



1.- Los procesos de interacción social en atención al ciudadano tienden a desarrollarse:

- a) En fases informativas.
- b) En fases comunicativas.
- c) En fases secuenciales.

2.- ¿Cuál es el orden correcto a seguir en las fases en el proceso de prestación de servicios en la interacción del personal de la entidad con los ciudadanos?:

- a) Acogida, escucha, asesoramiento, resolución.
- b) Acogida, escucha, información, asesoramiento.
- c) Acogida, escucha, asesoramiento, información.

3.- ¿Qué factores son importantes para que la impresión generada durante el primer paso de la interacción sea positiva?:

- a) El acogimiento, la comunicación verbal y en especial la escucha.
- b) El saludo y la comunicación no verbal.
- c) Ambas respuestas son correctas.

4.- ¿Cuál es el instrumento más útil para recoger información por parte del personal en los motivos por los que el ciudadano desea interactuar con la institución?:

- a) Las preguntas.
- b) La escucha.
- c) La información.

5.- En la etapa de la información se debe tener como punto de partida:

- a) Las expectativas y las motivaciones del ciudadano.
- b) El conocimiento de las necesidades del ciudadano.
- c) El estado emocional de los ciudadanos, así como, el conocimiento de las necesidades.

6.-¿Cuál es la última fase en el proceso de prestación de servicios en la interacción social del personal de la entidad con los ciudadanos?:

- a) La resolución.
- b) El asesoramiento.
- c) La información.

7.- ¿Cuáles son las clases de preguntas que pueden utilizarse durante una interacción en atención al ciudadano?:

- a) Cerradas, abiertas, de sondeo y de reflejo.
- b) Cerradas, abiertas, de alternativa y de reflejo.
- c) Cerradas, abiertas, de reflejo y de interacción.

8.- ¿En qué consiste el acto de sondear a un ciudadano durante la etapa de escucha en la interacción social?:

- a) En averiguar y explorar de forma indiscreta las intenciones del ciudadano.
- b) En averiguar las motivaciones del ciudadano.
- c) En averiguar y explorar de forma discreta las necesidades y expectativas del ciudadano.

9.- La forma en la que el uso del espacio durante la interacción con un ciudadano nos puede comunicar ciertos hechos o señales se denomina...:

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

10.- ¿En qué situaciones normalmente es mantenida la distancia social?:

- a) Entrevistas de trabajo, reuniones de asesoramiento, compañeros de trabajo....
- b) Reuniones entre personas que acaban de conocerse, ciudadanos con poco nivel de confianza, presentaciones públicas....
- c) Ambas respuestas son correctas.

11.- ¿Qué será recomendable en la atención a un ciudadano durante la interacción social en la distancia social?:

- a) Que el personal de contacto mantenga la mirada sobre el ciudadano para retener su atención.
- b) Que los trabajadores directamente relacionados con los usuarios muestren capacidad informativa para que estos sientan que son escuchados y comprendidos mientras hablan.
- c) Ambas respuestas son correctas.

12.- La distancia pública está comprendida entre:

- a) Más de 3,64 m.
- b) De 2,00 m a 3,60 m.
- c) Más de 3,65 m.

13.- ¿En qué tipo de interacciones suele ser propia la distancia pública?:

- a) Interacciones entre un ponente y la audiencia a la que se dirige.
- b) En conferencias, ruedas de prensa o presentaciones públicas.
- c) Ambas respuestas son correctas.



14.- ¿Qué distancia ha de mantenerse en la mayor parte de los casos en relación a la interacción social en la atención al ciudadano y prestación de servicios?:

- a) Una distancia que va entre la social y la pública.
- b) Una distancia que va entre la personal y la social.
- c) Una distancia que va entre la personal y la pública.

15.- ¿Qué sucede a medida que avanza la relación entre las partes intervinientes en la interacción social?:

- a) Se va acortando progresivamente las distancias que les separan.
- b) Nunca se debe mantener el límite inferior de la distancia íntima.
- c) Ambas respuestas son correctas.

16.- ¿Qué dos variables podemos introducir con el objetivo de ampliar la incidencia de la empresa en la calidad percibida de los ciudadanos con respecto a los servicios y la atención recibida?:

- a) Las habilidades sociales y puntualmente empatizar con los usuarios.
- b) La competencia técnica o pericia de los informadores y tenerse en cuenta la actitud de los informadores.
- c) Las habilidades sociales y tener en cuenta el trato mismo con los ciudadanos, su amabilidad, cortesía o cordialidad.

17.- ¿Cuál es la percepción del ciudadano acerca de la entidad como consecuencia de un trato al ciudadano alto y una competencia técnica alta?:

- a) Eficaz y desagradable.
- b) Ineficaz pero agradable
- c) Eficaz y agradable.

18.- ¿Cuál es la percepción del ciudadano acerca de la entidad como consecuencia de un trato al ciudadano bajo y una competencia técnica alta?:

- a) Eficaz y agradable.
- b) Ineficaz y desagradable.
- c) Eficaz pero desagradable.

19.- ¿Cuál es la percepción del ciudadano acerca de la entidad como consecuencia de un trato al ciudadano bajo y una competencia técnica baja?:

- a) Eficaz pero desagradable.
- b) Ineficaz pero agradable.
- c) Ineficaz y desagradable.

20.- ¿Cuál es la percepción del ciudadano acerca de la entidad como consecuencia de un trato al ciudadano alto y una competencia técnica baja?:

- a) Eficaz y agradable.
- b) Ineficaz pero agradable.
- c) Ineficaz pero desagradable.

21.- Son funciones propias del Ayudante de Vigilancia e Información:

- a) Custodiar las llaves de los despachos y oficinas
- b) Registro de impresos.
- c) Ambas respuestas son correctas.

22.- ¿De qué depende en gran parte el estado y la evolución de las lesiones derivadas de un accidente?:

- a) De conservar la calma y no mover al accidentado.
- b) De la rapidez y de la calidad de los primeros auxilios recibidos.
- c) De la calidad de los primeros auxilios recibidos y una rápida evacuación.

23.- ¿Qué se entiende por primeros auxilios?:

- a) Conjunto de actuaciones y técnicas que permiten la atención inmediata de un accidentado.
- b) Conjunto de técnicas empleadas por el equipo médico en la atención inmediata de un accidentado.
- c) La actuación inmediata de todo el personal cualificado para la atención de un accidentado.

24.- ¿Se puede mover a un accidentado?:

- a) Nunca.
- b) Sí, ya que existen situaciones en la que la movilización debe ser inmediata.
- c) Solamente se puede mover al accidentado cuando se deba realizar la maniobra de reanimación cardiopulmonar.

25.- En un accidente se debe activar el sistema de emergencia con tres actuaciones para empezar a atender al accidentado. Estas tres actuaciones son:

- a) Proteger-asegurar-socorrer.
- b) Proteger-asegurar-sanar.
- c) Proteger-avisar-socorrer.



Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: ccooyto@sevilla.org

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

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

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

T1

TEMA 1

AVIS

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



Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: cco0-ayto@sevilla.org

Facebook: [/cco0aytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.cco0-aytosevilla.es

Twitter: [@cco0aytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

T1

TEMA 1

AVIS