



1.- ¿De qué tipo de interacción hablamos cuando asistimos a reuniones de asesoramiento, ruedas de prensa o conferencias?:

- a) Pública.
- b) Social.
- c) Ambas respuestas se complementan.

2.- Los parámetros de la distancia pública son:

- a) Más de 3,65 m.
- b) Más de 4,62 m.
- c) Más de 3,64 m.

3.- Cuando el tipo de combinación es “ineficaz pero agradable” hablamos de:

- a) Trato al ciudadano bajo y una competencia técnica alta.
- b) Trato al ciudadano alto y una competencia técnica baja.
- c) Trato al ciudadano bajo y una competencia técnica alta.

4.- ¿Cuál es la distancia en la que se situará el personal de atención cuando atiende a un ciudadano tras un mostrador o una mesa?:

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

5.- Una de las tareas del ayudante portería es la siguiente:

- a) Apoyar al personal de mantenimiento.
- b) Reparar puertas, ventanas y otros cometidos.
- c) Ambas respuestas son correctas.

6.-¿Cómo se desarrolla el proceso de interacción social?:

- a) Se suele producir entre todo el personal de la institución.
- b) Se produce entre todos los ciudadanos participantes.
- c) Se produce por una parte por el personal de contacto en la institución y por otra parte el ciudadano.

7.- ¿Cómo ha de completarse el dominio de las relaciones personales que deberán tener los empleados en la atención?:

- a) Conocimientos básicos de la infraestructura de la organización.
- b) Conocimientos sobre los servicios, la entidad y su operativa.
- c) Conocimientos generales de todo el proceso de interacción social.

8.- ¿En qué consiste la acogida?:

- a) En la recepción al ciudadano.
- b) En la apertura de la institución en el horario establecido.
- c) En un trato amable y dialogante con el ciudadano.

9.- Los factores importantes en la acogida son:

- a) El saludo, la comunicación oral y la comunicación no verbal.
- b) El saludo y la comunicación verbal.
- c) La comunicación no verbal y el saludo.

10.- ¿Cómo se define la proxémica?:

- a) La forma en que la utilización del espacio privado de la cultura occidental puede comunicar ciertos hechos o señales.
- b) Medio de comunicación dentro del propio espacio para obtener una buena comunicación.
- c) Distancia real que se debe mantener en la interacción social.

11.- En la interacción entre personas, a mayor distancia física:

- a) Menor nivel de intimidad.
- b) Mayor nivel de intimidad.
- c) Igual nivel de intimidad.

12.- ¿Cuáles son los tipos de distancia física en la interacción social?:

- a) Distancia íntima, distancia informativa, distancia social y distancia pública.
- b) Distancia íntima, distancia personal, distancia social y distancia pública.
- c) Distancia íntima, distancia personal, distancia informativa y distancia pública.

13.- ¿Cuál es la distancia mínima establecida en la interacción social?:

- a) Menos de 35 cm.
- b) Menos de 45 cm.
- c) Menos de 15 cm.

14.- ¿Para qué tipo de relaciones está reservada la distancia que está entre los 15 y los 45 cm?:

- a) Encuentros con amigos o con otras personas con un alto nivel de confianza.
- b) Solamente relaciones íntimas con amigos.
- c) Amigos íntimos o compañeros de trabajo con alto grado de confianza.



15.- En la atención al ciudadano, la distancia mínima:

- a) Es recomendable en todos los casos para establecer un proceso de interacción social adecuado.
- b) No es recomendable en ningún caso.
- c) No es recomendable en ningún caso, a excepción de que el nivel de confianza que pueda existir entre el ciudadano y el empleado de la organización sea íntimo.

16.- La distancia personal está comprendida entre:

- a) De 45 cm a 1,10 m.
- b) De 45 cm a 1,20 m.
- c) De 50 cm a 1,20 m.

17.- ¿Dónde suele observarse la distancia personal?:

- a) En encuentros con amigos.
- b) Con personas con un alto nivel de confianza y entrevistas de trabajo.
- c) Ambas respuestas son correctas.

18.- De las siguientes funciones de ayudante portería que se enumeran, ¿cuál no es una función del ayudante portero del Ayuntamiento de Sevilla?:

- a) Mantener la puerta de acceso de los recintos cerradas, abriéndolas y cerrándolas cuantas veces sean necesarias.
- b) Facilitar al personal de mantenimiento el apoyo necesario dentro de sus competencias.
- c) Mantener la puerta de acceso de los recintos abiertas, cerrándolas y abriéndolas cuantas veces sean necesarias.

19.- ¿Sobre qué se apoyan la mayor parte de los procesos, prestación de servicios y atención a la ciudadanía?:

- a) Sobre un conocimiento profundo de la institución.
- b) Sobre la base de una interacción social entre dos o más personas.
- c) Sobre la base de una información precisa y adecuada.

20.- ¿Cuántas zonas se identifican dentro del espacio privado de la cultura occidental?:

- a) Cuatro zonas.
- b) Cinco zonas.
- c) Tres zonas.

21.- ¿Cuáles son los parámetros de la distancia social?:

- a) De 1,20 m a 2,64 m.
- b) De 1,20 m a 3,64 m.
- c) De 1,30 m a 3,65 m.

22.- Ante una situación de avería, los ayudantes de portería:

- a) Intentarán reparar la avería con los medios y herramientas que tengan a su alcance.
- b) Adoptarán medidas para evitar un daño mayor y luego avisarán.
- c) Esperarán la llegada del personal competente para informarles donde se encuentra la avería y facilitarles su reparación.

23.- De los grupos siguientes de preguntas, el correcto durante la interacción en la atención al ciudadano es:

- a) Cerradas, abiertas y de información.
- b) De alternativa, de reflejo y abiertas.
- c) De alternativa, de reflejo y de desarrollo.

24.- ¿Cómo son las preguntas abiertas?:

- a) Su respuesta nos puede dar una amplia información.
- b) Sus respuestas no son muy numerosas.
- c) Ambas respuestas se complementan.

25.- Las preguntas de alternativa son:

- a) Las que ofrecen una respuesta determinada.
- b) Las que ofrecen opciones determinadas de respuesta.
- c) Las que se emplean para conocer mejor al interlocutor.



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)

T4

TEMA 1
PORTERÍA

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