

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
Negociado de Conciliación y Arbitraje
P. O. Box 195540
San Juan, Puerto Rico 00919-5540

DIAMOND PALACE HOTEL
(Hotel)

Y

FEDERACIÓN DE TRABAJADORES
DE LA EMPRESA PRIVADA
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-05-1604

SOBRE: DESPIDO POR ABANDONO
DE TRABAJO

ÁRBITRO: LILLIAM M. AULET

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del presente caso se llevó a cabo en el Negociado de Conciliación y Arbitraje el 10 de mayo de 2005. El caso quedó sometido, para consideración y adjudicación, ese día.

La comparecencia registrada fue la siguiente, por parte del Hotel: la Lcda. Nydia I. Rodríguez, Asesora Legal y Portavoz; Sra. María Borrés, Testigo; Sr. Julio Ojeda, Testigo; Sr. Orlando Figueroa, Testigo. Por la Unión: Lcdo. José E. Carreras, Asesor Legal y Portavoz; Sr. Víctor Villalba, Presidente; y el Sr. Joel Rosa Torres, querellante.

II. ACUERDO DE SUMISIÓN

Que la Honorable Árbítro determine si el despido del Querellante estuvo o no justificado. De determinar que no lo estuvo que emita un remedio adecuado que incluya la reposición en su empleo más el pago de los salarios y haberes dejados de devengar.

III. DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO¹ ATINENTES AL CASO**ARTÍCULO III DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN**

SECCIÓN 1: La Unión reconoce el derecho de la gerencia a administrar, supervisar, dirigir y controlar el negocio del Casino, incluyendo la selección de personal, control, promoción y dirección de los “croupiers”, casino “cashiers” y cajeros de máquinas tragamonedas y la adopción y aplicación de reglas razonables, así como la imposición de disciplina por su violación; y que el derecho a supervisar, dirigir, controlar y administrar el Casino son funciones que pertenecen exclusivamente a la Gerencia del Casino y sus representantes autorizados, incluyendo el derecho a programar turnos, vacaciones, sobre tiempo y decretar cesantías por razones de economía.

ARTÍCULO V QUEJAS Y AGRAVIOS

...

ARBITRAJE

...

Sección 8- En estos casos en que la Unión alega que un “croupier”, casino “cashier”, o cajero de máquinas tragamonedas fue despedido o suspendido sin justa causa, el árbitro tendrá autoridad, si determina que el “croupier”, casino “cashier”, o cajero de máquinas tragamonedas fue despedido o suspendido sin justa causa, a formular el remedio o remedios adecuados y justos que corresponden, incluyendo, sin que se entiendan limitados, la reposición del “croupier”, casino “cashier”, o cajero de máquinas tragamonedas, a su puesto anterior con o sin paga atrasada. El Patrono acreditará contra la suma o sumas de dinero que el árbitro determine al “croupier”, casino “cashier”, o cajero de máquinas tragamonedas por pérdida, los ingresos derivados por el “croupier”, casino “cashier”, o cajero de máquinas tragamonedas mientras permaneció suspendido de empleo y sueldo. En caso de controversia sobre el monto total, el Patrono pagará las sumas no controvertidas y el “croupier”, casino “cashier”, o cajero de máquinas tragamonedas y / o la Unión podrá recurrir al arbitraje para dirimir la diferencia en el pago.

¹ Vigencia 1 de abril de 2002 a 1 de abril de 2005, Exhibit I, Conjunto.

IV. DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO DE CONDUCTA² DEL HOTEL

La excelencia en la prestación del servicio que brindamos a nuestros huéspedes es el objetivo principal que esperamos lograr mediante la redacción de este Reglamento que contiene una serie de normas que habrán de guiarlos a ustedes en su comportamiento como empleados de este Hotel...

Para que ustedes tengan pleno conocimiento de lo que esperamos de nuestros empleados, hemos formulado y publicado estas reglas.

No se excusará del cumplimiento de este reglamento a ningún empleado.

La violación de una o más de las reglas o normas contenidas en este Reglamento por un empleado, será razón justificada para tomar acción disciplinaria, incluyendo en algunos casos el despido.

3. AUSENCIA

- a) ...
- b) ...
- c) ...
- d) ...
- e) Las ausencias no notificadas serán consideradas abandono de trabajo y serán causa para despido inmediato.

18. CORTESIA

La cortesía y el buen trato son requisitos indispensables de su trabajo. Será obligación de todo empleado guardar el debido respeto a los clientes, a los oficiales y supervisores, así como para con sus compañeros de trabajo. Está prohibido el uso de lenguaje obsceno en presencia de otros empleados o huéspedes del Hotel. Esta prohibición incluye gestos obscenos o de mal gusto.

- a) ...
- b) ...
- c) ...
- d) Discusiones violentas, peleas o riñas, y palabras obscenas. Están prohibidas las discusiones violentas, peleas o riñas entre empleados que puedan afectar adversamente la

² Revisado a diciembre del 2000, Exhibit I Patrono.

imagen de este Hotel y el bienestar general de sus empleados.

20. PEREZA

Dormirse en el trabajo... No se tolerará el ausentarse sin permiso de su estación de trabajo u obstruir a otros empleados mientras cumplan con las tareas asignadas. Ningún empleado deberá abandonar su estación de trabajo sin la previa autorización de su supervisor inmediato o jefe de departamento.

23. INTIMIDACIÓN

La amenaza o la interferencia con otros empleados, supervisores o jefes o con los huéspedes están totalmente prohibidas.

27. CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

Los empleados deberán regirse por los procedimientos aplicables a su respectiva clasificación, así como por las instrucciones escritas, verbales o manuales que se les provean relacionadas con la conducción de su trabajo. Entre estos:

- a) ...
- b) ...
- c) ...
- d) La negativa a obedecer una orden o instrucción de su supervisor constituye una insubordinación que le puede costar el empleo. De manera que si usted está en desacuerdo con la orden o la interpretación de la instrucción recibida, está en su perfecto derecho de cuestionarla, pero nunca delante de los clientes. Tampoco puede desobedecerla. Lo correcto es obedecer y tan pronto tenga tiempo disponible consulte al jefe inmediatamente superior al que impartió la instrucción.

V. RELACIÓN DE HECHOS

De la totalidad de la prueba presentada durante el transcurso de la audiencia, se derivaron los siguientes hechos:

1. El Sr. Joel Rosa Torres, aquí querellante, se desempeñó como crupier en el Casino del Hotel desde el 6 de mayo de 1996 hasta el 15 de diciembre de 2004, fecha en que fue despedido.
2. Ese día, 15 de diciembre de 2004, el Querellante trabajó en la mesa de póquer durante cuarenta (40) minutos consecutivos, al cabo de los cuales fue relevado por una compañera.
3. El Querellante al ser relevado se dirigió al área de descanso y de camino se encontró con el Sr. Abimael Avilés quien le dijo que el Sr. Julio Ojeda, Gerente del Casino, lo estaba buscando.
4. El Querellante regresó al Casino y al ver al señor Ojeda le preguntó que para qué lo estaba buscando. Ojeda le indicó que para que relevara a otra compañera.
5. El Querellante relevó de inmediato a su compañera y se percató que los demás compañeros estaban trabajando veinte por veinte, es decir, trabajaban veinte minutos y descansaban veinte, mientras que él estaba trabajando cuarenta por veinte, trabajaba cuarenta y descansaba veinte.
6. El Querellante entonces le comentó a su supervisor inmediato el Sr. Alberto Colón, quien se encontraba en la mesa de al lado, que no era justo que todos estuviesen trabajando veinte por veinte, mientras que él estaba trabajando una hora (lo habían llamado para que completara la hora.)

7. El señor Colón le respondió, mientras daba un manotazo en la mesa, que él siempre estaba protestando.
8. El Querellante entonces le contestó molesto que no le faltara al respeto.
9. El señor Colón le ripostó indicándole que se callara la boca.
10. El Querellante dio un manotazo en la mesa y le dijo que no le faltara el respeto delante de la gente.
11. El señor Colón llamó entonces al señor Ojeda quien se encontraba a la entrada del casino para que interviniera.
12. Ojeda se acercó y preguntó qué pasaba, Colón le contestó que el Querellante estaba allí gritando.
13. El Querellante le explicó lo que estaba pasando y Ojeda le dijo que si tenía algo que alegar que lo hiciera cuando saliera de la mesa.
14. El Querellante entonces se percató que la supervisora Zaragoza, a quien él había relevado en la mesa, se estaba burlando de él por lo que había ocurrido.
15. El Querellante le dijo a Ojeda que él iba allí a trabajar y no a que le faltara el respeto como lo estaba haciendo la señora Zaragoza que se estaba burlando de lo que estaba pasando.
16. Ojeda le dijo que se callara.
17. Cuando terminó en la mesa se dirigió al cuarto de descanso y luego regresó al casino donde trabajó cuarenta minutos adicionales al cabo de los cuales acudió a una reunión con el señor Ojeda para dilucidar el asunto.

18. En el ínterin, el señor Ojeda dio instrucciones al Departamento de Seguridad para que grabaran mediante las cámaras de seguridad las incidencias de la reunión. El Querellante no supo y no fue advertido de que su conducta se iba a grabar.
19. La reunión se llevó a cabo en el “lobby bar” del Hotel y en ella se encontraban presentes los señores Ojeda, Colón, Edwin Rivera (crupier compañero del Querellante) y el Querellante.
20. En la reunión el señor Ojeda le preguntó porqué había asumido esa actitud.
21. El Querellante volvió a reclamar que a él se le tenía que respetar y se quejó nuevamente de la actitud de la supervisora Zaragoza. Acto seguido manifestó que tenía problemas con sus compañeros de trabajo, que se sentía perseguido y que la Oficina de Recursos Humanos no le había atendido un problema que tenía con la tarjeta del plan médico, en fin, que la gerencia tenía una persecución en su contra.
22. El señor Ojeda le dijo que él no había visto eso, refiriéndose a la supuesta actitud de la supervisora Zaragoza.
23. El Querellante le dijo que el no estaba mintiendo y que eso era lo que pasaba que ellos nunca veían ni oían nada.
24. Ojeda le repitió que él no vio eso, pero vio que él dio un manotazo en la mesa.
25. El Querellante, entonces, le dijo que él padecía de una condición de depresión y ansiedad y que no se sentía apto para trabajar. El Querellante estaba alterado,

dando vueltas, se había enrollado las mangas de la camisa, entraba y salía, en fin, estaba fuera de sí.

26. El Querellante también manifestó que tenía problemas con el plan médico, que necesitaba la tarjeta del plan para poder tratarse porque ya no aguantaba más esa situación.

27. Ojeda le dijo que fuera donde Villalba, en referencia al Presidente de la Unión; que si tenía esos problemas que fuera a la Oficina de Personal.

28. El Querellante se negó rotundamente porque en el pasado no le habían resuelto nada.

29. El señor Ojeda le dijo que no estaba en sus manos resolver lo de la tarjeta ni lo de la persecución. Pero que la actitud asumida por éste en el casino al insubordinarse y no acatar una orden directa de su supervisor inmediato no era tolerable por lo que le iba a entregar un "warning".

30. El Querellante mantuvo en todo momento su actitud y le contestó que si esa era su posición que mejor que lo botaran, pero que eso lo que iba a traer era una desgracia.

31. Ojeda le pidió que le explicara porqué y éste le manifestó que mejor era que lo botaran y acto seguido se levantó y abandonó el área.

32. El señor Ojeda le advirtió que si se iba era abandono de trabajo y causa para despido, pero éste hizo caso omiso y se fue.

33. Al día siguiente, el Querellante se presentó en la Oficina de Personal con un certificado médico, al no lograr acceso a dicha oficina acudió al Gerente General

del Hotel quien lo acompañó nuevamente a la Oficina de Personal donde pudo entonces comunicarse con la Gerente para entregar el certificado médico. La Gerente no aceptó el certificado debido a que el Querellante había sido despedido por abandono de trabajo.

34. El Querellante le preguntó: “¿desde cuándo?” Ésta no le contestó.

35. El Querellante le pidió la carta de despido, pero la Gerente no se la entregó. El Querellante nunca vio la carta de despido.

36. Al Querellante se le despidió por infringir los Artículos 18 (d), 20, 23, y 27 (d) del Reglamento de Conducta, *supra*.

37. La Unión radicó el caso de autos, luego de cumplir con el procedimiento establecido en el Convenio Colectivo.

VI. ALEGACIONES DE LAS PARTES

El Hotel sostuvo que el despido del Querellante fue uno justificado. Alegó que la acción tomada se debió a que el Querellante incurrió en abandono de trabajo el 15 de diciembre de 2004. Señaló que el Querellante tomó la decisión de abandonar su empleo sin autorización en medio de una reunión con sus supervisores, la cual se llevaba a cabo por éste, alegadamente, haberse alterado al recibir unas instrucciones de su supervisor (lo que el Hotel entendió como insubordinación.) Sostuvo, además, que el Hotel se vio afectado por el tono de voz alto y agresivo que, alegadamente, mantuvo el querellante frente a la clientela, lo que alteró la paz del lugar y de sus clientes y empleados y que el abandonar su puesto de trabajo tuvo el efecto de tener que hacer ajustes de última hora en el horario de los empleados del Casino.

La Unión, por su parte, argumentó que la acción disciplinaria impuesta al Querellante no estuvo justificada. Sostuvo que el Querellante en medio de la reunión que sostenía con sus superiores, por sentir que lo trataban de forma desigual, manifestó en varias ocasiones que se sentía ansioso y que no se encontraba en condiciones de continuar trabajando esa noche, toda vez que la condición emocional que padecía lo estaba afectando y necesitaba medicarse. Por otro lado, sostuvo que el problema que le representaba la falta de medicación al Querellante, lo había provocado el hecho de que no tenía tarjeta de plan médico vigente para tratarse y nadie de la Gerencia del Hotel le había resuelto esa situación.

VII. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si el despido del Querellante estuvo o no justificado. De la prueba presentada por el Hotel, en específico el vídeo de las cámaras de seguridad, se desprende que el Querellante, en efecto, no estaba apto para continuar trabajando.

En este caso ni el Convenio Colectivo aplicable a esta controversia, ni el Reglamento de Conducta proveen un procedimiento disciplinario progresivo al cual hacer referencia. Los Artículos 18(d) y 20 del Reglamento de Conducta, advierten sobre la prohibición de incurrir en discusiones o conducta violenta y/o abandonar su estación de trabajo sin la autorización previa de su supervisor, por el efecto adverso que pudiera provocar en las operaciones del negocio, sin embargo, no dispone expresamente el despido como la acción disciplinaria a tomar en caso de incurrir en

ese tipo de conducta, sino que ambos artículos guardan silencio en torno a ese particular.

Por otro lado, el Artículo 27 (d) hace referencia a que la negativa a obedecer órdenes de un supervisor, podría constituir insubordinación, cuyo resultado podría conllevar el despido. Sin embargo, del propio testimonio del testigo Julio Ojeda surgió que la alegada insubordinación incurrida por el querellante hubiese conllevado una amonestación escrita y que el despido lo provocó el alegado abandono de trabajo³. Razón por la cual en nuestro análisis sobre si el despido estuvo o no justificado, no entraremos a considerar lo relativo a los alegados actos de insubordinación.

Por otra parte, el Reglamento de Conducta⁴ dispone, claramente, en su Artículo 3 que las ausencias no notificadas serán consideradas abandono de trabajo y serán causa para despido inmediato. No obstante, al evaluar si los hechos de referencia constituyen propiamente una ausencia no notificada, tenemos que concluir en la negativa. Durante la reunión que sostuvieron los supervisores con el Querellante, éste manifestó en varias ocasiones su deseo de retirarse, toda vez que no se sentía en condiciones de continuar trabajando. Ojeda admitió que en efecto el Querellante planteó lo anterior como parte de los temas que se discutieron en la reunión. Del testimonio del Querellante surgió que le solicitó autorización a su supervisor de retirarse del trabajo porque se sentía mal.

³ Obsérvese que sobre ese particular el contenido de la carta de despido,(Exhibit II del Hotel), señala el abandono de trabajo como la razón que provoca el despido.

⁴ Exhibit I del Hotel.

La pregunta en este caso es si el Querellante, a conciencia, y sin que hubiese mediado la condición emocional en la que se encontraba al momento de los hechos, hubiese tomado la decisión de retirarse sin autorización de su trabajo. Por otro lado, no se presentó evidencia de un historial⁵ que denotara faltas repetidas o un patrón de conducta impropia durante el tiempo en que laboró para ellos.

La carta de despido que redactó el Hotel tiene la misma fecha en que se suscitaron los hechos, inclusive, del récord surgió que la decisión fue tomada esa madrugada. En Royal Farms Supermarket, 115 LA 1495, (2001), el Árbitro William Butler concluyó lo siguiente:

Hay tres maneras en las que un empleado puede renunciar a su trabajo **(1) planteándolo por escrito (2) expresándolo oralmente (3) por sus acciones u omisiones si muestran la intención de dar por terminada la relación de empleo.** La acción del empleado debe demostrar claramente su intención y deseo en terminar la relación de empleo de manera que el patrono pueda reconocer una renuncia o terminación voluntaria. El solo acto de un empleado retirarse de su trabajo, sin más, no satisface la creencia de que ese empleado necesariamente, voluntariamente, renunció a su trabajo. Ausente una manifestación oral o escrita por el empleado de que ha decidido terminar su relación de empleo con su patrono, la conducta en general de ese empleado debe demostrar la intención de renunciar a su trabajo. Aún cuando la conducta del querellante, quien abandonó las instalaciones del patrono sin autorización, es incuestionablemente sancionable, no se puede concluir que el querellante mostró la intención y el deseo de terminar voluntariamente su relación de empleo. Aquí, el empleado le anunció a su supervisor durante horas laborables que se retiraría y le dio las razones que lo llevaron a tomar esa decisión. Además, regresó a tiempo el próximo día

⁵ Entendemos que las expresiones de la señora Borrés sobre el hecho de que anteriormente se le había llamado la atención y se le había advertido que una próxima falta podría acarrear el despido, son meras alegaciones, toda vez que no se presentó prueba que sostuviera ese testimonio.

laborable, conducta que contrasta con la descrita por el patrono de otros empleados que habían abandonado su empleo. El querellante no abandonó su empleo, fue despedido por el patrono sin justa causa. (**Traducción nuestra. Énfasis suplido.**)

El hecho de que el Querellante haya acudido al Hotel a la mañana siguiente para entregar un certificado médico para excusar su ausencia prueba que la intención de éste no era terminar voluntariamente su trabajo, sino que actuó compelido por el estado mental irreflexivo que le produjeron los síntomas de la condición de ansiedad y depresión que se manifestaron en él al momento de los hechos.

Podemos concluir, razonablemente, que el Querellante incurrió en conducta reprochable, que merecía acción disciplinaria por parte del Hotel, sin embargo, entendemos que, conforme a la prueba presentada, éste no obró con intención de culminar su relación de empleo con el Hotel y que el despido fue una sanción muy severa. Sobre el particular, el tratadista Demetrio Fernández Quiñones⁶ dice lo siguiente:

Por el contrario, los empleados cubiertos por convenios colectivos tienen una protección mucho más amplia. Aquello que puede constituir justa causa según las leyes laborales puede ser atemperado por el árbitro a las circunstancias del caso en particular. La reprimenda, descenso, suspensión o despido por el patrono de un empleado unionado puede ser dejado sin efecto por un árbitro. Su determinación puede estar basada en falta de justa causa o porque el castigo es excesivo para el tipo de conducta observada por el empleado.

⁶Fernández Quiñones Demetrio, El Arbitraje Obrero Patronal, Forum, Primera edición, pág. 208.

VII. LAUDO

Determinamos que el despido del Querellante no estuvo justificado. Se modifica el despido de éste por una suspensión de empleo y sueldo de tres (3) meses. Se ordena la reposición inmediata del Querellante en su empleo y el pago de los haberes dejados de percibir de conformidad con el Artículo V, Sección 8 del Convenio Colectivo, *supra*, vigente entre las partes.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En Hato Rey, Puerto Rico, a de junio de 2006.

LILLIAM M. AULET BERRÍOS
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, de junio de 2006 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDA NYDIA I RODRÍGUEZ
ASESORA LEGAL
DIAMOND PALACE HOTEL Y CASINO
55 AVE CONDADO
SAN JUAN PR 00908

SRA MARÍA BORRÉS
DIRECTORA RECURSOS HUMANOS
DIAMOND PALACE HOTEL Y CASINO
55 AVE CONDADO
SAN JUAN PR 00908

LCDO JOSÉ E. CARRERAS ROVIRA
EDIFICIO MIDTOWN STE 207
421 AVE MUÑOZ RIVERA
SAN JUAN PR 00919-9998

LOURDES DEL VALLE MELÉNDEZ
SECRETARIA