



**1.- En la fase de información, ¿quién aporta la misma?:**

- a) El ciudadano.
- b) El personal de contacto.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**2.- ¿Qué hará el personal de contacto en la fase de escucha?:**

- a) Dar una clara interpretación a las necesidades y motivaciones del ciudadano.
- b) Dar una clara interpretación a las expectativas y necesidades del ciudadano.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**3.- ¿En qué fase de la interacción social tiene lugar el sondeo?:**

- a) En la escucha.
- b) En la información.
- c) En el asesoramiento.

**4.- ¿En qué fase de la interacción social tiene lugar la retroalimentación?:**

- a) En la acogida.
- b) En la escucha.
- c) En la información.

**5.- ¿Qué limita el sentimiento de la individualidad del ser humano?:**

- a) El espacio físico de su cuerpo.
- b) El espacio determinado que debe existir entre el individuo y los otros en la interacción.
- c) No hay limitaciones.

**6.-La esencia del servicio será:**

- a) Las relaciones personales de contacto-ciudadano.
- b) Satisfacer todas las necesidades del ciudadano.
- c) Ofrecer la información necesaria al ciudadano.

**7.- ¿Cuál es el método principal para poder lograr de forma efectiva la detección de las necesidades y expectativas del ciudadano?:**

- a) La escucha.
- b) Las preguntas.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**8.- La última fase de la interacción social es:**

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

**9.- La proxémica está relacionada con:**

- a) La proximidad zonal.
- b) Los niveles alcanzados en la interacción social.
- c) La utilización del espacio.

**10.- El ciudadano puede recibir la información no verbal en el transcurso de la fase de:**

- a) Información.
- b) Asesoramiento.
- c) Acogida.

**11.- La acogida consiste en:**

- a) La recepción del ciudadano.
- b) La información al ciudadano.
- c) La relación con el ciudadano.

**12.- Tendrá una relación directa con el desempeño alcanzado durante la fase de escucha:**

- a) El cumplimiento de la etapa de información.
- b) Una labor de asesoramiento que resulte de utilidad.
- c) El sondeo de necesidades al ciudadano.

**13.- La distancia menor de 15 cm está reservada a:**

- a) Padres e hijos y parejas.
- b) Amigos íntimos o compañeros de trabajo.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**14.- ¿Cuántas son las variables que deben ser tenidas en consideración por los responsables de las entidades con el objetivo de ampliar la incidencia de la empresa en la calidad percibida de los ciudadanos con respecto a los servicios y atención recibidos?:**

- a) Tres variables.
- b) Dos variables.
- c) Cuatro variables.

**15.- ¿Dónde vienen recogidas las funciones y cometidos en el Ayuntamiento de Sevilla?:**

- a) Con carácter general en el Convenio Colectivo del personal laboral del Ayuntamiento.
- b) Estas funciones deben variar según el servicio al que esté adscrito el puesto, estando contempladas en el Convenio Colectivo del personal laboral del Ayuntamiento.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**16.- Facilitar al personal de mantenimiento el apoyo que necesita, es una función del ayudante de portería, que se encuentra:**

- a) Es una competencia que corresponde al Oficial 1ª Gobernante.
- b) Dentro de sus competencias.
- c) Fuera de sus competencias.



**17.- En atención al ciudadano los procesos de interacción social tienden a desarrollarse:**

- a) En fases primordiales.
- b) En fases secuenciales.
- c) En fases sucesivas.

**18.- ¿Cuál es el instrumento más útil para poder lograr de forma efectiva la detección de las necesidades y expectativas del ciudadano?:**

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

**19.- La primera fase en el proceso de interacción social es:**

- a) La información.
- b) La acogida.
- c) La escucha.

**20.- La definición “se retoma la última idea expresada por el ciudadano y se la transforma en una pregunta” corresponde:**

- a) Con las preguntas de sondeo.
- b) Con las preguntas de reflejo.
- c) Con las preguntas de transformación.

**21.- Las cuatro fases por orden de prestación en la prestación de servicios en la interacción del personal de la entidad con los ciudadanos son:**

- a) Acogida, escucha, información y asesoramiento.
- b) Recepción, escucha, información y despedida.
- c) Escucha, información, asesoramiento y solución.

**22.- Para que la impresión generada durante el primer paso de la interacción sea positiva son factores importantes:**

- a) El saludo y la sonrisa.
- b) La información y la comunicación verbal.
- c) La comunicación no verbal y la escucha.

**23.- ¿Cuál es el punto de partida que debe tener la etapa de información?:**

- a) Los objetivos que pueda tener el ciudadano con respecto a la interacción con la entidad.
- b) El conocimiento de las necesidades del ciudadano.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**24.- ¿De qué depende las opciones de acogida a un ciudadano?:**

- a) El ciudadano es lo primero.
- b) De la interacción ciudadano-entidad.
- c) De la política de atención a los ciudadanos establecida por la propia entidad.

**25.- Lo principal a tener en cuenta durante la fase de escucha es:**

- a) La detección de las necesidades del ciudadano.
- b) La imagen que la entidad tenga del ciudadano.
- c) La interacción social establecida entre entidad-ciudadano.



**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/ccooytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

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

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

**T3**

TEMA 1  
PORTERÍA

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