

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

WYNDHAM CONDADO PLAZA
HOTEL & CASINO
(Compañía u Hotel)

Y

ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS DE
CASINO DE PUERTO RICO
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A- 05-1269

SOBRE: DESPIDO POR
INCUMPLIMIENTO DE NORMAS

ÁRBITRO:
BENJAMÍN J. MARSH KENNERLEY

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del presente caso se efectuó en las instalaciones del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en San Juan, Puerto Rico, el 25 de mayo de 2005. El mismo quedó sometido el 15 de agosto de 2005, fecha en que venció el término concedido a las partes para someter alegatos escritos.

La comparecencia registrada fue la siguiente: **“Por la Compañía”**: Lcdo. Edwin Seda, Portavoz y Asesor Legal; Sra. Eva Díaz, Gerente de Recursos Humanos y testigo; Sra. Evelyn Cancel, Gerente del Pantry y Casino Lounge; Sra. Helena Hung, testigo; Sr. Arnaldo Suárez, Gerente del Casino y testigo; Sra. Luisa Pagán, Mesera y testigo Sra. Mayleen Maldonado, Mesera y testigo; y la Sra. Iliá Iglesias, Empleada del Hotel.¹ **“Por**

¹ La Sra. Iliá Iglesias estuvo de observadora en los procedimientos.

la Unión”: Lcdo. José Carreras, Portavoz y Asesor Legal; Sr. Víctor Villalba, Presidente de la Unión y la Sra. Ivonne Félix , querellante y testigo.

II. PROYECTOS DE SUMISIÓN

PROYECTO DE SUMISIÓN DE LA COMPAÑÍA

Que el Árbitro determine a base del Convenio Colectivo y la prueba desfilada si el despido de la Sra. Ivonne Félix estuvo o no justificado. En el caso en que el Árbitro decida que el despido fue injustificado, que disponga el remedio en ley, que no es otro que aquel dispuesto por la Ley 80 del 30 de mayo de 1976, 29 L.P.R.A. Sección 185 A y subsiguientes.

PROYECTO DE SUMISIÓN DE LA UNIÓN

Que el Árbitro determine si el despido de la querellante estuvo o no justificado. De determinar que no lo estuvo que emita un remedio adecuado que incluya el pago de los salarios y haberes dejados de percibir más la reinstalación en su empleo.

En el uso de la facultad concedida a este Árbitro, mediante lo dispuesto en el Reglamento Para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje², determinamos que el asunto preciso a resolverse es el siguiente:

Que el Árbitro determine si el despido de la Querellante estuvo o no justificado. De determinar que no estuvo justificado, el Árbitro proveerá el remedio adecuado.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES ATINENTES AL CASO

ARTICLE 13 DISCIPLINARY ACTIONS

Section 1. The hotel shall not take disciplinary action or discharge any employee without just cause. In case of any

² *Artículo XIV- Sobre Sumisión:* b) 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) asuntos precisos(s) a ser resueltos(s) tomando en consideración el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida.

disciplinary action the effected employee and Union representative shall be informed promptly, which would normally be within will twenty-four hours. When an employee is dismissed or suspended, the Employer will give the reasons in writing within seven (7) days after taking the action. Any disciplinary action taken will be subject to the grievance and arbitration procedure as set forth herein.

Section 2. Warning and disciplinary measures taken shall not be used as the basis for further progressive discipline after eighteen (18) months, provided there are no further instances of misconduct within the eighteen (18). However, the forgoing shall be reduce to twelve (12) months for warning and disciplinary measures taken pursuant to the Employer's over and short policy.

Section 3. ...

ARTICLE 30 MANAGEMENT RIGHTS

Section 1. Subject only to the provisions of this Collective Bargaining Agreement, the parties agree that the control of the Casino operations at the Hotel and the control and direction of the employees covered by same are exclusive rights of the Hotel.

Section 2. This collective Bargaining Agreement shall not limit the, rights of the Hotel to perform certain acts, whenever it decides to undertake same, without limitation, on any of the following matters:

- a. Direct and control all Casino business and maintain order and efficiency in the operations of same;
- b. Determine the qualifications of its employees and the nature and functions of each of the job positions at the Casino;
- c. Employ, assign, transfer, or promote its employees, and suspend, discharge, or impose other disciplinary sanctions to them, with just cause;
- d. Decide on the machinery and equipment to be used in the Casino operations;
- e. Establish those disciplinary and work rules, as well as possible disciplinary actions for violations thereof, it deems necessary to maintain the order, security and efficiency of its operations at the Casino and Hotel, which rules may not conflict with not conflict with the provisions of this Collective Bargaining Agreement. Before any new rules or revisions of existing rules are

posted or issued the Union shall received a copy and have fourteen (14) days to request any clarification or explanation. All existing rules, changes in existing rules, or the issuance of new rules, and possible disciplinary actions for violations thereof, shall be valid and enforceable unless such rule or rule revision is arbitrary, capricious and without business justification.

Section 3. All matters not expressly covered in this Collective Bargaining Agreement shall be managed during its effective term duration by the Hotel, which may exercise all its rights and prerogatives subject only to the express restrictions establish by this Collective Bargaining Agreement.

ARTÍCULO XIII DISPOSICIONES GENERALES³

Sección 1...

Sección 12. Cualquier advertencia o medida disciplinaria tomada más de veinticuatro (24) después de ser emitida no podrá ser utilizada como base para disciplina progresiva o para denegar o afectar salarios, beneficios o privilegios de empleo bajo este Convenio.

IV. RELACIÓN DE HECHOS

1. La Sra. Ivonne Félix, aquí querellante, comenzó a trabajar como "Crupier" para la Compañía en 1988.
2. En enero de 2003, la Querellante solicitó y le fue concedido un puesto de Mesera.
3. El 12 de agosto de 2004, la señora Díaz, Gerente de Recursos Humanos, llevó a cabo una reunión del personal del "pantry" donde estuvo presente la Querellante. La misma fue con el propósito de reconciliar varias diferencias entre los empleados del "pantry" y la Querellante.

³ *Convenio Colectivo vigente de abril de 2000 a de mayo de 2003. Cabe señalar que el Convenio Colectivo entre el Wyndham Condado Plaza Hotel & Casino y la Asociación de Empleados de Casino de Puerto Rico tiene una versión redactada en inglés y otra en español.*

4. Durante dicha reunión, la señora Díaz, se percató de que la Querellante se encontraba grabando la conversación sin autorización previa de la Compañía y sus compañeros, por lo que procedió a dar por terminada la misma.
5. El 13 de agosto de 2004, la Compañía le informó a la Querellante que el propósito de la reunión del día anterior fue discutir problemas entre sus compañeros y ella. En dicha comunicación se enfatizó que la Compañía no tenía que tolerar la conducta exhibida por la Querellante para con sus compañeros o que se estuvieran grabando por ella las reuniones del personal. Advirtiéndole que de surgir acciones similares en el futuro se aplicaría a medidas disciplinarias más severas.
6. El 10 de octubre de 2004, la Querellante y la señora Hung, Mesera, se encontraban trabajando en el Casino en el turno de 7:30 p.m. a 4:00 a.m. cuando se suscitó una situación entre ambas.
7. A raíz de dicho incidente la Querellante fue donde el señor Suárez, Gerente de Turno, para informarle su versión de lo sucedido.
8. La señora Hung, por su parte, procedió a informarle al señor Matta, Gerente del Casino su versión de los hechos.
9. Los señores Suárez y Matta, consultaron con el Sr. Guillermo Márquez, Director de Operaciones del Casino, y tomaron la decisión de suspender a la Querellante hasta tanto la Oficina de Recursos Humanos realizara una investigación del incidente.

10. El 5 de noviembre de 2004, la Querellante fue citada a la Oficina de Recursos Humanos donde se le informó de su despido a raíz de la investigación realizada.

11. La Unión, luego de agotar los procedimientos acordados entre las partes y no encontrarse satisfecha con la acción tomada por la Compañía, radicó en este foro el caso de autos.

V. ALEGACIONES DE LAS PARTES

La Compañía sostiene que el despido de la Querellante fue justificado. Alegó que la acción tomada se debió al comportamiento exhibido por ésta con sus compañeros de trabajo en varias ocasiones y luego de ser advertida de que dicha conducta no se toleraría. Argumentó, además, que la decisión de despedirla no se tomó hasta tanto se examinó el expediente de la Querellante y se investigó el incidente con la señora Hung.

La Unión, por su parte, alegó que el despido no se justifica a la luz de los hechos ocurridos el 10 de octubre de 2004. Además, argumentó que la Compañía no podía considerar la totalidad del expediente de la Querellante a la hora de tomar la decisión de despedirla. También señaló que la Compañía no puso por escrito la razón de la acción tomada o entrevistó a la querellante en su investigación de los sucesos que generaron el presente caso.

VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

La Compañía, con el propósito de probar que el despido de la señora Ivonne Félix se justificaba, presentó las declaraciones de la Sra. Helena Hung, el Sr. Arnaldo Suárez, la Sra. Eva Díaz, la Sra. Evelyn Cancel, la Sra. Luisa Pagán y la Sra. Mayleen Maldonado.

La primera de éstos, la señora Hung, declaró que el día de los hechos se encontraban trabajando en el Casino en el turno de 7:30 p.m. a 4:00 a.m. Que ella se hallaba en el área de la barra del Casino Lounge esperando que el “bartender” se desocupara para ordenarle varios tragos y que al mismo tiempo tenía sus brazos cruzados sobre el tope de la barra. Declaró, que la Querellante se acercó a la barra y le pidió una soda al “bartender”; pero al percatarse que éste se encontraba ocupado entró al área de la barra y se sirvió la soda. Añadió, que al entrar a la barra la Querellante se llevó enredado su codo causando que se lastimara el brazo con la esquina de la barra. Que luego de servirse la soda y salir de la barra la Querellante se detuvo a hablar con una clienta del Casino; que terminada dicha conversación, ella se le acercó y le dijo que evitara los roces. Testificando que la Querellante negó que hubiera ocurrido dicho roce hasta que ella le enseñó el golpe, que entonces le dice no me di cuenta y se disculpa con ella antes de irse. Declaró, además, que seguido se dirigió al Sr. Manual Matta, Gerente del Casino, para informarle lo sucedido y que éste le indicó que la Querellante se encontraba en la oficina del señor Suárez; dando su versión del incidente.

La señora Hung declaró también, que esa misma noche la Querellante entró en el “pantry” a recoger sus cosas y procedió a dirigirse a las personas allí presentes diciendo: “Ha sido un placer trabajar con ustedes y espero no verlos nunca más”. Agregó que una vez en la puerta del “pantry” se dirigió a ella y le dijo: “Tú, Helena que juegas de mano con otros compañeros y no te quejas y conmigo si lo hiciste y si yo pierdo mi trabajo por culpa tuya...” Seguido ella la interrumpe y le pregunta si la estaba amenazando, a lo que contestó la Querellante que tomara el comentario como

quisiera. Por último, declaró que durante este suceso se encontraban en el “pantry” varios compañeros de trabajo incluyendo al Sr. Víctor Villalba.

Por su parte, el señor Suárez declaró que escuchó la versión dada por la Querellante y la proporcionada por la señora Hung del incidente. Agregando que luego de hablar con el señor Matta, éstos consultaron con el Sr. Guillermo Márquez, Director de Operaciones del Casino y tomaron la decisión de suspender indefinidamente a la Querellante hasta tanto se realizara una investigación por parte de la Oficina de Recursos Humanos.

La señora Díaz, Gerente de Recursos Humanos, que realizó una investigación del incidente. Agregó que como parte de dicha investigación, se consideró la totalidad del expediente de personal de la Querellante, su comportamiento y actitud contra sus compañeros de trabajo. Que concluida la misma, resolvió despedir a la Querellante, por lo cual la citó el 5 de noviembre de 2004 a su oficina para informarle dicha acción.

Declaró además, que previó al incidente con la señora Hung los empleados del “pantry” le habían solicitado una reunión para dilucidar varias quejas sobre el trato de la Querellante para con ellos. Que dicha reunión se llevó acabo el 12 de agosto de 2004, estando presente, tanto ella como la Sra. Evelyn Cancel, el Sr. Víctor Villalba, la Querellante y varios Empleados. Añadió que terminó dicha reunión cuando se percató que la Querellante es encontraba grabando la misma. Testificó también que al día siguiente amonestó por escrito a la Querellante por el hecho de encontrarse grabando la reunión sin la autorización de los presentes en la misma.

El cuarto testigo de la Compañía, la señora Cancel declaró que había hablado con la Querellante en varias ocasiones debido a las múltiples quejas de sus compañeros de trabajo sobre el trato de ésta para con ellos. Que a solicitud de éstos le pidió a la señora Díaz que coordinara una reunión con el propósito de resolver dicha situación.

Las Sras. Luisa Pagán y Mayleen Maldonado declararon que con anterioridad al 10 de octubre de 2004, éstas habían tenido varios percances con la Querellante debido a su comportamiento y actitud.

La Unión, por su parte, presentó el testimonio de la Sra. Ivonne Félix para así poder probar que el despido de la misma no se justificaba a la luz de la prueba presentada. Ésta declaró que la noche de los hechos ella fue a la barra del Casino Lounge a buscar una “club soda” con limón para un cliente del Casino, ya que en el “pantry” no había “club soda”. Que cuando llegó a la barra la señora Hung se encontraba allí esperando que la atendieran; que ella llamó tres veces al “bartender” para pedirle la soda sin que éste le contestara por lo que decidió entrar a la barra a servirse la misma. Agregó que en el proceso de entrar a la barra ella tropezó con la señora Hung. Declaró, además, que ella entendió que fue un tropiezo leve por lo que procedió a servir la soda; que la señora Hung le dijo ésta es la tercera vez que tropiezas conmigo mira a ver, ten cuidado, evita los roces”. Que ella se disculpó con la señora Hung y se fue a saludar a una cliente del Casino que la llamó para darle unos dulces. Añadió que fue a entregarle la soda al cliente que se encontraba atendiendo y luego se dirigió a hablar sobre el incidente con el señor Suárez. Además, declaró que continuó trabajando hasta que fue llamada a la Oficina del Casino, donde el señor Suárez, en

presencia del señor Villalba, le informó que estaba suspendida hasta tanto la Oficina de Recursos Humanos investigara lo ocurrido. También declaró que el 5 de noviembre de 2004, fue citada a la Oficina de Recursos Humanos donde la Sra. Eva Díaz le informó que estaba despedida.

Del mismo modo declaró que los malentendidos con los demás meseros surgieron de las condiciones de empleo; refiriéndose a las asignaciones de turnos y áreas de trabajo. Indicó que varios meseros se reparten las mejores áreas, entiéndase donde se encuentran los mejores clientes, por lo cual ha tenido varios roces con los mismos. Que ella le pidió a la supervisora que asignara las áreas y no otro mesero.

Analizada y aquilatada la prueba documental y testifical sometida por las partes, concluimos que el despido de la Sra. Ivonne Félix no se justifica. Dicha conclusión descansa sobre varios puntos fundamentales los cuales discutiremos a continuación. Veamos.

Primero; la Compañía no observó el debido proceso o “industrial due process” como se conoce en el ámbito de las relaciones obrero patronales.⁴ Es decir, surge de la prueba presentada que la Gerente de Recursos Humanos investigó el suceso y decidió despedir a la Querellante sin oír la versión de lo ocurrido por parte de ésta o de proveerle la oportunidad de confrontar a su acusador.

Los Árbitros han sostenido que el debido proceso requiere que el Patrono lleve acabo una investigación justa y equitativa de los hechos antes de tomar una determinación final. Lo cual no se cumplió en el caso de autos, pues la decisión de

⁴ Ver *How Arbitration Works*, fifth Elkouri & Elkouri fifth edition, pág. 918

despedir a la Querellante se tomó sin considerar su explicación de los acontecimientos que generaron la acción disciplinaria. De hecho los tratadistas se han expresado sobre el concepto de un procedimiento justo de la siguiente manera:

Procedural fairness requires an employer to conduct a full and fair investigation of the circumstances surrounding an employee's conduct and to provide a opportunity for him to offer denials, explanations, or justifications that are relevant before the employer makes a final decision, before its position becomes polarized.⁵

Segundo; la Gerente de Recursos Humanos no podía considerar la totalidad del expediente al momento de tomar la decisión de despedir a la Querellante. Es decir, solo podía considerar aquellas acciones disciplinarias ocurridas durante los dieciocho (18) meses previos al incidente del presente caso. En otras palabras, dos de los documentos aceptados como prueba de la Compañía hacen referencia a acciones disciplinarias que tienen más de treinta (30) meses; lo cual, aún bajo las disposiciones del anterior Convenio entre las partes, no podrían ser consideradas por este Árbitro.⁶ Por lo tanto, la única acción disciplinaria que podemos tomar en cuenta para propósitos enseñar acción disciplinaria progresiva es la que recibiera la Querellante el 13 de agosto de 2004;⁷ en la cual se le exhortó a mejorar su comportamiento hacia sus compañeros de trabajo y se le advirtió que el grabar reuniones sin la autorización de la Compañía y sus compañeros es una violación de ley y de las normas de la Institución.

Tercero; de las disposiciones del Convenio Colectivo que rige las relaciones entre las partes surge que toda acción disciplinaria que conlleve una suspensión o despido

⁵ Ver *How Arbitration Works, fifth Elkouri & Elkouri fifth edition 1999 supplement, pág. 145 (citas omitidas).*

⁶ *Exhibit 4 y 5 de la Compañía.*

⁷ *Exhibit 2 de la Compañía.*

debe ser puesta por escrito indicando la razón de la misma. No obstante, de la prueba documental y testifical no se desprende que la notificación del despido se hiciera por escrito. Por el contrario, de la prueba se desprende que la Querellante fue citada a la Compañía y fue notificada verbalmente por la Gerente de Recursos Humanos de la decisión de despedirla; lo cual violenta lo pactado por las partes en el Convenio Colectivo.

En síntesis, la Compañía no llevó acabo una investigación justa y equitativa de los sucesos; no siguió lo acordado en las disposiciones del Artículo 13 y consideró acciones disciplinarias inutilizables en su determinación de despedir a la Querellante.

Ahora bien, concluido que el despido de la Querellante no se justifica a la luz de la prueba presentada nos toca determinar el remedio adecuado. Sin embargo, antes de emitir el remedio, entendemos que es menester que nos expresamos, grosso modo, sobre la autoridad del Árbitro para formular el mismo. Lo anterior, es de suma importancia por la restricción que la Compañía pretende imponerle al Árbitro en su proyecto de sumisión cuando expresa y citamos: En el caso en que el Árbitro decida que el despido fue injustificado, que disponga el remedio en ley, que no es otro que aquel dispuesto por la Ley 80 del 30 de mayo de 1976, mejor conocida como Ley de Despido Injustificado.

En Puerto Rico la jurisprudencia ha establecido desde **Ceferino Pérez v. Autoridad de Fuentes Fluviales, 87 D.P.R. 118** lo siguiente:

El Convenio Colectivo es la ley entre las partes, siempre y cuando no contravenga las leyes ni la constitución. Excepto los asuntos que específicamente excluyan del Procedimiento de Quejas y Agravios pactado en el Convenio Colectivo,

toda controversia entre ellas cae dentro de dicho procedimiento.

Subsiguientemente, en **Junta de Relaciones del Trabajo v. Securitas, Inc. 81 JTS**

84, decreto lo siguiente:

El remedio apropiado bajo un convenio colectivo de trabajo o un acuerdo de sumisión arbitral que no limiten claramente los poderes de un Árbitro en casos de despido injustificados, puede ser distinto al provisto en la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976 sobre el derecho a la mesada.

Por lo cual, en ausencia de limitaciones expresas en el Convenio Colectivo que restrinja la autoridad del Árbitro para resolver la controversia o en el caso de acciones disciplinarias que las sanciones hayan sido acordadas por las partes, éste se encuentra en la libertad de emitir el remedio adecuado sin que el mismo esté circunscrito a lo dispuesto en la Ley Número 80, supra.

A tenor con el análisis anterior, emitimos el siguiente Laudo:

VII. LAUDO

Determinamos que el despido de la Querellante no estuvo justificado. Se ordena la reinstalación de ésta en su puesto con todos los haberes dejados de devengar.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

Dado en San Juan, Puerto Rico a 23 de noviembre de 2005.

Benjamín J. Marsh Kennerley
Árbitro

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy, 23 de noviembre de de 2005; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

SR VÍCTOR VILLALBA
PRESIDENTE
ASOCIACIÓN EMPLEADOS DE CASINO DE PR
URB PUERTO NUEVO
1214 CALLE CADIZ
SAN JUAN PR 00920-3841

SRA EVA M DÍAZ
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
CONDADO PLAZA HOTEL & CASINO
PO BOX 9021270
SAN JUAN PR 00902-1270

LCDO EDWIN J SEDA FERNÁNDEZ
ADSUAR MUÑIZ GOYCO & BEBOSA P.S.C
PO BOX 70294
SAN JUAN PR 00936-8294

LCDO JOSÉ E CARRERAS ROVIRA
EDIF MIDTOWN
421 AVE MUÑOZ RIVERA STE 207
SAN JUAN PR 00918-9998

Milagros Rivera Cruz
Técnica Sistemas de Oficina