



1.- Una interacción social supone:

- a) Un diálogo entre personas para facilitar la comunicación.
- b) Una interacción social entre personas para favorecer un diálogo consensuado.
- c) Un encuentro entre dos o más personas en un espacio físico determinado.

2.- Un ejemplo inusual del espacio físico es el que la mayor parte de la gente mantiene a una distancia de:

- a) Al menos un metro en la primera interacción durante la demanda de un servicio.
- b) 40 cm, en la primera interacción durante la demanda de un servicio.
- c) 1,50 m, es la que se considera la distancia más inusual en la primera interacción.

3.- Podemos decir, que un mayor nivel de intimidad, implica en la interacción entre personas:

- a) Mayor distancia física.
- b) Igual distancia física.
- c) Menor distancia física.

4.- Los tipos de distancia física establecidos en la interacción social son:

- a) Distancia íntima, distancia personal, distancia social y distancia pública.
- b) Distancia íntima, distancia selectiva, distancia real y distancia pública.
- c) Distancia íntima, distancia privada, distancia social y distancia pública.

5.- ¿Qué se obtiene de la interacción entre competencia técnica y el trato al ciudadano?:

- a) Eficaz pero desagradable.
- b) Ineficaz y eficaz.
- c) Ineficaz pero divertido.

6.- En la interacción si la competencia técnica es baja y el trato al ciudadano alto, la percepción del ciudadano es:

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

7.- El ayudante de portería tiene como funciones:

- a) Deberá poseer un juego de llaves, que le será suministrado por la Dirección del centro.
- b) Comunicar al Servicio el cambio de algún candado o cerradura que no realice el personal municipal.
- c) Comunicará al Servicio cuantas anomalías se hayan observado relacionadas con el mantenimiento de los edificios.

8.- De las siguientes situaciones en los procesos de atención al ciudadano, ¿cuál es la correcta?:

- a) Competencia técnica media y trato al ciudadano bajo.
- b) Competencia técnica baja y trato al ciudadano normal.
- c) Competencia técnica alta y trato al ciudadano bajo.

9.- ¿Qué personal puede causar, en la mayor parte de las ocasiones, la primera, y probablemente, la más importante impresión que se tenga sobre la institución?:

- a) El equipo de administración.
- b) El personal de contacto de la institución.
- c) El director del centro.

10.- Cuando la percepción de atención dada a un ciudadano es ineficaz pero agradable decimos que es:

- a) Competencia técnica baja y trato alto.
- b) Competencia técnica baja y trato bajo.
- c) Competencia técnica alta y trato bajo.

11.- ¿Cómo se complementa entre otros, el dominio de las relaciones personales?:

- a) Conocimiento de la entidad, los servicios...
- b) Conocimiento de idiomas para favorecer el entendimiento mutuo.
- c) Conocimiento profundo en lo que se refiere a comunicación con el ciudadano.

12.- El saludo y la comunicación no verbal, son importantes:

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

13.- El ayudante de portería adoptará, en lo posible, cuando se produzca una avería o daño en el edificio, las medidas que impidan un daño mayor mediante:

- a) Acotación con sillas u otro elemento en prevención de algún riesgo.
- b) Acotación con el mobiliario disponible en el centro para la prevención de algún riesgo.
- c) Mantendrá las puertas de acceso abiertas para una posible evacuación.

14.- Las preguntas abiertas se utilizan para:

- a) Confirmar información.
- b) Obtener información.
- c) Verificar información.



15.- ¿En qué fase de la interacción social es recomendable que el personal de contacto mantenga la mirada sobre el ciudadano?:

- a) Social.
- b) Personal.
- c) Ambas respuestas son correctas.

16.- Cuándo se produzca una avería o daño en el edificio, el ayudante de portería:

- a) Adoptará en lo posible, medidas que impidan un daño mayor, comunicando al Servicio tal avería.
- b) Adoptará en lo posible, medidas que impidan un daño mayor, comunicando posteriormente al Servicio tal avería.
- c) Adoptará en lo posible, medidas que impidan un daño mayor, comunicando inmediatamente a la Sección tal avería.

17.- ¿Qué supone para la entidad la obtención de la percepción alto/alta por parte del grupo de ciudadanos?:

- a) Un nivel de competencia técnica bueno entre ambas variables.
- b) Una motivación idónea para el proceso de comunicación entre todas las variables.
- c) El establecimiento de un equilibrio entre ambas variables.

18.- Las averías o daños en el edificio y ante las que el ayudante de portería adoptará en lo posible, medidas que impidan un daño mayor, son...:

- a) Rotura de grifería e iluminación.
- b) Rotura de arqueta, desprendimientos de objetos en techos o cornisas, etc.
- c) Rotura de algún candado o cerradura que impida el acceso al centro.

19.- ¿Cuáles son las características de los empleados de atención en el cuadrante 2?:

- a) Buen nivel de competencia técnica, aunque adolecen de un buen trato hacia los ciudadanos.
- b) Eficaz y agradable como consecuencia del buen trato hacia los ciudadanos.
- c) Producen un servicio que no es eficaz pero puede ser percibido como agradable.

20.- ¿Cuál es la mejor herramienta para obtener la información necesaria para realizar una atención que resulte satisfactoria y eficaz durante la etapa de escucha y sondeo al ciudadano?:

- a) La información.
- b) Las preguntas.
- c) El asesoramiento.

21.- ¿Qué representa un punto óptimo para la entidad en cuanto a la cualificación de los empleados de atención?:

- a) Una situación alto/medio.
- b) Una situación alto/alta.
- c) Una situación alto/bajo.

22.- En el cuadrante de competencia técnica y trato al ciudadano, el buen manejo de la interacción se encuadra en:

- a) 2. Bajo/alta.
- b) 3. Alto/baja.
- c) 1. Alto/alta.

23.- La información no verbal en la fase de la acogida puede proceder:

- a) De la imagen o estética del personal.
- b) Del ambiente general y de la decoración.
- c) Ambas respuestas son correctas.

24.- ¿Cuál es la fase en la que el trabajador puede motivar la interacción entre las partes?:

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

25.- Cuando en un encuentro de trabajo hay una distancia inferior a la personal, ¿se puede afirmar que hay invasión del espacio?:

- a) No, si se trata el momento de la presentación, saludo o cuando se enseña un documento que hace imprescindible tal acercamiento.
- b) Sí, se está produciendo una invasión.
- c) Ninguna respuesta es correcta.



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)

T5

TEMA 1
PORTERÍA

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