



**1.- En el proceso de comunicación, ¿qué es lo que hace el receptor?:**

- a) Codifica el mensaje.
- b) Interpreta el mensaje.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**2.- La importancia de la introducción y del desarrollo se fundamenta en:**

- a) Las impresiones que más se recuerdan son las primeras y las últimas.
- b) En el grado óptimo de información que se da a un determinado público.
- c) En una buena comunicación del mensaje.

**3.- Los canales formales son:**

- a) Los que siguen un orden determinado, para llevar a cabo el proceso de comunicación.
- b) Aquellos que no se establecen jerárquicamente.
- c) Ambas respuestas se complementan.

**4.- Llamamos canales primarios:**

- a) Son los que escogemos nosotros.
- b) A los que se establecen por antigüedad.
- c) A los que vienen establecidos por naturaleza.

**5.- ¿Qué medios utilizamos para llevar a cabo la comunicación?:**

- a) Medios formales y medios informales.
- b) Medios verbales y medios no verbales.
- c) Medios sonoros y medios insonoros.

**6.- Se pueden considerar medios verbales:**

- a) La comunicación oral y la simbólica.
- b) La comunicación escrita y la oral.
- c) La comunicación escrita y la simbólica.

**7.- El movimiento corporal se conoce también con el nombre de:**

- a) Paralenguaje.
- b) Kinesia.
- c) Dislesia.

**8.- La comunicación gestual la llevamos a cabo a través de:**

- a) Expresiones y gestos.
- b) Tono y volumen.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**9.- ¿Qué dos tipos de fuentes tenemos a la hora de obtener datos que fundamenten el mensaje?:**

- a) Fuentes primarias y fuentes secundarias.
- b) Fuentes orales y fuentes escritas.
- c) Fuentes internas y fuentes externas.

**10.- ¿Qué tipo de barreras podemos considerar que son las más importantes?:**

- a) Las que proceden del receptor.
- b) Las que proceden del emisor.
- c) Ambas barreras son las más importantes, dificultan por igual la comunicación.

**11.- Las barreras que provienen del receptor se suelen relacionar:**

- a) Con problemas de comportamiento o actitud.
- b) Con problemas del entorno en el que se produce la comunicación.
- c) Con problemas relacionados con la retroalimentación.

**12.- ¿Cuál de las siguientes barreras proceden del receptor?:**

- a) Sacar conclusiones de antemano, la falta de atención, mensaje codificado de forma inapropiada al existir conceptos contradictorios.
- b) Tendencia a ignorar lo que no queremos oír, errores en la descodificación, deformar el mensaje por anteriores experiencias, estados de ánimo.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**13.- ¿Qué barreras existen en la comunicación tanto en el receptor como en el emisor?:**

- a) La escala de valores, los estereotipos....
- b) Solamente la tendencia a realizar juicios de valor.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**14.- ¿Qué es la escala de valores?:**

- a) Son valores que surgen del desconocimiento de los demás.
- b) Características de personas que aparecen dentro de la convivencia humana.
- c) Mayor o menor grado de intensidad que damos a cada uno de los factores que intervienen en nuestra motivación

**15.- ¿Cómo podemos clasificar todas las comunicaciones teniendo en cuenta el sentido de la comunicación y la existencia de respuesta?:**

- a) Comunicación unidireccional, comunicación unidireccional paralela y comunicación bidireccional.
- b) Comunicación direccional, comunicación bidireccional y comunicación bilateral.
- c) Comunicación unidireccional, comunicación predireccional y comunicación bidireccional.



**16.- ¿Cómo se puede llamar también a la comunicación unidireccional paralela?:**

- a) Falsa bilateral.
- b) Falsa bidireccional.
- c) Falsa direccional.

**17.- ¿Cuándo puede resultar adecuada la comunicación unidireccional?:**

- a) En debates públicos y situaciones de máxima gravedad.
- b) En procesos de comunicación cerrada y charlas-coloquio.
- c) En situaciones de urgencia o altamente disciplinadas.

**18.- Cuando el receptor comunica o pide algún tipo de información, que cree necesitar para completar las instrucciones y así realizar lo mandado, nos referimos a una comunicación:**

- a) Bidireccional.
- b) Unidireccional.
- c) Falsa bidireccional.

**19.- ¿Cuándo se produce el feed-back?:**

- a) Cuando hay un intercambio de mensajes.
- b) Cuando se produce una respuesta.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**20.- Se conoce como empatía:**

- a) El trato cordial que se produce entre el emisor y el receptor.
- b) A la respuesta favorable o desfavorable que recibe un ciudadano por parte de la organización.
- c) Capacidad de ponerse en lugar del otro.

**21.- Cuando se produce feed-back, también decimos que se produce:**

- a) Asertividad.
- b) Retroalimentación.
- c) Empatía.

**22.- Cuando se produce una comunicación, ¿qué nos permite cerrar el ciclo de la comunicación? :**

- a) Las preguntas.
- b) La empatía.
- c) La retroalimentación.

**23.-¿Qué orden seguiremos cuando hablamos de estructura del mensaje?:**

- a) Preámbulo-comunicación-desenlace.
- b) Introducción-desarrollo-desenlace.
- c) Información-desarrollo-desenlace.

**24.- ¿Qué parte de la estructura del mensaje es la que tiene una mayor duración?:**

- a) El desarrollo.
- b) La información.
- c) El desenlace.

**25.- El paralenguaje es una modalidad de la comunicación no verbal que está formada:**

- a) Por expresiones, señales, posturas...
- b) Por símbolos y procesadores de la comunicación.
- c) Por las cualidades y modificadores fónicos.



**Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla**

Pasaje de González de Quijano, nº 10  
41002 SEVILLA

E-mail: [ccooyto@sevilla.org](mailto:ccooyto@sevilla.org)

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

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

[www.ccoo-aytosevilla.es](http://www.ccoo-aytosevilla.es)

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

**T1**

TEMA 2  
PORTERÍA

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