

1.- Llamamos canales primarios:

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

2.- El conector puerto serie tiene:

- a) Transforma solo señales de video compuesto.
- b) Tiene forma rectangular con 25 pines.
- c) Ambas respuestas son correctas.

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

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

4.- El conector VGA (RGB) tiene:

- a) 15 pines en tres filas de 5 cada una.
- b) 15 pines en cinco filas de 3 cada una.
- c) 20 pines en dos filas de 10 cada una.

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

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

6.- No polemizar y demostrar estima al interlocutor, no realizar ataques personales, son pasos para:

- a) Respetar otros puntos de vista durante una llamada telefónica conflictiva.
- b) Asegurar un flujo correcto en la comunicación y despertar el interés del interlocutor.
- c) Realizar un filtrado eficaz de la llamada telefónica.

7.- ¿Cómo están aglutinadas las fibras en el papel?:

- a) Mediante enlace por puente de hidrógeno.
- b) Mediante enlaces por puente de nitrógeno.
- c) Mediante polietileno con el fin de proporcionar diversas características.

8.- El ancho de banda que permite la conexión HDMI es:

- a) Hasta 5 microbytes por segundo.
- b) Hasta 5 gigabytes por segundo
- c) Hasta 5 megabytes por segundo.

9.- El folio en España mide:

- a) 251 x 351 mm.
- b) 220 x 110 mm.
- c) 215 x 315 mm.

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

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

11.- ¿Cuáles son las posibles respuestas a las preguntas cerradas?:

- a) Se limitan al si-no.
- b) Se limitan al por supuesto y ahora
- c) Son respuestas concretas y breves.

12.- ¿Cómo podemos transformar la señal digital en analógica?:

- a) Usando el HDMI a VGA.
- b) Usando el VGA en el puerto correspondiente.
- c) Usando las dos combinaciones anteriores.

13.- ¿Cómo se clasifican las fotocopiadoras según el tipo de tóner utilizado?:

- a) Fotocopiadoras de tóner en polvo y fotocopiadoras de tóner aéreo.
- b) Fotocopiadoras de tóner líquido y fotocopiadoras de tóner sólido.
- c) Fotocopiadoras de tóner líquido y fotocopiadoras de tóner en polvo.

14.- ¿Cuál es el tiempo que no se debe superar en la espera al teléfono?:

- a) 10 segundos.
- b) 25 segundos.
- c) 30 segundos.

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

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



16.- La distancia pública está comprendida entre:

- a) De 1,20 a 3,64m.
- b) Más de 3,64 m.
- c) De 2,00 m a 3,65m.

17.- ¿Cuál es la misión del fusor de la fotocopidora?:

- a) Fija las partículas de tóner.
- b) Recibe la imagen y la proyecta sobre el papel.
- c) Atrae y repele simultáneamente las partículas de tóner para realizar la producción en el papel.

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

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

19.- ¿Qué debemos evitar cuando tratamos con un ciudadano sabelotodo?:

- a) Que se excite o desconcierte.
- b) Hacerle preguntas y contradecirle.
- c) Ambas respuestas son correctas.

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

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

21.- La distancia personal se suele mantener:

- a) En encuentros de trabajo.
- b) Con compañeros de trabajo.
- c) En reuniones de asesoramiento.

22.- ¿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.

23.- Cuando informamos sobre trámites y acciones que estamos llevando a cabo:

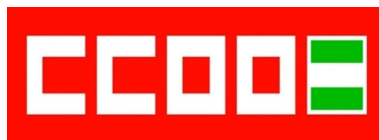
- a) Forma parte de la presentación.
- b) Forma parte de la información.
- c) Forma parte de la solución.

24.- Las preguntas abiertas son:

- a) Aquellas en la que existen numerosas respuestas.
- b) Aquellas en la que la respuesta puede ser amplia en información.
- c) Ambas respuestas se complementan.

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

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

**Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla**

Pasaje de González de Quijano, nº 10

41002 SEVILLA

E-mail: ccoo-ayto@sevilla.orgFacebook: [/ccooaytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.esTwitter: [@ccooaytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)**T2**

AVIS

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