

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
PO BOX 195540  
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

**AIRPORT SHOPPES**  
(Compañía)

Y

**UNIÓN INDEPENDIENTE DE  
TRABAJADORES DE  
AEROPUERTOS**  
(Unión)

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM.: A-05-856**

**SOBRE: DESPIDO JAVIER FIGUEROA**

**ÁRBITRO: JORGE L. TORRES PLAZA**

**I. INTRODUCCIÓN**

La vista del presente caso de arbitraje se celebró el 10 de agosto de 2005, a la 1:00 pm, en las facilidades del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedó sometido para fines de adjudicación el lunes, 12 de septiembre, fecha límite concedida a las partes para la radicación de sus respectivos alegatos.

Ese día, por AIRPORT SHOPPES, en adelante denominada “la Compañía” comparecieron los señores Francisco Rivera, Representante; José González, Testigo; Lcdo. Enrique del Cueto; y el Lcdo. Reynaldo Quintana Latorre, Asesor Legal y Portavoz.

De otra parte, por la UNIÓN INDEPENDIENTE DE TRABAJADORES DE AEROPUERTOS, en adelante denominada “la Unión”, comparecieron los señores Julio

Rodríguez, Presidente; Juan Santana; Javier Figueroa, querellante; y el Lcdo. José A. Cartagena, Asesor Legal y Portavoz.

A las partes de referencia se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, interrogar y contra interrogar, y de presentar toda la prueba documental y testifical que tuvieran a bien presentar en apoyo de sus respectivas contenciones.

## II. SUMISIÓN

“Que el árbitro determine si el despido del Sr. Javier Figueroa estuvo o no justificado. De no estarlo, que el árbitro provea el remedio adecuado”.

## III. DOCUMENTO ESTIPULADO

1. Exhibit 1 - Conjunto - Convenio Colectivo de 3 de mayo de 2004 al 3 de mayo de 2009.

## IV. DOCUMENTOS DE LA COMPAÑÍA

1. Exhibit I - Comunicación electrónica (“e-mail”) del señor José E. González Alvarado dirigida al señor Francisco Rivera Morales referente a la violación al procedimiento de “tickets” en que incurriera el señor Javier Figueroa el día 18 de agosto de 2004
2. Exhibit II - Procedimiento de “tickets” en las barras establecido por la compañía
3. Exhibit III - Reporte preparado por la supervisora, señora María Quiñones, fechado 9 de junio de 2003
4. Exhibit IV - Reporte preparado por el supervisor, señor Luis Cosme, con fecha de 9 de marzo de 2003
5. Exhibit V - Reporte preparado por la señora María Quiñones, fechado 26 de mayo de 2003
6. Exhibit VI - Infracción núm. 4 a la política de cajas registradoras, fechada 30 de octubre de 2003

7. Exhibit VII – Infracción núm. 5 a la política de cajas registradoras con fecha de 21 de abril de 2004
8. Exhibit VIII – Acuse de recibo de copia del procedimiento núm. AS-02-004 sobre “tickets” en las barras, suscrito por el querellante
9. Exhibit IX – Normas de Conducta y Disciplina establecidas por Airport Shoppes
10. Exhibit X – Acuse de recibo de copia del Manual de Empleados de la Compañía, debidamente suscrito por el querellante

## DISPOSICIÓN CONTRACTUAL PERTINENTE

### ARTÍCULO III DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN

#### Sección 1

Excepto según limitado por este Convenio Colectivo, la compañía retiene el derecho exclusivo de administrar su negocio, toda vez que tal derecho existía antes del otorgamiento de cualquier convenio previo con la Unión.

#### Sección 2

Nada de lo contenido en este Convenio Colectivo deberá entenderse como que limita o restringe el derecho unilateral de la Compañía a manejar eficiente y efectivamente su negocio incluyendo, pero sin limitación, lo siguiente:

- (a) Programar, dirigir y controlar toda la fuerza obrera y todas las operaciones de la Compañía, incluyendo métodos y procedimientos;
- (b) Expandir o disminuir las operaciones existentes;
- (c) Mantener el orden y la eficiencia en sus operaciones;

- (d) Emplear, asignar, transferir, ascender, suspender, despedir, o imponer otras sanciones disciplinarias con causa justificada a sus empleados;
- (e) Determinar las cualificaciones de cada uno de sus empleados;
- (f) Determinar la naturaleza y las funciones de cada una de las posiciones de trabajo de la Compañía;
- (g) Determinar las horas regulares a ser trabajadas por los empleados en el día de trabajo y la semana de trabajo, y las horas de sobretiempo;
- (h) Establecer y promulgar aquellas reglas y reglamentos razonables que no estén en conflicto con las disposiciones de este Convenio Colectivo según de tiempo en tiempo estime necesario, con el propósito de mantener el orden, la seguridad y/o la eficiencia de sus operaciones y el servicio cortés a los clientes. [...]

## V. RELACIÓN DE HECHOS

1. El señor Javier Figueroa fungía como “bartender” en un área de restaurante y barra denominada “Sports Bar”, una concesión de Airport Shoppes ubicada en el Terminal B del Aeropuerto Internacional Luis Muñoz Marín. En términos generales, sus responsabilidades eran tomar, servir y distribuir órdenes de servicio de bebidas, asegurándose de cumplir con los requerimientos del cliente, así como con los procedimientos prescritos por la legislación que regula dicha área de trabajo. En el desempeño de dichas funciones, el señor Figueroa debía cumplir, además, con las normas de conducta y los procedimientos internos implantados por la Compañía para su buen y normal funcionamiento.

2. Durante la tarde del 18 de agosto de 2004, y en el descargo de sus funciones de supervisión como Gerente de Operaciones de Airport Shoppes, el señor José E. González Alvarado, se personó a la concesión de "Sports Bar", área donde laboraba el querellante. Al llegar allí, no había ningún cliente sentado en la barra; sin embargo, sí encontró una lata de cerveza vacía colocada sobre el mostrador de la barra, con un billete de cinco dólares (\$5) encima. El señor González no vio el "ticket" correspondiente a dicha orden. Acto seguido, éste cuestionó al señor Figueroa sobre la ausencia del "ticket" cuya preparación y procesamiento exigen las normas de la Compañía, previo a que se despache cualquier mercancía ordenada. Ante la reclamación de su supervisor, el querellante respondió que él había despachado la cerveza a un cliente y que el referido billete era en pago de la misma, pero aceptó que no había hecho el "ticket" pertinente. En ese momento, el señor Figueroa procedió a preparar el mismo y a procesarlo en la caja registradora, según el procedimiento interno establecido a esos fines por Airport Shoppes. Al "ticket" así procesado, el querellante le adjuntó otro "ticket" ("order taker") en blanco, el cual se suponía que éste preparara manualmente como primer paso al tomar la orden del cliente. El señor Figueroa tampoco preparó el "ticket" manual, ello en flagrante violación al procedimiento de "tickets" de las barras y a las normas de conducta promulgadas por Airport Shoppes. Véase Exhibits I, II y IX del Patrono.

3. A raíz de estos hechos, el señor González dirigió oportunamente una comunicación electrónica ("e-mail") al señor Francisco Rivera Morales, Gerente de Empresas Santana,

informándole sobre la violación al procedimiento de “tickets” en las barras en que había incurrido el señor Figueroa. Asimismo, le manifestó que le había reiterado al querellante que, en cumplimiento de las normas medulares de la empresa, éste siempre tenía que preparar un “ticket” antes de servir o despachar bebida alguna. Véase Exhibit I del Patrono.

4. Recibida la comunicación del señor González, el señor Rivera constató que la actuación del querellante constituye una crasa violación a los procedimientos internos establecidos de la Compañía, los cuales fueron formulados con dos (2) objetivos primordiales, a saber: (i) mantener un buen control del inventario en las concesiones de la empresa; y (ii) evitar situaciones de fraude con los empleados que afecten la ordenada marcha y el normal funcionamiento del establecimiento. Con sus actos, el señor Figueroa infringió específicamente la Norma de Conducta núm. 46 de la Compañía, la cual sanciona que no se realice el trabajo de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la empresa, incluyendo, entre otros, los **procedimientos para abrir y cerrar “tickets” de ventas**. Véase Exhibit IX del Patrono. El querellante había acusado recibo de una copia del procedimiento de “tickets” en las barras y del Manual de Empleados de Empresas Santana los días 19 de febrero de 2003 y 23 de abril de 2002, respectivamente, por lo que se presume que tenía pleno conocimiento de las reglas de la empresa al momento de infringir, tanto el procedimiento de “tickets” como la Norma de Conducta núm. 46. Véase Exhibit VIII y X del Patrono.

5. Confirmada la violación a la antedicha norma, el señor Rivera procedió a verificar el expediente operacional del querellante, el cual contiene varios reportes de supervisores que recogen ciertos incidentes previos en los que estuvo envuelto el querellante, los cuales denotan patentes deficiencias en su trabajo en las concesiones de Airport Shoppes. Los referidos reportes son preparados operacionalmente por los supervisores y/o coordinadores de la empresa cuando toman el inventario al cierre de las concesiones y reflejan las situaciones o circunstancias que allí encuentran. En el caso particular del señor Figueroa, su desempeño en las concesiones fue escrutado en los siguientes reportes: (i) el 9 de marzo de 2003, el señor Luis Cosme, entonces supervisor del querellante, consignó en un reporte operacional que tras tomar el inventario al cierre del día en la concesión de "Sport Bar", notó que hubo un "faltante de 13 cervezas". En esta ocasión, dos "bartenders" estaban atendiendo la referida concesión, uno de los cuales era el querellante, señor Javier Figueroa; (ii) el 26 de mayo de 2003, la supervisora María Quiñones reportó que en esa fecha el querellante fungió como "bartender" en la concesión de "Sport Bar" y que "faltó 1 cerveza al momento del cuadro final"; y (iii) con fecha de 9 de junio de 2003, la señora Quiñones rindió otro reporte en el que señaló que "al realizar el inventario final, faltó 1 'Medalla' y 4 'Coronas'"; además, ésta sostuvo que tras comparar el inventario recién tomado con el cuadro anterior, la diferencia se mantenía, y que el único "bartender" que laboró en la concesión en dicha fecha fue el querellante. Por último, la señora Quiñones subrayó que esta situación de faltantes en

el inventario **“es repetitiva con el Sr. Figueroa”**. Véase Exhibits IV, V y III, respectivamente. (Énfasis nuestro).

6. Aparte de los reportes operacionales negativos antes discutidos, y antes de su despido, el querellante fue objeto también de varias amonestaciones y sanciones disciplinarias por infringir la política de Cajas Registradoras prescrita por la Compañía, copia de las cuales obran en su expediente de personal. De allí surge que, el 30 de octubre de 2003, el señor Figueroa recibió del señor José E. González Alvarado una amonestación escrita, suspendiéndolo de empleo y sueldo por un término de tres (3) días, ello por haber incurrido en una cuarta infracción a la antedicha política, la cual se tradujo en un descuadre (“short”) de -\$50.89. En dicha ocasión, el querellante fue apercibido que de incurrir en una quinta infracción, sería suspendido por cinco (5) días y que una sexta infracción acarrearía como consecuencia su terminación en el empleo. Posteriormente, el 21 de abril de 2004, el señor Figueroa fue nuevamente amonestado por escrito, en esta ocasión por cometer una quinta violación a la política de Cajas Registradoras, consistente en un descuadre (“over”) de \$10.15. Tal como se le había advertido, dicho incidente dio lugar a que el querellante fuera suspendido de empleo y sueldo por un período de cinco (5) días. Una vez más, al querellante se le apercibió que una violación adicional de su parte a la política en cuestión conllevaría la separación permanente de su empleo. Cabe subrayar que el señor Figueroa suscribió ambas amonestaciones escritas, aceptando haber incurrido en los hechos allí expuestos. Véase Exhibits VI y VII del Patrono.



7. Tomando en consideración las amonestaciones escritas del señor González antes discutidas; los reportes operacionales negativos de otros supervisores cuestionando el desempeño del querellante como “bartender” en el concesionario “Sport Bar”, los cuales reflejaron faltantes en el inventario de mercancía; y, por último, la flagrante violación a la Norma de Conducta núm. 46 cometida por el señor Figueroa al obviar el procedimiento de “tickets” en las barras, Airport Shoppes tomó la decisión de despedirlo de su empleo, efectivo el 31 de agosto de 2004. Abonó a dicha determinación, además, el hecho indubitable de que Airport Shoppes, por la naturaleza del negocio al que se dedica, necesita mantener un control adecuado de efectivo e inventario y que el querellante incumplió con una serie de normas y/o procedimientos de cardinal importancia que van dirigidos precisamente a lograr dicho control y a precaver situaciones fraudulentas con el personal de la Compañía.

## VI. OPINIÓN

Nos compete resolver si el despido del Sr. Javier Figueroa estuvo o no justificado.

Sostiene la compañía que el despido estuvo justificado, ya que el querellante violó las normas y política de la compañía incurriendo así en negligencia en el desempeño de sus deberes.

De otro lado, la representación sindical sostiene, que el despido estuvo injustificado, ya que la compañía no logró probar con prueba robusta y convincente la conducta imputada al querellante.

Un análisis de la prueba presentada ante nos, concluye que no le asiste la razón a la Unión. Veamos.

Está firmemente establecido en el campo arbitral que el Patrono, además de administrar su negocio, posee el derecho inherente de dirigir a sus empleados en la labor que desempeñan, ascenderlos, degradarlos, transferirlos y disciplinarlos por justa causa manteniendo así la conducta y moral del personal en su mas alto nivel.<sup>1</sup> En el ejercicio de dicha prerrogativa el patrono hace uso de esta prerrogativa para darle la oportunidad al empleado de superarse y corregirse. Igualmente, al evaluar la seriedad de la falta, se toma en consideración el historial disciplinario del empleado.<sup>2</sup>

Por otro lado, está establecido en nuestra jurisdicción que el despido de un empleado que tiene su origen no ya en el libre albedrío del patrono sino en razón vinculada a la ordenada marcha y normal funcionamiento de la empresa, se considera justificado.<sup>3</sup>

La ley núm. 80 del 30 de mayo de 1976; según enmendada, en su art. 2 dispone que se considerará justa causa para el despido el “que el obrero siga un patrón de conducta impropia o desordenada y/o la violación reiterada por el empleado de las Reglas y Reglamentos Establecidos para el funcionamiento del establecimiento, siempre que copia de las mismas se haya suministrado oportunamente al empleado”. (Énfasis Suplido).

---

<sup>1</sup> Elkouri + Elkouri - How Arbitration Works, 6ta Ed., BNA, Washington, D. C., 1985; págs. 635 Et. Seq.

<sup>2</sup> Burton Manufacturing Co., 82 LA 228.

El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha advertido que la Ley núm. 80 no pretende ni puede, considerada la variedad de circunstancias y normas de los múltiples establecimientos de trabajo, ser un código de conducta conteniendo una lista de faltas y la sanción correspondiente. Por consiguiente, se le reconoce la potestad al patrono para adoptar aquellas reglas de eficiencia y/o normas de conducta que considere necesarias para salvaguardar el buen funcionamiento de su empresa, siempre que éstas satisfagan el criterio de razonabilidad. RIVERA TORRES v. PAN PEPIN, 2004 T. S. P. R. 59; JUSINO FIGUEROA v. WALGREENS, 2001 T. S. P. R. 50; SECRETARIO v. I. T. T., 108 DPR 536 (1979).

La prueba presentada por la compañía a todas luces demostró que el querellante fue un asiduo violador a las normas de la compañía; que no aprovechó las oportunidades que le brindaron para que corrigiera su conducta a través de la disciplina progresiva y lo mas importante, no fue responsable ni serio en el desempeño de sus deberes como empleado de Airport Shoppes.

Somos de opinión que el despido del Sr. Javier Figueroa no fue basado en la caprichosidad, irrazonabilidad, arbitrariedad y mucho menos discriminatorio. Estamos convencidos que existió justa causa para el despido y además que la compañía le brindó todas las oportunidades para que corrigiera su conducta y no aprovechó la misma.

---

<sup>3</sup> Secretario v. I. T. T., 108 DPR 536 (1979).

A la luz de lo arriba antes esbozado, entendemos que la compañía actuó correctamente al tomar la decisión de separar permanentemente de su empleo al querellante.

Por lo tanto emitimos el siguiente:

## VII. LAUDO

El despido del Sr. Javier Figueroa estuvo justificado.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

DADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, a \_\_\_\_ de septiembre de 2005.

lcm

---

JORGE L. TORRES PLAZA  
ÁRBITRO

**CERTIFICACIÓN:** Archivada en autos hoy \_\_\_\_ de septiembre de 2005 y se remite copia por correo a las siguientes personas:

SR FRANCISCO RIVERA  
REPRESENTANTE  
AIRPORT SHOPPES  
P O BOX 6007  
SAN JUAN PR 00914

LCDO REYNALDO A QUINTANA LATORRE  
BUFETE CURBELO & BAERGA  
EDIF UNIÓN PLAZA STE 810  
416 AVE PONCE DE LEÓN  
SAN JUAN PR 00918

SR JUAN A SANTANA  
COORDINADOR DE CASOS  
UNIÓN INDEP TRABS AEROPUERTOS

25 MARGINAL ALTOS  
URB SAN AGUSTÍN  
SAN JUAN PR 00924

LCDO JOSÉ ANTONIO CARTAGENA  
EDIFICIO MIDTOWN STE 204  
421 AVE MUÑOZ RIVERA  
SAN JUAN PR 00918

---

LUCY CARRASCO MUÑOZ  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III