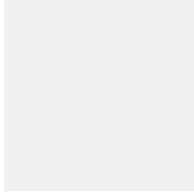


## PREGUNTA 1

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

De las siguientes afirmaciones sobre las diferentes consecuencias de una mala comunicación, indique la incorrecta:

Seleccione una:

- ☒ a. Aproximadamente entre un 10 y un 15% de los pacientes no muestran adhesión al tratamiento a causa de una deficiente comunicación con el profesional sanitario.
- ☐ b. Una deficiente comunicación entre el profesional y el usuario suele dar lugar a que éste último olvide las instrucciones del primero, en detrimento como es lógico de su recuperación.
- ☐ c. La causa más importante de insatisfacción de los pacientes hospitalizados es la falta de comunicación con el personal del hospital, lo que les lleva a percibir el ambiente hospitalario como un estresor, con las consiguientes consecuencias negativas que esto conlleva para la recuperación y restablecimiento de su nivel de salud.
- ☐ d. La falta de información sobre los procesos de enfermedad provoca un retraso en la búsqueda de tratamiento y un agravamiento de dichos procesos.

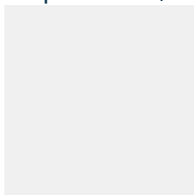
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Aproximadamente entre un 10 y un 15% de los pacientes no muestran adhesión al tratamiento a causa de una deficiente comunicación con el profesional sanitario.

## PREGUNTA 2

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Técnica que consiste en incitar al interlocutor a formular críticas sobre uno mismo. Se refiere a:

Seleccione una:

- ☐ a. Ironía asertiva
- ☐ b. Fogging
- ☐ c. Asertividad negativa
- ☒ d. Interrogativa negativa

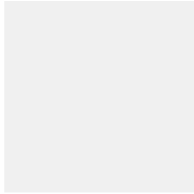
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Interrogativa negativa

### PREGUNTA 3

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Técnica que consiste en la repetición reiterada, aunque pausada y tranquila, de aquellas frases que explican nuestro propio punto de vista. Se refiere a:

Seleccione una:

- ☐ a. Decir NO
- ☐ b. Banco de niebla
- ☐ c. Fuga de ideas
- ☒ d. Disco rayado

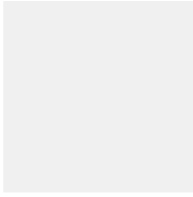
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Disco rayado

### PREGUNTA 4

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Indique cuales son las fases del proceso de comunicación:

Seleccione una:

- ☐ a. Intuitiva, deductiva y expresiva
- ☒ b. Expresiva, de transmisión y comprensiva
- ☐ c. Comprensiva, expresiva y de transmisión
- ☐ d. Lo que quiere decir, lo que realmente dice, lo que se escucha.

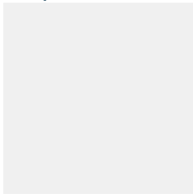
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Expresiva, de transmisión y comprensiva

### PREGUNTA 5

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

De las siguientes, son barreras de la escucha activa:

Seleccione una:

- ☐ a. La percusión
- ☒ b. La volatilidad
- ☐ c. El espacio
- ☐ d. El tiempo

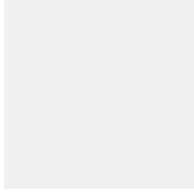
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: La volatilidad

### PREGUNTA 6

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

De los siguientes, son elementos de la comunicación verbal:

Seleccione una:

- ☒ a. Todas son correctas
- ☐ b. Volumen
- ☐ c. Articulación
- ☐ d. Entonación

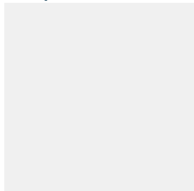
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Todas son correctas

## PREGUNTA 7

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Indique cual de las siguientes no es una clave para mejorar la relación con el paciente:

Seleccione una:

- ☐ a. Escucha activa
- ☐ b. Valoración integral.
- ☐ c. Ofrecer seguridad
- ☒ d. Ser objetivos, dejando de lado la pasión por nuestra profesión

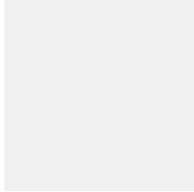
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Ser objetivos, dejando de lado la pasión por nuestra profesión

## PREGUNTA 8

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

El contenido de la comunicación, o lo que quieres dar a conocer. Se refiere a:

Seleccione una:

- ☒ a. Información
- ☐ b. Comunicación
- ☐ c. Retroalimentación
- ☐ d. Interferencia

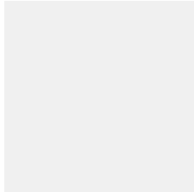
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Información

## PREGUNTA 9

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

La proyección que se haga del mensaje es:

Seleccione una:

- ☐ a. Barreras del canal
- ☒ b. Barrera del receptor
- ☐ c. Barrera del emisor
- ☐ d. Barrera del mensaje

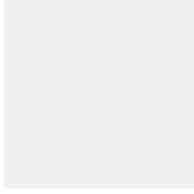
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Barrera del receptor

## PREGUNTA 10

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Indique la respuesta incorrecta en relación al lenguaje corporal:

Seleccione una:

- ☐ a. Mantiene una postura firme, cómoda y relajada
- ☐ b. Cuerpo erguido
- ☒ c. El contacto físico y ocular se emplean de forma inadecuada
- ☐ d. Participa de la escucha activa

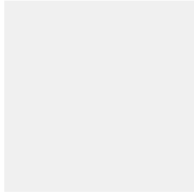
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: El contacto físico y ocular se emplean de forma inadecuada

## PREGUNTA 11

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Indique donde NO reside el origen de una comunicación inadecuada entre el profesional de la salud y el usuario:

Seleccione una:

- ☐ a. Inicio brusco de la entrevista
- ☒ b. Repetir la información las veces que sea necesario
- ☐ c. Escasa duración

- ☐ d. Ausencia de explicaciones sobre causas

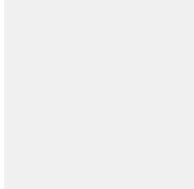
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Repetir la información las veces que sea necesario

### PREGUNTA 12

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

En relación a los principales objetivos de la comunicación en la institución, indique la respuesta incorrecta:

Seleccione una:

- ☐ a. Favorecer el aumento de la productividad
- ☐ b. Suavizar las tensiones internas
- ☐ c. Comunicar los signos de integridad del grupo
- ☒ d. Convertir a los trabajadores en meros receptores de la información.

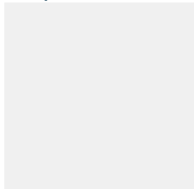
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Convertir a los trabajadores en meros receptores de la información.

### PREGUNTA 13

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Indique cual de los siguientes pasos no pertenece al proceso de escucha activa:

Seleccione una:

- ☐ a. El análisis
- ☐ b. La recopilación
- ☐ c. Posición y mirada
- ☒ d. Excluir el lenguaje no verbal

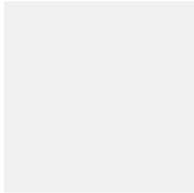
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Excluir el lenguaje no verbal

### PREGUNTA 14

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Indique la respuesta correcta:

Seleccione una:

- ☐ a. La comunicación puede definirse como un proceso de intercambio de información.
- ☐ b. Se realiza entre emisor y receptor
- ☐ c. Con el objetivo de obtener una respuesta o conducta determinada.
- ☒ d. Todas son correctas

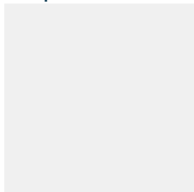
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Todas son correctas

### PREGUNTA 15

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta



Señale la respuesta correcta en relación a la empatía:

Seleccione una:

- ☒ a. Para ser empático es esencial saber escuchar
- ☐ b. Implica dejar de lado las propias convicciones
- ☐ c. Es lo mismo que animar
- ☐ d. Significa estar de acuerdo con el otro

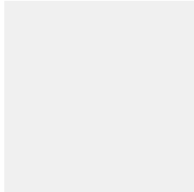
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Para ser empático es esencial saber escuchar

## PREGUNTA 16

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Contenido condicional, atención personal escasa y respuesta a preguntas sin extenderse. Son características del estilo de comunicación:

Seleccione una:

- ☒ a. Pasivo o inhibido
- ☐ b. Agresivo
- ☐ c. Asertivo
- ☐ d. Activo

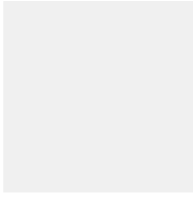
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Pasivo o inhibido

## PREGUNTA 17

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Uno de los aspectos de la escucha más complejo, es el momento en el que se procesa la información, se trata de comprender su significado, se descodifican las señales lingüísticas del interlocutor y sus señales de expresión verbal. Es la coincidencia entre lo que uno quiere decir y lo que el otro entiende. Se refiere a:

Seleccione una:

- ☒ a. Interpretar
- ☐ b. Sentir
- ☐ c. Evaluar
- ☐ d. Responder

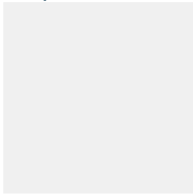
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Interpretar

### PREGUNTA 18

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

La persona o entidad que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder enviarlo de manera entendible siempre y cuando se utilice el mismo código. Hablamos de:

Seleccione una:

- ☐ a. Fuente
- ☐ b. Receptor

- ☐ c. Canal
- ☒ d. Emisor

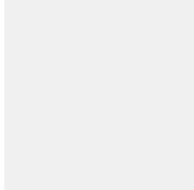
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Emisor

### PREGUNTA 19

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

La generalización como proceso de la comunicación es un:

Seleccione una:

- ☐ a. Una fase
- ☐ b. Un elemento
- ☒ c. Un filtro
- ☐ d. Ninguna es correcta

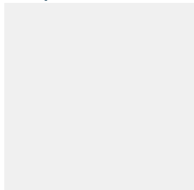
### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Un filtro

### PREGUNTA 20

Correcta

Se puntúa 1,00 sobre 1,00



Marcar pregunta

### Enunciado de la pregunta

Es aquella que se dirige desde los niveles directivos hacia abajo:

Seleccione una:

- ☐ a. Comunicación interna

- ☒ b. Comunicación descendente
- ☐ c. Comunicación informal
- ☐ d. Comunicación formal

### Retroalimentación

La respuesta correcta es: Comunicación descendente