



**cima**  
Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción

# CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA MUJERES EN ACCIÓN CIMA

INDUSTRIA HOSPITALIDAD



|  |    |
|--|----|
| 1. Introducción .....  | 02 |
| 2. Reglas del curso .....  | 04 |
| 3. Temario .....   | 05 |
| 4. Puestos considerados para CIMA .....                          | 08 |
| 5. <b>Tema 1.</b> Características de la industria Hotelera ..... | 11 |
| 6. <b>Tema 2.</b> Organización del trabajo .....                 | 15 |
| 6. Bibliografía .....  | 34 |
| 7. Glosario .....  | 35 |

El Proyecto CIMA (Capacitación Integral de Mujeres en Acción en Español) es implementado por el Trust for the Americas, en alianza con SERAJ (Servicios para la Juventud) y JCC (Jóvenes Constructores de la Comunidad), con el apoyo de la Fundación Conrad N. Fundación Hilton.

Desde 2022, CIMA busca aumentar el bienestar general y la autonomía financiera de mujeres jóvenes entre 16 y 29 años a través de capacitaciones presenciales y/o virtuales sobre habilidades técnicas, para la vida, digitales y de empoderamiento, servicios de tutoría y apoyo.





En el presente manual se abordan los temas que permitirán a la participante de CIMA adquirir los conocimientos para desempeñar los puestos básicos de la industria de la hospitalidad.

## OBJETIVO

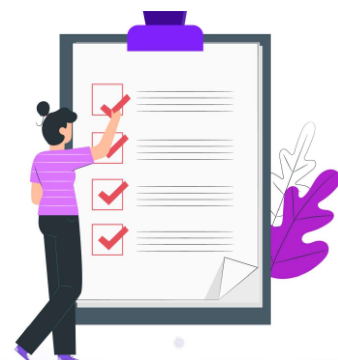
Que las participantes desarrollen sus habilidades de sana convivencia, empatía, respeto mutuo, compromiso y seguridad en sí mismas durante su proceso de capacitación.

1. **Participa no te quedes con dudas**
2. **Respetas la opinión de las demás**
3. **Sé puntual**



¿  
Qué reglas  
pondrías tú?  
?

## Industria Hospitalidad



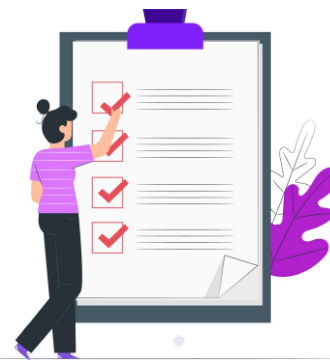
### TEMA 1. Características de la industria Hotelera

- 1.1 ¿Cómo se maneja la operación de un hotel?
- 1.2 Estructuras de la organización
- 1.3 Organigrama
- 1.4 La planificación de trabajo (La comunicación entre departamentos, rotación, horarios)

### TEMA 2. Organización del trabajo

- 2.1 El departamento de Ama de llaves.
  - 2.1.1 Organización del servicio de habitaciones
  - 2.1.2 Inspección y mantenimiento de habitaciones
  - 2.1.3 Funciones de la Camarista
  - 2.1.4 Limpieza de la habitación
    - 2.1.4.1 Tipos de limpieza en las habitaciones
    - 2.1.4.2 Preparar el carrito
    - 2.1.4.3 Tendido de cama
    - 2.1.4.4 Lavar el baño (Uso de químicos autorizados, lectura de rombo de seguridad Papiroflexia)

## Industria Hospitalidad



### 2.2 Funciones de auxiliar de limpieza

2.2.1 Limpieza de utillaje

2.2.2 Normativa de desinfección ante COVID-19

2.2.3 Equipos e instalaciones

2.2.4 Productos de limpieza, condiciones y riesgos para su uso

2.2.5 Limpieza de áreas comunes

### 2.3 Departamento de lavandería

2.3.1 Limpieza y mantenimiento de la ropa del hotel

2.3.1.1 Servicio de lavandería

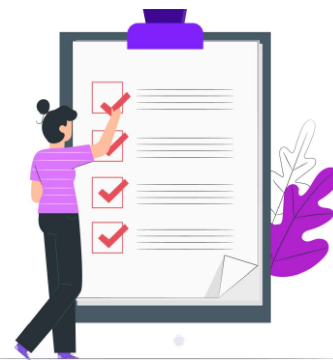
2.3.1.2 Almacenamiento de blancos

2.3.2 Servicio de ropería

2.3.2.1 Clasificación y cuidado de prendas

2.3.3 Funciones del valet

## Industria Hospitalidad



### 2.4 Departamento de alimentos y bebidas

#### 2.4.1 La organización de la cocina

2.4.1.1 Los recursos humanos de la cocina

2.4.1.2 Producción de Mise en place

2.4.1.3 Organigrama

2.4.1.4 Primeros auxilios básicos en la cocina

#### 2.4.2 Los cocineros

2.4.2.1 Funciones de cada puesto

#### 2.4.3 Lava loza

2.4.3.1 Funciones



## Puestos considerados para CIMA



**Camarista**



**Auxiliar de  
limpieza**



**Valet**



**Cocineros**



**Lava loza**

## Cualidades con las que debes contar para la contratación

- Atención al detalle
- Servicio al cliente
- Ordenada
- Amable
- Ética

¿  
Qué otras  
cualidades son  
importantes  
para ti  
?





## Características de la Industria Hotelera

### ¿Cómo se maneja la operación de un hotel?

Proceso que tiene la responsabilidad de planear y regular las operaciones para lograr que la estancia del huésped sea la mejor.

Por medio de:

- La dirección
- La operación
- La asesoría
- La información
- Auditoría interna
- Auditoría nocturna
- Crédito y cobranzas
- Cajas departamentales

## Estructuras de Organización

Cualquier tipo de hotel tiene una organización del trabajo dividido en departamentos con diferentes funciones.

- Departamentos productivos
- Departamentos de servicio
- Departamentos administrativos

**Recuerda la función de cada uno:**

### Departamentos productivos

En este caso es el departamento de división de cuartos. El resto de los departamentos que lo conforman son: recepción, ama de llaves, teléfonos, lavandería y tintorería, mantenimiento y reservaciones.

### Departamentos de servicio

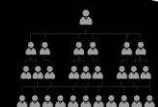
.El departamento de ventas es el principal encargado, ofrecer los servicios del hotel  
El resto de los departamentos son, compras, proveedores, inventarios, almacén.

### Departamentos administrativos

Cada departamento cuenta con esta área y es la encargada de registrar los movimientos originados en su departamento a fin de integrar los estados financieros que conduzcan a conocer el estado del negocio.

## Organigrama

El organigrama permite identificar a los diferentes departamentos, con el fin de saber a qué superior dirigirse en cualquier circunstancia.



## La planificación del trabajo

Los hoteles manejan 3 horarios:

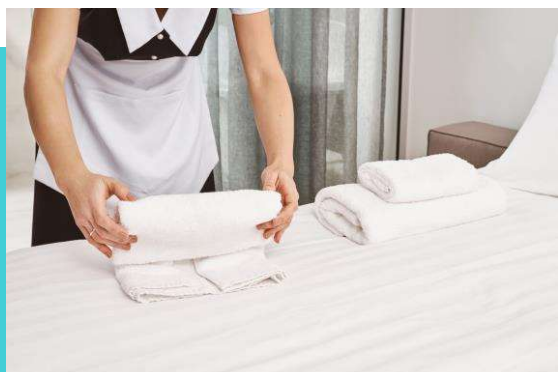
- Matutino
- Vespertino
- Nocturno

Los horarios que cubre el personal son de 8 horas con una hora de comida respectivamente. EL horario matutino es de 7:00am a 15:00 horas, el horario vespertino es de 15:00 a 23 horas y el nocturno de 23:00 a 7:00am



## Organización del trabajo

### El departamento de habitaciones



Este departamento es conocido en la industria como el departamento de ama de llaves y controla el servicio completo de cada cuarto en cuanto a limpieza y recursos a través de las camaristas.

Lleva además un control completo de los cuartos en servicio y ocupados.



## Organización del servicio de habitaciones



El número de habitaciones que se asignan a cada persona varía dependiendo del tipo de hotel. Del tamaño de la habitación, del mobiliario y del número de personas con las que se cuenta

Una camarista tarda entre 25 y 30 minutos en el aseo de una habitación, sin embargo, esto puede variar dependiendo de las condiciones en las que el huésped entregue la estancia.

## El reporte para la camarista

Nombre de la camarista encargada:

Piso:

Habitaciones:

Detalle de tarea:

Detalles de la habitación:

| Número de habitación | Tipo de habitación | Estátus de la habitación | Estátus | Turno matutino | Turno vespertino |
|----------------------|--------------------|--------------------------|---------|----------------|------------------|
| 920                  | DQUE               | OS                       | OCC     | OL             |                  |
| 922                  | KGQ                | OS                       | OCC     | OL             |                  |
| 924                  | DQUE               | OS                       | OCC     |                |                  |
| 926                  | KGQ                | OS                       | OCC     |                |                  |
| 928                  | DQUE               | OS                       | OCC     |                |                  |
| 930                  | KGQ                | VS                       | VAC     | VL             |                  |



## El reporte para la camarista



Fecha:

| Estátus de la reservación | Llegada  | Hora de llegada | Salida   | Hora de salida | Adultos | Niños | Instrucciones de la habitación |
|---------------------------|----------|-----------------|----------|----------------|---------|-------|--------------------------------|
| Pasa la noche             | 08/05/22 | 23:13           | 10/05/22 | 04:20          | 1       |       |                                |
| Pasa la noche             | 02/05/22 | 15:10           | 11/05/22 |                | 1       |       |                                |
| Sale                      | 08/05/22 | 19:19           | 09/05/22 | 12:00          | 2       | 1     |                                |
| Saldrá                    |          |                 |          |                | 2       |       |                                |
| Pasa la noche             |          |                 |          |                | 1       |       |                                |

## Inspección y mantenimiento de habitacio

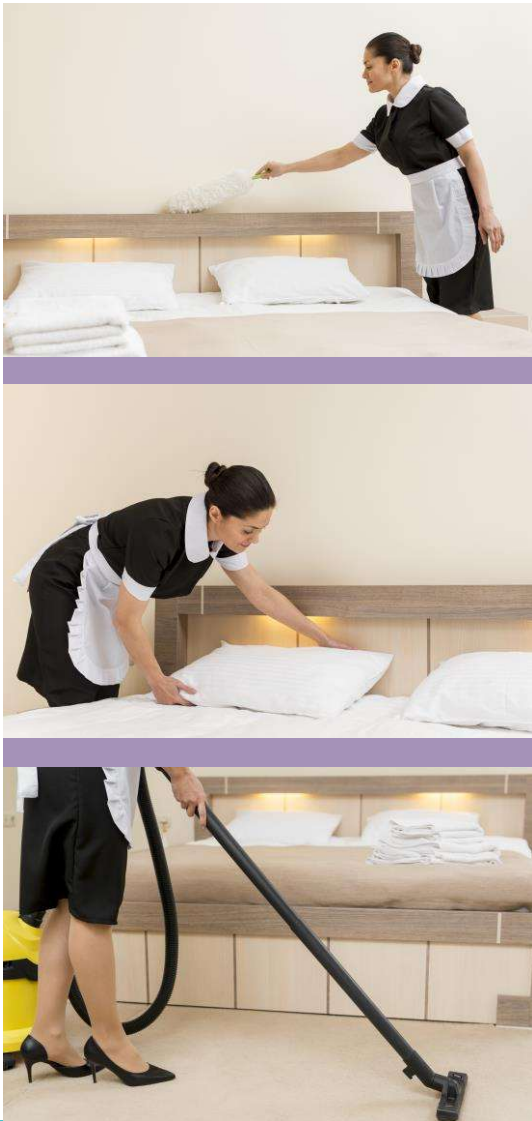
Es la forma en la que se mantiene la calidad del hotel y así brindar un excelente servicio al huésped.

Al finalizar la limpieza de las habitaciones que le fueron asignadas a la camarista, la supervisora es la persona responsable de revisar cada una de las habitaciones y dependiendo del tipo de supervisión que se realice son los aspectos a revisar.

| TIPO DE SUPERVISIÓN | PERIODICIDAD        | PERSONA QUE LA REALIZA                             | ASPECTOS A SUPERVISAR   |
|---------------------|---------------------|--|---|
| Ama de llaves       | Diariamente         | La supervisora de ama de llaves y el ama de llaves | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limpieza</li> <li>2. Suministros</li> <li>3. Mantenimiento</li> </ol> |
| Mantenimiento       | Semanal o quincenal | Personal de cuartos de mantenimiento               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenimiento</li> </ol>  |
| Ejecutiva           | Inesperada          | Gerente general                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limpieza</li> <li>2. Suministros</li> <li>3. Mantenimiento</li> </ol> |

## Funciones de la camarista

Es el corazón del hotel ya que es la persona encargada de engrandecer la experiencia del huésped, a través de la limpieza y en cada detalle dentro de la habitación.



- Limpieza de la habitación

- Lavado del baño

- Tendido de cama

- Preparar el carrito



**cima**  
Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción



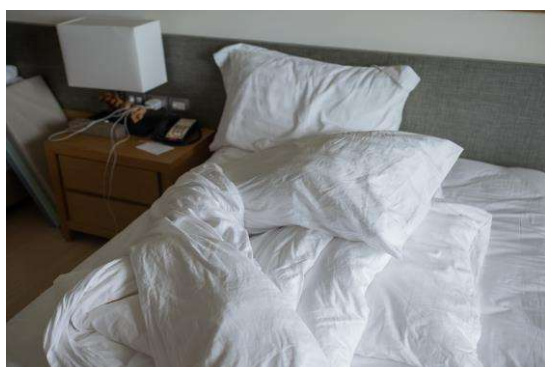
**Manpower**

*Capacitación Integral  
para Mujeres en Acción CIMA*

# Tipos de Limpieza en las Habitaciones

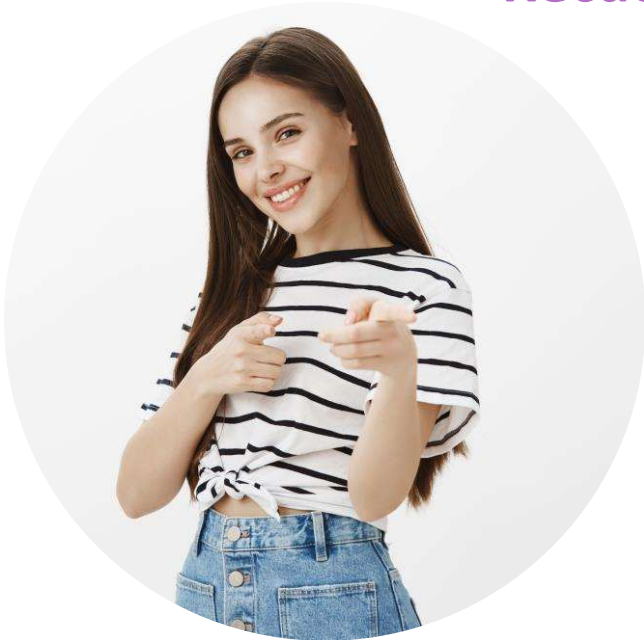
## Ejercicio

Con la información antes vista, repite...  
¿a qué tipo de limpieza representa cada imagen?



# 10 sencillos pasos para limpiar la habitación

Recuerda que...



Antes de ingresar a cualquier habitación deberás tocar la puerta 3 veces y decir la frase "House keeping"



## 10 sencillos pasos para limpiar la habitación

1. Prepara el carrito camarista.
2. Deberás tocar antes de entrar.
3. En caso de que el huésped tenga el letrero “No Molestar”, volver en otro momento.
4. Coloca en la perilla de la puerta el letrero que dice “ en servicio”.
5. Recoge toallas y quita la ropa de la cama.
6. Tiende la cama.
7. Limpia escritorios, cabeceras, lámparas vidrios y canaletas.
8. Saca la basura.
9. Lava el baño / repón amenidades y toallas.
10. Aspira.





## TIPS para usar el carrito

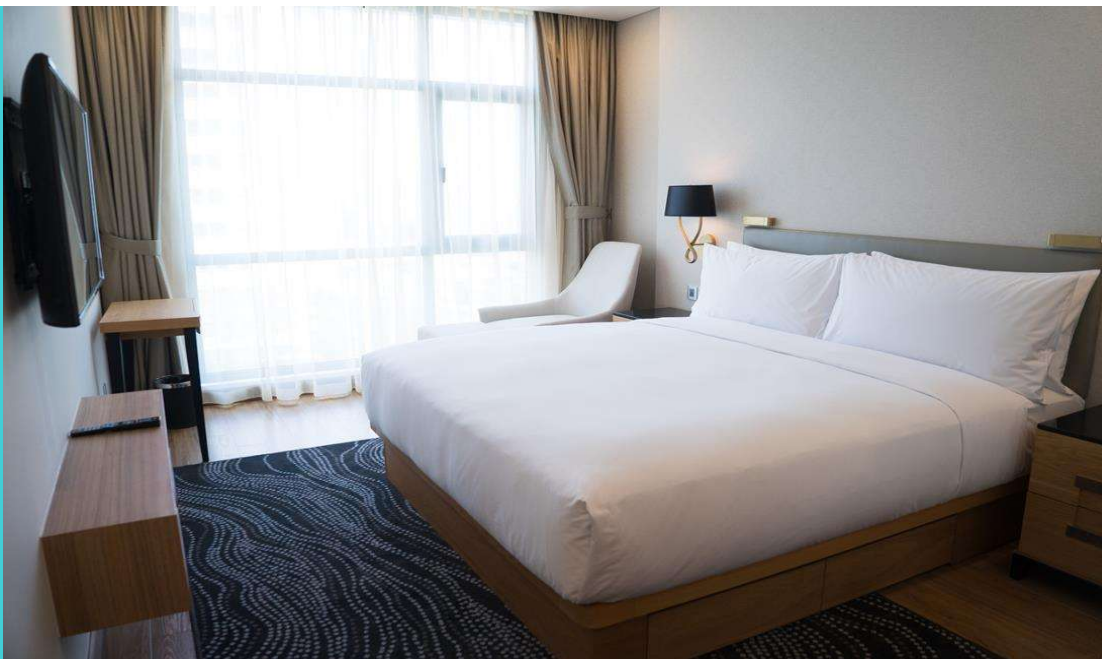
- Sujétalo con ambas manos.
- Al empujar usa la fuerza de todo tu cuerpo.
- Colócalo siempre en la entrada de la habitación y coloca los seguros de frenado.



## Tendido de cama

El cambio de sábanas es fundamental y es un proceso que lleva mucha dedicación y atención ya que de no hacerlo bien el huésped puede tener una muy mala experiencia.

- Retirar sábanas y fundas, retirando primero las esquinas de las mismas para hacerla bolita.
- Coloca las sábanas limpias.
- Despliega las sábanas limpias sobre la cama

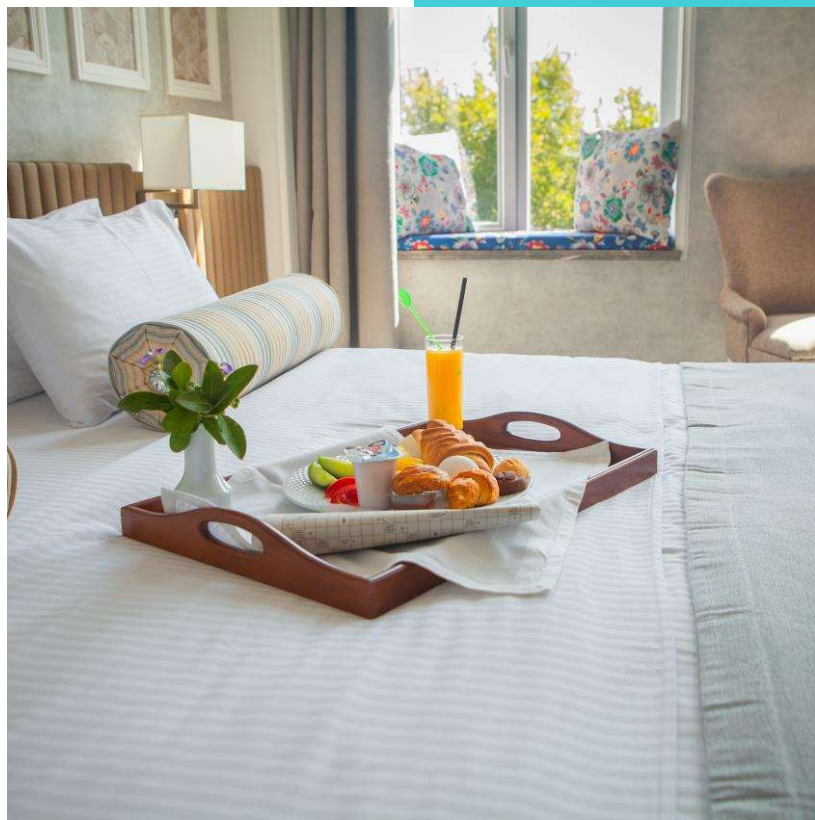


## Ejercicio

¿Y tú, por qué crees que es importante cuidar hasta el mínimo detalle dentro de las habitaciones?



La presentación es muy importante y los detalles cuentan cuando se trata de hacer sentir como en casa al huésped.



## Lavar el baño

Dentro de las actividades de la limpieza de la habitación el lavado del baño es vital ya que un baño limpio da confianza y tranquilidad al huésped.



### Recuerda:

- Utilizar guantes.
- Ordena el baño.
- Vacía los depósitos de basura.
- Las paredes se tallan con escoba.
- Sólo usar productos de limpieza autorizados por la empresa.



**cima**  
Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción



**Manpower**

*Capacitación Integral  
para Mujeres en Acción CIMA*

## Funciones de auxiliar de limpieza

Es la persona que se encarga de tareas de limpieza, arreglo de pisos y áreas públicas e internas. Así como de preparar y recoger los materiales y productos para llevar a cabo su labor.



- Limpieza de áreas comunes.
- Limpieza de herramientas de trabajo.
- Reporta a su jefe inmediato anomalías, fallas o cualquier desperfecto en el funcionamiento de aparatos de uso común.

## El valet

La persona facilitadora te indicará cómo realizar la actividad.

*Dulce descanso Hotel*  
*Solicitud de lavandería o tintorería*

Recibimos hasta 12:00 am

Pick-up 12 am

Domingos y días festivos NO hay servicio.

Servicio de Valet

| Lavandería / Laundry |              |          |        |                              |  |
|----------------------|--------------|----------|--------|------------------------------|--|
| CANTIDAD/ QUANTITY   |              | CONCEPTO |        | PRECIO UNITARIO / UNIT PRICE |  |
| CLIENTE GUEST        | CHEQUE CHECK | DAMAS    | LADIES |                              |  |
|                      |              | Blusa    |        |                              |  |
|                      |              | Suéter   |        |                              |  |
|                      |              | Chaleco  |        |                              |  |
|                      |              | Sombrero |        |                              |  |
|                      |              | Guantes  |        |                              |  |
|                      |              | Pantalón |        |                              |  |
|                      |              | Pijama   |        |                              |  |
|                      |              | Vestido  |        |                              |  |
|                      |              | chamarra |        |                              |  |
|                      |              |          |        | TOTAL                        |  |

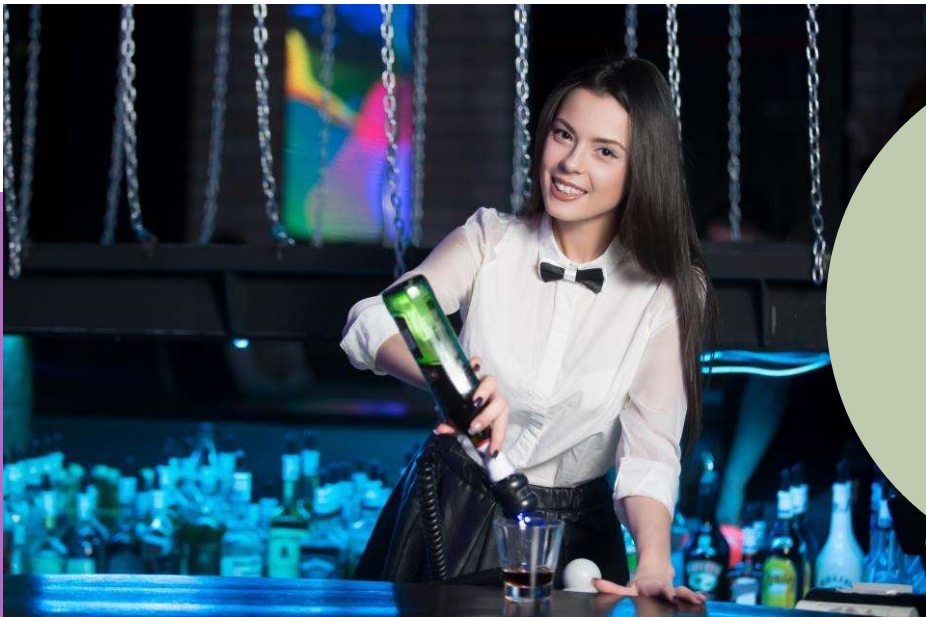
| Lavandería / Laundry |              |            |           |                              |  |
|----------------------|--------------|------------|-----------|------------------------------|--|
| CANTIDAD/ QUANTITY   |              | CONCEPTO   |           | PRECIO UNITARIO / UNIT PRICE |  |
| CLIENTE GUEST        | CHEQUE CHECK | CABALLEROS | GENTLEMEN |                              |  |
|                      |              | Camisa     |           |                              |  |
|                      |              | Suéter     |           |                              |  |
|                      |              | Chaleco    |           |                              |  |
|                      |              | Sombrero   |           |                              |  |
|                      |              | Guantes    |           |                              |  |
|                      |              | Pantalón   |           |                              |  |
|                      |              | Playera    |           |                              |  |
|                      |              | Pañuelo    |           |                              |  |
|                      |              | chamarra   |           |                              |  |
|                      |              |            |           | TOTAL                        |  |

# Departamento de alimentos y bebidas

Este departamento es el responsable de adquirir y preparar los alimentos y bebidas para satisfacer la demanda de los clientes hospedados en el hotel.

## La organización de la cocina

Los recursos humanos de esta área van a depender del tamaño del restaurante del hotel, así como de la zona geográfica en la que se encuentre ubicado.



## Lava loza

Es la persona encargada de la limpieza de campanas, planchas, parrillas, tarjas, mesas de trabajo y lo hace utilizando productos de limpieza autorizados por la empresa.

### Ejercicio

Para reforzar lo antes revisado recuerda algunos de los pasos de cada una de las formas de lavar la loza.

#### LAVAR CON AGUA Y JABÓN



- Descamochar
- Prelavado de cubiertos
- Inicia el lavado de todo aquello que provenga de la zona de servicio y que NO tenga cochambre (vasos, tarros, tazas, tortilleros etc.)
- No uses toallas para secar



## Lava loza

### DESINFECTAR: A TEMPERATURAS ALTAS CON QUÍMICOS



- **Mecánicamente:**  
La técnica de desinfección a altas temperaturas 180°F/89°C, Productos químicos aprobados; amonio cuaternario, yodo, cloro.

- **Manual:**  
Los productos disueltos en agua y en cantidades adecuadas se aplican con un atomizador directo en las superficies.



**cima**  
Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción



**Manpower**

*Capacitación Integral  
para Mujeres en Acción CIMA*

- *Moreno Acevedo (2021) Revista Península Vol 16, No 2, UNAM, La historia del turismo en México. Primeros destinos, primeros turistas, México.*
- *El turismo. Capítulo 3 El Sector hotelero*  
1. DOI: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf>
- *Luis Barragán del Río, Hotelería ,2 edición. México Instituto Politécnico Nacional. 1999*
- *Luis Lesur, Manual de meseros y capitanes una guía paso a paso, México editorial Trillas 2003 .*
- *Báez. S (1999) Hotelería (5ª reimpresión) México CECSA.*
- *SECTUR. (1997) Manual del puesto de camarista*
- *Moreno Acevedo (2021) Revista Península Vol 16, No 2, UNAM, La historia del turismo en México. Primeros destinos, primeros turistas, México.*
- *INEGI (2021) Colección de estudios sectoriales y regionales. Conociendo la Industria Restaurantera.*
- *Organización Mundial del Turismo (2019), Definiciones de turismo de la OMT, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420858>*

**KGQ:** King zise  
**DQUE:** Doble Queen  
**OS:** Ocupada sucia  
**VS:** Vacía sucia  
**OL:** Ocupada limpia

**Estatus:** Se refiere al estatus general de la habitación ocupada o vacía

**Amenidades:** Jabón, shampoo, acondicionador, crema para el cuerpo, gel, rastrillos, gorras de baño, etc.

**Lencería:** Es toda la ropa con la que se viste una cama y una habitación, como protectores de colchón, sábanas, duvet, plumones, protectores de almohada, almohadas, toallas, cobijas, tapetes, línea decorativa, todo material textil que decora y viste una habitación.

**Descamochar:** Retirar todos los residuos de comida de cualquier traste de cocina

**Cochambre:** Se le conoce en el área de lava loza, a todos aquellos trastes grandes como ollas cacerolas, sartenes, comales etc.

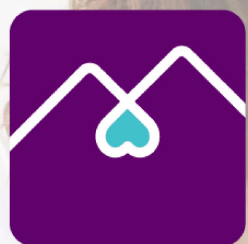
**Zona de servicio:** La zona del restaurante, donde se encuentran los comensales.

**Loza:** Se refiere a la mayoría de los objetos que conforman la vajilla, platos, tazas.

**Plaque:** cucharas soperas, azucareras, cuchillos, tenedores (cubiertos).

# ¡FELICIDADES!

Has terminado tu curso de capacitación



**cima**

*Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción*

Gracias por tu dedicación y esfuerzo, recuerda que ahora cuentas con los conocimientos necesarios para trabajar en cualquier actividad que requiera las habilidades que has adquirido.

## ¡TE DESEAMOS MUCHO ÉXITO!