



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 (Segunda 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.  
**La segunda parte consistirá en la realización por escrito de 2 supuestos de carácter práctico relacionados con los temas de la parte específica correspondiente a la especialidad y, en su caso, programa elegido.**  
**Cada supuesto se desglosará en 10 preguntas, más 2 de reserva, que serán valoradas en el caso de que se anule alguna de las diez preguntas anteriores. Cada una de las preguntas contará con cuatro respuestas alternativas, siendo sólo una respuesta 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 **70 minutos**.  
En esta prueba se valorarán las capacidades de quienes concurren para desempeñar las funciones del puesto objeto de provisión.
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](http://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



## M1-GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS PROMOCIÓN INTERNA

### SUPUESTO PRÁCTICO 1

*En un centro de referencia del Imserso, se va a realizar un acto de celebración del 20 aniversario de su inauguración. Se contará con la asistencia de Su Majestad la Reina de España, el Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, la Secretaria de Estado de Derechos Sociales y la Directora General del Imserso.*

*En primer lugar, se va a desarrollar una mesa de trabajo, en la que participarán el Ministro, la Secretaria de Estado, la Directora General del Imserso y 20 representantes de diferentes asociaciones. Cuando termine este encuentro se realizará un acto central que contará con una conferencia magistral a cargo de un catedrático experto, se presentará un video conmemorativo y un documento elaborado a tal efecto. Se llevará a cabo en el salón de actos del centro que tiene una capacidad para 100 personas y cuenta con una mesa rectangular presidencial en la que se ubicarán los altos cargos.*

#### **Con estos datos**

- 1. La mesa de trabajo se dispondrá en forma U. Los asistentes se colocarán:**
  - A) Comenzando por el interior de la mesa
  - B) No hay normas al respecto
  - C) Intercalando a izquierda y derecha de la presidencia
  - D) No existe mesa en forma de U
  
- 2. La mesa presidencial del acto central será presidida por:**
  - A) Su Majestad la Reina
  - B) El Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
  - C) La Secretaria de Estado
  - D) La Directora General del Imserso
  
- 3. La presidencia en el acto central se situará:**
  - A) En el vértice anterior de la mesa
  - B) En el centro de la mesa
  - C) En el vértice posterior de la mesa
  - D) El protocolo no indica donde se debe situar
  
- 4. En el acto central se situará a las personas en los extremos de la mesa siguiendo la distribución de derecha a izquierda, esta disposición es la presidencia:**
  - A) Italiana
  - B) Argentina
  - C) Inglesa
  - D) Francesa
  
- 5. Si se optara por una presidencia francesa la presidencia se situaría:**
  - A) En el centro de la mesa
  - B) En el extremo de la mesa
  - C) Intercalada entre los asistentes de menor edad
  - D) Intercalada entre los asistentes de mayor edad
  
- 6. El tratamiento de la Secretaria de Estado debe ser:**
  - A) Excelentísima Señora
  - B) Ilustrísima Señora
  - C) Alteza
  - D) Señora Doña

7. **En el lugar donde se realizará el acto central se dispondrán tres banderas, la de España se situará:**
- A) En el centro de las otras dos
  - B) A la derecha de la de la ciudad
  - C) A la izquierda de la de la Comunidad Autónoma
  - D) No hay orden establecido
8. **La bandera de España en el exterior del edificio, en el que se realiza el acto:**
- A) No debe ondear
  - B) Debe ondear y ocupar lugar preferente
  - C) Debe ondear los días pares
  - D) Debe ondear los días impares
9. **En el caso práctico que se ha presentado se debe aplicar:**
- A) Protocolo empresarial
  - B) Protocolo comercial
  - C) Protocolo oficial
  - D) No se debe aplicar ningún protocolo
10. **Dentro de los actos oficiales este acto se clasificaría como acto de carácter:**
- A) General
  - B) Extraordinario
  - C) Excepcional
  - D) Especial

#### **PREGUNTAS DE RESERVA SUPUESTO PRÁCTICO 1**

1. **El acto de protocolo debe comenzar con:**
- A) La planificación de las personalidades que van a acudir al acto y su disposición espacial
  - B) La decoración floral de la mesa presidencial
  - C) Asegurando el transporte público al acto
  - D) Eligiendo los vasos para la mesa presidencial
2. **Su Majestad la Reina en el último momento ha declinado su asistencia. ¿Quién presidirá el acto?**
- A) No hay presidencia
  - B) El Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
  - C) La Secretaria de Estado
  - D) La Directora General del Inmerso

## **SUPUESTO PRÁCTICO 2**

*En un establecimiento de alojamiento rural, se han recibido varios clientes con diferentes características:*

*El primer cliente muestra dudas de si quedarse en el hotel o buscar otro, porque no le convence la distribución del mobiliario en las habitaciones, ni el horario del desayuno.*

*El segundo cliente no muestra su opinión, guarda muchos silencios que no gustan al personal del establecimiento.*

*El tercer cliente, muestra superioridad con el personal haciendo exhibición de sus conocimientos y estatus.*

*El cuarto cliente se muestra discutidor y agresivo.*

*El quinto cliente es escéptico en cuanto al servicio que va a recibir.*

*El sexto cliente evita mirar a los ojos, mostrando posturas corporales que reflejan inseguridad.*

### **Respecto a la comunicación:**

**1. El primer cliente se catalogaría como cliente:**

- A) Discutidor
- B) Indeciso
- C) Egocéntrico
- D) Silencioso

**2. Que se debe evitar con el segundo cliente:**

- A) Silencios prolongados
- B) Mostrar amabilidad
- C) Prestar atención
- D) Utilizar soportes visuales para hacerle participar de su opinión

**3. Con el tercer cliente el modo de atención debe:**

- A) Manifestar impaciencia y debilidad
- B) Discutir y demostrarle que está en un error
- C) Interrumpir la conversación bruscamente
- D) Expresar las opiniones con seguridad

**4. El cuarto cliente muestra estas características:**

- A) Hace exhibición de sus conocimientos
- B) Muestra aires de superioridad
- C) Evita mirar a los ojos
- D) Refleja inseguridad

**5. En la atención del quinto cliente se debe:**

- A) Mostrar impaciencia
- B) Hablar con inseguridad
- C) Hablar con seguridad
- D) Discutir si destaca aspectos negativos

**6. Uno de los puntos clave a tener en cuenta en la atención de los clientes es:**

- A) La rapidez
- B) La profesionalidad
- C) La inseguridad
- D) La versatilidad

7. **¿Qué cliente se puede quejar de las instalaciones buscando controlar la conversación?**
- A) El primero
  - B) El segundo
  - C) El quinto
  - D) El tercero
8. **Ante la agresividad mostrada por el cuarto cliente el personal debe:**
- A) Emplear un estilo asertivo de comunicación, sabiendo decir “no” cuando sea necesario, sin ser agresivo
  - B) Emplear un estilo cariñoso de comunicación dando siempre la razón al cliente
  - C) Emplear un estilo agresivo de comunicación similar al empleado por el cliente
  - D) No procede emplear un estilo de comunicación concreto
9. **El lenguaje utilizado en la comunicación con los clientes debe ser:**
- A) Prolijo y contundente
  - B) Confuso y gradual
  - C) Claro y preciso
  - D) Abundante y emotivo
10. **Fomentar la confianza con el cliente, utilizando soportes visuales para que centre mirada en ellos y no se sienta violento con el personal es una característica del:**
- A) Segundo cliente
  - B) El sexto cliente
  - C) El tercer cliente
  - D) El primer cliente

#### **PREGUNTAS DE RESERVA SUPUESTO PRÁCTICO 2**

1. **Se ha recibido, para el segundo cliente, una llamada telefónica en el número que aparece en la información general del establecimiento rural. ¿Qué expresión de respuesta es la correcta entre las que se detallan a continuación?**
- A) ¿Quién es?
  - B) ¿Sería tan amable de indicarme su nombre por favor?
  - C) ¿Qué está diciendo?
  - D) ¿Quién lo llama?
2. **En la recepción efectuada al sexto cliente todavía no se había terminado con el quinto, lo que implica que estaba presente en el proceso de acogida. ¿Cuál de las siguientes respuestas es la correcta?**
- A) Se debe dar privacidad frente a otros clientes
  - B) Es positivo compartir la acogida entre varios clientes
  - C) La privacidad no es algo aconsejable
  - D) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

