



1.- Los canales informales:

- a) Son los que establecen un orden jerárquico a la hora de comunicar.
- b) Son los que no establecen un orden jerárquico a la hora de comunicar.
- c) Siempre establecen un orden jerárquico.

2.- ¿Cuál de los siguientes ciudadanos es propenso a arrepentirse y retroceder?:

- a) El indeciso.
- b) El tímido.
- c) Ambas respuestas son correctas.

3.- ¿Quién declara la situación de emergencia general al CEE?:

- a) Cualquier trabajador.
- b) El responsable del centro de trabajo en cuestión.
- c) Las personas de la empresa autorizadas para ello.

4.- La fase de la hostilidad en la que el ciudadano da rienda suelta a sus sentimientos y emociones y se comporta de manera grosera y hostil, se denomina:

- a) Salida.
- b) Afrontamiento.
- c) Asesoramiento.

5.- ¿Cómo se llama el producto con el cual se mezcla el tóner bicomponente?:

- a) Carga.
- b) Develóper.
- c) Dispersante.

6.- La distancia que está entre los 15 cm y los 45 cm, está reservada para:

- a) Amigos íntimos.
- b) Padres e hijos.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

7.- ¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes en cuanto a la satisfacción en la tarea de los dos tipos de comunicación?:

- a) Unidireccional bajo y bidireccional alto.
- b) Unidireccional mucha y bidireccional poca.
- c) Unidireccional poca y bidireccional mucha.

8.- Entre las recomendaciones de actuación en cualquier situación de emergencia encontramos:

- a) Utilizar los ascensores para uso específico de bomberos.
- b) Utilizar los medios de comunicación interna y externa con independencia del objetivo a conseguir.
- c) Ambas respuestas son correctas.

9.- La distancia social está comprendida entre:

- a) De 1,20 m a 3,64 m
- b) De 1,50 m a 3,64 m.
- c) De 1,20 m a 3,54 m.

10.- Cuando hablamos de entrevistas de trabajo estamos dentro de la distancia:

- a) Social.
- b) Pública.
- c) Personal.

11.- ¿Qué equipos actuarán tras la alerta del CEE en el supuesto de una emergencia parcial?:

- a) Sólo ESI.
- b) ESI, EPA, EAE.
- c) Alertará a los tres: ESI, EPA, EAE, aunque en un primer momento actuarán los ESI y los otros dos permanecerán alertas.

12.- ¿Cuáles son los tipos de preguntas que podemos hacer y que sean eficaces?:

- a) Preguntas abiertas y preguntas cerradas.
- b) Preguntas formales y preguntas concretas.
- c) Preguntas formales, concretas, abiertas y cerradas.

13.- Las quejas más comunes de los ciudadanos suelen ser:

- a) Falta de amabilidad y retrasos en los plazos.
- b) Coherencia entre lo que se promete y lo que se proporciona.
- c) Ambas respuestas se complementan.

14.- ¿Cómo actúa el informador en la fase de identificación?:

- a) Como informador.
- b) Como oyente.
- c) Ambas respuestas se complementan.

15.- ¿Qué situación de emergencia obliga a alterar toda la organización habitual de la empresa?:

- a) La emergencia parcial.
- b) La emergencia general.
- c) El conato de emergencia.



Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje de González de Quijano, nº 10

41002 SEVILLA

E-mail: ccoo-ayto@sevilla.org

Facebook: [/ccooaytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

Twitter: [@ccooaytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

T4

PORTERÍA

16.- Es conciso y breve, pidiendo soluciones rápidas:

- a) Ciudadano sabelotodo.
- b) Ciudadano dominante.
- c) Ciudadano impaciente.

17.- ¿Cuál es la misión de la bandeja de recepción de los documentos en la fotocopidora?:

- a) Está situada en la parte exterior.
- b) Recibe el documento fotocopiado.
- c) Ambas respuestas son correctas.

18.- La fotocopidora:

- a) Debe estar ubicada en un lugar alto.
- b) Debe estar siempre apagada.
- c) Debe estar ubicada en un lugar bien ventilado.

19.- ¿Cómo podemos fundamentar el mensaje con registros, documentos, bibliografías, etc..?:

- a) A través de la comunicación escrita.
- b) A través de todo tipo de comunicación
- c) A través de la comunicación simbólica.

20.- ¿Cómo se facilita la actuación del socorrista?:

- a) No perdiendo los nervios.
- b) Conservando la calma.
- c) Evitando la histeria colectiva.

21.- Los canales que existen en una familia son los llamados:

- a) Canales primarios.
- b) Canales secundarios.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

22.- ¿Qué tenemos que hacer durante la fase de despedida en la atención a un ciudadano?:

- a) Verificar su conformidad con la satisfacción sobre el servicio realizado.
- b) Se le informará sobre las acciones y trámites que efectuaremos más adelante con el fin de que el ciudadano consiga sus objetivos.
- c) Ambas respuestas son correctas.

23.- El escáner es:

- a) Un dispositivo óptico que reconoce solamente caracteres.
- b) Un dispositivo analógico que reconoce solamente caracteres.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

24.- La mayor parte de los servicios se prestan en una distancia:

- a) Personal.
- b) Pública, principalmente cuando el ciudadano y el empleado no se conocen.
- c) Social.

25.- ¿Cuántas palabras puede procesar el cerebro humano, según los expertos?:

- a) Entre trescientas y setecientas cincuenta palabras por minuto.
- b) Entre trescientas cincuenta y setecientas palabras por minuto.
- c) Entre trescientas sesenta y seiscientas palabras por minuto.

**Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla**

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: ccoo-ayto@sevilla.org

Facebook: [/ccooaytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

Twitter: [@ccooaytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

T4**PORTERÍA**

1B	11C	21A
2A	12A	22A
3C	13C	23C
4A	14B	24C
5B	15B	25B
6A	16C	
7C	17B	
8A	18C	
9A	19A	
10A	20C	