



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

Resolución de 22 de julio de 2024, de la Subsecretaría, por la que se convoca proceso selectivo para ingreso, por el sistema general de acceso libre y por promoción interna, como personal laboral fijo, en los grupos profesionales M3, M2, M1, E2 y E1 sujetos al IV convenio colectivo único para el personal laboral de la Administración General del Estado.

Fase de oposición. Ejercicio único (Primera parte). 24 de mayo de 2025

M1. GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

ACCESO PROMOCIÓN INTERNA.

LEA ATENTAMENTE LAS SIGUIENTES ADVERTENCIAS:

1. **NO ABRA ESTE CUESTIONARIO HASTA QUE SE LE INDIQUE.** Para hacerlo introduzca la mano en el cuadernillo y con un movimiento ascendente rasgue el lomo derecho (ver figura esquina inferior derecha). Si observa alguna anomalía en la impresión del cuadernillo, solicite su sustitución.
2. La fase de oposición se conformará por un ejercicio único, que constará de dos partes. Será necesario superar la primera parte del ejercicio para que se proceda a la valoración de la segunda parte. El **cuestionario** de la primera parte del ejercicio único que a continuación se indica, obligatoria y eliminatoria.
El cuestionario de la primera parte tiene cuatro respuestas alternativas, siendo sólo una de ellas correcta. Deberá responderlas señalando lo que corresponda en la "hoja de respuestas".
Consistirá en la contestación por escrito de un cuestionario de 40 preguntas, más 3 preguntas de reserva sobre contenidos incluidos en el temario de parte específica correspondiente a la especialidad y, en su caso, programa elegido, con cuatro respuestas alternativas, siendo solo una de ellas correcta.
Todas las preguntas tendrán el mismo valor, y las respuestas erróneas penalizarán descontando un tercio del valor de una respuesta correcta.
Las respuestas ilegibles o confusas se computarán como erróneas.
Las respuestas en blanco y las preguntas con más de una contestación serán consideradas como no contestadas, y no penalizarán.
Para la realización de este ejercicio dispondrán de un tiempo de **40 minutos**.
3. La **"hoja de respuestas"**, compuesta por tres ejemplares (una original y dos en papel autocopiativo), no está nominalizada. Deberá escribir sus datos personales y especialidad a la que opta en la parte superior de la hoja, o cabecera.
4. No olvide **firmar** la hoja.
Lea las instrucciones que en ella figuran sobre la forma correcta de cumplimentar y corregir las respuestas, y no olvide que debe utilizar, exclusivamente, **bolígrafo azul o negro**. Presione suficientemente al escribir y compruebe que el bolígrafo marca bien en el papel autocopiativo.
5. Compruebe que la respuesta que va a señalar en la "hoja de respuestas" corresponde al número de pregunta del cuestionario. Solo se valorarán las respuestas marcadas en la "hoja de respuestas", y siempre que se hayan realizado de acuerdo con las instrucciones contenidas en la misma.
6. El **sistema de calificación** del ejercicio está establecido en el Anexo V de las bases que rigen este proceso selectivo. El Tribunal calificador determinó e hizo públicos los criterios de corrección, valoración y superación del ejercicio en su página web **www.imserso.es**.
7. Está **prohibido el uso de todo tipo de dispositivos** con posibilidad de almacenamiento de información o de comunicación mediante voz o datos (calculadoras, teléfonos móviles, tabletas, etc.)

ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN DEL TRIBUNAL



**GRUPO PROFESIONAL M1
GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
PROMOCIÓN INTERNA
PARTE ESPECÍFICA**

- 1. Para poder saber cómo organizar a los asistentes y las posiciones que ocupan, cómo se clasifican los actos oficiales:**
 - A) Actos de carácter general
 - B) Actos de carácter especial
 - C) Actos de carácter general y actos de carácter especial
 - D) Actos de carácter simbólico

- 2. Tendrán el tratamiento de señor/señora (Sr. /Sra.) don/doña (D. /D. ^a) entre otros:**
 - A) Presidente de Gobierno, Vicepresidentes del Gobierno, ministros del Gobierno, etc.
 - B) Presidente del Congreso de los Diputados
 - C) Presidente del Senado
 - D) Presidente del Tribunal Constitucional

- 3. ¿Qué es la vexilología?**
 - A) Es el estudio de actos protocolarios
 - B) Es la disciplina que estudia las banderas, el simbolismo y el empleo oficial e institucional de las banderas
 - C) Es la disciplina que muestra cómo vestirse
 - D) Es el estudio que ordena las relaciones públicas

- 4. ¿Qué es el protocolo empresarial?**
 - A) La ordenación de personas
 - B) La ordenación de espacios
 - C) La ordenación de personas, espacios y una manera de mostrar la filosofía de la empresa
 - D) Saber dirigirse a los clientes

- 5. El vestuario de máxima etiqueta para los hombres es:**
 - A) Chaqué
 - B) Esmoquin
 - C) Uniforme
 - D) Frac

- 6. Las principales funciones de la comunicación con los clientes son:**
 - A) Función informativa
 - B) Función afectivo-valorativa
 - C) Función informativa, Función afectivo-valorativa, Función reguladora
 - D) Función referencial

- 7. Las funciones de los/as DIRCOM en la empresa de hostelería y turismo:**
 - A) Dan a conocer sus hoteles y mejoran la comunicación dentro del mismo
 - B) Dan las órdenes pertinentes
 - C) Dirigen las zonas de pisos
 - D) Decoran el establecimiento

- 8. Los requisitos mínimos para las casas rurales son:**
 - A) Contarán con un mínimo de 4 plazas y un máximo de 20
 - B) No hay límite
 - C) Contarán con un mínimo de 2 plazas y un máximo de 10
 - D) Contarán con un mínimo de 4 plazas y un máximo de 30

9. Los hoteles rurales se clasifican en categorías que se identifican mediante:

- A) Llaves
- B) Estrellas
- C) Hojas de roble
- D) Hojas de haya

10. El área de habitaciones, ¿qué dependencias ocupa?

- A) Salones, restaurantes y ascensores
- B) Pasillos, offices y habitaciones
- C) Pasillos, offices, escaleras, ascensores de clientes y habitaciones
- D) Pasillos, offices, escaleras, ascensores de servicio y habitaciones

11. El concepto housekeeping engloba:

- A) A la gobernanta y su equipo y la actividad que realizan
- B) Un lugar limpio que ayuda a sentirse bien
- C) Es un juicio sobre la calidad de un hotel
- D) La limpieza de un edificio

12. El outsourcing es:

- A) La productividad del departamento de pisos
- B) El sistema de externalización de servicios
- C) El sistema informático de la empresa
- D) La persona responsable de ese departamento

13. ¿Cuál es la diferencia entre la lavandería y lencería?

- A) No hay ninguna diferencia
- B) En la lavandería no trabaja personal femenino
- C) En la lencería se manipula ropa limpia
- D) En la lavandería no se plancha la ropa

14. El mínimo necesario de ropa, con cambio diario, por habitación con cama de matrimonio es:

- A) 2 sábanas de matrimonio, 2 fundas de almohada, 2 colchas de matrimonio
- B) 2 sábanas de matrimonio, 2 fundas de almohada, 1 colcha de matrimonio
- C) 4 sábanas de matrimonio, 2 fundas de almohada, 1 colcha de matrimonio
- D) 4 sábanas de matrimonio, 3 fundas de almohada, 1 colcha de matrimonio

15. La cantidad de habitaciones que limpia una camarera durante la jornada laboral depende de:

- A) El índice de arreglo que se aplica en ese hotel
- B) La cantidad de habitaciones ocupadas
- C) La cantidad de camareras que trabajen ese día
- D) La cantidad de habitaciones libres

16. Un hotel tiene 600 habitaciones y un índice de ocupación del 100%. El índice de arreglo para camareros/as en el turno de mañana: 15. El índice de arreglo para camareros/as en el turno de tarde: 50. ¿Cuántos efectivos diarios necesita?

- A) 42
- B) 50
- C) 52
- D) 60

- 17. Un hotel tiene 600 habitaciones y un índice de ocupación del 100%. El índice de arreglo para camareros/as en el turno de mañana: 15. El índice de arreglo para camareros/as en el turno de tarde: 50. ¿Cuántos efectivos semanales necesita?**
- A) 72
 - B) 60
 - C) 52
 - D) 80
- 18. La persona que en un hotel realiza las tareas de apoyo, trabajos en altura, traslado de muebles, se denomina:**
- A) Camarero/a de pisos
 - B) Butler
 - C) Room manager
 - D) Valet
- 19. El marco básico en materia de protección de la salud de los trabajadores es:**
- A) Métodos de trabajos seguros
 - B) La ley de Prevención de Riesgos Laborales
 - C) Formación de personal
 - D) Seguimiento de los accidentes
- 20. En un hotel todo el personal debe conocer:**
- A) El plan de emergencia
 - B) La forma de notificar las averías
 - C) La cantidad de habitaciones ocupadas
 - D) Mantener limpia la zona
- 21. ¿Cuándo en el sistema de gestión y valoración de mercancías, nos referimos al criterio FIFO?**
- A) Primera llegada primera salida
 - B) Primera llegada última salida
 - C) Última llegada primera salida
 - D) Última llegada última salida
- 22. ¿Cuándo en el sistema de gestión y valoración de mercancías, nos referimos al criterio LIFO?**
- A) Primera llegada primera salida
 - B) Primera llegada última salida
 - C) Última llegada primera salida
 - D) Última llegada última salida
- 23. Lo que garantiza que se disponga siempre de cualquier producto es:**
- A) El stock máximo
 - B) El stock mínimo
 - C) El inventario
 - D) Relación con los proveedores
- 24. Para el cálculo de consumos es imprescindible:**
- A) Gestionar bien las compras
 - B) Tener liquidez
 - C) Utilizar los datos del inventario
 - D) Calcular correctamente los stocks

25. El tipo de ruedas del carro del/a camarero/a está relacionado con:

- A) El tipo de suelo por el que tendrá que desplazarse
- B) El peso que debe soportar
- C) La altura del carro
- D) El material de fabricación del carro

26. Las llaves maestras se deben identificar:

- A) Con el piso o zona a la que pertenecen de una forma clara
- B) No se deben identificar
- C) Con códigos
- D) No hay llaves maestras

27. El arreglo de una avería de iluminación de una sala de reuniones es parte del:

- A) Mantenimiento Técnico
- B) Mantenimiento preventivo
- C) Mantenimiento legal
- D) Mantenimiento correctivo

28. Tipos de mantenimiento, en un establecimiento para garantizar el buen estado de las instalaciones:

- A) Preventivo, correctivo
- B) Descriptivo
- C) Preventivo, correctivo, técnico-legal
- D) De detección de averías

29. Una habitación esta desbloqueada cuando:

- A) Esta lista para ser reparada
- B) Se ha reparado y mantenimiento lo notifica a recepción
- C) Se ha reparado y se ha limpiado
- D) Se ha reparado y se ha limpiado y la/el gobernante/a lo notifica a recepción

30. ¿Cuál es el estilo de mobiliario que más ha influido en la decoración de los hoteles a lo largo de los años?

- A) El victoriano
- B) El señorial
- C) El neoclásico
- D) El minimalista

31. A que se denomina equipo de descanso en una habitación:

- A) El conjunto formado por el colchón y su base o somier
- B) El conjunto formado por el colchón y su base y cabecero
- C) El conjunto formado por el colchón y su base y mesillas
- D) El conjunto formado por todos los muebles de la habitación

32. En las habitaciones para clientes con discapacidad, deben de cumplir la siguiente normativa:

- A) Los tiradores de las puertas han de estar a unos 90 cm del suelo y han de tener una anchura mínima de entre 60y 80 cm
- B) Los tiradores de las puertas han de estar a unos 70 cm del suelo y han de tener una anchura mínima de entre 80y 90 cm
- C) Los tiradores de las puertas han de estar a unos 90 cm del suelo y han de tener una anchura mínima de entre 80y 90 cm
- D) Los tiradores de las puertas han de estar a unos 80 cm del suelo y han de tener una anchura mínima de entre 70 y 80 cm

- 33. La medida de una cama “queen size” es de:**
- A) 200x200
 - B) 150x200
 - C) 150x150
 - D) 160x200
- 34. Las fuentes de iluminación de un establecimiento pueden ser:**
- A) Iluminación regulada
 - B) Iluminación forzada
 - C) Iluminación natural e iluminación artificial
 - D) Depende del especialista
- 35. Los puntos de luz sobre los elementos de mobiliario que tienen un objetivo relacionado con una necesidad del cliente se conocen como:**
- A) Iluminación primaria
 - B) Iluminación general
 - C) Iluminación funcional
 - D) Iluminación secundaria
- 36. El tejido de las cortinas en el hotel por normativa debe ser:**
- A) Ignifugo
 - B) Dificilmente inflamable
 - C) No inflamable
 - D) No hay normativa
- 37. Según la norma UNE 23727-90, los materiales textiles se clasifican en:**
- A) M-0, M-1, M-2, M-3, M-4
 - B) M-0, M-1, M-2
 - C) M-1, M-2, M-3, M-4
 - D) No existe esa norma
- 38. Para mantener el buen estado de las superficies y materiales, es necesario saber el pH de los productos que se utilizan. Estos productos pueden ser:**
- A) Ácidos, neutros o alcalinos
 - B) Ácidos débiles, ácidos fuertes o neutros
 - C) Alcalinos fuertes, alcalinos débiles o neutros
 - D) Neutros y desengrasantes
- 39. Qué significado tiene la palabra “Ikebana”, en la decoración:**
- A) Dar vida a las flores
 - B) Casa de huéspedes en japonés
 - C) Recipiente para arreglos florales
 - D) Manera de regar las plantas
- 40. Las flores se utilizan más:**
- A) Para decorar puntos oscuros
 - B) En lugares donde hay luz natural
 - C) Para separar ambientes
 - D) En lugares donde hay poco mobiliario

PREGUNTAS DE RESERVA DE LA PARTE ESPECÍFICA

1. **La clasificación de las fibras de los tejidos es:**
 - A) Animales, vegetales y sintéticas
 - B) Naturales, artificiales y sintéticas
 - C) Minerales, vegetales y acrílicas
 - D) Poliamidas, poliésteres, naturales

2. **¿A que nos referimos cuando decimos "Show room"?**
 - A) Reunión rápida
 - B) Habitación para enseñar
 - C) Persona dedicada al trato con los clientes
 - D) Habitación para dirección

3. **Las normas que afectan a las habitaciones preparadas para clientes con discapacidad son:**
 - A) Solamente si el cliente lo solicita
 - B) Depende de la categoría
 - C) Varía según la cadena a la que pertenece el alojamiento
 - D) Obligado cumplimiento

