

GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

HOTEL SAN JUAN & CASINO
(HOTEL)

Y

UNIÓN GASTRONOMICA, LOCAL 610
(UNIÓN)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚMERO: A-09-141

SOBRE: DESPIDO DEL SR. CARLOS
ALVAREZ POR VIOLACIÓN A LAS
REGLAS DEL MANUAL DE
EMPLEADOS

ÁRBITRO:
ÁNGEL A. TANCO GALÍNDEZ

INTRODUCCIÓN

Para el presente caso fue necesario efectuar varias vistas de arbitraje el 26 de mayo, 13 y 14 de julio, 26 de marzo y 23 de octubre de 2009, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje (NCA) del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en San Juan, Puerto Rico.

La comparecencia registrada fue la siguiente:

Por la **Unión** comparecieron: la Lcda. María Suárez, Asesora Legal y Portavoz; el Sr. Carlos Álvarez, querellante y testigo; la Sra. Deborah Menéndez, testigo; el Sr. Melvin Negrón, testigo y el Sr. Orlando Díaz, testigo. La Sra. Yamila Pérez fue anunciada como testigo, pero no se encontraba presente.

Por el **Hotel** comparecieron: el Lcdo. Edwin J. Seda Fernández y la Lcda. Liana M. Gutiérrez Irizarry, Asesores Legales y Portavoces; la Sra. Waleska Otero, Directora de Recursos Humanos y testigo; el Sr. Federico Pedrosa,

testigo; el Sr. Cesar Ruiz, testigo; el Sr. Humberto Noriega, testigo, y Sra. Sandra Castro, observadora.

PROYECTOS DE SUMISIÓN

Las partes no acordaron cuál sería la controversia específica que solucionaríamos en este caso. En consecuencia, presentaron proyectos de sumisión separados, dejando bajo nuestra autoridad sustraer la misma a tenor con los hechos, la prueba, las contenciones de las partes y el Convenio Colectivo aplicable.

POR LA UNIÓN:

Que el Honorable Tribunal determine conforme al Convenio Colectivo y la prueba desfilada, así como cualquier otra disposición legal aplicable si el despido del querellante Carlos Álvarez es injustificado y excesivo. Del Honorable Árbitro determinar que el patrono incurrió en un despido sin justa causa y/o en la imposición de una medida disciplinaria excesiva contra el querellante:

1. Ordene la reinstalación inmediata a su puesto en la compañía;
2. Ordene al patrono el pago de todos los salarios y haberes dejados de recibir por el querellante durante el periodo en que ha estado injustificadamente despedido, incluyendo el reconocimiento de dicho tiempo como uno acumulado para efecto de su antigüedad y otros derechos adquiridos;
3. Ordene al patrono el pago de honorarios de abogado;
4. Ordene cualquier otro remedio que proceda.

POR EL HOTEL:

Que el Honorable Árbitro determine a base de la prueba y el Convenio Colectivo si el despido de Carlos Álvarez fue o no justificado. Si el Árbitro determina que el despido fue injustificado que

disponga el remedio en ley que no es otro que aquel que dispone la Ley 80 de 30 de mayo de 1976.

Por lo anterior, resolvemos¹ que la controversia a dilucidar está contenida en el proyecto presentado por la Compañía.

El caso quedó sometido para su adjudicación el 7 de junio de 2010, fecha en que venció el término concedido a las partes para presentar alegaciones escritas. Recibimos sólo alegato del Hotel.

VERSIONES SOBRE LOS HECHOS DEL CASO

1. El querellante Carlos Álvarez trabajó alrededor de 7 a 8 años para el Hotel, desempeñándose durante dicho periodo en diversas ocupaciones. Entre estas fungió como empleado de “Room Service” (RS) en el Departamento de Comida y Bebida hasta el 3 de mayo de 2008, fecha en que fue suspendido sujeto a una investigación por parte de la Oficina de Recursos Humanos del Hotel. Ese fue su último día de trabajo para el Hotel.
2. El Departamento de Comidas y Bebidas es el área que recibe las diferentes llamadas de huéspedes cuando desean comer o beber algún alimento durante su estadía en la hostelería. El proceso, en general, es el siguiente. El huésped llama por teléfono y ordena sus alimentos, en el Departamento toman la orden (y generalmente es el supervisor quien lo hace), preparan la comida

¹ El Reglamento Para el Orden Interno de los Servicios del NCA - Artículo XIV (b) - Sumisión, dispone que: En la eventualidad de 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) a ser resuelto(s) tomando en consideración el convenio colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida.

y luego se envía a uno de empleados a la habitación del huésped para entregar la misma.

3. El protocolo para entregar las ordenes de comida consistía en que una vez el empleado llegaba a la habitación debía tocar la puerta tres veces. Si respondían esperaba hasta que le abrieran la puerta y se entregaba la comida o bebida ordenada. Si, por el contrario, no había respuesta del interior de la habitación se procedía a entrar a la misma para dejar los alimentos dentro de esta.
4. La única limitación de un empleado para entrar en la habitación, cuando no había respuesta luego de tocar tres veces, era que estuviera colgado en la perilla de la puerta el cartón con la indicación de "PRIVADO". Esto significaba que ningún empleado podía entrar a la habitación.
5. El Querellante era uno de los empleados de "Room Service" (RS) que tenía la responsabilidad de llevar las órdenes de comida y bebida preparadas a los diferentes cuartos de los huéspedes del Hotel.
6. Para realizar su trabajo de entregar las órdenes de comida le entregaban al comienzo de su turno una llave electrónica que permitía el acceso a las diferentes habitaciones del Hotel. Este debía firmar cuando le entregaban dicha llave, así como indicar la hora, el día, su número de empleado y el área en la cual trabaja, entre otros. El mismo proceso ocurría cuando devolvía la llave al finalizar su jornada de trabajo. Una llave electrónica igual a esa

también le era entregada a los empleados que limpiaban las habitaciones de huéspedes.

7. Como parte de sus deberes, además de ir a entregar las órdenes de comida y bebida, el Querellante tenía que recoger en las habitaciones las bandejas, platos y demás utensilios usados de las órdenes de comidas ya servidas.
8. El 3 de mayo de 2008, día de los hechos que motivaron su despido y la presente querrela, el Querellante se encontraba realizando estas funciones por los diferentes pisos del Hotel.
9. Ocurre que a eso de las 12: 41 pm la empleada de limpieza de los cuartos de huéspedes Rosa Morales intentó abrir la puerta con su llave electrónica para entrar a la habitación 632 y asearla. No logró entrar y llamó a otra compañera de trabajo, la Sra. María Silva, quien introduce su llave electrónica sin éxito ya que tampoco logró entrar a la habitación.
10. En vista de lo anterior, Rosa Morales notificó que no podía abrir la puerta de la habitación 632 y pone en conocimiento a la Sra. Minerva Larregui, Directora del “Departamento de Housekeeping”, quien se comunica con el oficial de seguridad interna, el Sr. Federico Pedrosa Miranda.
11. El Sr. Federico Pedrosa Miranda, Supervisor de Seguridad del Hotel, se dirigió a la habitación 632, trató de abrirla con una llave electrónica sencilla y en la cerradura se prendió una luz amarilla. Cuando se enciende la luz amarilla en una cerradura significa que

la puerta tiene doble seguro (“double lock”) y no puede abrirse. Por esto, Pedrosa Miranda tampoco no pudo entrar a la habitación.

12. Por lo anterior, el señor Pedrosa tuvo que buscar la llave maestra (“master key”) para abrirla. Esa es la llave que abre todas las habitaciones de huéspedes del Hotel, aun cuando estas tenga el “double lock”. Antes de abrir dicha puerta, el señor Pedrosa tocó tres veces en la puerta para corroborar que la habitación está desocupada. Nadie respondió.

13. En ese momento Pedrosa se encontraba acompañado de la Sra. Minerva Larregui, Directora del “Departamento de Housekeeping”. Larregui estaba presente también porque según la política del Hotel, en este tipo de situaciones, ningún empleado puede abrir y entrar en una habitación solo.

14. Cuando el señor Pedrosa y la señora Larregui entraron a la habitación, encontraron al Querellante acostado en la cama. La señora Larregui pudo identificar al Querellante por su uniforme y su camisa que estaba doblada al cerca del borde inferior derecho de la cama.

15. El señor Pedrosa y la señora Larregui trataron de despertar al Querellante llamándolo en voz alta sin tocarlo, pero no pudieron. Salieron del cuarto y llamaron a los supervisores de éste, los señores Cesar Ruiz y Humberto Noriega. Mientras esperaban a los supervisores del Querellante, vieron a Orlando Díaz, también

empleado de "Room Service", entrar y salir de la habitación 632. Éste se dirigió al área de los elevadores de servicio del Hotel y no intercambió palabra con ninguno de los presentes. En ese momento llegaron los señores Ruiz y Noriega, los cuales se dirigieron a la habitación 632.

16. El Querellante aún se encontraba en la cama boca abajo y el señor Noriega, Supervisor de "Room Service", ordenó que levantaran al Querellante. Antes de esto el Sr. Cesar Ruiz le tomó una fotografía desde su teléfono celular² al Querellante cuando este estaba en la cama boca abajo.
17. Cuando despertaron al Querellante, inmediatamente "cayó" en el borde de la cama, se puso la camisa, repitió; "I'm ok, I'm ok" y salió de la habitación. Al levantarse dejó su cajetilla de cigarrillos en la cama. Posteriormente, regresó a la habitación 632 y le preguntó al señor Pedrosa si había visto su cajetilla de cigarrillos, la cual éste le entregó.
18. Este suceso dio inicio a una investigación interna por parte del Departamento de Recursos Humanos del Hotel que incluyó una lectura del record electrónico de la cerradura de la puerta de entrada y salida de la habitación 632.
19. El señor Pedrosa fue quien realizó la investigación sobre las llaves electrónica que se utilizaron el 3 de mayo de 2008 para abrir la habitación 632. Realizó lo que se conoce como un "lock

² Véase Exhibid 7 del Patrono, objetado por la Unión.

interrogation”, que es el procedimiento a través del cual se puede verificar exactamente cuántas veces se abrió la puerta de una habitación, la fecha y hora en la cual se abrió, la llave que se utilizó para abrirla, la identificación o tipo de llave y el número de llave que se utilizó para abrirla.

20. De la investigación surgió que la Sra. Rosa Morales, empleada de “housekeeping”, abrió la habitación 632, luego de la última entrada de un huésped. La próxima entrada fue a las 12:23 p.m., y también se utilizó la misma llave de la empleada Morales para abrir la puerta.
21. Fue a esa hora, 12:23 pm, que entró el Querellante, quien le solicitó a la empleada de limpieza, Rosa Morales, que abriera la habitación ya que, alegadamente, que no se sentía bien. El Querellante no usó su llave electrónica para abrir y entrar en la habitación 632.
22. Los intentos posteriores para abrir la puerta de dicha habitación son de la Sra. Rosa Morales, quien le abrió la habitación al Querellante, las empleadas de limpieza María Silva y el intento de otra de las empleadas de limpieza y el primer intento del señor Pedrosa para logra acceso al cuarto.
23. El señor Pedrosa plasmó lo sucedido en un documento titulado “Statement Form”, preparado el mismo 3 de mayo de 2008.
24. De igual manera, la aludida investigación interna del Hotel también incluyó la toma de declaraciones de varios empleados y

testigos del incidente relacionado con el Querellante del 3 de mayo de 2008. Incluyo entrevistas, reuniones, revisión de documentos y del Manual de Empleados. Entre las declaraciones presentadas estuvieron las de Rosa Morales, Federico Pedrosa, Minerva Larregui, Cesar Ruiz y Humberto Noriega. A excepción de Morales, todos declararon en las vistas del caso.

25. Además, ese mismo día 3 de mayo una de las reuniones efectuadas la constituyó la discusión del incidente con el Querellante. Estaban presentes Humberto Noriega, Cesar Ruiz y Carlos Álvarez. En esta reunión el Querellante expresó que no entendía que fuera tan problemático el asunto que porque estaba seguridad y que cuál era el “big issue”, a lo que Humberto Noriega le señaló que sí que era un “big issue” porque se violaron varias reglas del Hotel y que parte del trabajo de seguridad era ese.
26. Esta fue la primera vez que el Querellante manifestó a la Gerencia o supervisores que alegadamente se sentía mal y que había ido al cuarto a vomitar y que se sentó en la cama. El Hotel nunca recibió un certificado médico por parte del Querellante.
27. El 6 de mayo de 2008 se celebró otra reunión para discutir el asunto en la que estuvieron presentes Cesar Ruiz, Carlos Álvarez y Deborah Menéndez, delegada de la Unión.
28. La Sra. Waleska Otero, Directora del Departamento de Recursos Humanos del Hotel, efectuó la investigación y realizó todos los

requerimientos documentales, de entrevista, declaraciones, etc... de la misma. Otero también declaró en las vistas de arbitraje del presente caso.

29. De la investigación surgió que el Querellante alegadamente había violado con su conducta las Reglas del Manual de Empleados del Hotel al: reportarse tarde a trabajar y sin llamar con dos horas de antelación, recoger su llave electrónica de trabajo a las 7:10 am, pero reportarse a las 7:45 am, solicitar a una empleada que le abriera la puerta de una habitación, no reportar ni solicitar permiso para acostarse; entrar a una habitación del Hotel y cerrar la misma, no ponchar su hora de entrada, estar fuera de su área de trabajo sin autorización, dormir en horas laborables y utilizar una habitación sin autorización.

30. El Hotel, tras suspender al Querellante en lo que culminaba la investigación, y ya finalizada la misma, el 9 de mayo de 2008 determinó despedir a este imputándole la violación de las Reglas del Manual de Empleados del Hotel.

OPINIÓN

El Hotel en el presente caso sostiene y defiende que el despido que efectuó es justificado ya que el Querellante violó varias Reglas de su Manual de Empleados.

La defensa de la Unión sobre la acción de despido del Querellante es, en síntesis, que el despido es uno sin justa causa y que la medida disciplinaria impuesta al Querellante es excesiva, toda vez que el caso del Querellante es

uno que envuelve una situación de emergencia médica y no de una violación ordinaria al Reglamento de Empleados del Hotel.

No obstante, entendida y comprendida la teoría sindical, vista toda la prueba testifical, documental, las circunstancias descritas sobre lo ocurrido ese día 3 de mayo de 2008, tanto por los testigos del patrono como los de la Unión, los hechos del caso concluidos por este Árbitro, debemos resolver confirmando la acción de despido patronal.

Surge clara y palmariamente que el Sr. Álvarez fue despedido por violentar las Reglas “n”, “o” y “q” del Manual de Empleados del Hotel (Exhibid 15 del Patrono³). Las Reglas “n”, “o” y “q” señalan las siguientes prohibiciones:

n: No permanecer en el área de trabajo durante el turno de trabajo a menos que lo autorice la gerencia.

o: Uso no autorizado de las habitaciones de los huéspedes o de las instalaciones para los huéspedes. Presencia sin autorización en funciones en áreas de los huéspedes, incluyendo sin limitación las habitaciones de los huéspedes, restaurantes, bares, salones o salas de reunión. Los asociados no podrán de hecho socializar, tener citas o reunirse con los huéspedes, asociados o visitantes a menos que sea parte de una autentica responsabilidad del trabajo.

q: Dormir u holgazanear durante el día de trabajo programado.

El Hotel plantea que la violación de los incisos reglamentarios citados son motivos para el despido inmediato de aquel que incurra en su violación y que este es el caso del Sr. Carlos Álvarez.

³ Este fue objetado por la Unión debido a que no fue negociado con la Unión. No obstante, fue admitido como parte de las facultades de una empresa de administrar sus operaciones por medio de reglamentos escritos.

Concurrimos con el Hotel. En el presente caso el Patrono efectuó una investigación adecuada sobre los hechos que dieron origen al despido del Querellante. De esta se desprendió que el Querellante durante tiempo laborable de su jornada de trabajo le solicitó a una empleada que le abriera la habitación de huésped 632 y que aunque estaba vacía, entró a esta permaneciendo dentro de ella, se acostó en la cama hasta que fue descubierto por personal de seguridad del Hotel, compañeros de trabajo y sus supervisores inmediatos, entre otro personal de la gerencia. La entrada a la habitación no fue previamente notificada por el Querellante a sus supervisores ni autorizada por el Hotel, como tampoco fue autorizado el periodo de tiempo en que el Querellante no estuvo realizando labores para el Hotel. De igual forma, descubierto que el Querellante se encontraba en el interior de la habitación fue sorprendido durmiendo en la cama. Estos actos de por sí constituyen una violación a la Reglas del Hotel que imponen como castigo inmediato el despido. Por otra parte, el testimonio del Querellante vertido en la vista de arbitraje sobre la justificación de su proceder el 3 de mayo de 2008 va dirigido a establecer que no era que estaba durmiendo sin autorización y en horas de trabajo dentro de una habitación para uso exclusivo de huéspedes, sino que tuvo una situación de emergencia y de salud al desmayarse en la cama de la habitación 632, tras vomitar, quedándose no dormido sino inconsciente o “desmayado” hasta que fue descubierto cuando entraron a la habitación personal de seguridad del Hotel, empleados y compañeros de trabajo, sus supervisores y otro personal de la gerencia a cargo de la supervisión de la limpieza de las habitaciones en el Hotel. No dudamos que dentro de una

amplia gama de situaciones en el lugar de trabajo puedan en dar lugar unas de índoles médicas y de salud y que ningún centro de trabajo, cualquiera que sea su naturaleza, esta exento de estas. Sin embargo, hay varios escollos circunstanciales que, a nuestro mejor juicio, conforme nos presentaron los hechos del caso todos los testigos del mismo, derrotan inclementemente esa dirección de defensa del Querellante. Nótese que el Querellante a pesar de que no se sentía bien de salud al comenzar su turno de trabajo nunca puso oportuna ni adecuadamente en conocimiento a ninguno de sus dos supervisores inmediatos. Y que a pesar de que la las Reglas del Hotel le obligan a reportar inmediateamente todas las lesiones o situación de enfermedad relacionadas al trabajo, la primera vez que lo hizo fue luego de ser sorprendido en la habitación cuando, ya en su lugar de trabajo, sus supervisores le indicaban que iban a referir el asunto al Departamento de Recursos Humanos por las posibles violaciones a las Reglas del Hotel. Además, cuando fue levantado de la cama en la habitación 632 este informó que todo estaba bien y no invocó razones de enfermedad para justificar su acceso y permanencia a la habitación. Por último, llamamos a la atención al hecho de que en el "Employee Problem/Solution Notice, el Querellante se limitó a señalar que no estaba de acuerdo con la amonestación (suspensión) y que sólo lo firmó porque se lo entregaron. En el espacio que tienen los empleados para hacer comentarios, este no escribió que había vomitado o que se sentía mal y mucho menos que se había desmayado.

Nótese también que el Querellante, teniendo una llave electrónica con la cual poder abrir las habitaciones, solicitó a otra empleada que le abriera la puerta de la habitación 632, con lo cual no aparecería rastro alguno del uso de

su llave en una habitación a la cual tenía el acceso restringido porque esta no era una de las habitaciones relacionadas directamente con sus deberes inmediatos y de las que tenía autorización de acceso. De igual manera, resáltese a lo anterior que la puerta de la habitación 632 tenía un doble seguro, que únicamente se pone de manera manual. Ello denota una deliberada voluntad del Querellante de impedir el acceso simple y rápido a la habitación mientras él estuviera allí dentro. Él declaró que le puso el seguro doble porque sentía vergüenza que lo vieran vomitando. No obstante, tal propósito se cumplía solo con cerrar la puerta con seguro simple. La implicación de que el Querellante pusiera de manera deliberada un doble seguro a la puerta tiene otros efectos, que incluso operaban en contra de su propia salud y vida, pues, al acceso inmediato a la habitación 632 se vio frustrado con el doble seguro. No fue sino tras la intervención de varias personas, incluyendo al personal de seguridad, del transcurso de un tiempo valiosísimo y luego de varias gestiones, que se logró entrar a la habitación. Si el seguro hubiera sido simple y no doble la primera persona que intentó entrar a la habitación hubiera dado cuenta inmediatamente a las autoridades del Hotel de la situación de alegada emergencia de salud. Téngase presente que, entre otras consideraciones, en una situación de emergencia un solo minuto a veces hace la diferencia entre la vida o la muerte de una persona. Máxime si también le sumamos, como en el presente caso, la no notificación del Querellante a su Patrono de alguna situación de salud que pueda aquejarlo en cualquier momento o lugar y este no pueda actuar por el desconocimiento al que lo destino el Querellante.

El acceso a una habitación de huéspedes sin la debida autorización no solo tiene implicaciones de seguridad y salud, tal y como lo hemos visto al analizar la acción del Querellante de poner un doble seguro a una puerta sin notificación alguna a sus supervisores. Y es que no se trata de una falta liviana. La expresa y clara prohibición de entrada sin autorización a una habitación por parte del Hotel tiene muy poderosas e históricas razones de seguridad, intimidad y sentido común, requieren que todo hostel provea la máxima garantía a sus huéspedes. Mirándolo exclusivamente desde la pragmática óptica del Hotel, sus empleados y la Unión, de tales garantías dependerán el negocio y también el empleo. Por ello, aun considerando las razones que expuso el Querellante, estas pierden credibilidad ante el cuadro de circunstancias que rodearon toda esta situación. Y aunque entendidas las mismas, ya evaluadas en su conjunto, opinamos que no existen las circunstancias de un caso que envuelve una situación de emergencia médica. Por el contrario, nos pareció que es una violación ordinaria al Reglamento de Empleados del Hotel, en donde uno de sus empleados fue sorprendido durmiendo por la gerencia en una habitación de huéspedes vacía a la cual tenía prohibido entrar.

Por lo anterior, emitimos el siguiente:

LAUDO DE ARBITRAJE

Conforme a los hechos, el derecho, la prueba presentada documental y testifical admitida, y el Convenio Colectivo el despido estuvo justificado. Se confirma la acción del Hotel.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico a 25 de enero de 2011.

**ÁNGEL A. TANCO GALÍNDEZ
ÁRBITRO**

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, de 25 enero de 2011 y

remitida copia por correo a las siguientes personas:

SRA. WALESKA OTERO
DIRECTORA RECURSOS HUMANOS
HOTEL SAN JUAN & CASINO
PO BOX 9022872
SAN JUAN PR 00902-2872

LCDA. MARÍA E. SUAREZ SANTOS
BUFETE SANTOS Y SUÁREZ
421 MUÑOZ RIVERA
COND. MIDTOWN SUITE B-1
SAN JUAN PR 00918

SRA. DEBORAH MENENDEZ
COORDINADORA DE ARBITRAJE
UNIÓN GASTRONOMICA LOCAL 610
PO BOX 13037
SAN JUAN PR 00908-3037

LCDO. EDWIN J. SEDA FERNANDEZ
ADSUAR MUÑIZ GOYCO SEDA & PEREZ-OCHOA
PO BOX 70294
SAN JUAN PR 00936-8294

LCDA. LIANA GUTIERREZ IRIZARRY
ADSUAR MUÑIZ GOYCO SEDA & PEREZ-OCHOA
PO BOX 70294
SAN JUAN PR 00936-8294

**JENNY LOZADA RIVERA
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III**