



**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO SEGURO**  
**LIZA MIRANDA SERVICIOS SAC**

**Jirón Castilla 241 - Magdalena del mar**

## **REGLAMENTO INTERNO DEL TRABAJO:**

### **1. UNIFORME:**

- A. Deberán portar su uniforme limpio y en perfectas condiciones (trapo, mandil, polo, chaqueta, pantalón y zapatos).
- B. SALÓN, COCINA Y CAJA: Mandil y Polo. Es su responsabilidad el lavado del mismo, el cual siempre deberá estar limpio, planchado y listo al inicio de la semana.
- C. Cuidar su apariencia por higiene e imagen.

### **2. ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD:**

- A. La tolerancia de retardo es de 10 minutos para llegar a su trabajo. De lo contrario, se considerará como retardo.
- B. Tres retardos en un período de un mes equivale a una falta.
- C. Tres faltas en un período de un mes de 30 días se dará por terminado el contrato laboral, sin derecho al empleado a ser liquidado.
- D. Si se requiere pedir un permiso para faltar al trabajo deberá ser autorizado por el/la supervisor y la persona que se ausenta deberá encontrar un relevo para que lo cubra.
- E. Si se requiere hacer un cambio de turno con otra persona deberá ser autorizado por el/la supervisor con un previo aviso mínimo de un día.
- F. Si por algún motivo de emergencia exclusivamente, el personal notifica su llegada tarde, (llamando al supervisor en turno) este tiempo de retardo será repuesto el día y las horas que el supervisor decida y bajo ningún motivo será negociable.

### **3. ALIMENTOS Y BEBIDAS:**

- A. El personal, podrá tomar café o refrescos únicamente en su horario de comida; fuera de este horario solo se permite el consumo de agua natural, jugos o bebidas hidratantes en recipiente con tapa.
- B. El ingreso de alimentos y bebidas será limitado y solo se permitirá al iniciar su turno de trabajo o en tu hora de comida.
- C. No se permitirá comer en horas de servicio ni tener comida en su lugar de trabajo, a excepción de su hora de comida preestablecida, ya que con esto crea una mala imagen a los comensales, distracciones y atrasos al servicio.

D. El horario de comida para el primer turno será entre las – y – horas y para el segundo turno será entre las – y – horas.

E. Nadie, bajo ningún motivo, podrá ingresar a trabajar con aliento alcohólico, ni con resaca, ya que esto se tomará como acta administrativa. El cúmulo de tres actas le hará acreedor de baja definitiva.

F. El masticar chicle en horas de trabajo crea una mala imagen de su persona ante los clientes, por lo que queda prohibido hacerlo mientras se encuentres en horas laborales, Si lo deseas podrás comer pastillas refrescantes.

G. Si un cliente regresa una bebida, se debe notificar de inmediato al supervisor, para que este decida qué hacer con la bebida y acuda con el cliente a dar la atención pertinente al problema.

#### **4. GENERALES:**

A. Prohibido salir de la locación de trabajo asignado, bajo ningún motivo sin previa autorización del supervisor en turno.

B. Prohibido cambiar de área de trabajo sin autorización del supervisor.

C. Prohibido sentarse en las mesas, a menos que sea en junta, capacitaciones, catas o temas exclusivamente laborales.

D. Fumadores, se prohíbe fumar dentro de las instalaciones. Podrán fumar fuera del establecimiento en su hora de comida sin portar el uniforme de trabajo. Además, deberán tener la higiene necesaria para no llevar el olor a los comensales.

E. En caso de llegar a tener un accidente menor (cortaduras, quemaduras, caídas o algún golpe), se deberá notificar inmediatamente al supervisor para recibir ayuda y tomar medidas necesarias para continuar su trabajo con la higiene y cuidados necesarios. En caso de accidentes mayores, se deberá acudir a una unidad médica.

F. Prohibido quedarse en las instalaciones fuera de su turno de trabajo (salvo que su estancia sea como cliente). Siempre y cuando no interfiera en el trabajo del personal que está laborando.

G. Prohibido realizar trabajos o actividades que interfieran directa o indirectamente con su trabajo.

H. Mantener un ambiente laboral y profesional agradable, sin sobrepasar los límites. (No están permitidas las demostraciones de afecto en el lugar de trabajo, ya que esto da una mala imagen del lugar y del desempeño del equipo de trabajo).

#### **“Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”**

I. La recepción de proveedores se hará solo en la zona asignada, se revisa el producto (calidad, caducidad, requisición y datos fiscales) para posteriormente sellar y firmar la nota o factura en caja.

J. Bajo ningún motivo se permite el acceso dentro de la cocina a proveedores o personas ajenas al concesionario, el personal que ingrese con algún motivo de mantenimiento deberá hacerlo cumpliendo con los cuidados necesarios.

## **5. CONSUMOS DE PERSONAL:**

- A. Si el personal desea consumir algo de la barra o cocina, deberá ingresarlo en su cuenta personal exclusivamente; bajo ningún motivo podrá usar números de consumo para el cliente.
- B. No podrán dejarse abiertas cuentas por pagar, bajo ninguna circunstancia, ya que afecta el reporte de ventas del día.
- C. Los descuentos de personal solo podrá autorizarlos el supervisor, estos serán realizados por el cajero en turno.

## **6. SANCIONES GENERALES:**

- A. Roturas o disfunción del equipo como vasos, cucharas, platos, artículos de decoración; así como el equipo fijo, botellas, cocina, ollas, moedor que se originen por negligencia y falta de cuidado inminente, se le cobrará al empleado el 100% del costo actual del artículo.
- B. Al ingresar erróneamente o duplicar una orden al sistema por descuido o falta de servicio, sin cerciorarse previamente que se esté trabajando la orden, se le cobrará a la persona que comandó el producto o bebida. En caso de no identificar al responsable se le cobrará a todos los integrantes del equipo del concesionario del turno correspondiente.
- C. Cualquier tipo de falta de respeto a compañeros de trabajo o clientes, se sancionará con un porcentaje de bono de productividad que va desde el 30% hasta el 80% del total dependiendo de la gravedad de ésta, o en caso extremo se podrá terminar el contrato laboral (esto lo determinará la Gerencia).
- D. Si se sorprende cualquier tipo de robo dentro del establecimiento, ya sea a los compañeros, clientes o a la propia barra; se dará por terminado el contrato laboral.
- E. Si es sorprendido comiendo fuera de su hora de comida en su área de trabajo, o la de otro compañero, se penalizará restando 15 minutos de su hora de comida, en caso de que su tiempo de comida haya concluido serán aplicados al día siguiente.
- F. En caso de no portar el uniforme completo o usar accesorios fuera del uniforme (sudaderas, casacas, suéteres, gorros, gorras coloridas) se penalizará en las evaluaciones semanales. Si el clima no es favorable o el empleado se encuentra enfermo, podrá usar playera de manga larga negra, gris o blanca debajo de su uniforme del concesionario.

NOTA: Todos los recursos y equipo que tienes en la barra del concesionario son tu material de trabajo, por lo tal debe estar en la calidad óptima para desempeñar tu trabajo, Cuidalo.

## **7. INVENTARIO:**

**“Cualquier esfuerzo, resulta ligero con el hábito” – Tito Livio**

Deberá existir en las áreas que estén involucradas con el manejo de los insumos de bebidas un control de inventario que refleje el consumo teórico de acuerdo a las ventas, el cual debe

asumir el responsable del área.

No veas tus insumos como simple producto, sino como dinero que se puede ahorrar a futuro.

Busca ser creativo para que tu trabajo sea más eficaz y relajado para ti, de tal manera que disfrutes y te diviertas haciendo tus actividades en el trabajo. Mantén el orden y control constante para que al final del mes tu inventario sea más ágil.

A continuación, un ejemplo de lo que puede pasar, por un mal manejo y uso de insumos y bebidas, ¡evitemos llegar a este punto!

Personal: Pérdida o mal uso de insumos y bebidas

ADMIN de: Aumentar precios en establecimiento para contrarrestar el gasto, por pérdidas y/o reparaciones

CLIENTE: Deja de consumir en concesionario por el aumento de precios

Personal: Gana menos, reducen beneficios laborales, trabaja a disgusto

Cualquier diferencia negativa de acuerdo a tus inventarios será responsabilidad del encargado del área: por tal debes cuidar al máximo tus insumos dando al cliente las cantidades suficientes de acuerdo a las recetas estandarizadas. En caso de que llegase a haber una falta considerablemente grande en cualquiera de las áreas; se cobrará a todos los integrantes que laboren en dicha área.

Faltas en los valores de la empresa

En caso de infringir en las siguientes faltas, el Gerente lo registrará en la evaluación quincenal y notificará a la Administración para que se haga el descuento correspondiente en el bono de productividad.

### **Amabilidad**

Faltas de amabilidad:

- Ignorar o dar un mal trato al cliente a su llegada, durante su estancia y a su despedida.
- Evadir sus actividades laborales por distraerse con otros compañeros de trabajo, clientes o bien por la negativa al realizar sus funciones.

- Negarse a dar un valor agregado al servicio con los clientes, ofreciendo tu ayuda y comprensión.
- Ser cortés y tolerante con tus compañeros, preguntando siempre con un por favor y gracias.

## **Calidad**

### **Faltas en calidad:**

- No cumplir con los estándares de producción marcados en las etiquetas o recetas, de acuerdo a las normas de higiene y manejo de alimentos y bebidas. Prácticas de higiene y sanidad para el proceso de alimentos y bebidas.
- Expresar una actitud que afecte negativamente tus relaciones con compañeros de trabajo y clientes, así como tu desempeño.
- Presentarte a laborar, sin el uniforme perfectamente limpio y/o una apariencia fuera de los estándares ya establecidos previamente (uniforme completo, equipo de trabajo, limpieza y aseo personal).
- Hacer las cosas a la ligera, por distracción, desinterés y apatía; que pueden causar un accidente, un clima laboral hostil y/o una mala imagen para el cliente.
- Descuido en el manejo de la materia prima y mal uso y/o cuidado del equipo de trabajo.
- No reportar a tiempo cualquier anomalía o falla de mantenimiento en tu área.
- No percatarse de la calidad óptima de los insumos, color, textura y sabor adecuado para el consumo del cliente.

## **Creatividad**

Si tienes alguna duda, pregunta, no hay preguntas tontas.

- No respetar los nuevos esquemas de trabajo y/o mejoras continuas que se le hagan al concesionario.
- No informar al cliente correctamente acerca de nuestros productos, ingredientes, cantidades, precios, usos y sabores.
- No proponer variedad de insumos al cliente y/o combinaciones que se puedan elaborar de los mismos.

## **Honestidad**

Abuso de confianza:

- Disponer de algún producto para su consumo en el lugar de trabajo y/o para algún otro compañero de trabajo o persona ajena

- Abusar del beneficio en el consumo de bebidas en los tiempos establecidos anteriormente
- Sobrepasar el tiempo establecido para comer. Ser solidario y considera que todos tus compañeros esperan su tiempo de comida
- Disponer de algún producto para llevar fuera del lugar de trabajo
- Disponer de algún equipo ligero o accesorio de servicio para llevar (vasos, cucharas, platos, servilletas, etc)
- Realizar las compras o seleccionar proveedores para beneficio personal o de terceros
- No pagar su cuenta abierta de consumo personal en el tiempo señalado anteriormente, y el monto completo.
- Ingresar intencionalmente productos en la cuenta personal de otro integrante del Restaurante.

## **Humildad**

### **Faltas de Humildad:**

- Crear conflictos o tensión entre integrantes del equipo y/o clientes.
- Ser prepotente u hostil con integrantes del equipo y/o clientes.
- Mostrar indiferencia con el trabajo, integrantes del equipo o clientes.
- Dejar de hacer sus funciones por tener conversaciones largas o jugueteo con integrantes del equipo y/o clientes

## **Respeto**

### **Faltas de respeto:**

- No ser paciente al capacitar al personal o explicar al cliente (concepto, bebidas, productos, etc)
- Descuidar la materia prima y los recursos no renovables
- No llevar a cabo la norma de seguridad e higiene
- No mantener limpia tu área de trabajo y estar fuera de ella sin motivo aparente
- Mostrarse renuente a realizar actividades delegadas
- No acatar la orden dada o el castigo asignado
- Utilizar lenguaje inapropiado (sarcasmo, ironía o altisonantes) con clientes y/o compañeros de trabajo
- Fumar o tomar bebidas alcohólicas dentro del establecimiento y durante horas de trabajo
- Permitir el acceso a personal ajenas al concesionario (instalaciones), sin previa autorización y siempre cuando sea con motivo urgente y personal

– Excederse en sus retardos, ausencias y permisos para ausentarse (salvo que sea por cuestiones de salud o problemas familiares realmente graves).

**“No abuses de la disponibilidad otorgada, todo exceso debilita”**

### **Responsabilidad Social**

#### **Faltas de responsabilidad social:**

- Desperdiciar o hacer un mal uso de productos que aún están en buen estado
- Hacer mal uso de todo el equipo desechable (bolsas, vasos, servilletas, jabón, papel, etc.)
- Desperdiciar o hacer mal uso de los recursos no renovables (luz, agua, gas)
- Descuidar las plantas y árboles de nuestros alrededores

### **Solidaridad**

**Actúa pensando en el bien común, como un beneficio para ti mismo**

#### **Faltas de solidaridad:**

- Mostrar una actitud de egoísmo, indiferencia o negativa hacia los demás integrantes, mandos medios, y/o clientes
- Ignorar las necesidades de la empresa y de mis compañeros, si tengo la oportunidad de apoyar. Pensar que cada acción me ayuda a crecer como persona

### **Tolerancia**

**La individualidad y diversidad nos enriquecen como empresa y como personas**

- Discriminar por alguna diferencia de edad, preferencia sexual, clase social, religión, lugar de origen o nacionalidad.
- Ser egoísta con tu conocimiento, habilidades y experiencia dentro del Restaurante.
- Trasciendes cuando compartes conocimiento.