



1.- Los canales informales:

- a) Son los establecen un orden jerárquico a la hora de comunicar.
- b) Son los que no establecen un orden jerárquico a la hora de comunicar.
- c) Siempre establecen un orden jerárquico.

2.- ¿Cuál de los siguientes ciudadanos es propenso a arrepentirse y retroceder?:

- a) El indeciso.
- b) El tímido.
- c) Ambas respuestas con correctas.

3.- El adaptador HDMI a VGA transforma:

- a) La señal analógica HDMI en señal digital VGA.
- b) La señal digital HDMI en señal analógica VGA.
- c) Ambas son correctas, transforma los dos tipos de señales.

4.- La fase de la hostilidad en la que el ciudadano da rienda suelta a sus sentimientos y emociones y se comporta de manera grosera y hostil, se denomina:

- a) Salida.
- b) Afrontamiento.
- c) Asesoramiento.

5.- ¿Cómo se llama el producto con el cual se mezcla el tóner bicomponente?:

- a) Carga.
- b) Develóper.
- c) Dispersante.

6.- La distancia que está entre los 15 cm y los 45 cm, está reservada para:

- a) Amigos íntimos.
- b) Padres e hijos.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

7.- ¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes en cuanto a la satisfacción en la tarea de los dos tipos de comunicación?:

- a) Unidireccional bajo y bidireccional alto.
- b) Unidireccional mucha y bidireccional poca.
- c) Unidireccional poca y bidireccional mucha.

8.- El HDMI se utiliza para:

- a) Transmitir datos.
- b) Enviar señales de alta definición.
- c) Transmitir señales digitales.

9.- La distancia social está comprendida entre:

- a) De 1,20m a 3,64 m.
- b) De 1,50m a 3,64m.
- c) De 1,20m a 3,54m.

10.- Cuando hablamos de entrevistas de trabajo estamos dentro de la distancia:

- a) Social.
- b) Pública.
- c) Personal.

11.- ¿Qué es lo correcto hacer cuando una imagen en la proyección se ve borrosa?:

- a) Tenemos que ajustar el enfoque manual.
- b) Tenemos que sustituir el adaptador HDMI.
- c) Tenemos que hacer un reseteado del propio equipo.

12.- ¿Cuáles son los tipos de preguntas que podemos hacer y que sean eficaces?:

- a) Preguntas abiertas y preguntas cerradas.
- b) Preguntas formales y preguntas concretas.
- c) Preguntas formales, concretas, abiertas y cerradas.

13.- Las quejas más comunes de los ciudadanos suelen ser:

- a) Falta de amabilidad y retrasos en los plazos.
- b) Coherencia entre lo que se promete y lo que se proporciona.
- c) Ambas respuestas se complementan.

14.- ¿Cómo actúa el informador en la fase de identificación?:

- a) Como informador.
- b) Como oyente.
- c) Ambas respuestas se complementan.

15.- ¿Para qué se selecciona la función clonar monitor?:

- a) Para que la imagen en la pantalla del proyector se vea.
- b) Para ajustar la imagen en la pantalla del proyector.
- c) Para que la imagen en la pantalla del portátil se vea.

16.- Es conciso y breve, pidiendo soluciones rápidas:

- a) Ciudadano sabelotodo.
- b) Ciudadano dominante.
- c) Ciudadano impaciente.



17.- ¿Cuál es la misión de la bandeja de recepción de los documentos en la fotocopiadora?:

- a) Está situada en la parte exterior.
- b) Recibe el documento fotocopiado.
- c) Ambas respuestas son correctas.

18.- La fotocopiadora:

- a) Debe estar ubicada en un lugar alto.
- b) Debe estar siempre apagada.
- c) Debe estar ubicada en un lugar bien ventilado.

19.- ¿Cómo podemos fundamentar el mensaje con registros, documentos, bibliografías, etc..?:

- a) A través de la comunicación escrita.
- b) A través de todo tipo de comunicación
- c) A través de la comunicación simbólica.

20.- ¿Cómo debemos conectar el cable auxiliar minijack para incorporar sonido del adaptador HDMI a VGA?:

- a) Line in.
- b) Play out.
- c) Line out.

21.- Los canales que existen en una familia son los llamados:

- a) Canales primarios.
- b) Canales secundarios.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

22.- ¿Qué tenemos que hacer durante la fase de despedida en la atención a un ciudadano?:

- a) Verificar su conformidad con la satisfacción sobre el servicio realizado.
- b) Se le informará sobre las acciones y trámites que efectuaremos más adelante con el fin de que el ciudadano consiga sus objetivos.
- c) Ambas respuestas son correctas.

23.- El escáner es:

- a) Un dispositivo óptico que reconoce solamente caracteres.
- b) Un dispositivo analógico que reconoce solamente caracteres.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

24.- La mayor parte de los servicios se prestan en una distancia:

- a) Personal.
- b) Pública, principalmente cuando el ciudadano y el empleado no se conocen.
- c) Social.

25.- ¿Cuántas palabras puede procesar el cerebro humano, según los expertos?:

- a) Entre trescientas y setecientas cincuenta palabras por minuto.
- b) Entre trescientas cincuenta y setecientas palabras por minuto.
- c) Entre trescientas sesenta y seiscientas palabras por minuto.



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)

T4

AVIS

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