

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
Tel. 754-5302 a 5317 fax 756-1115

**HILTON INTERNATIONAL OF PR, INC
CARIBE HILTON
(Compañía, Hotel o Patrono)**

Y

**UNIÓN GASTRONÓMICA, LOCAL 610
(Unión)**

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-05-198

**SOBRE: DESPIDO POR
CONDUCTA IMPROPIA**

**ÁRBITRO:
BENJAMÍN J. MARSH KENNERLEY**

I. INTRODUCCIÓN

Las audiencias del presente caso se efectuaron en las instalaciones del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en San Juan, Puerto Rico, el 1 de julio de 2005, 23 de septiembre de 2005, continuando el 6 y 10 de febrero de 2006. El mismo quedó sometido el 16 de julio de 2006, fecha en que venció el término para someter alegados escritos.¹

La comparecencia registrada fue la siguiente: **“Por la Compañía”**: Lcdo. Francisco Ramírez, Portavoz y Asesor Legal; Dora Soler, Directora de Recursos Humanos y testigo; los Sres. Fernando Figueira, Montier Betancourt, Jaime Correas, Hassan Kahn, Joel Cristal y Félix Balarezo; todos como testigos. **“Por la Unión”**: Lcdo.

¹ Cabe señalar que el término para someter los alegatos fue extendido en varias ocasiones por el suscribiente a petición de las partes, esto con el propósito de tratar de llegar a un acuerdo.

Leonardo Delgado, Portavoz y Asesor Legal, Héctor Otero; Tesorero de la Unión, Víctor Lebrón, Delegado, José Rivera, testigo y Antonio Cruz, Querellante y testigo.

II. SUMISIÓN

Las partes no lograron llegar a un acuerdo sobre el asunto preciso a resolverse por este Árbitro, por lo que cada una sometió su respectivo proyecto de sumisión.

PROYECTO DE SUMISIÓN DEL PATRONO

Que el Honorable determine a la luz de la prueba, el derecho aplicable y el Convenio Colectivo, si el despido del señor Antonio Cruz estuvo o no justificado. De determinarse que el despido no estuvo justificado, que emita el remedio adecuado.

PROYECTO DE SUMISIÓN DE LA UNIÓN

Que el Honorable Árbitro determine a la luz de la prueba y el Convenio Colectivo que determine [sic] si el despido es o no justificado. De determinar que no lo es se solicita que emita el remedio que entienda procede.

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:

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.

Determinar si el despido del Sr. Antonio Cruz estuvo o no justificado. De determinar que no lo estuvo el Árbitro emitirá el remedio adecuado.

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

ARTÍCULO XI DISPOSICIONES GENERALES

Sección 1...

Sección 11. Ningún empleado será despedido o disciplinado sin justa causa.

ARTÍCULO XVI DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN

Todo los asuntos relacionados con la operación, control y administración del negocio del Hotel, incluyendo la selección de personal, control y administración de los empleados y el establecimiento y ejecución de reglas y reglamentos razonables, quedan reservados al Hotel, excepto lo expresamente dispuesto por este Convenio.

REGLAMENTO GENERAL DEL HOTEL CARIBE HILTON PARA SUS EMPLEADOS

INTRODUCCIÓN...

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

32. APROPIACIÓN INDEBIDA DE PROPIEDAD

La deshonestidad, falsificación o apropiación indebida de propiedad ajena, bien sea del Hotel, de un compañero o de un huésped no será tolerada.

IV. RELACIÓN DE HECHOS

1. Para mayo de 2004, el Sr. Antonio Cruz, aquí querellante, ocupaba una plaza de “Food & Beverage Attendant” mesero en el Departamento de Alimentos y Bebidas del Hotel.
2. Como mesero se encontraba asignado al restaurante Palmeras y era supervisado por los señores Hassan Kahn, Supervisor y Félix Balarezo, Gerente del Restaurante.
3. Cabe señalar que el Hotel utiliza un sistema computadorizado conocido como “Micros” para procesar las ventas que se generan en los restaurantes y bares ubicados dentro de sus instalaciones, incluyendo el restaurante Palmeras. Como tal, existe un procedimiento escrito para procesar las ventas, pagos y órdenes en dicho sistema.
4. El 30 de mayo de 2004, el Querellante se encontraba trabajando en el restaurante Palmeras en el turno de la mañana asignado a la estación 50.³
5. Ese mismo día el señor Balarezo comenzó sus labores de supervisión en el Restaurante a las 9:00 a.m. A eso de las 10:30 a.m. llamó al señor Kahn para enseñarle como operar el sistema “Micros” y realizar auditorías del mismo.
6. Durante dicho adiestramiento se percataron de varias irregularidades en la estación 50, en la cual se encontraba trabajando el Querellante.

³ Cabe señalar que el Restaurante se encuentra dividido en varias secciones que son atendidas por un mesero en particular, las cuales son conocidas por estaciones.

7. Con posterioridad a los eventos del 30 de mayo, el señor Balarezo le informó a la Sra. Dora Soler, Directora de Recursos Humanos, sobre las irregularidades encontradas en la estación 50, ésta le solicitó que investigara el asunto a fondo.
8. El 2 de junio de 2004, se llevó a cabo una reunión donde se encontraban presentes la Sra. Dora Soler, el Sr. Félix Balarezo y el Querellante acompañado del Sr. Víctor Lebrón, Delegado de área. En dicha reunión se confrontó al Querellante con las irregularidades detectadas, el 30 de mayo de 2004, en la estación 50.
9. El 22 de junio de 2004, las partes se reunieron de nuevo. En dicha reunión la señora Soler informó a la Unión que luego de investigar los sucesos del 30 de mayo; tomando en cuenta un incidente anterior y la severidad de lo ocurrido, el Hotel había determinado despedir al Querellante.
10. Ese mismo día, la Compañía le entregó una carta al Querellante con copia a la Unión, donde le informó lo siguiente⁴:

To Anthony Cruz
From Felix Balarezo
Location Palmeras
Date 22 June 2004
Subject Terminación
cc Unión Gastronómica Local 610

⁴ *Exhibit 3 Conjunto. (la carta fue reproducida según fuera redactada)*

El domingo, 30 de mayo del 2004, hubo un incidente donde un cliente le pagó en efectivo dos desayunos: la cantidad de \$43.00. Esto cubría los dos desayunos (\$36.50) y la propina. Este ingreso en efectivo nunca fue entregado y por lo tanto no fue registrado. Resultando en pérdidas de ingresos para la Compañía.

Esta no es la primera ocasión en que sucede un incidente de alta irregularidad con manejo de dinero del Hotel. Por tal motivo, nos vemos obligados a dar por terminada la relación de empleo y sueldo efectivo el miércoles, 2 de junio del 2004, fecha de su suspensión inicial.

Recibido por Anthony Cruz

Testigo: Víctor Lebrón / delegado

Héctor Otero/ Rep. Sindical

11. Luego de agotar los procedimientos de quejas y agravios acordados por las partes, la Unión radicó la presente querrela ante este foro.

V. ALEGACIONES DE LAS PARTES

El Hotel alegó que el despido del Querellante estuvo justificado. Que dicha decisión se tomó luego de investigar y concluir que el Querellante se apropió de dinero de la hospedería. Añadió que la acción del Querellante violentó la regla 32 apropiación indebida de propiedad del Reglamento General, supra, de la Compañía. Agregó que el Querellante previo al incidente por el cual fuera despedido había cumplido una suspensión de empleo y sueldo de una semana por acciones similares.

La Unión, por su parte, argumentó que el despido del Sr. Antonio Cruz no estuvo justificado. Aludiendo a la posibilidad de que el dinero fuera tomado por otro empleado y no por el Querellante.

VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

El Hotel, con el propósito de probar que el despido del Sr. Antonio Cruz se justificaba, presentó las declaraciones de los Sres. Félix Balarezo, Fernando Figueira, Hassan Kahn, Jaime Correa, Montier Betancourt, Joel Cristal y la Sra. Dora Soler.

El primero de éstos, el señor Balarezo, declaró que para el día de los hechos fungía como gerente del restaurante y que entró a trabajar a las 9:00 a.m. Que una vez en el restaurante procedió a revisar las diferentes áreas del mismo, que estuvieran limpias, que las mesas de la terraza tuvieran sus sombrillas abiertas, que el personal se encontrara en el sitio designado y los Chef hubiesen preparado suficiente comida. Agregó que a eso de las 10:00 a.m., le indicó al Sr. Hassan Kahn, supervisor del restaurante Palmeras, que cuando bajara un poco el movimiento de huéspedes le enseñaría como operar y realizar auditorías en el sistema "Micros".

Testificó, además, que a eso de 10:30 a.m. procedió a entrar en el sistema y solicitar de éste un "open check report"; percatándose que en la estación 50, atendida por el Querellante, solo había 3 "tickets" abiertos a pesar de encontrarse cuatro mesas ocupadas. Que seguido se dirigió a la estación 50 y se percató que en la mesa 55 se encontraban dos personas sentadas y en la mesa se hallaba un "check presenter" con dos billetes de veinte dólares y varios billetes de un dólar.⁵ También declaró que luego pasó por la mesa con Kahn y volvió a ver los billetes.

⁵ El "Check presenter" es una especie de carpeta pequeña donde el mozo o mesero pone el ticket para ser presentado al cliente.

Declaró que decidió que era un momento perfecto para adiestrar al señor Kahn en auditorías del sistema, por lo cual lo llamó y le dijo: “vamos a revisar esta estación”. Que procedió a enseñarle el “open check report” señalándole: “mira hay cuatro mesas ocupadas; solo tres “tickets” abiertos y una en efectivo, vamos a seguir la trayectoria de esa mesa”. Además, testificó que resolvió hacer dicho ejercicio con el propósito de adiestrar al señor Kahn; por lo que fueron a la estación número tres de “Micros” y pidieron otro reporte de “open check report” para seguir la trayectoria de las transacciones de la estación 50. Añadió que durante ese proceso vio cuando el Querellante cogió el “check presenter” de la mesa 55, lo puso en el bolsillo del mandil y se dirigió hacia la cajera.⁶ Que siguió llevando a cabo la auditoría percatándose de que todos los “tickets ” se habían cerrado a “room charges” y no había ninguna entrada de efectivo.

Testificó también que el señor Figueira, el cliente de la mesa 55, se levantó y él lo siguió hasta el área de las tiendas del Hotel donde lo detuvo para preguntarle como estaba todo. Que el señor Figueira contestó que todo estaba bien que lo único que le había molestado era que no se había podido hospedar en el Hotel. El testigo declaró que le dijo que le hubiera gustado invitarlo al desayuno, a lo que respondió el señor Figueira que no era necesario que él había pagado el desayuno en efectivo.

⁶El mandil es una: prenda de vestir que, atada a la cintura, usan las mujeres para cubrir la delantera de la falda, y por analogía, el que usan algunos artesanos, los criados, los camareros y los niños. Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Vigésima Segunda Edición, pag. 1433.

Además declaró que inició una investigación de las irregularidades detectadas; determinando que se había abierto un “ticket” para la mesa 55 y el mismo se cerró seis minutos más tarde; cargándose a un cuarto y que ningún “ticket” en la estación 50 se encontraba cargado a efectivo. Por último, declaró que notificó lo sucedido a la señora Soler, Directora de Recursos Humanos y le solicitó una reunión.

El segundo de los testigos, el Sr. Fernando Figueira, declaró que viajó a Puerto Rico el 28 de mayo de 2004, hospedándose hasta el 4 de junio del mismo año en el Condado Plaza.⁷ Que el 30 de mayo de 2004, a eso de las 10:00 a.m. fue a desayunar con su esposa al Restaurante Palmeras del Caribe Hilton. Declaró además que una vez desayunó tomó el “check presenter” que el mesero le había dejado en la mesa, verificando el costo de lo consumido dejando dos billetes de veinte y tres billetes de un dólar.⁸ Añadió que colocó el dinero dentro del “check presenter” de forma que sobresalieran por la parte de arriba del mismo; aseverando que colocó el dinero de dicha manera, ya que es una criatura de hábito y siempre lo hace así. Testificó que el Querellante tomó el “check presenter” y ellos se despidieron; saliendo del restaurante. Agregó que conocía al Querellante por que en ocasiones anteriores lo había atendido a él y su esposa.

De igual modo, declaró que una vez fuera del restaurante el señor Balarezo se le acercó y le preguntó como se encontraba todo. Que le contestó que se encontraba

⁷ El testigo declaró, además, ser residente en la ciudad de Miami del estado de la Florida.

⁸ Cabe señalar que el costo de lo consumido fue de \$36.50 más \$6.50 de propina para un total de \$43.00.

molesto porque no se había podido hospedar en el hotel; que Balarezo le contestó que le apenaba tal inconveniente, pero que le hubiese gustado regalarle el desayuno.

Declaró que seguido le contestó, que no era necesario porque lo había pagado en efectivo. Añadió que esa noche el señor Balarezo lo llamó al Condado Plaza para preguntarle si estaba dispuesto a declarar sobre lo ocurrido, a lo que accedió. Declarando que suscribió un documento donde recogió lo ocurrido y luego hizo una declaración jurada.⁹

Hassan Kahn, el tercer testigo del Hotel, declaró que para el 30 de mayo de 2004, trabajaba como supervisor en el Restaurante Palmeras. Que a eso de las 10:30 a.m. el señor Balarezo lo llamó para enseñarle a trabajar con el sistema "Micros"; esto con el propósito de que se familiarizara con el mismo porque llevaba poco tiempo trabajando en el restaurante. Agregó que durante este adiestramiento se percataron que en la estación 50, atendida por el Querellante, solo había tres "tickets" abiertos a pesar de encontrarse cuatro mesas ocupadas, por lo que el señor Balarezo y él decidieron estar pendiente para saber qué estaba pasando.

Testificó que, tanto él como Balarezo, dieron una vuelta por el área de la estación 50 y vieron cuando un señor pagó su cuenta en efectivo. Añadiendo que vio cuando el Querellante recogió el "check presenter" y que en efecto la cuenta había sido pagada en efectivo. Declaró además que no hubo "ticket " cargados a efectivo en dicha estación; afirmando que todos se habían cerrado contra cuartos. Que en efecto, el señor Balarezo

⁹ Véase Exhibit 5A y 5B del Patrono.

salió del restaurante para hablar con la pareja que acababa de pagar y que a su regreso le dijo que en efecto la pareja había pagado en efectivo.

Los Sres. Jaime Correa, “Cost Controler” y Montier Betancourt, Gerente de Alimentos y Bebidas, declararon que el Hotel tiene un procedimiento escrito, el cual establece cómo se manejan los “tickets” que generan las ventas a cliente. Que dicho procedimiento establece las responsabilidades de los meseros, cajeros y supervisores en cuanto al procesamiento de estas ventas a través del sistema “Micros”. Ambos testificaron que colaboraron en la preparación y posterior revisión del mismo. Declararon también que el mesero es quien abre el “ticket” cuando toma la orden del cliente y es quién lo lleva a la cajera para que lo cierre una vez el cliente determina el método de pago, ya sea en efectivo tarjeta de crédito o mediante cargo al cuarto.

Por otro lado, la Sra. Dora Soler, Directora de Recursos Humanos, declaró que Balarezo la llamó a su casa para informarle lo ocurrido.¹⁰ Que ella le solicitó que investigara el asunto a fondo, ya que recordaba que había ocurrido un incidente anterior con dicho mesero. Agregó que el 2 de junio de 2004, se llevó a cabo una reunión entre los representantes de la Unión y el Hotel, donde estuvo presente el Querellante. Que en dicha reunión confrontaron al Querellante con lo ocurrido y éste indicó que no recordaba nada y que el día de los hechos había mucho trabajo.

¹⁰ El día de los hechos era un domingo.

Añadió que el 22 de junio del mismo año, se reunieron nuevamente con la Unión y le informaron que luego de investigar los sucesos y considerar un incidente anterior donde se vio involucrado el Querellante, tomaron la decisión de despedirlo.

El último testigo del hotel, el Sr. Joel Cristal declaró que para el 30 de mayo de 2004, era el supervisor de cajeros y que ese día faltó un cajero. Que debido a esto tuvo que rotar a los cajeros presentes y realizar él tareas de cajero.

Por otro lado, la Unión presentó el testimonio del Sr. José Rivera con el propósito de probar su alegación. Éste declaró que es el delegado del restaurante Palmeras y cajero. Añadió que el día de los hechos faltó un cajero y que en un momento dado durante la mañana, la caja del restaurante fue atendida por la Sra. Karla González, supervisora. Declaró, además, sobre sus responsabilidades como cajero y los procedimientos establecidos para procesar los "tickets".

Analizada y aquilatada la prueba, concluimos que en efecto, el Querellante incurrió en las acciones que conllevaron su despido. Alcanzamos dicha decisión por entender que el Hotel sostuvo el peso de la prueba al demostrar que el Querellante violó la regla 32, supra, apropiándose de dinero del Hotel. Su conducta quedó evidenciada mediante las expresiones de los señores Félix Balarezo, Hassan Kahn y Fernando Figueira; cuyo testimonio nos merece entera credibilidad. Expresamos esto por el comportamiento exhibido por los mismos en la vista, la claridad de sus declaraciones y falta de evidencia que indique algún tipo de prejuicio para con el Querellante. De hecho, lo anterior es cónsono con lo que dispone la Regla 44 de

evidencia, la cual establece los factores a ser considerados al momento de adjudicar credibilidad. Veamos.

- Comportamiento del testigo mientras declara y la forma en que lo hace.
- Naturaleza o carácter del testimonio.
- Grado de capacidad del testigo para percibir, recordar o comunicar cualquier asunto sobre el cual declara.
- Existencia o inexistencia de cualquier perjuicio, interés u otro motivo de parcialidad por parte del testigo.
- Manifestaciones anteriores del testigo.
- El carácter o conducta del testigo en cuanto a veracidad o mendacidad.

Habiendo determinado que el Querellante incurrió en la conducta imputada nos corresponde establecer si la acción disciplinaria impuesta es excesiva o por el contrario está acorde con el acto cometido por el Querellante.

A tenor con esto, los árbitros han indicado, consistentemente que la penalidad impuesta a causa de una acción disciplinaria puede clasificarse en dos géneros. Ofensas graves, tales como: robo o apropiación indebida, las cuales justifican el despido como una medida correccional sin la necesidad de recurrir a la doctrina de la disciplina progresiva y las menos graves, tardanzas, dejadez en el trabajo o ausentarse sin permiso; las cuales llaman a la imposición de disciplina progresiva. Sobre este particular los prestigiosos tratadistas Frank Elkouri & Edna Elkouri, **How Arbitration Works**, Sixth Edition, BNA, Washington, 2003, Pág. 964, se han expresado de la siguiente manera:

Offenses are of two general classes: (1) Those extremely serious offenses such as stealing, striking a foreman, persistent refusal to obey a legitimate order, etc., which usually justify summary discharge without the necessity of prior warnings or attempts at corrective discipline; (2) those

less serious infractions of plant rules or of proper conduct such as tardiness, absence without permission, careless workmanship, insolence, etc., which call not for discharge for the first offence (and usually not even for the second or third offense) but for some milder penalty aimed at correction.¹¹

De hecho, los árbitros catalogan la apropiación ilegal o indebida de propiedad del patrono por parte de un empleado como una ofensa suficientemente grave que justifica el despido en una primera ofensa. Conozcamos a continuación lo que han dicho varios Árbitro sobre este particular:

There are several serious infractions widely recognized in industrial arbitration as justifying discharge for the first offence without regard to the employee's prior record or length of services. Theft of company property is one of them.¹²

We deal here with a major industrial crime for which it as long been recognize that the penalty summary discharge.¹³

Asimismo, nuestro Tribunal Supremo en **Secretario del Trabajo vs. I.T.T., 108**

D.P.R. 536 (1979), se expresó al respecto de la manera siguiente:

Constituye una falta aislada que da lugar al despido de un empleado en primera ofensa, aquella que es de tal seriedad o naturaleza que revele una actitud o un detalle de su carácter, tan lesivo a la paz y al buen orden de la empresa, que constituiría imprudencia esperar su reiteración para separarlo del establecimiento.

¹¹ Citas omitidas.

¹² Arbitro Howard S. Block en *Flintkote Company and Brotherhood of Teamsters*, 49 LA 810 (1967).

¹³ *Grand Union Co. And Retail Clerks International Association, Retail Store Employees Unión Local 1262*, 48LA813(1967).

En síntesis, de la prueba sometida quedó probado que el Querellante se apropió de dinero del Hotel y que la medida disciplinaria impuesta está acorde con la severidad de la ofensa.

A tenor con el anterior análisis emitimos el siguiente Laudo:

VII. LAUDO

El despido del Sr. Antonio Cruz estuvo justificado. Se desestima la querrela

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 31 de octubre de 2006.

BENJAMÍN J MARSH KENNERLEY
ÁRBITRO

BJMK/drc

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 31 de octubre de 2006 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDO FRANCISCO M RAMÍREZ-RIVERA
BUFETE MARTÍNEZ ODELL & CALABRIA
PO BOX 190998
SAN JUAN PR 00919-0998

SRA DORA SOLER
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS
HOTEL CARIBE HILTON
PO BOX 9021872
SAN JUAN PR 00902-1872

LCDO LEONARDO DELGADO NAVARRO
8 CALLE ARECIBO

SAN JUAN PR 00917

SR HÉCTOR OTERO
TESORERO
UNIÓN GASTRONÓMICA, LOCAL 610
PO BOX 13037
SAN JUAN PR 00908-3037

DAMARIS RODRÍGUEZ CABÁN
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III

Benjamín Marsh Kennerley

Árbitro

CERTIFICACIÓN

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

Secretaria

