



**cima**  
Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción

# CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA MUJERES EN ACCIÓN CIMA

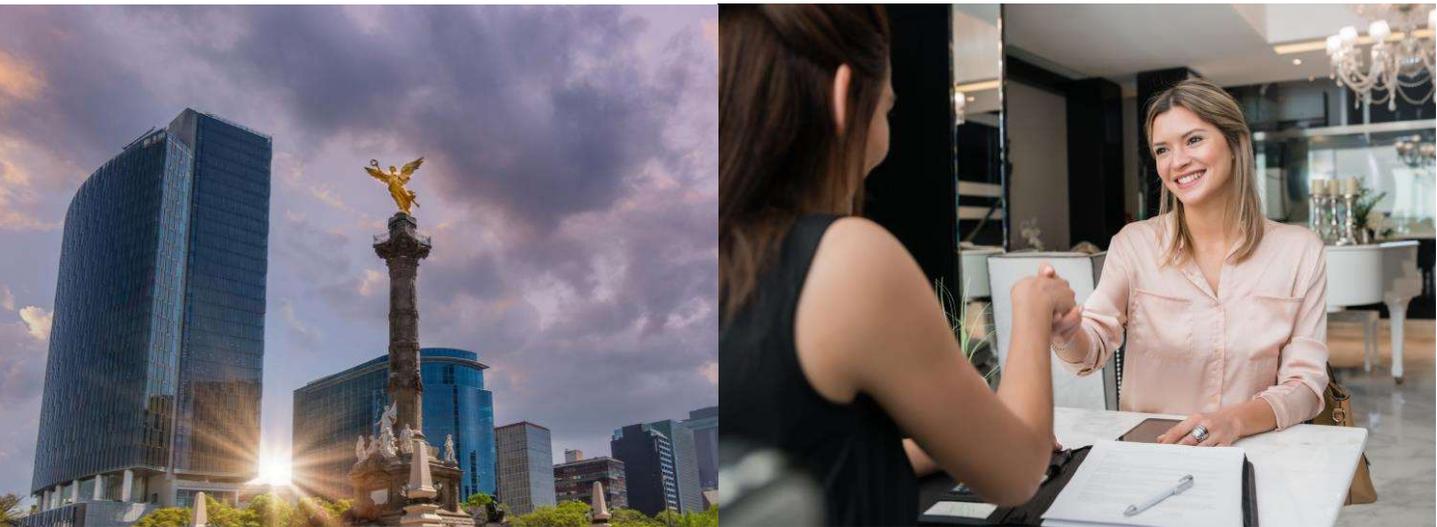
INDUSTRIA RESTAURANTERA



1. Introducción .....	03
2. Reglas del curso .....	05
3. Temario .....	06
4. Puestos considerados para CIMA .....	09
5. <b>Tema 1.</b> Conociendo la industria restaurantera .....	12
6. <b>Tema 2.</b> Características de la industria Restaurantera .....	13
7. <b>Tema3.</b> Cocina .....	17
8. <b>Tema 4.</b> Piso .....	35
5. Bibliografía .....	49
6. Glosario .....	50

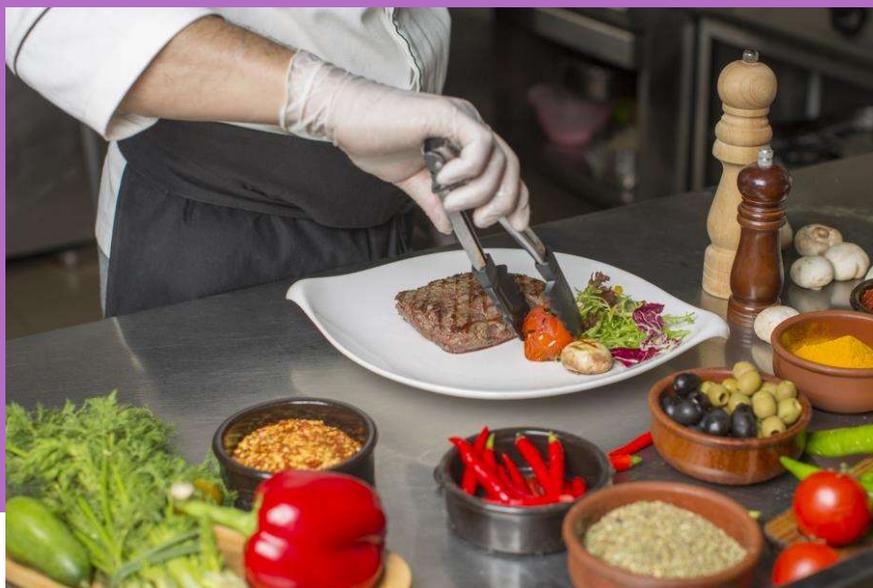
El Proyecto CIMA (Capacitación Integral de Mujeres en Acción en Español) es implementado por el Trust for the Américas, en alianza con SERAJ (Servicios para la Juventud) y JCC (Jóvenes Constructores de la Comunidad), con el apoyo de la Fundación Conrad N. Fundación Hilton.

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.



A través de estos esfuerzos, CIMA apoya la inserción de los participantes al mercado laboral dentro de la industria de la hospitalidad en la Ciudad de México.

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 restaurantera.



## 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 Restaurantera



### TEMA 1. Conociendo la industria restaurantera

### TEMA 2. Características de la industria Restaurantera

#### 2.1 Estructura del trabajo en el restaurante

##### 2.1.1 Cocina y piso

##### 2.1.2 La planificación de trabajo (rotación, horarios)

### TEMA 3. Cocina

#### 3.1 Los recursos humanos de la cocina

#### 3.2 Higiene e inocuidad en el tratamiento de los alimentos

#### 3.3 Producción de Mise en place

#### 3.4 Lava loza

##### 3.4.1 Pasos para lavar loza (vajilla, utensilios y cristalería)

##### 3.4.2 Lavado de plaque (ollas, cacerolas, cuchillos, cucharones, campanas, estufa, etc.)

#### 3.5 Los cocineros

##### 3.5.1 Funciones de cada puesto

###### 3.5.1.1 Cocineros

###### 3.5.1.2 Ayudante de cocina

## Industria Restaurantera



### 3.5.2 Control de calidad

#### 3.5.2.1 Primeros auxilios en la cocina

## TEMA 4. Piso

### 4.1 Distribución general de piso

### 4.2 La planificación del trabajo

### 4.3 Funciones de la mesera

4.3.1 Mercado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento.

4.3.2 Conocimiento de los platillos a vender

4.3.3 Procesos y herramientas de servicio de alimentos

4.3.4 Control y conservación de material

### 4.4 Funciones del ayudante de mesero

4.4.1 Preparación y desarrollo de estaciones

4.4.2 Montaje de mesa

4.4.3 Limpieza de comedor

4.4.4 Preparación de mesa de descanso

## Industria Restaurantera



### 4.5 Funciones de Hostess

4.5.1 Diseño y distribución en planta e instalaciones

4.5.2 Satisfacción del cliente

### 4.6 Funciones de la Cajera

4.6.1 Proceso de cobro

4.6.2 Venta de productos complementarios y promoción de servicios



## Puestos considerados para CIMA



**Cajera**



**Lava loza**



**Cocineras  
A y B**



**Hostess**



**cima**  
Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción



**Ayudante de  
cocina**



**Mesera**



**Ayudante  
de mesera**

## Cualidades con las que debes contar para la contratación



- Servicio al cliente
- Trabajo en equipo
- Sociable
- Ordenada
- Amable
- Ética

¿  
Qué otras  
cualidades son  
importantes  
para ti ?





## Conociendo la Industria Restaurantera

### Introducción

Según el SCIAN, la industria restaurantera se clasifica en dos ramas: la rama 7223 Servicios de preparación de alimentos por encargo y los 7225 servicios de preparación de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas.



## Características de la Industria Restaurantera

### Cocina y piso

Cada uno de estos departamentos organiza sus actividades de acuerdo a las necesidades del lugar, sin embargo, trabajan en conjunto para brindar un excelente servicio a los comensales.



Después de revisar el tema de organigramas en grupo elaboren un organigrama con la información de su último empleo.





**En esta industria labora un porcentaje mayor de mujeres que de hombres en comparación con la economía en general y los servicios.**



**cima**  
Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción



**Manpower**

*Capacitación Integral  
para Mujeres en Acción CIMA*

## La planificación del trabajo



No debes olvidar que en esta industria existen tres turnos a rolar, mañana, tarde y noche, pero esto va a depender de las necesidades del lugar.



## Cocina

### Los recursos humanos de la cocina

Varían de acuerdo al tamaño del restaurante e incluso de la ubicación geográfica en la que se encuentre.



# Higiene e inocuidad en el tratamiento de los alimentos

## Recuerda siempre:

- Usar cofia limpia y bien puesta en el cabello limpio y bien peinado.
- Rostro sin maquillaje y rasurado (hombres).
- Filipina sin ribetes, con nombre y botones blancos y pantalón pie de pollo. Ambos limpios y planchados.
- Zapatos negros con suela antiderrapante.



## Técnica de lavado de manos



## Técnica de lavado de manos



# Contaminación cruzada

Recuerda que se divide en dos tipos

## DIRECTA

Se produce cuando los alimentos entran en contacto y se contaminan entre sí (alimentos cocinados contaminan alimentos crudos, por ejemplo).



## INDIRECTA

Se produce cuando los utensilios de cocina contaminados entran en contacto con alimentos crudos o cocinados.



## Código de colores

Ahora ya sabes qué uso se le debe dar a las tablas en la cocina dependiendo de cada color.

Pastas, quesos, pan, bollería



Frutas y verduras



Carnes blancas  
(pollo, pavo, etc.)



**cima**  
Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción



**Manpower**

*Capacitación Integral  
para Mujeres en Acción CIMA*

## Código de colores

Pescados y mariscos



Carnes rojas  
(ternera, cordero, etc.)



Carnes cocidas y fiambres



## Producción de mise en place

También conocida por las siglas MEP, alude a la preparación y disposición de todos los ingredientes y utensilios necesarios para elaborar una receta de cocina o preparar una mesa para los correspondientes comensales.

La expresión Mise en place proviene del francés y significa, literalmente, <<puesto en su lugar>>.

Existen dos acepciones de este término, la mise en place en cocina y la mise en place en sala, la cual implica la puesta a punto de un comedor antes de empezar un servicio.



## Lava loza

Es la persona encargada de la limpieza de campanas, planchas, parrillas, tarjas, mesas de trabajo. Así como el lavado de vajilla, plaque y cristalería. Este puesto también requiere rolar turnos.



## 5 sencillos pasos para lavar el plaque

1



Despeja la barra que se encuentra junto a la tarja.

Descamochar.



2

3



Categorizar los trastes.

## 5 sencillos pasos para lavar el plaque

Utilizar fibras y cepillos marcados para lavar cada utensilio.



4

Identifica los códigos de colores de los recipientes para lavar trastes que estuvieron en contacto con carnes crudas y que no fue cocinado o bien todo aquello de cocción general.

5



## Las cocineras

Son las que ponen la magia en sus recetas para elaborar los platos más deliciosos y especiales que hacen que los comensales tengan ganas de repetir. Cada restaurante cuenta con su cocinera(o) o cocineras (os) estas crean la distinción entre un lugar y otro.



Recuerda...

La ubicación geográfica del lugar influye en la elección de las cocineras.

## Funciones de cada puesto

Estas van a cambiar dependiendo del tipo de cocina que realice, es decir si es cocina caliente o cocina fría.

### Las cocineras

#### Cocinera cocina caliente



- Preparar alimentos para el servicio de banquetes.
- Solicitar materia prima al almacén.
- Revisar diariamente la cámara fría y congelador a fin de que sean utilizados correctamente los sobrantes.
- Elabora salsas.
- Cocina alimentos en la parrilla.
- Decora alimentos en bufetes.
- Elabora sopas y cremas.

## Las cocineras

### Cocinera cocina fría



- Conoce recetas estándar de la cocina.
- Supervisa el trabajo de su ayudante.
- Prepara ensaladas, cocteles, salsas.
- Elabora box lunch.
- Prepara alimentos fríos para eventos.

## Ayudantes de cocina

Se encarga de brindar apoyo al chef o cocineras, con tareas sencillas tales como:

- Limpiar, pelar y cortar verduras.
- Mezclar ingredientes .
- Desemplumar aves de corral.
- Picar carne.
- Limpiar pescado.
- Preparación de alimentos y bebidas.
- Encender estufas.



## Control de calidad

El control de calidad se hace de forma manual es decir que la cocinera (o) es la persona encargada de verificar que los platillos han sido preparados con insumos frescos.



También debe asegurarse de que el platillo cumple con los lineamientos de producción de acuerdo a la receta proporcionada.



**cima**  
Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción



**Manpower**

*Capacitación Integral  
para Mujeres en Acción CIMA*



Los accidentes más comunes en la cocina son las cortadas, quemaduras, caídas y golpes.

## 10 medidas de seguridad para evitar accidentes dentro de la cocina

1. Suelo limpio y libre de obstáculos.
2. Las herramientas manuales de corte bien afiladas, con mangos antideslizantes y protecciones en los extremos.
3. Utilizar guantes de malla metálica
4. Utilizar máquinas homologadas con los elementos de seguridad necesarios.
5. Utilizar elementos de protección frente a quemaduras.
6. Mantener la instalación eléctrica adecuadamente.
7. Disponer de un botiquín.
8. Disponer de extintores y elementos de protección frente a incendios.
9. Mantener un ambiente de trabajo seguro en la cocina.
10. Conservar y manipular adecuadamente los alimentos.



## Piso

### Introducción

#### Distribución general de piso

Cuando decimos piso nos referimos al espacio físico de un restaurante en el que se brinda un servicio a comensales.



Recepción

Sala de estar

Bar

Salón

Estación

## La planificación del trabajo

Cada día al llegar a tu centro de trabajo el capitán te indicará cuáles son las actividades que deberás realizar ese día, así como los tiempos para realizar dichas tareas.



## Funciones de la mesera

La mesera es la persona que tiene la responsabilidad de atender a los clientes de un establecimiento de hostelería, banquete u evento proporcionándoles alimentos, bebidas y asistencia durante su estancia.



### Se encarga de:

- Recibir a los clientes.
- Situarlos en la mesa que se adecue mejor a las necesidades del cliente .
- Entregar el menú o carta.
- Hacer sugerencias respecto a los platillos.
- Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento.

## La regla de oro

Los cubiertos se acomodan en el orden en el que van a ser utilizados con respecto a los tiempos en la mesa. Siempre de afuera hacia adentro, de manera que los últimos en emplearse sean los que están más próximos al plato.



## Marcado de mesa: Cubiertos apropiados para cada alimento

Recuerda que la posición de los cubiertos trata de decirnos algo relacionado a la atención que estamos brindando.



PAUSA



SIGUIENTE PLATO



EXCELENTE



TERMINADO



NO ME GUSTA



## Montaje de la mesa

Es un conjunto de pasos ordenados y establecidos que sirven para acomodar una serie de elementos que crearán una sensación de armonía y satisfacción en el cliente.

La persona facilitadora te explicará cómo desarrollar la actividad.



## Conocimiento de los platillos a vender (cómo sabe)

- En cada restaurante existe una carpeta con la descripción de cada uno de los alimentos que se preparan en el restaurante.
- En caso de no existir deberás acercarte a la cocinera para pedir esa información.
- Cada restaurante organiza un banque en el que preparan los platillos para que el personal los pueda probar y conocer de esta forma resulta más fácil recomendarlo.



## Aseo personal

El aseo personal es fundamental en esta actividad y la mesera al ser la persona que más contacto tiene con los comensales debe cuidar su higiene personal ya que es la representante del restaurante ante el público.

- Bañarse diario
- Usar desodorante
- Cepillarse los dientes
- Peinado sencillo
- Las manos y uñas cuidadosamente lavadas
- Maquillaje discreto
- En el caso de los hombres, deben rasurarse
- Si usa colonia le olor no debe ser tan fuerte



## Consejos importantes para tu primer día

- Al tomar la orden nunca te apoyes en la mesa.
- Nunca coloques la charola debajo de la axila.
- Nunca sirvas las bebidas (embotelladas) destapadas.
- Al llevar el servicio, no apoyes la charola en la mesa.
- Mientras transportas el pedido, no fijas la mirada en la charola.
- Recuerda colocar los cubiertos en orden para cada comensal.
- Recuerda mantener la charola siempre horizontal, para evitar accidentes.



**cima**  
Capacitación Integral para  
Mujeres en Acción



**Manpower**

*Capacitación Integral  
para Mujeres en Acción CIMA*

## La mesera

La persona facilitadora te explicará cómo desarrollar la actividad.

Fecha: ...../...../.....

Nº 01999

Mesa: ..... Atiende: .....

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total
<b>Nota no valida como factura</b>		<b>TOTAL</b>	

## Control y conservación de material

Cada una de las meseras y sus ayudantes son responsables de mantener en orden charolas de servicio, trapos de limpieza. Deben estar pendientes de que ningún comensal se lleve algún utensilio.



Deben utilizar solo los insumos de limpieza aprobados por la empresa.

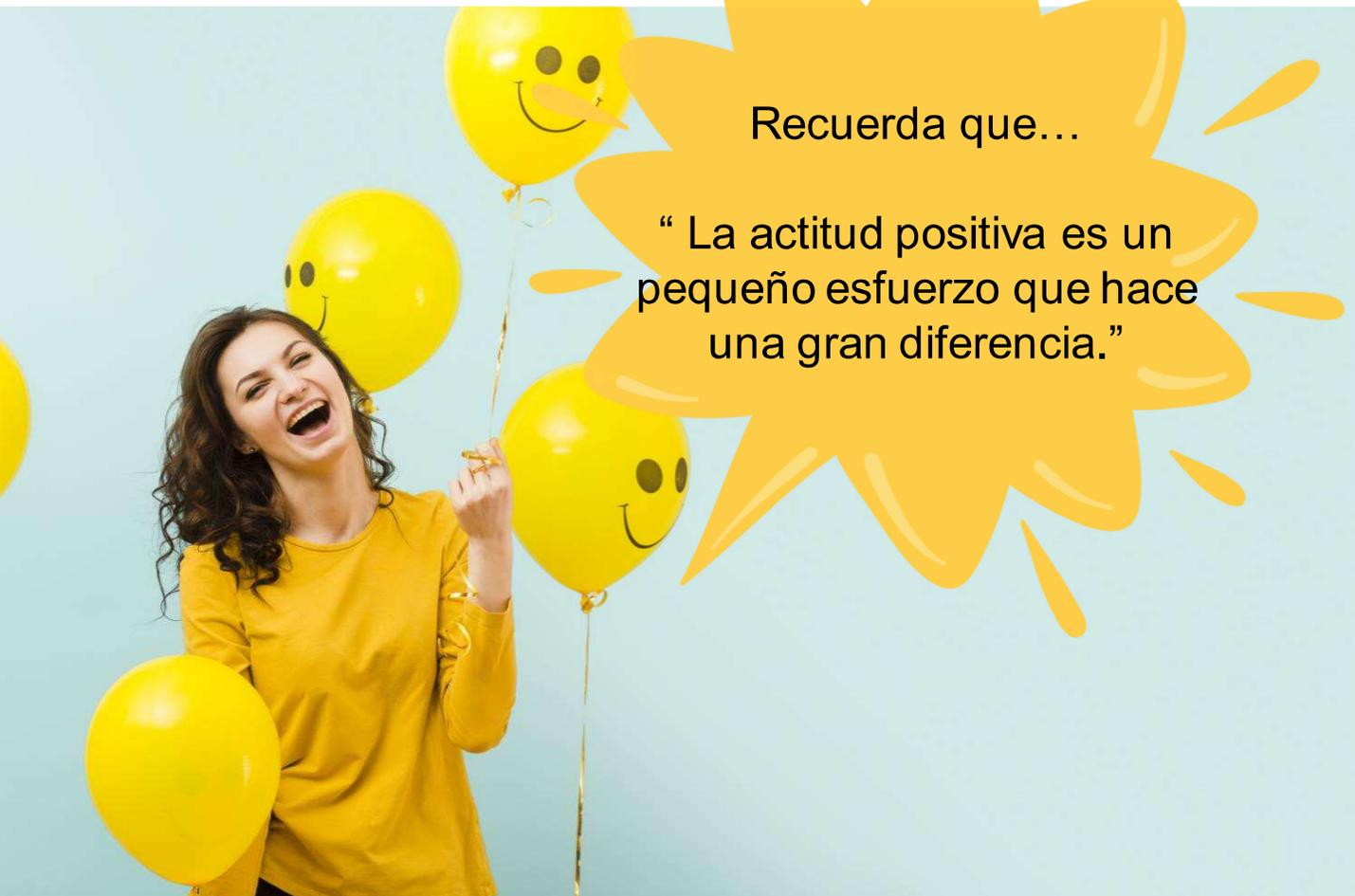
## Funciones de la ayudante de mesera

Es la persona responsable de dar soporte a las meseras (os) con el abastecimiento y limpieza de las mesas, para lograr la satisfacción de los clientes.

En México también es conocido como garrotera (o).



- Preparación y desarrollo de estaciones
- Montaje de mesa
- Limpieza de comedor
- Preparación de mesa de descanso



Recuerda que...

“ La actitud positiva es un pequeño esfuerzo que hace una gran diferencia.”

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 CECOSA.

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>

**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.

**Limpión:** Trapo para limpiar superficies

**Pollo/pollito:** Sirve para que el mesero recoja las migas de cualquier mesa

**Charolear:** Acción de portar una charola con equilibrio, seguridad y buena postura con el fin de transportar la mayor cantidad de elementos para el servicio.

**Emplatar:** Colocar los elementos de una preparación en el plato, de modo que al comensal le resulte agradable a la vista y le resulte fácil y placentero de comer.

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

**Plaque:** Cucharas soperas, azucareras, cuchillos, tenedores (cubiertos)

**Menaje:** Saleros, pimenteros, aceiteras, azucareras, vinagreras, salsas embotelladas, paneras, floreros servilleteros,

**Lito:** El Lito es un paño blanco o de color que usan los camareros para servir los platos a los comensales. Suele ser de utilidad para resguardar la mano del calor que desprenden algunos platos, así como para limpiar pequeñas manchas o imperfecciones antes de servirlos. También puede ser empleado para servir bebidas como vino o cava, enrollándolo en las botellas por si caen gotas evitar que manchen el mantel de la mesa. Suele llevarse elegantemente enrollado en la muñeca izquierda, y cuando se ensucia se cambia por uno limpio o se dobla, procurando que las partes sucias queden cubiertas, a modo de alargar un poco más la vida del paño hasta su próximo lavado.

# ¡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!