



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

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

**5.- ¿Qué orden seguiremos siempre en el reconocimiento de los signos vitales del accidentado?:**

- a) Conciencia, respiración, pulso.
- b) Respiración, conciencia, pulso.
- c) Pulso, conciencia, respiración.

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

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

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

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

**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](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)

**T4**

TEMA 1

AVIS

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