



**1.- ¿Qué dos dimensiones tiene una queja o reclamación?:**

- a) La psíquica y la humana.
- b) La objetiva y la subjetiva.
- c) La técnica y la humana.

**2.- ¿Qué supone muchas veces una queja bien atendida?:**

- a) Ganar la confianza de los jefes.
- b) Un ciudadano defensor.
- c) Un acuerdo mutuo entre ambas partes.

**3.- Tiene su respuesta en la cualificación profesional del empleado, con el conocimiento de sus funciones:**

- a) Pertenece a la dimensión técnica.
- b) Pertenece a la dimensión psíquica
- c) Pertenece a la dimensión humana.

**4.- Las imágenes negativas prefijadas son:**

- a) Prejuicios y filtros.
- b) Barreras psíquicas.
- c) Incapacidades que se producen en la comunicación.

**5.- De las siguientes cuales son conductas asertivas no verbales:**

- a) La queja y la reclamación.
- b) El saludo.
- c) La posición del cuerpo.

**6.- Cuál de las siguientes afirmaciones es la correcta:**

- a) Un ciudadano insatisfecho habla de su insatisfacción por término medio al triple de personas.
- b) El doble de las personas se quejan por escrito.
- c) Por término medio dos de cada tres ciudadanos presenta una queja.

**7.- Si la queja se sobredimensiona:**

- a) Recurriremos a las habilidades sociales.
- b) Recurriremos a los aspectos emocionales.
- c) Recurriremos a la escucha activa.

**8.- ¿Por qué se queja un ciudadano?:**

- a) No obtiene lo que espera, le han tratado mal.
- b) Nadie se esfuerza con él, siente que no le hacen caso, el servicio es defectuoso.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**9.- ¿Cuáles de los siguientes es un principio de escucha activa?:**

- a) Continua retroalimentación.
- b) Continua retroalimentación del informador.
- c) Continua retroalimentación del ciudadano.

**10.- ¿Qué principio de la escucha activa destaca la comprensión del mensaje recibido en su totalidad?:**

- a) Realizar la escucha activa como actividad exclusiva o principal.
- b) Realizar la escucha activa prestando atención al emisor del mensaje.
- c) Preguntarse con frecuencia sobre el contenido del mensaje.

**11.- ¿Cabe la posibilidad de hacer frente a las barreras fisiológicas?:**

- a) No, porque no deben existir en ningún caso.
- b) Sí, escogiendo las condiciones más convenientes para cada interacción con un individuo.
- c) El propio entorno debe de estar diseñado para quitar estas barreras.

**12.- ¿Cómo se denomina el proceso que focaliza la atención en la escucha de su lenguaje para poder comprenderlo en toda su amplitud de significado?:**

- a) Escucha activa.
- b) Escucha pasiva.
- c) Escucha comunicativa.

**13.- Un ciudadano suele quejarse por:**

- a) Servicio defectuoso, mal trato.
- b) Sobrecarga en el trabajo.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**14.- ¿En qué consiste la escucha activa en la prestación de servicios??:**

- a) Consiste en analizar y comprender las exigencias planteadas por los ciudadanos.
- b) Consiste en realizar un esfuerzo por oír y comprender las palabras de los ciudadanos.
- c) Consiste en solucionar los problemas de los ciudadanos a través de una escucha activa eficaz.

**15.- El procesamiento de la información es:**

- a) Un principio de la escucha activa.
- b) Una habilidad social.
- c) Un obstáculo en la escucha.

**16.- El acto de escuchar con interés y atención a los interlocutores permitirá la consecución de:**

- a) Dos básicos durante la interacción.
- b) Tres básicos durante la interacción.
- c) Cuatro básicos durante la interacción.



**17.- ¿Qué podemos conseguir a través de la escucha activa?:**

- a) Conocer las opiniones e impresiones de los interlocutores con los que interactúe el informador público.
- b) En todos los casos también puede permitir intuir sus estados emocionales y hasta en ocasiones algunos rasgos básicos de su personalidad.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**18.- ¿Qué sucede generalmente con los ciudadanos que presentan una queja o reclamación estando enojados?:**

- a) Sólo buscan la confrontación dialéctica.
- b) Actúan racionalmente.
- c) No piensan, sólo sienten.

**19.- ¿Cómo podemos persuadir más a la mayoría de las personas?:**

- a) Por medio de actitudes que por la lógica.
- b) Por medio de la lógica que por actitudes.
- c) Tanto por medio de la lógica como de actitudes, están relacionadas intrínsecamente.

**20.- ¿Cuáles son las fases para tratar la hostilidad?:**

- a) Fase de enfriamiento, fase irracional, fase de solución del problema.
- b) Fase de disparo o salida, fase de ralentización, fase de afrontamiento.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**21.- ¿Qué debemos hacer para resolver una queja?:**

- a) Entre otras cosas, escuchar, comprender, resolver.
- b) Entre otras cosas, escuchar, demostrar, archivar.
- c) Entre otras cosas, disculparse, razonar, entender.

**22.- En la fase de ralentización:**

- a) La reacción de hostilidad alcanza su punto máximo.
- b) La reacción de hostilidad es inexistente.
- c) La reacción de hostilidad acaba por no tener energía.

**23.- ¿Qué se debe hacer para evitar los motivos de quejas y reclamaciones?:**

- a) Pensar que todos los ciudadanos son iguales y difíciles de tratar.
- b) Ofrecerles una alta calidad personal en el trato.
- c) Ofrecerles una comunicación rápida y adecuada para resolver antes sus problemas.

**24.- ¿Cuál es la fase en la que los ciudadanos mantienen un nivel emocional adecuado para solucionar un problema?:**

- a) Fase de solución del problema.
- b) Fase racional.
- c) Fase de afrontamiento.

**25.- ¿Cuál es la fase en la que el profesional que ha escuchado al ciudadano irritado debe intervenir?:**

- a) Fase de disparo o salida.
- b) Fase de solución del problema.
- c) Fase de afrontamiento.



**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 4

AVIS

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