



MINISTERIO
DEL INTERIOR

Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

PROCESO SELECTIVO PARA EL INGRESO, POR LIBRE ACCESO Y PROMOCIÓN INTERNA COMO PERSONAL LABORAL FIJO, EN EL GRUPO PROFESIONAL M1, E2 Y E1 DEL MINISTERIO DEL INTERIOR. RESOLUCIÓN DE 18 DE JULIO DE 2024 DE LA SUBSECRETARÍA DEL MIR (BOE Nº 178 DE 24 DE JULIO DE 2024) Y RESOLUCIÓN DE 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024 (BOE Nº 233 DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2024).

FORMA DE ACCESO: **PROMOCIÓN INTERNA**

GRUPO PROFESIONAL: **M1**

ESPECIALIDAD: **GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

CÓDIGO DE EXAMEN: **M1GATPI**

ADVERTENCIAS:

- No abra el cuestionario hasta que se le indique.
- Este cuestionario consta de 43 preguntas, que versarán sobre el contenido del programa correspondiente a la **parte específica** (40 + 3 de reserva) que deberán ser contestadas en la **ZONA 2** “Hoja de Respuesta A-9”, entre los números 1 y 43.
- El tiempo de realización de este ejercicio es de **40 minutos** para la totalidad del examen.
- Todas las preguntas del cuestionario tienen el mismo valor y contienen una sola respuesta correcta. Las contestaciones erróneas se penalizan descontando un tercio del valor de una respuesta correcta. Las respuestas en blanco no penalizan.
- Compruebe siempre que la respuesta señalada en la “Hoja de respuesta A-9” es el que corresponde al número de pregunta del cuestionario.
- No se valorarán las respuestas no contestadas ni aquellas en las que las marcas o correcciones no se realicen de acuerdo con las instrucciones que figuran en el reverso de la “Hoja de respuesta A-9”.
- No se permite el uso de libros ni documentación alguna, teléfono móvil o ningún otro elemento electrónico.

CONTESTE EN LA **ZONA 2** DE LA HOJA DE RESPUESTAS A-9 LAS PREGUNTAS DESDE LA 1 A LA 43.

NO ABRA EL CUADERNILLO HASTA QUE SE LE INDIQUE.



GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

- Programa específico -

1. Usted es el encargado de decidir como Responsable en el Hotel Atalaya qué tipo de distribución emplearía en las áreas de recepción, administración y servicios de atención al cliente, con el objetivo de facilitar el flujo de personas:
 - a) Distribución Funcional.
 - b) Distribución por Área.
 - c) Distribución en U.
 - d) Distribución de Jack-Reynolds.

2. ¿Qué áreas incluye la organización de espacios físicos en un hotel?
 - a) Solo habitaciones.
 - b) Departamentos de mantenimiento.
 - c) Zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería.
 - d) Recepción y cocina.

3. De entre las distintas distribuciones en planta del mobiliario, responda cuál es la que sostiene que la distribución del mismo debe facilitar la interacción social y el trabajo colaborativo según el uso del espacio:
 - a) Teoría del Diseño Centrado en el Usuario.
 - b) Teoría de la Ergonomía.
 - c) Teoría del Diseño Universal.
 - d) Teoría de la Biomimética.

4. En lo referente a la distribución del mobiliario en un restaurante de un hotel, para maximizar la visibilidad y el servicio, qué tipo de disposición emplearía:
 - a) Disposición en U.
 - b) Disposición en Z.
 - c) Disposición en formato de World Café.
 - d) Distribución estilo Tabla redonda.



Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

5. ¿Qué principio se sigue para la distribución del mobiliario en zonas comunes?
- Optimizar el espacio a costa de reducir comodidad.
 - Facilitar la interacción social y dejar suficiente espacio para la circulación.
 - Minimizar el uso de mobiliario para ahorrar costos.
 - Colocar muebles en esquinas para maximizar espacio central.
6. Entre las distintas alternativas de medición propuestas sobre la calidad de servicio, existe una escala desarrollada por *Parasuraman, Zeithaml y Berry* (1988,1991) que permite medir las expectativas de los usuarios en relación al servicio, así como las percepciones de los clientes sobre el resultado del servicio recibido. Conteste cómo se denomina esta escala:
- SERVPERF.
 - Calidad Normalizada (NQ).
 - Método de los Incidentes Críticos.
 - SERVQUAL.
7. ¿Qué técnica ayuda a fortalecer la fidelidad del cliente a largo plazo?
- Seguimiento posterior a la resolución de un problema.
 - Usar un lenguaje técnico para parecer profesional.
 - Limitar los canales de comunicación.
 - Ofrecer disculpas solo si es estrictamente necesario.
8. ¿Cuál de los siguientes es un objetivo principal del mantenimiento preventivo en un alojamiento turístico?
- Mantener competitivo el precio de las habitaciones.
 - Aumentar la capacitación del personal.
 - Reducir costos operativos y prolongar la vida útil de los equipos.
 - Liderar los ratios de ocupación del sector.
9. ¿Cuál es el método más adecuado para limpiar y mantener un mueble de madera diseñado para su uso en entornos hoteleros y turísticos?
- Utilizar agua y jabón sofisticado.
 - Aplicar un abrillantador de muebles sin cera.
 - Limpiar con un paño seco y cera.



Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

- d) Emplear una mezcla de agua y vinagre.
10. ¿Qué elementos decorativos son ideales para reforzar una temática cultural en un alojamiento rural?
- a) Paneles de PVC y luces LED.
 - b) Esculturas metálicas y cuadros modernos.
 - c) Flores silvestres y cestas de frutas locales.
 - d) Alfombras sintéticas y mobiliario minimalista.
11. Según el Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, quién se encarga de coordinar la precedencia entre los representantes diplomáticos, autoridades, personalidades, Corporaciones o Colegios de Instituciones, españoles o extranjeros, que asistan a actos públicos de carácter internacional, a celebrar en España o en el extranjero, organizados por el Estado
- a) La Jefatura de Protocolo del Estado junto con el Servicio de Protocolo del Ministerio de Interior.
 - b) El Servicio de Protocolo del Ministerio de Asuntos Exteriores junto con la Jefatura de Protocolo del Estado.
 - c) La Presidencia del Gobierno junto con el Ministerio de Administración Territorial.
 - d) El Cuerpo Diplomático del Estado donde se celebre el acto junto con el Ministerio de Asuntos Exteriores.
12. Entre las distintas posibilidades para realizar los eventos más inclusivos, en concreto para personas con movilidad reducida, indique cuál de las siguientes acciones podrá realizar:
- a) Pictogramas.
 - b) Contemplar la figura del mediador.
 - c) Mobiliario regulable en altura.
 - d) Amplificación de volumen.
13. ¿Qué elemento del diseño de invitaciones garantiza su coherencia con la institución organizadora?
- a) El uso de logotipos, colores corporativos y tipografías oficiales.
 - b) El formato digital de la invitación.



Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

- c) Un lenguaje creativo y no formal.
 - d) La omisión de información secundaria.
14. Según publica la Asociación Española de Turismo Rural en España, ASETUR, las espigas serían el termómetro que serviría para medir el nivel de confort y equipamiento de los alojamientos rurales. Diga cuáles de los siguientes parámetros generales son los que tiene en cuenta para llevar a cabo la clasificación por número de espigas:
- a) Aislamiento acústico y térmico, número y amplitud de las habitaciones, diseño de conjunto/decoración, equipamiento suplementario, trato con el cliente y servicios.
 - b) Estructura/ acondicionamiento, diseño de conjunto/decoración, equipamiento suplementario y niveles de organización de la carpeta de clientes.
 - c) Entorno/situación, estructura/ acondicionamiento, diseño de conjunto/decoración, equipamiento suplementario, trato con el cliente y servicios.
 - d) Estructura/ acondicionamiento, diseño de conjunto/decoración, Organización de los Servicios de Emergencia y tipos de organización de los servicios.
15. ¿Qué característica define la conexión con la naturaleza en los alojamientos rurales?
- a) Acceso a parques temáticos.
 - b) Ofrecen actividades al aire libre y diseños arquitectónicos integrados con el entorno.
 - c) Exclusividad en reservas naturales internacionales.
 - d) Proporcionan tecnología avanzada en exteriores.
16. Determinados eventos actuales se caracterizan por utilizar decoraciones que reflejan su filosofía ecológica, haciéndolos sostenibles. Respecto a esta elección, indique cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera:
- a) Según el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente – PNUMA, un evento sostenible, “es aquel evento diseñado, organizado y desarrollado de manera que se minimicen los potenciales impactos negativos ambientales, y que se deje un legado beneficioso para la comunidad anfitriona y todos los involucrados”.
 - b) Los invitados deben ir con trajes comprados en comercios locales.
 - c) Emplean utensilios de cocina de plástico.
 - d) Es un estilo de decoración que no emplea adornos en las mesas de invitados.



Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

17. ¿Qué estilo decorativo utiliza materiales como madera, piedra y fibras vegetales?
- a) Moderno.
 - b) Clásico.
 - c) Rústico.
 - d) Minimalista.
18. Según un estudio llevado a cabo por los autores *Jerald Hage, Michael Aiken Y Cora Bagley Marrett*, la estructura organizacional de las empresas se puede relacionar con el tipo de coordinación llevada a cabo en la misma. En concreto, y siguiendo a *March y Simon (1958)* y *James Thompson (1967)*, la coordinación puede lograrse de dos maneras básicas. Elija de entre las siguientes opciones cuáles serían estas dos formas:
- a) Planificación o programación versus retroalimentación o ajuste mutuo.
 - b) Centralización de la información versus ajustes internos de control.
 - c) Descentralización de las tareas versus empoderamiento a los empleados.
 - d) Control interno de los recursos humanos versus divulgación políticas de la empresa.
19. La mayoría de las organizaciones esperan que los empleados sigan un código de ética, al que a veces se refieren como "reglas". Este código abarca diversos niveles de integridad con respecto a las relaciones con los clientes, otros empleados y otras personas relacionadas con la organización. De entre las siguientes opciones, marque la que no es correcta con respecto a lo relacionado con este código ético:
- a) Con elementos de carácter ético se genera automáticamente un tipo de cultura organizacional orientado a la excelencia.
 - b) Existen unos organismos que velan por la integración de los comportamientos éticos en la empresa, son los comités de ética, también denominados comisiones éticas.
 - c) No existe un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable que sea norma europea y que establezca los requisitos que debe cumplir una organización para integrar en su estrategia y gestión la Responsabilidad Social.
 - d) La norma SGE 21 es una herramienta de gestión ética creada por la asociación de empresas y profesionales, denominada Forética.



Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

20. ¿Qué tarea corresponde al turno de noche?

- a) Limpieza de habitaciones.
- b) Supervisión final y procesamiento de ropa en lavandería.
- c) Mantenimiento del lobby.
- d) Reposición de textiles en lencería.

21. Un organigrama representa uno más de los ejemplos de protocolo empresarial. Indique cuál de las siguientes afirmaciones se ajusta más al significado del mismo:

- a) Supone una acción insustituible para los accionistas de las empresas.
- b) Ofrece una representación integral de la compañía y clarifica la jerarquía de sus miembros.
- c) Específica y concreta a los miembros sus funciones.
- d) Es una estructura empresarial que permite a los componentes dirigir vertical y horizontalmente de forma externa a la empresa.

22. En un organigrama circular de una empresa:

- a) Se utiliza una distribución matricial, en donde en el círculo interior se ubican los empleados de menor jerarquía y los demás miembros de mayor responsabilidad se representan con círculos que engloban a los de menor responsabilidad.
- b) Se utiliza una distribución mixta, en donde en el círculo más interior se ubican los empleados de menor responsabilidad y las unidades de mayor jerarquía se despliegan en primacía.
- c) Se utiliza una distribución en círculos paralelos, donde se particionan e interrelacionan los círculos delimitando la jerarquía en función de los niveles de responsabilidad asignados.
- d) Se utiliza una distribución en círculos concéntricos, comenzando por el centro, donde se ubican los empleados de mayor responsabilidad. Las unidades de igual o menor jerarquía se despliegan alrededor.

23. ¿Qué función tiene el seguimiento post-evento?

- a) Evitar realizar más eventos en el futuro.
- b) Obtener retroalimentación y evaluar el éxito del evento.
- c) Redefinir los objetivos de la empresa.
- d) Cambiar la identidad corporativa.



Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

24. Como criterio de selección global para la selección de proveedores, y siguiendo el modelo de *Lehman y O'Shaughnessy*, escoja cuál de los siguientes atributos no se tendría en cuenta según dichos autores:
- Tiempo de formación requerido.
 - Servicio técnico ofrecido.
 - Atracción del producto del proveedor en el sector internacional.
 - Datos sobre la adecuación del pedido.
25. La fase final del proceso de selección de proveedores es la certificación de los mismos. El objetivo de este paso es lograr que el proveedor realice su función de acuerdo con las pautas comúnmente establecidas, bajo una concepción de los denominados Sistemas de Gestión de Calidad, basados en las Normas UNE-EN-ISO. Enumere de entre las ventajas de este sistema la que no es correcta:
- Si un proveedor certifica sus productos, estos podrán entrar en los almacenes de la empresa prácticamente sin controles.
 - Reduce devoluciones.
 - Aumenta el lead time de abastecimiento.
 - Elimina los costes asociados al control.
26. ¿Qué acción se debe tomar si se detectan discrepancias en un pedido?
- Rechazar todos los productos del proveedor.
 - Reportar el problema al proveedor y gestionar soluciones como reemplazos o descuentos.
 - Descartar los productos defectuosos sin informarlo al proveedor.
 - Acumular los productos defectuosos para futuras devoluciones masivas.
27. Entre las normas de Seguridad e Higiene que deben seguirse en los manuales para las áreas comunes de un hotel, cuál de las siguientes no se contempla como tal:
- Limpieza regular.
 - Desinfección de superficies.
 - Señalización y accesibilidad.
 - Incrementar el EBITDA.



MINISTERIO
DEL INTERIOR

Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

28. Usted es el Gerente de la Empresa de Servicios AIURE que ofrece un catálogo de servicios a la Dirección General de la Policía. Como responsable y en el contexto de la Supervisión y puesta a punto de su dependencia policial correspondiente a la Subdirección General de Logística e Innovación, responda cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:

- a) Abordar diferentes tecnologías disponibles para la gestión de esta dependencia arrojarían una disminución de la eficiencia operativa.
- b) Las plataformas que facilitan la comunicación entre departamentos disminuye la operatividad de la dependencia.
- c) Las tecnologías que utilizan sensores y análisis de datos para prever y prevenir fallos en equipos maximizan el tiempo de inactividad.
- d) Los sistemas de gestión de propiedades o PMS tienen una repercusión positiva en la experiencia del cliente.

29. ¿Qué acción incluye la puesta a punto?

- a) Reabastecimiento de suministros.
- b) Demolición de áreas comunes.
- c) Construcción de nuevas habitaciones.
- d) Evaluación de clientes frecuentes.

30. Responda en cuál de los siguientes modelos de organización del departamento de pisos se abordan como dos desventajas y desafíos del modelo la inconsistencia en la calidad y la sobrecarga de información:

- a) Modelo Experiencia del Cliente.
- b) Modelo Mixto.
- c) Modelo Tradicional.
- d) Modelo de Satisfacción.

31. ¿En qué modelo la capacitación del personal suele implicar mayores costos iniciales?

- a) Modelo centralizado.
- b) Modelo descentralizado.
- c) Modelo mixto.
- d) Modelo estandarizado.



Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

32. ¿Qué modelo presenta una flexibilidad limitada pero alta capacidad de control?
- a) Centralizado.
 - b) Descentralizado.
 - c) Mixto.
 - d) Exclusivo.
33. ¿Cuál de las siguientes normativas debe tenerse en cuenta al seleccionar cortinas para habitaciones de un hotel, específicamente en relación con la seguridad y prevención de incendios?
- a) Estándares de resistencia de la ISO 12947.
 - b) Normativa CE para productos textiles.
 - c) Clasificación de inflamabilidad según la norma NFPA 701.
 - d) Directiva de eficiencia energética de la UE.
34. ¿Qué función práctica cumplen los revestimientos en los alojamientos?
- a) Mejorar el olor del ambiente.
 - b) Aumentar la capacidad del alojamiento.
 - c) Proporcionar aislamiento térmico y acústico.
 - d) Reducir el consumo energético.
35. ¿Qué tipo de alfombra es ideal para áreas de mucho tráfico?
- a) Lana.
 - b) Nylon.
 - c) Yute.
 - d) Algodón.
36. Se pueden identificar de forma resumida varios campos en los que deberemos cuidar la atención que reciben nuestros asistentes en la asistencia a un evento. Identifique de entre las siguientes opciones cuáles se ajustarían más a los criterios a tener en cuenta:
- a) Comunicación, transporte, entorno, manutención, seguridad, sanidad y limpieza.
 - b) Planificación, estructura del acto, transporte, logística y educación.
 - c) Convocatoria, difusión, transporte, seguridad.
 - d) Descripción y clasificación del evento, entorno, innovación y comunicación.



Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

37. ¿Cuál es una regla específica sobre el uso de banderas en exteriores?
- a) Las banderas deben ser visibles desde el público.
 - b) Todas deben estar en mástiles de igual altura, excepto la nacional, que puede sobresalir.
 - c) Solo deben ondear durante el acto.
 - d) Solo se utiliza la bandera nacional.
38. ¿Qué herramienta es la más adecuada para garantizar un enfoque estructurado y evitar omisiones durante el proceso de supervisión?
- a) Inspección visual sin seguimiento ni registro formal.
 - b) Contratar personal externo sin proporcionar capacitación específica.
 - c) Listas de control personalizadas según las áreas del establecimiento.
 - d) Utilizar únicamente reuniones informales para coordinar las tareas.
39. ¿Qué tipo de decoración permite reflejar la identidad cultural o regional del alojamiento?
- a) Detalles temáticos.
 - b) Iluminación cálida.
 - c) Revestimientos decorativos.
 - d) Centros frutales.
40. ¿Dónde suelen ubicarse las estaciones de limpieza en las zonas de pisos?
- a) Dentro de las habitaciones.
 - b) En cada planta o sección del edificio.
 - c) En el lobby del hotel.
 - d) Solo en la lavandería.

PREGUNTAS RESERVA:

41. ¿Qué equipo facilita el transporte de textiles en la lencería?
- a) Carros de transporte con compartimentos.
 - b) Planchadoras automáticas.
 - c) Estanterías móviles.
 - d) Cubos autolimpiables.



MINISTERIO
DEL INTERIOR

Proceso selectivo para el ingreso, por libre acceso y promoción interna como personal laboral fijo, en el grupo profesional M1, E2 y E1 del Ministerio del Interior. Resolución de 18 de julio de 2024 de la Subsecretaría del MIR (BOE nº 178 de 24 de julio de 2024) y Resolución de 23 de septiembre de 2024 (BOE nº 233 de 26 de septiembre de 2024).

42. ¿Qué normativas deben cumplirse en el mantenimiento de los sistemas básicos?

- a) Normas de eficiencia energética y seguridad.
- b) Normas de limpieza industrial.
- c) Normas de decoración interior.
- d) Normas de compra y venta.

43. ¿Qué se revisa en la verificación de un pedido?

- a) La disponibilidad del proveedor.
- b) La condición física, cantidad y calidad de los productos recibidos.
- c) El contrato del proveedor con otros clientes.
- d) La ubicación de los almacenes del proveedor.

Fin del examen