



**1.- ¿Cuándo se convierte en un obstáculo de la escucha activa que el cerebro tenga capacidad de recepción y comprensión de 140 palabras por minuto?:**

- a) Cuando el ciudadano se muestra demasiado locuaz y emite el mensaje no verbal demasiado rápido.
- b) Cuando el ciudadano se muestra demasiado locuaz durante la conversación y emite el mensaje verbal demasiado rápido.
- c) Cuando el ciudadano se muestra demasiado locuaz durante la conversación y emite también tanto el mensaje verbal como no verbal demasiado rápido.

**2.- ¿Cuándo se acentúa la pérdida del calor corporal en primeros auxilios?:**

- a) Cuando existe pérdida de sangre.
- b) Cuando baja la temperatura interna del cuerpo.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**3.- ¿Qué hace el CEE una vez que recibe la declaración de emergencia general?:**

- a) Comunicarla a todos los trabajadores a través de megafonía o sonidos codificados de alarma.
- b) Comunicarla a los ESI a través de megafonía o sonidos codificados de alarma.
- a) Ninguna respuesta es correcta.

**4.- La distancia personal está comprendida entre:**

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

**5.- ¿Cuáles no son recomendaciones de actuación en cualquier situación de emergencia?:**

- a) Abandonar el puesto de trabajo sin cumplir los procedimientos de emergencia asignados.
- b) Utilizar los medios de comunicación interna y externa para los objetivos propios de la emergencia.
- c) Utilización de los ascensores y montacargas por los bomberos.

**6.- Si el mensaje está codificado de manera inapropiada al existir conceptos contradictorios, se trata de:**

- a) Barreras en el canal de transmisión del mensaje.
- b) Barreras en el emisor.
- c) Barreras en el receptor.

**7.- Al doblar la mitad más larga de un A4, obtenemos:**

- a) Un A2.
- b) Un A3.
- c) Un A5.

**8.- Hacerle una evaluación primaria al examinar al herido consiste en:**

- a) Determinar aquellas situaciones en las que pueda perder la vida de forma inmediata.
- b) Observar y examinar al herido en lo más simple, aplicándole los primeros auxilios.
- c) Asegurarnos que el herido se encuentra bien

**9.- Cuando en el proceso para obtener copias hemos realizado todas las operaciones y aún no sale ninguna copia, procederemos de la siguiente forma:**

- a) Debemos avisar al servicio técnico de la máquina.
- b) Esperaremos a que la máquina termine su calentamiento y comience la producción de copias.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**10.- Las barreras que surgen al eliminar uno de los sentidos de la comunicación, es decir, que no exista respuesta y acabe siendo comunicación unilateral, se llaman:**

- a) Barreras en el receptor.
- b) Barreras en la retroalimentación.
- c) Barreras en la transmisión del mensaje.

**11.- ¿Cuál es la función del tambor en las fotocopiadoras?:**

- a) Es donde se realiza la copia del original.
- b) Se transmite la imagen original al fusor para su reproducción.
- c) Recibe la imagen del documento original y reproduce la imagen que está en el vidrio de contacto.



**12.- ¿Cuándo es más eficaz la comunicación verbal?:**

- a) Cuando el emisor y el receptor hablan más despacio.
- b) Cuando conocemos el tema en cuestión.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**13.- ¿Qué es importante en el simulacro?:**

- a) Actuar en todo momento con el mismo rigor que si fuera una situación real de emergencia.
- b) Actuar de forma ordenada y controlada en la parte final de la simulación.

**14.- ¿Qué marca como obligación del empresario la ley de prevención de riesgos laborales?:**

- a) La adopción de las medidas necesarias, entre otras, en materia de primeros auxilios.
- b) El análisis de las posibles situaciones de emergencia.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**15.- ¿Qué nos permitirá el asumir los 10 consejos generales de socorrismo?:**

- a) Conseguir no agravar las lesiones de los mismos.
- b) Evitar cometer errores en la atención de los mismos.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**16.- “Quiere demostrar lo que sabe a toda costa”, es el ciudadano:**

- a) Locuaz.
- b) Sabelotodo.
- c) Dominante.

**17.- ¿Qué actitud tenderán a adoptar los “quejitas”?:**

- a) La misma que usted adopte.
- b) Devuelven aquello que reciben.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**18.- ¿Cómo debemos hablar, en relación con el lenguaje?:**

- a) Hacer un buen uso de las leyes de la gramática, usar muletillas y no palabras vulgares, adecuar el lenguaje al nivel del interlocutor, comportarse adecuadamente con el ciudadano.
- b) Ser correcto, ser preciso, usar las palabras adecuadas, ser original.
- c) Ambas son correctas.

**19.- ¿Qué es lo más oportuno que tiene que hacer el trabajador en la fase de disparo o salida?:**

- a) Escuchar, cualquier intento de hacerle entrar en razón suele fracasar.
- b) Resolver el problema que plantea el ciudadano lo más pronto posible.
- c) Empatizar con el ciudadano para que su estado de ansiedad desaparezca y se cree una fase de calma.

**20.- ¿Cuáles son algunas pautas a seguir para favorecer el proceso de comunicación?:**

- a) Minimizar los ruidos y no invertir el proceso de comunicación
- b) Habrá que mostrarse descriptivo, orientador, paciente, espontáneo, flexible y abierto.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

**21.- ¿Qué no usaremos nunca para la limpieza del vidrio de contacto de una fotocopiadora?:**

- a) Agua.
- b) Disolventes o diluyentes.
- c) Alcohol o detergente muy suave.

**22.- ¿Para qué tipo de ciudadano se utiliza la técnica de “vuelta al redil”?:**

- a) Ciudadano indeciso.
- b) Ciudadano reflexivo.
- c) Ciudadano locuaz.

**23.- En la atención al ciudadano, la distancia mínima:**

- a) No es recomendable en ningún caso.
- b) Es recomendable en todos los casos para establecer un proceso de interacción social adecuado Informales.
- 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.

**24.- ¿Cuál es el motivo para hacer preguntas en una buena comunicación?:**

- a) Para hacer hablar al otro y eliminar barreras.
- b) Comprobar si se nos ha entendido bien.
- c) Ambas respuestas se complementan.

**25.- La información que es recogida por la llamada memoria sensorial ecoica:**

- a) Desaparece en apenas un segundo o es transferida a una memoria a corto plazo.
- b) Desaparece en unos segundos o es transferida a una memoria a largo plazo.
- c) Desaparece en unos minutos o es transferida a una memoria a corto plazo.



**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)

# T6

## PORTERÍA

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