

TEST 13

La comunicación. Elementos de la comunicación. Tipos de comunicación: verbal; canales de transmisión no verbal. La atención al público

1. Nuestra Real Academia define el término “comunicación” como:

- a) Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor
- b) Manifestación de ideas, sentimientos y conocimientos que se lleva a cabo de forma escrita
- c) Manifestación de ideas, sentimientos y conocimientos que se realiza exclusivamente de forma oral
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

2. Es requisito necesario para que exista comunicación:

- a) Que estén presentes emisor y receptor
- b) Que se realice exclusivamente de forma oral
- c) Que se produzca una interacción y reacción entre los comunicantes
- d) Que se realice exclusivamente de forma escrita

3. Son elementos subjetivos de la comunicación humana:

- a) Emisor, receptor y mensaje
- b) Receptor y mensaje
- c) Emisor y mensaje
- d) Emisor y receptor

4. El código:

- a) Es el vehículo del que nos servimos para transmitir un mensaje
- b) Es el conjunto de signos o símbolos utilizados en la comunicación
- c) Se compone de una serie de signos y reglas para combinar los mensajes
- d) Es el retorno de la información

5. Los canales de comunicación pueden ser:

- a) Indirectos o directos
- b) Directos y personales
- c) Personales e impersonales
- d) Indirectos y personales

6. Las señales son:

- a) Una serie de signos y reglas que combinan los mensajes
- b) El elemento puramente técnico de la comunicación
- c) El conjunto de signos utilizados en la comunicación
- d) Una serie de información desde el receptor al emisor

7. Los tipos de código son:

- a) Verbal y no verbal
- b) Formal y verbal
- c) Formal y no formal
- d) No verbal y formal

8. El estilo administrativo se caracteriza:

- a) Por su formalismo y anacronismo
- b) Por su falta de formalismo y anacronismo
- c) Por su anacronismo
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

9. Para que la comunicación oral sea posible es preciso que:

- a) El emisor exponga claramente su mensaje
- b) El emisor se ajuste al nivel cultural del receptor
- c) El emisor logre la atención del receptor
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

10. ¿Qué no deberá hacer el receptor en una conversación telefónica?

- a) Tomar nota de la conversación mientras esta se desarrolla
- b) Terminar las frases iniciadas por el interlocutor
- c) Escuchar la exposición del mensaje de forma activa
- d) Proporcionar los datos que le sean solicitados y sean procedentes

11. ¿Cuál de los siguientes elementos no forman parte de una comunicación telefónica?

- a) Los gestos
- b) La voz
- c) El lenguaje
- d) El silencio

12. El feedback puede ser:

- a) Personal o impersonal
- b) Positivo o negativo
- c) Directo o indirecto
- d) De corto o largo alcance

13. ¿Qué es el feedback?

- a) Es el retorno de la información desde el receptor al emisor, posibilitando la auto-corrección o el autocontrol
- b) Es el vehículo del que nos servimos para transmitir un mensaje
- c) Es el conjunto de signos o símbolos utilizados en la comunicación
- d) Es la ordenación de elementos dentro de un repertorio, que forma una secuencia de signos y símbolos que se rigen y actúan según unas determinadas leyes

14. El vehículo del que nos servimos para transmitir el mensaje se conoce como:

- a) Canal
- b) Código
- c) Feedback
- d) Retorno

15. Entre los errores en la atención al usuario no incluiríamos:

- a) Condescendencia
- b) Empatía
- c) Rigidez
- d) Frialdad

SOLUCIONES TEST 13

1. a) Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor
La Real Academia Española define el término “comunicación” como transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.
2. c) Que se produzca una interacción y reacción entre los comunicantes
Es requisito necesario para que exista comunicación que a su vez se produzca una interacción y reacción entre los comunicantes. Esta interacción es lo que conocemos como retorno o retroalimentación, en forma de respuesta, silencio, acción o cambio en la forma de pensar, aunque este cambio sea mínimo.
3. d) Emisor y receptor
Elementos subjetivos son emisor y receptor. La comunicación lingüística es un intercambio, oral o escrito, entre un emisor y un receptor.
4. c) Se compone de una serie de signos y reglas para combinar los mensajes
*El código se compone de una serie de signos y de reglas para combinarlos.
Para que la comunicación pueda efectuarse satisfactoriamente, tanto el emisor como el receptor deberán conocer y compartir estos códigos, así como su significado.
Podemos hablar de dos tipos de códigos: verbal y no verbal.*
5. c) Personales e impersonales
Los canales de comunicación pueden ser de dos clases:
 - *Personales: constituidos por aquellos canales en los que hay un contacto directo y personal entre el emisor y el receptor.*
 - *Impersonales: representados por los medios de comunicación, donde el contacto personal no existe; como por ejemplo: televisión, radio, prensa, etc.*
6. c) El conjunto de signos utilizados en la comunicación
*Las señales son el conjunto de signos o símbolos utilizados en la comunicación.
Los símbolos son aquellas señales de comunicación en las que existe una relación intrínseca entre el elemento representante y el elemento representado.*

7. a) Verbal y no verbal

Podemos hablar de dos tipos de códigos: verbal y no verbal.

8. a) Por su formalismo y anacronismo

El estilo administrativo se ha caracterizado por su formalismo e incluso por su anacronismo, lo que ha dificultado en numerosas ocasiones las relaciones entre la Administración y los ciudadanos. En la actualidad, en el lenguaje administrativo se intenta suprimir las trabas burocráticas existentes, y concretamente, en lo que afecta a los documentos en que se materializa las relaciones Administración-ciudadanos.

9. d) Todas las respuestas anteriores son correctas

Para que la comunicación sea posible es preciso que:

- *El emisor exponga claramente su mensaje y se ajuste al nivel cultural del receptor.*
- *El emisor logre la atención del receptor o receptores.*

10. b) Terminar las frases iniciadas por el interlocutor

El receptor debe:

- *Escuchar la exposición del mensaje del emisor de una forma activa.*
- *Proporcionar los datos que le sean solicitados y sean procedentes.*
- *Mostrar ayuda y colaboración.*
- *Evitar terminar las frases iniciadas por nuestro interlocutor.*

[...]

11. a) Los gestos

Los elementos fundamentales de la comunicación telefónica son:

- *La voz*
- *El lenguaje*
- *El silencio*
- *La sonrisa*

12. b) Positivo o negativo

El feedback puede ser positivo (recompensa) o negativo (castigo).

13. a) Es el retorno de la información desde el receptor al emisor, posibilitando la autocorrección o el autocontrol

El feedback

Lo constituye el retorno de la información desde el receptor al emisor, posibilitando la autocorrección o el autocontrol.

14. a) Canal

Es el vehículo del que nos servimos para transmitir un mensaje. Constituye el elemento puramente técnico de la comunicación.

15. b) Empatía

Errores en la atención:

- *Apatía.*
- *Quitárselos de encima.*
- *Remitir a otro departamento.*
- *Frialdad.*
- *Rigidez.*
- *Condescendencia.*



