

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
**Negociado de Conciliación y Arbitraje**  
Ave. Muñoz Rivera 505  
San Juan, Puerto Rico 00919

**CONDADO PLAZA HOTEL &  
CASINO**  
**(Patrono)**

**Y**

**ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS DE  
CASINO DE PUERTO RICO**  
**(Unión)**

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM. A-07-826**

**SOBRE: DESPIDO - JEANNETTE  
SOLANO**

**ÁRBITRO:  
ELIZABETH IRIZARRY ROMERO**

## **INTRODUCCIÓN**

La vista de arbitraje del presente caso se celebró en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico, el 22 de agosto del 2007.

El caso quedó sometido, para efectos de adjudicación, el 5 de octubre de 2007, fecha en que venció el término concedido a las partes para someter alegatos escritos en apoyo de sus respectivas posiciones.

Comparecieron, por El Hotel Condado Plaza & Casino, en adelante “el Patrono” o “Hotel”: el Lcdo. Edwin J. Seda Hernández, Asesor Legal y Portavoz; Sr. Miguel Pérez Cruz, Supervisor y Testigo; y la Sra. Eva Díaz, Gerente de Recursos Humanos, Representante del Hotel y Testigo.

Por la Asociación de Empleados de Casinos de Puerto Rico, en adelante “la Unión”, comparecieron: el Lcdo. José E. Carreras Rovira, Asesor Legal; Sr. José Hernández, Representante de la Unión y la Sra. Jeannette Solano; Querellante.

### SUMISIÓN

Las partes no lograron acordar el asunto a resolver en este caso, por lo que cada una sometió su respectivo Proyecto de Sumisión.

#### POR EL PATRONO

“Que la honorable árbitro determine a base de la prueba desfilada y las disposiciones aplicables del Convenio Colectivo si el despido de la querellante Jeannette Solano estuvo o no justificado. Si la árbitro determina que el despido no estuvo justificado que disponga el remedio en ley, que no es otro que el de la Ley 80 del 30 de mayo de 1976”.

#### POR LA UNIÓN

“Que la honorable árbitro determine si el despido de la empleada querellante estuvo o no justificado y /o de conformidad al convenio colectivo. De determinar que no lo está que emita un remedio adecuado que podrá incluir la reposición en su empleo más el pago de los salarios y haberes dejados de percibir”.

Luego de analizar el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y los hechos particulares del caso, determinamos<sup>1</sup> que la controversia a ser resuelta es la siguiente:

---

<sup>1</sup> El artículo XIV, inciso (b) del Reglamento para el orden interno de los servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje 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) preciso(s) a ser resuelto(s) tomando en consideración el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida.”

“Determinar si el despido de la querellante, Jeannette Solano, estuvo o no justificado, conforme al Convenio Colectivo y la prueba presentada. De determinar que no lo estuvo, que la Árbítro provea el remedio adecuado”.

## DISPOSICIONES DEL CONVENIO<sup>2</sup> APLICABLES 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 disciplinary action the affected employee and the Union representative shall be informed promptly, which would normally be within twenty-four (24) 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. Warnings 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) months. However, the foregoing shall be reduced to twelve (12) months for warning and disciplinary measures taken pursuant to the Employer's over and short policy.

Section 3. All disciplinary actions, except unpaid suspensions and discharges, shall not be heard at arbitration for twenty-six (26) weeks following the 2 denial of the grievance. During that twenty-six (26) week period, the parties shall in good faith attempt to resolve the grievance. In the event the grievance is not resolved, the Union may then appeal the matter to arbitration, pursuant to Article 11, Section 3.

#### **Condado Plaza Hotel & Casino Over and Short Policy<sup>3</sup>**

If you are an employee in charge of cash or credit register, bank cage, box or similar duties related to the handling of money or its equivalent (collectively, a "Bank") as part of your duties, you must always count the funds being delivery to you before your Supervisor and sign the appropriate receipt acknowledging

---

<sup>2</sup> Exhibit 1Conjunto, Convenio Colectivo - 2003-2008.

<sup>3</sup> Exhibit 1 Patrono.

the amount of money or its equivalent delivered and the Bank location, before accepting the same. This procedure must always be followed.

You will be responsible for having this Bank in balances all times. Audits of employee's Banks will be conducted by your Supervisor or any Accounting or Casino member on a random basis. You shall always be in possession of your Bank while work and may not permit anyone to access your Bank. Because minor error may occur when handling cash or cash equivalent, fifty (\$50.00) will be considered a violation to this over and short Policy.

If the employee incurs in a pattern of irregularities of over and shorts in amount less than the limit, the same shall also constitute a violation of this policy.

You will report to your supervisor any transaction that could result in an overage and shortage during your working shift. The supervisor will double check the report, review all cash transactions and count the monies of the bank. If an overage or shortage is found during an audit process, the Finance Department will notify the employee and the supervisor of the findings. The employee should immediately meet with a Finance Officer in order to clarify such findings. If the overage and shortage persist, the Finance Officer will notify the supervisor, once again and the Human Resources Officer of the situation. The supervisor will follow up with the appropriate disciplinary action.

In the case of Slot Cashier assigned to the Slot Booth, management has established a procedure to balance the Booth Bank when another Slot Cashier makes the cashier rest relief.

This Policy will be apply to the Soft Count, (Casino), that count and balance the table drop boxes, all Cage and slot cashiers, handle all negotiable instrument, and make bank deposits. Also will be apply to the Hotel General Cashier, who count, balance and deposit to the bank all Hotels cashiers cash or cash equivalent transactions.

#### **DISCIPLINARY PROCEDURES**

It is our intention to provide an environment in which you will have the opportunity to know what is expected of you. This is done so that you will be able to achieve the goals you have set and so we can work together to provide the best possible facilities and services for our guest. We feel it is important for you to know, understand and admit as you're the standards and conditions of your employment with us so that you will be free to concentrate your efforts in doing the king of job that will give you the greatest sense of personal and professional satisfaction. Should there be a situation in which you fall short of

achieving our mutually agreed upon standards of job performance and conduct, the employee will be creating a situation where corrective action becomes necessary. The types of action the employee may expect may be any one or a combination of the following depending upon a determination based on a fair and objective investigation of the facts and circumstances of the specific incident.

The following list of specific violations in each category is not intended to be all inclusive; similar infractions will result in similar procedures except as otherwise specifically stated in this Policy. Violations of rules in this policy can fall in one or more of the Groups listed depending on the circumstances of the violation.

### **Group I Minor Violations**

1. An over or short not exceeding fifth dollars (\$50.00)
2. A patterns of irregularities of over or short not exceeding the limits of fifty dollars, (\$50.00) established within a rolling six (6) month's period.

### **Group II Major Violations**

1. An over or short exceeding on hundred dollars (\$100.00)

### **Group III Intolerable Violations**

1. An over or short exceeding Two Hundred and Fifty Dolars (\$250.00).
2. Failure to maintain accurate and proper accountability and control of cash or cash equivalent Banks. Failure to follow proper witness's procedures with deposits and cash handling, or cash equivalent (these include the Soft Count), excessive of continuos cash shortages, overs or other irregularities will be considerate irresponsible and unacceptable.

Except as otherwise specifically stated in this Policy, the following is the group classification generally applicable to the violations of the Hotel stated in this Rules of conduct:

#### **1. Group I Minor Violations**

- A. First Offense - Verbal Warning
- B. Second Offense - Written reprimand
- C. Third Offense - Second Written reprimand
- D. Fourth Offense - Suspension (five (5) working days)

## 2 Group II Major Violations

- A. First Offense - Written Warning
- B. Second, Offense - Suspension (3-working days)
- C. Third Offense - Suspension (5-working days)
- D. Fourth Offense - Immediate termination

## 3. Group III Intolerable Violations

- A. Immediate termination

### RELACIÓN DE HECHOS

De la prueba oral y documental desfilada durante el transcurso de la audiencia se derivaron los siguientes hechos pertinentes a la controversia:

1. La Sra. Jeannette Solano, querellante, trabajó como “cage cashier” cajera en el casino del Wyndham Condado Plaza Hotel & Casino hasta el 15 de junio de 2006, fecha en que fue suspendida de empleo y sueldo pendiente a investigación debido a un patrón de descuadre en su caja registradora.
2. El 12 y 14 de enero de 2006, la Sra. Jeannette Solano reflejó una diferencia de dinero en su banca. El 12 de enero de 2006, su diferencia fue de \$200.00 “short” y el 14 de enero fue de \$100.00 “short”<sup>4</sup>.
3. El 25 de enero de 2006, la señora Solano, reflejó una diferencia en su banca de \$75.20 “short”. El Patrono la evaluó según la Política de “Over and Short”. Como incurrió en una Segunda falta al Grupo II, se le suspendió por 3 días de trabajo<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Exhibit 2 Patrono.

<sup>5</sup> Exhibit 3 Patrono.

4. El 29 de marzo de 2006, la señora Solano incurrió en su tercera falta al Grupo II, del "Over and Short Policy" al haber reflejado un "over" de \$100.00 en su banca. Se le suspendió por 5 días de trabajo<sup>6</sup>.
5. El 13 de junio de 2006, la señora Solano, reflejó una diferencia en su banca de \$90.00 ("short"), luego de haber sido suspendida anteriormente por varios descuadres. En esta ocasión se le suspendió el 15 de junio de 2006, pendiente a investigación. Este descuadre constituía una cuarta ofensa al Grupo II del "Over and Short Policy"<sup>7</sup>.
6. El 30 de junio de 2006, se le entregó a la señora Jeannette Solano una carta de despido<sup>8</sup> por parte de Miguel Pérez, Gerente de Cajeros-Casino. En la misma se le indicó la razón de su terminación, ello fue por haber incurrido en un descuadre de noventa (\$90) dólares. Lo que implica la violación de las Políticas de "Over and Short" de la Compañía.
7. No conforme con la determinación de la Compañía, la querellante, a través de la Unión, radicó en arbitraje una querrela el 7 de agosto de 2006, por entender que el despido estuvo injustificado.

### ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el presente caso nos corresponde determinar si el despido de la querellante, la Sra. Jeannette Solano estuvo o no estuvo justificado conforme a la prueba desfilada, el

---

<sup>6</sup> Exhibit 4 Patrono.

<sup>7</sup> Exhibit 5 Patrono incluye: Notificación de Acción Disciplinaria Progresiva y reporte del cuadro.

<sup>8</sup> Exhibit 6 Patrono Carta de despido.

Convenio Colectivo y la Política de “Over and Short” del Condado Plaza Hotel & Casino.

Luego de analizada la prueba desfilada en la vista de Arbitraje, concluimos que el despido de la querellante estuvo justificado. La prueba presentada demostró, claramente, el hecho de que la querellante mostró un patrón reiterado de descuadres en su banca. Ello a su vez demostró la forma negligente e ineficiente en que la querellante realizaba el desempeño de su trabajo como (“cage cashier”) cajera.

La querellante, se descuadró en 5 ocasiones en un periodo 6 meses. La política de “Over and Short Policy”, identifica tres categorías para establecer medidas disciplinarias en cuanto a los descuadres o sobrantes. Cabe señalar que ninguna de las medidas disciplinarias aplicadas a la querellante fueron objetadas por la querellante mediante el procedimiento de quejas y agravios establecidos en el Convenio Colectivo.

Durante la vista de arbitraje el Sr. Miguel Pérez, Gerente de Cajeros testificó sobre la política de “over and short”. El señor Pérez, señaló que todos los cajeros del Casino al momento de ser reclutados reciben copia del “Over and Short Policy” del Hotel. Igualmente, la querellante conocía las políticas y procedimientos disciplinarios del Condado Plaza Hotel & Casino. Del testimonio del señor Pérez, surgió que cuando un cajero firma la hoja de cuadro, éste acepta dicho cuadro o descuadre, por tanto, certifica que lo que está entregando es todo lo que consta en su banca.

En lo pertinente al caso de autos la señora Solano demostró ser negligente, tener una actitud en no rendir su trabajo en forma eficiente, así como, un patrón reiterado de violación a la política de “Over and Short” del Hotel, cuando el 12 de enero de 2006 en



su caja faltaron doscientos dólares (\$200.00). Dos días más tarde, el 14 de enero de 2006, faltaron cien dólares (\$100.00). Para un total de trescientos dólares (\$300.00) en descuadre en una misma semana. A pesar de que la medida disciplinaria a aplicar por dichas falta procedía una suspensión, el Hotel consolidó ambas faltas en una. Le dio una amonestación escrita, ya que tomó en consideración el desempeño de la querellante en otras áreas, como por ejemplo, servicio al cliente.

Luego, el 25 de enero de 2006, en la caja de la querellante le faltaron setenta y cinco dólares con veinte centavos (\$75.20), se le suspendió por tres (3) días.

El 29 de marzo de 2006, la señora Solano, nuevamente se volvió a descuadrar. En esta ocasión, la caja reflejó un sobrante de cien dólares (\$100.00), siendo suspendida por cinco (5) días.

Finalmente, el 15 de junio de 2006 la querellante fue suspendida de empleo y sueldo pendiente a investigación, su caja volvió a reflejar un descuadre por la cantidad de noventa dólares (\$90.00). Este último descuadre dio motivo al despido de la señora Solano por tratarse del quinto descuadre en un periodo de alrededor de seis (6) meses.

Evidentemente, a la querellante se le brindaron varias oportunidades para mejorar el desempeño en su área de trabajo como cajera ("cage cashier"). Igualmente, se le recomendó ser más cuidadosa con sus transacciones para que su trabajo no se viera afectado y por consiguiente, no causara pérdidas al Hotel.

De la evidencia presentada surge que la señora Solano recibió copia de la política aplicable a los Cajeros del Casino, "Over and Short Policy"<sup>9</sup> al momento de ser reclutada el 29 de septiembre de 1995. Nuevamente, se le entregó copia de dicha política el 18 de enero de 2005, cuando su caja reflejó un sobrante de \$105.00, por lo cual se le suspendió en dicha ocasión. La prueba presentada demostró que la querellante incurrió en un patrón reiterado de descuadres en un período de seis (6) meses, lo que claramente evidencia la violación al "Over and Short Policy". Que el Patrono en el ejercicio de sus derechos gerenciales, garantizado por el Convenio Colectivo aplicable, aplicó medida disciplinaria progresiva, con miras a que la querellante corrigiera y mejorara su desempeño como cajera ("cage cashier"). Medidas disciplinarias que no fueron objetadas mediante el procedimiento de quejas y agravios.

El Convenio Colectivo vigente entre las parte al momento de los hechos, en su Sección 1, Artículo 13, Acciones Disciplinarias establece que el Hotel no podrá tomar acción disciplinaria o despedir ningún empleado sin justa causa.

Con relación a lo que constituye justa causa para el despido la Ley Núm. 80 del 30 de mayo de 1976, 29 L.P.R.A. (Ley 80) menciona ciertas circunstancias que constituyen justa causa. En lo pertinente, dicho estatuto dispone que:

Se entenderá por justa causa para el despido de un empleado de un establecimiento:

*a. . . .*

---

<sup>9</sup> Exhibit 1 Patrono.

- b. La actitud del empleado de no rendir su trabajo en forma eficiente o de hacerlo tardío y negligentemente o en violación de las normas de calidad del producto que se produce o maneja por el establecimiento
- c. Violación reiterada por el empleado de las reglas y reglamentos razonables establecidas para el funcionamiento del establecimiento siempre que copia escrita de los mismos se haya suministrado oportunamente al empleado.  
(Énfasis nuestro)

...

Los hechos del caso de auto ciertamente configuraron justas caso para el despido de la querellante. Los constantes descuadres en la caja de la querellante denotan la negligencia y poco eficiente que la querellante desempeñaba sus funciones de cajera. De igual manera, quedó demostrado la manera reiterada en que la señora Solano violó la política del Hotel relacionada con el manejo de la caja. Los constantes descuadres ciertamente afectaron el buen y normal funcionamiento del Casino. El Hotel no puede permitirse tener un empleado realizando labores de "cage cashier" en el Casino, el cual constantemente le falta o le sobra dinero al realizar el cuadro de la caja a éste asignada.

En el caso Blanes v. Tribunal de Distrito, 69 D.P.R. 113, 120, el Honorable Tribunal Supremo, expresó:

En todo contrato de empleo existe expresa o implícitamente, la condición de que el empleado habrá de cumplir los deberes de su empleo en forma competente, y, como consecuencia, **si se demuestra que el empleado es incompetente, ineficiente o negligente**, en tal forma que el continuar con sus servicios resultaría en perjuicio del patrono y aún de terceras personas, **ese hecho constituye justa causa para el despido.** (Énfasis suplido)

Una vez probado que la señora Solano incurrió en negligencia durante el desempeño de sus funciones de "cage cashier" hemos de evaluar si la medida disciplinaria impuesta fue justa y razonable. Como indicáramos anteriormente en cada uno de los descuadres bien fuera por que faltó o sobró dinero, el Patrono sancionó a la

querellante conforme la medida disciplinaria correspondiente a la cantidad de dinero según la propia política de "Over and Short" establece para cada caso. Ello así, el Hotel probó aplicó una medidas disciplinaria progresiva con miras a que la querellante mejorara su desempeño, sin embargo, ésta no supo hacer uso de las oportunidades que le brindaron.

Avalada la prueba presentada concluimos que el despido de la querellante no fue injusto, discriminatorio, arbitrario ni caprichoso.

Por los fundamentos anteriormente expuestos concluimos que el Patrono actuó correctamente. Por cuanto, emitimos el siguiente:

### **LAUDO**

De conformidad con el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la prueba presentada, determinamos que el despido de la Sra. Jeannette Solano, querellante, estuvo justificado.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

Dado en San Juan, Puerto Rico a 14 de noviembre de 2007.

**ELIZABETH IRIZARRY ROMERO  
ÁRBITRO**

**CERTIFICACIÓN**

Archivada en autos hoy 14 de noviembre de 2007; y se remite copia por correo

en esta misma fecha a las siguientes personas:

SR VÍCTOR VILLALBA - PRES  
FEDERACIÓN DE TRABAJADORES  
EMPRESA PRIVADA  
URB PUERTO NUEVO  
1214 CALLE CÁDIZ  
SAN JUAN PR 00920

SRA RAYMA FERRER  
DIRECTORA - REC HUMANOS  
CONDADO PLAZA HOTEL  
& CASINO  
PO BOX 9021270  
SAN JUAN PR 00902-1270

LCDO EDWIN SEDA  
PO BOX 70294  
SAN JUAN PR 00936-8294

LCDO JOSÉ E. CARRERAS ROVIRA  
EDIFICIO MIDTOWN STE 207  
420 AVE PONCE DE LEÓN  
SAN JUAN PR 00918-9998

**LOURDES DEL VALLE MELÉNDEZ  
SECRETARIA**