

Manual del empleado para restaurantes

Once políticas más un anexo estatal y local, listo para imprimir y firmar

1. Bienvenida y cómo trabajamos

Marca el tono en unas frases: quiénes somos, qué esperamos, para qué existe este documento. Deja la línea de abajo en la hoja: esto es una plantilla, no asesoría legal.

Nombre del restaurante: _____

Dueño u operador: _____

Fecha de entrada en vigor: _____

- Este manual es una plantilla, no asesoría legal. Pide que un abogado laboral con licencia en tu estado lo revise antes de dárselo a un empleado.
- Sigue la ley federal de Estados Unidos; las reglas estatales y locales van en el anexo del final.

2. Lo básico del empleo

Indica si el empleo es a voluntad donde tu estado lo permita, define las categorías y el periodo de prueba, y agrega la declaración de igualdad de oportunidades.

- Declaración de empleo a voluntad, donde tu estado lo permita
- Categorías de empleo: tiempo completo, medio tiempo, temporada, con propina, exento o no exento
- Periodo de prueba y qué significa
- Declaración de igualdad de oportunidades de empleo
- Verificación de elegibilidad para trabajar (I-9) antes del primer turno

3. Pago, propinas y crédito de propina

Explica el salario en efectivo, el crédito de propina y la regla de reparto de propinas tal como la establece el DOL; esta es la sección que más se cuestiona.

- Día de pago y forma de pago (depósito directo, tarjeta de nómina, cheque)
- Tiempo extra: hora y media después de 40 horas en la semana laboral
- Aviso de crédito de propina, los cinco puntos que exige la DOL Fact Sheet 15: salario en efectivo, monto del crédito, que el crédito no puede pasar de las propinas recibidas, que el empleado se queda con todas sus propinas salvo un fondo válido, y que el crédito no aplica si no se le informó todo esto
- Reparto de propinas: con crédito de propina, solo participan quienes reciben propina de forma habitual; gerentes y supervisores nunca se quedan con las propinas de los empleados, ni por la vía del fondo, y solo conservan la propina que un cliente les da directamente por un servicio que dieron ellos solos
- Cómo se reportan y se gravan las propinas

4. Horarios, descansos y asistencia

Los descansos para comer y descansar son ley estatal, no federal; escribe la regla de tu estado en el anexo, no aquí.

- Cómo y dónde se publica el horario, y con cuántos días de anticipación
- Cómo pedir un cambio de turno o un permiso

- Procedimiento para avisar una falta: a quién llamar y con cuántas horas de anticipación
- Política de falta sin aviso y su consecuencia
- Descansos para comer y descansar: revisa el anexo estatal para la regla de tu estado
- Registra tu entrada y salida con exactitud; nadie checa por otra persona

5. Conducta y presentación

Cubre uniforme, celular y puntualidad en una línea cada uno, y dale al reporte de acoso su propio proceso real.

- Estándar de uniforme y presentación
- Uso del celular personal durante el turno
- Política de puntualidad
- Cero tolerancia al acoso o la discriminación, cómo reportarlo, y que las represalias están prohibidas (EEOC)
- Confidencialidad de la información de clientes y del negocio

6. Inocuidad e higiene

Enlista los síntomas que un empleado debe reportar antes del turno, directo del FDA Food Code, no una paráfrasis.

- Reporta vómito, diarrea, ictericia o fiebre con dolor de garganta antes del turno (FDA Food Code)
- Exclusión o restricción si te diagnostican un patógeno de reporte obligatorio, hasta que te den de alta
- Lavado de manos: cuándo y cómo
- Tarjeta o certificación de manejador de alimentos requerida, y quién la paga
- Sin contacto de mano descubierta con alimentos listos para comer

7. Seguridad e incidentes

Toda cortada, quemadura o caída se reporta el mismo turno, por escrito, sea grave o no.

- Reporta cortadas, quemaduras y resbalones a un gerente de inmediato
- Ubicación del botiquín
- Compensación al trabajador: qué cubre y cómo se levanta un reporte
- Seguridad de equipo: nadie opera rebanadora, freidora o estación de cuchillos sin capacitación
- Procedimientos de emergencia: incendio y evacuación

8. Estándares de servicio al cliente

Aquí defines tu propio tiempo de saludo y proceso de quejas; esta es la única sección que es completamente tuya.

- Estándar de tiempo para saludar y atender
- Manejo de una queja: escucha, ofrece disculpas, resuélvelo, avisa al gerente
- Quién autoriza una cortesía o descuento, y el límite
- Procedimiento de objetos perdidos

9. Servicio de alcohol

Indica tu requisito de certificación, la edad para pedir identificación, y quién respalda a un mesero que niega el servicio.

- Certificación de servicio de alcohol requerida (indica el programa de tu estado)
- Pide identificación a cualquiera que aparente ser menor de la edad que marca tu estado

- Negar el servicio a un cliente visiblemente intoxicado: cómo, y quién respalda la decisión
- Ningún empleado bebe durante su turno
- Se requiere autorización del gerente para cortesías o anulaciones de venta de alcohol

10. Disciplina y separación

Enlista los pasos que de verdad vas a seguir, nombra las faltas que van directo al último paso, y explica cómo funciona el pago final.

- Pasos progresivos: amonestación verbal, amonestación escrita, última advertencia, separación
- Faltas que van directo a la separación: robo, violencia, acoso, una falta de seguridad grave
- Último cheque: el plazo sigue la ley de tu estado, no un plazo federal
- Devolución de uniforme, llaves y equipo

11. Acuse de recibo

Esta es la única hoja que de verdad importa en una disputa; guárdala firmada, fechada y en el expediente, aparte del resto.

Nombre del empleado: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Gerente: _____

12. Anexo estatal y local

Enlista lo que cambia según el estado: salario mínimo, crédito de propina, licencia por enfermedad pagada, descansos para comer y descansar, y horarios predictivos; llena esto con el sitio del departamento de trabajo de tu estado, no con un promedio nacional.

- Salario mínimo
- Crédito de propina y salario en efectivo
- Licencia por enfermedad pagada
- Descansos para comer y descansar
- Horarios predictivos o de semana laboral justa
- Ordenanza local (ciudad o condado, si aplica)

Tema	Nuestra regla	Fuente