

Gobierno de Puerto Rico
Departamento Del Trabajo Y Recursos Humanos
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO Box 195540
San Juan, PR 00919-5540

AIRPORT SHOPPES
(Patrono)

Y

UNIÓN INDEPENDIENTE DE
TRABAJADORES DE AEROPUERTOS
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-08-1862

SOBRE: DESPIDO

ÁRBITRO:
BETTY ANN MULLINS

INTRODUCCIÓN

La audiencia de arbitraje en el presente caso se llevó a cabo el día 29 de abril de 2009 en las facilidades del Negociado de Conciliación y Arbitraje, Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, Hato Rey, Puerto Rico. Para efectos de adjudicación el caso quedó sometido el 31 de julio de 2009; fecha otorgada a las partes para radicar sus respectivos Memorandos de Derecho.

Por Airport Shoppes comparecieron el Lcdo. Reynaldo Quintana, Asesor Legal y Portavoz; el Sr. José Francisco Pueyo, Director de Relaciones Industriales y la Sra. Natasha Piñero, Supervisora de Concesiones.

Por la Unión de Trabajadores de Aeropuertos comparecieron Lcdo. José Carreras Rovira, Asesor Legal y Portavoz; el Sr. Julio Rodríguez, Presidente.

A las partes de referencia se les ofreció amplia oportunidad de presentar toda la prueba testifical y documental para sostener sus respectivas posiciones.

PROYECTOS DE SUMISIÓN

Las partes así representadas no lograron establecer un Acuerdo de Sumisión. En su lugar, expusieron sus respectivas posiciones en cuanto a lo que entendían es la controversia a resolver y delegaron en la Arbitro el determinar el asunto preciso a ser resuelto tomando en consideración el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida.

Patrono:

“Que el Arbitro determine si el despido del señor Miguel Reyes estuvo o no justificado; de no estarlo, que el Arbitro determine el remedio adecuado.”

Unión:

“Que la Honorable Arbitro determine si el despido del querellante estuvo o no justificado. De determinar que no lo está que emita el remedio adecuado que pueda incluir la reposición y paga de los salarios dejados de percibir.”

Analizadas las contenciones de las partes, la prueba admitida, el Convenio Colectivo y los hechos particulares del caso, escogemos el proyecto de sumisión del Patrono que es el mas que se ajusta a la controversia.¹

¹ El Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Negociado de Conciliación y Arbitraje, Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, sobre la Sumisión, Artículo XIII (B), dispone:

“En la eventualidad que las partes no logren un acuerdo de sumisión llegada la fecha de la vista, el árbitro requerirá un proyecto de sumisión a cada parte previo al inicio de la misma. El árbitro determinará el(los) asunto(s) preciso(s) a ser resuelto(s) tomando en consideración el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios”.

ESTIPULACIÓN DE DOCUMENTOS

1. Exhibit Núm. 1 conjunto- Convenio Colectivo vigente a la fecha de los hechos.

PRUEBA DOCUMENTAL VERTIDA EN LA AUDIENCIA

Prueba de la Unión:

Exhibit 1- Informe sobre la situación ocurrida el 15 de enero de 2008 suscrito por el querellante, Sr. Miguel A. Reyes con fecha del 25 de enero de 2008.

Prueba del Patrono:

Exhibit 1- Reporte escrito por la Sra. Natasha Piñeiro Girau, Supervisora de Concesiones en relación al incidente con el empleado Miguel Reyes con fecha del 15 de enero de 2008.

Exhibit 2- Procedimiento de cajas registradoras en las barras establecido por la Compañía.

Exhibit 3(a) - Acuse de recibo de orientación a los procedimientos y normas sobre el manejo de cajas registradoras de Airport Shoppes con fecha de 1 de diciembre de 2006.

Exhibit 3(b) - Acuse de recibo de carpeta de orientación para los "bartenders" con fecha del 1 de diciembre de 2006.

Exhibit 3(c) - Acuse de recibo de orientación al procedimiento de cajas registradoras con fecha 1 de diciembre de 2006.

Exhibit 3(d)-Acuse de recibo del Manual de Empleados procedente de la Oficina de Recursos Humanos y acuse de recibo de las políticas y normas 25 de mayo de 2007.

Exhibit 4 - Amonestación con fecha del 8 de marzo de 2007

DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO

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 de 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 la operaciones que limita o restringe el derecho unilateral de la Compañía, incluyendo métodos o 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 las horas regulares a ser trabajadas por los empleados en el día de trabajo y la semana de trabajo; y las horas sobretiempo;
- (g) 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. [...]

Artículo VII

Procedimiento de Quejas y Agravios y Arbitraje

Sección 5, Tercer Paso, Inciso (c)

La jurisdicción del Árbitro estará limitada por el Convenio exclusivamente. Todas las decisiones del Árbitro, que serán conforme a derecho se harán por escrito exponiendo los fundamentos y una copia de éstas se someterá a cada una de las partes.

Sección 5, Tercer paso, inciso (i)

El árbitro no tendrá autoridad para añadir, restar o eliminar, modificar, desconsiderar o de cualquier otra forma alterar cualesquiera términos de este Convenio o cualquier otro acuerdo entre la Unión y la Compañía, o negociar nuevos acuerdos o disposiciones. La facultad del Arbitro está limitada a la interpretación de y la decisión sobre, la aplicación correcta sobre los términos de este Convenio. El árbitro limitará su decisión a una determinación basada en los

hechos que le hayan presentado. La decisión del Árbitro, de conformidad con la ley, será final y firme ante las partes, a menos que sea apelada a los tribunales.

RELACIÓN DE HECHOS

1. Las relaciones obrero-patronales entre Airport Shoppes y la Unión de Trabajadores de Aeropuertos están regidas por un Convenio Colectivo.
2. Dentro de las prerrogativas gerenciales que tiene el Patrono de establecer y promulgar aquellas reglas y reglamentos razonables que no estén en conflicto con las disposiciones del Convenio Colectivo tiene un Manual de Normas de Conducta y Disciplina para sus empleados.
3. El Sr. Miguel Reyes, querellante, se desempeñaba como “Bartender” en un área del restaurante y barra del “Sports Bar”, una concesión de Airport Shoppes ubicada en el Terminal B del Aeropuerto Internacional Luis Muñoz Marín.
4. Las tareas del querellante como “Bartender” consistían en tomar, servir y distribuir órdenes de servicio de bebidas, asegurándose de cumplir con los requerimientos del cliente, así como los procedimientos prescritos por la legislación que regula dicha área de trabajo. El querellante también tenía que cumplir con las normas de conducta y procedimientos internos implantados por la Compañía para su buen y normal funcionamiento.

5. El 1 de diciembre de 2006 el Sr. Miguel Reyes con número de empleado 4576 recibió una orientación en la cual le entregaron una carpeta que contenía documentos con Orientación, Código de Uniforme, Mapa de Terminales, Descripción del Puesto, Manual del Sistema Aloha, Abreviaturas usadas para los tragos y comidas. También, la carpeta incluía los Procedimientos AS-01-003 Control y Registro de Propinas; AS-01-005 Entrega de Petty Cash; AS-02-005 Desayuno y Comida Complementaria; AS-02-004 Tickets en la Barra; AS-02-030 Cajas Registradoras; anejo a los Procedimientos: AS-01-005; AS-02-03-AS-004-003; AS-02-036 Tarjeta de Acceso a las Cajas Registradoras "ALOHA"; AS-02-51-Procedimientos Entrega Tarjetas Puerto y Ponchar.
6. El 25 de mayo de 2007 recibió de la oficina de Recursos Humanos el Manual de Empleados y firmó recibo certificando que se le orientó sobre todas las políticas y procedimientos que se discuten en dicho Manual de Empleados.
7. Las cajas registradoras de la barra del "Sport Bar" operan con el sistema "Aloha". Como medida de control y seguridad, en este sistema únicamente el empleado asignado como cajero es autorizado mediante un número de código personal para dar "close", esto es completar una transacción de venta y proceder a cobrar la misma. El programa "Aloha" es utilizado en algunas computadoras específicamente para

procesar transacciones y permitir finalizar las mismas mediante el cobro a los clientes de la barra. Para realizar las transacciones de cobro de dinero el supervisor de turno tiene la responsabilidad de asignar diariamente un empleado que estará a cargo de ejercer la función de cajero. Este empleado entra al sistema mediante un número personal o mediante una tarjeta provista por la Compañía. Al oprimir la tecla de “close in” automáticamente queda registrado en el sistema el nombre de dicho empleado. Una vez registrado al sistema, el supervisor de turno le entrega un “petty cash” por la cantidad de \$300.00 y se le asigna el “drawer” disponible. Un empleado que no esté asignado a la caja registradora no aparecerá registrado en el sistema y no puede cobrar los tickets a menos que utilice la tarjeta o el número de empleado asignado. Los empleados de la barra si pueden entrar o abrir tickets en la caja pero no cerrar o cancelar la transacción.

8. El 15 de enero de 2008, la Sra. Natasha Piñeiro se presentó a la concesión del “Sports Bar” con el propósito de retirar del turno al empleado Nolan Portalatín asignado a las cajas registradoras y entrar al siguiente empleado de turno. Cuando llegó a la barra observó al querellante dándole “close” a la caja registradora sin estar autorizado para ello. Acto seguido, observó que el “drawer” de la caja registradora que manejaba el señor Reyes se abrió, razón por la cual se dirigió al querellante y le pidió el ticket de esa transacción. Ante la

reclamación de la supervisora, el querellante cerró el “drawer”² y le explicó que había cometido un error al efectuar una transacción con el número de su compañero Nolan Portalatín . También, le dijo a la supervisora que no había hecho el “ticket” de dicha orden, pero que se disponía hacerlo en ese momento.

9. La Sra. Natasha Piñeiro redactó un informe con los detalles sobre la violación en la cual incurrió el querellante al procedimiento número AS-02-030 correspondiente al manejo interno de las cajas registradoras en las barras y lo envió al Sr. Francisco Rivera Morales, Gerente General en ese entonces. En el informe explicó el hecho de que no había autorizado al querellante a utilizar el número de su compañero Nolan Portalatín y que dicha actuación podía provocar un descuadre en las cajas registradoras de la barra. En el informe también mencionó que le enfatizó al querellante el deber de preparar un “ticket” antes de servir o despachar bebida alguna y marcarlo en el sistema, conforme a las normas medulares de la empresa.
10. Recibido el informe de la Sra. Natasha Piñeiro, el señor Morales determinó que el empleado Reyes había infringido la Norma de Conducta Núm. 50 de la Compañía. Dicha determinación fue discutida con el Sr. José Pueyo.
11. La norma de conducta núm. 50 lee como sigue:

² Gaveta de la caja registradora donde se encuentra el dinero en efectivo.

No realizar su trabajo de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la compañía. Esto incluye procedimientos internos establecidos en cumplimiento de regulaciones federales para el manejo de la seguridad y registro de pasajeros y/o equipaje abordando aviones. También, incluye pero no se limita a desviaciones o irregularidades en el procedimiento de cobro de dinero, reportes de propinas, ticket de ventas, inventarios, etc.:

La penalidad:

-La medida disciplinaria dependerá de la gravedad según los hechos de cada caso particular.

12. Anteriormente el empleado había sido amonestado por escrito por incurrir el 1 de marzo de 2007 a la violación a las reglas de conducta núm. 50 y núm. 45.

OPINIÓN

En la presente controversia nos corresponde determinar si el despido del querellante estuvo o no justificado.

Es la posición del Patrono que el despido del querellante estuvo justificado debido a que el empleado incurrió en reiteradas ocasiones en la violación de las normas y reglas de la compañía. Argumentó, que no podía ignorar las amonestaciones previas de las que fue objeto el querellante por incurrir anteriormente en violación de las normas de manejo de los "tickets". Enfatizó que por razones de seguridad la Compañía establece controles estrictos

cuyas violaciones traen consecuencias graves como los descuadres de caja que pueden ser atribuidos a otros empleados.

Por otro lado, es la posición de la Unión que el despido del querellante no estuvo justificado para sostener su posición presentó el testimonio del querellante. El querellante declaró que el día de los hechos era la hora del almuerzo, había mucho "rush" y empezó hacer varias transacciones, que no finalizó y dejó la pantalla abierta. Mientras tanto, un cliente le pidió un sándwich de pavo y pagó con un "voucher" de \$7.00 procedió a dirigirse a la caja, entró la orden y salió en la pantalla el nombre de Nolan Portalatín. Que detrás de él estaban la supervisora y el empleado Portalatín hablando y les indicó que había cometido un error al entrar la orden. La supervisora le señaló que lo que había sucedido no se podía hacer y él le contestó que precisamente porque no se podía hacer se lo estaba informando. Añadió que trabajó la jornada completa y fue despedido el 24 de enero de 2008.

Luego que las partes presentaran toda la prueba en torno a la presente querrela quedó demostrado el hecho no controvertido que el empleado Miguel Reyes realizó una transacción no autorizada en violación a las normas y reglamentos establecidos por la compañía. Probado ese hecho, nos corresponde entonces determinar si la penalidad impuesta guarda justa proporción con la falta cometida.

Sobre el particular tenemos que decir que en el campo de las relaciones obrero patronales un Patrono puede formular reglas y reglamentos razonables

que propendan hacia el desenvolvimiento adecuado del negocio, y es un derecho que prevalece aún en ausencia de una disposición. Está firmemente establecido que el Patrono, además de administrar su negocio, tiene el derecho inherente de dirigir a sus empleados en la labor que desempeñan, ascenderlos y degradarlos, transferirlos, disciplinarlos por justa causa y mantener la conducta y moral de personal en su más alto nivel.³ Sin embargo, en el ejercicio de dicha prerrogativa, el Patrono hace uso de la disciplina correctiva y progresiva, dándole así al empleado la oportunidad de superarse y corregirse, salvo en aquellas en que se justifica el despido. Igualmente, al evaluar la seriedad de la falta incurrida por el empleado, se toma en consideración el historial disciplinario de éste y el tiempo de servicio.

En relación al historial disciplinario del empleado lo único que nos presentó el Patrono como evidencia de medida disciplinaria fue una amonestación escrita con fecha del 8 de marzo de 2007 por haber incurrido en la violación de las reglas 45 y 50. En dicha amonestación escrita se le advirtió que de incurrir nuevamente en la misma violación se le suspendería de empleo y sueldo.⁴

Tenemos presente que no es función del árbitro sustituir o minar la discreción de la gerencia al imponer sanciones disciplinarias. A nuestro juicio en este caso en particular entendemos que el despido es una penalidad drástica en

³ Elkouri & Elkouri, *How Arbitration Works*, pág. 427 et. seq., 4ta. Ed. 1985.

⁴ Exhibit núm. 5 - Co.

proporción a la falta cometida por no seguir los procedimientos y cuando solo se le había amonestado por escrito en una ocasión.

Tenemos que decir sobre el particular que en el campo de las relaciones laborales el Árbitro tiene la disposición de modificar la penalidad impuesta a un empleado dependiendo de varios factores entre ellos la naturaleza de la ofensa. Generalmente, las ofensas cometidas por los empleados se describen bajo dos categorías en extremadamente serias y menos serias. En *Huntington Chair Corp.*, 24 LA 490, 491 (McCoy, 1955) el Árbitro expresó lo siguiente:

"Offenses are of two general classes: (1) those extremely serious offenses such as stealing, striking a foreman, persistent refusal to obey a legitimate order , which usually justify a summary discharge without the necessity of prior warnings or attempts at corrective discipline; (2) those less serious infractions of plant rules or proper conduct such as tardiness, absence without permission, careless workmanship, insolence, etc.. which call not for discharge for the first offense (and usually not even for the second or third offense) but for some minor penalty aimed at correction."

Los Árbitros aplican penalidades que van de acuerdo a la gravedad de la falta cometida cuando son ofensas que se describen como serias. En el caso de ofensas menos graves se utiliza el concepto de la aplicación de medidas correctivas progresivas.

En el presente caso, a pesar de que el Patrono alegó que el querellante tenía un historial de disciplina progresiva solamente presentó como evidencia una amonestación escrita con fecha del 1 de marzo de 2007 por haber incurrido en la violación de las reglas de conducta 45 y 50. En esa ocasión se le exhortó a corregir su conducta y se le hizo la advertencia que de incurrir nuevamente en el

mismo tipo de conducta sería suspendido de empleo y sueldo. Tampoco, el Patrono presentó prueba a los efectos de descuadre de caja, si faltó algún dinero solamente que el empleado no siguió los procedimientos establecidos en cuanto a la operación de cajas registradoras. Entendemos que la acción de despido fue muy drástica y se le debió haber aplicado la disciplina progresiva correspondiente a una suspensión de empleo y sueldo más la advertencia de rigor.

Por lo tanto, modificamos la penalidad impuesta a una suspensión de empleo y sueldo por el tiempo que ha estado fuera.

LAUDO

La medida disciplinaria de despido se modifica a una suspensión de empleo y sueldo por el tiempo que ha estado fuera de su empleo. Sirva dicha medida disciplinaria al querellante como una medida de corregir sus deficiencias y superarse en su trabajo. De incurrir nuevamente en las mismas violaciones del reglamento el Patrono le aplicará la medida disciplinaria correspondiente del despido.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, 30 de septiembre de 2010.

BETTY ANN MULLINS MATOS
ÁRBITRA

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 30 de septiembre de 2010 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDO REYNALDO QUINTANA
UNION PLAZA BLDG STE 810
416 AVE PONCE DE LEON
SAN JUAN PR 00918-3426

LCDO JOSE E CARRERAS ROVIRA
EDIF MIDTOWN STE 207
420 AVE PONCE DE LEON
SAN JUAN PR 00918

SR. JULIO RODRÍGUEZ CRUZ
PRESIDENTE
UNIÓN IND. DE TRABS. DE AEROPUERTOS
URB. SAN AGUSTÍN
CALLE MARGINAL #25
SAN JUAN PR 00923

SR JOSÉ F. PUEYO
DIRECTOR RELACIONES LABORALES
AIRPORT SHOPPES, I.M.C. - CARIBE
PO BOX 37779
SAN JUAN PR 00937

OMAYRA CRUZ FRANCO
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III