

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

PUERTO RICO TELEPHONE
COMPANY, INC. (PRTC)
(la Compañía)

Y

HERMANDAD INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS, INC.
(HIETEL)
(la Hermandad)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-01-567

SOBRE: DESPIDO - ÁNGEL SÁLAMO
MARTÍNEZ (VIOLACIÓN
REGLAMENTO DE DISCIPLINA)

ÁRBITRO: JORGE L. TORRES
PLAZA

INTRODUCCIÓN

Las vistas de la presente controversia se celebraron el 21 de marzo de 2001, 12 de septiembre de 2003, 12 de mayo y 8 de junio de 2004, 20 de junio y 17 de octubre de 2006, 25 de enero y 21 de septiembre de 2007, y 4 de agosto de 2008, en las facilidades del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedó sometido, para fines de adjudicación, el 6 de octubre de 2008¹, fecha concedida a las partes para la radicación de sus respectivos alegatos.

Esos días comparecieron por la PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY, INC., en adelante denominada, "la Compañía": el Lcdo. Gregorio Ramos Rodríguez y la Lcda. Carmen Rosa Juarbe, asesores legales y portavoces; la Sra. Mireya Pérez, administradora de Recursos Humanos.

¹ Este caso se nos asignó el 4 de febrero de 2014, ante la jubilación de la Árbitro Elizabeth Guzmán Rodríguez.

De otra parte, por la HERMANDAD INDEPENDIENTE DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS, INC., en adelante denominada, "la Hermandad" comparecieron: el Lcdo. Jaime E. Cruz Álvarez, asesor legal y portavoz; la Sra. Telizia R. Dolz Benítez, presidenta; y el Sr. Ángel Sálamo Martínez, querellante.

A las partes de referencia se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, interrogar y contrainterrogar, y de presentar toda la prueba oral y documental que tuvieran a bien presentar en apoyo de sus respectivas contenciones.

SUMISIÓN

Determinar, de conformidad con el Convenio Colectivo vigente a la fecha de los hechos, si el despido de que fue objeto el querellante Ángel Sálamo Martínez estuvo o no justificado.

DOCUMENTO ESTIPULADO

1. Exhibit I, Conjunto - Convenio Colectivo de 23 de octubre de 1999 al 22 de octubre de 2003.

DOCUMENTOS DE LA COMPAÑÍA

1. Exhibit I, Compañía - Reglamento de Disciplina de Puerto Rico Telephone Co.
2. Exhibit II, Compañía - Carta de 22 de junio de 2000 de Vivianette Menéndez a Alfredo Disdier.
3. Exhibit III, Compañía - Carta de 18 de julio de 2000 de Vivianette Menéndez a Ángel Sálamo.

4. Exhibit IV, Compañía - Contrato de Servicio Celular Digital - Documento relacionado al caso de Ana L. Torres Feliciano - Solicitud de Verificación de Crédito, impresos de pantalla de computadora relacionados con el caso (6 folios).
5. Exhibit V, Compañía - Contrato y documentos relacionados a Rosa M. López Fontanet (6 folios).
6. Exhibit VI, Compañía - Documentos relacionados al caso de Rosa A. Quiñones García (6 folios).
7. Exhibit VII, Compañía - Documentos relacionados al caso de José Rodríguez Esteva (6 folios).
8. Exhibit VIII, Compañía - Documentos relacionados al caso de Miguel A. Negrón (6 folios).
9. Exhibit IX, Compañía - Documentos relacionados con Vicente Glidden (6 folios).
10. Exhibit X, Compañía - Documentos relacionados con el caso de Miguel Rivera Estrada (9 folios).
11. Exhibit XI, Compañía - Documentos relacionados a María I. Escalera (6 folios).
12. Exhibit XII, Compañía - Política Crediticia a Celulares Telefónica.
13. Exhibit XIII, Compañía - Acuse de Recibo del Reglamento de Disciplina del Sr. Ángel R. Sálamo Martínez de 11 de mayo de 1999.

DOCUMENTOS DE LA HERMANDAD

1. Exhibit I, Hermandad - Formulario de Solicitud de Verificación de Crédito; en relación al caso de Ana L. Torres.
2. Exhibit II, Hermandad - Documento simulando Hoja de Verificación de Crédito.
3. Exhibit III, Hermandad - "Training Brochure" de 31 de Julio de 1999.
4. Exhibit IV, Hermandad - Documento Hoja de Reconsideración.
5. Exhibit V, Hermandad - Descripción Deberes Consultor Ventas Servicios Celulares y Beepers de 11 de agosto de 1995
6. Exhibit VI, Hermandad - Descripción Deberes Coordinador Servicio al Cliente de 7 de junio de 1999.
7. Exhibit VII, Hermandad - Descripción Deberes Coordinador Servicio al Cliente de 26 de diciembre de 2000.
8. Exhibit VIII, Hermandad - Laudo del Árbitro Román M. Velasco de 5 de abril de 1999.
9. Exhibit IX, Hermandad - Carta de 23 de febrero de 2001 a Armando Ramos de Telizia R. Dolz.
10. Exhibit X, Hermandad - Carta de 6 de agosto de 2001 de María E. Peña a Telizia R. Dolz.

...

DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

ARTICULO 3
DERECHOS DE LA GERENCIA

Sección 1

La Hermandad reconoce que la administración de la Compañía y dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, la Compañía retiene y retendrá el control exclusivo de todos los asuntos concernientes a la operación, manejo y administración de su negocio, incluyendo, pero sin que esto se interprete como una limitación, la administración y manejo de sus departamentos y operaciones, la organización y métodos de trabajo, los procesos, métodos y procedimientos para rendir el servicio, la determinación del equipo, piezas, partes y servicios a ser comprados, la asignación de horas de trabajo, la dirección del personal, el derecho de emplear, clasificar, reclasificar, transferir y disciplinar empleados, y todas las funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio, salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio.

Sección 2

Si cualquier empleado entiende que se le ha tratado discriminatoria, arbitraria o injustamente de acuerdo con los términos de este contrato o cualquier disposición de este contrato se ha violado por cualquier acción que tome la Compañía en virtud de la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Hermandad o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

...

ARTICULO 57
PROCEDIMIENTO PARA QUERELLAS

Arbitraje

- a. Cuando la querrela no haya sido resuelta en la etapa anterior, la misma podrá ser sometida a Arbitraje dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la decisión del Departamento de Asuntos Laborales y del Empleado o transcurrido el término para contestar, lo que ocurra primero. Los árbitros a utilizarse serán los del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, excepto que se acuerde otra cosa entre las partes, y los mismos se seleccionarán conforme al procedimiento de ternas y a las normas de dicho Negociado. La decisión del Árbitro será final e inapelable, la cual será seguida y cumplida por las partes, siempre que sea conforme a derecho. Las partes le someterán al Árbitro la sumisión escrita de la querrela a resolverse.

...

TRASFONDO FÁCTICO

El querellante, Ángel Sálamo Martínez, trabaja como Consultor de Ventas para Celulares Telefónica siendo su supervisora inmediata la Sra. Viviannete Meléndez. Entre sus funciones estaba la venta de productos y servicios de celulares, entrar información del cliente al sistema computarizado, realizar verificaciones de crédito de los clientes, realizar ventas proactivas, entre otras. Como Consultor de Ventas el señor Sálamo podía realizar la venta de productos desde la tienda o en ventas que se coordinaban fuera de la tienda. En las ventas proactivas tenía que realizar una verificación de empleo donde se determinaba si debía cobrarse un depósito. En el proceso de ventas proactivas una vez se da la verificación de empleo, el vendedor le

comunica al clientes el depósito y si va a firmar el contrato. El vendedor le entrega el contrato al cliente y el equipo. Al final del día el vendedor archiva las ventas en la tienda a través del sistema AMDOCS y se procesa el cobro del depósito y/o del teléfono en la caja. El 22 de junio de 2000 la señora Meléndez le dirigió una carta al Gerente de la tienda de Caguas, Sr. Alfredo Disdier, en la cual se le imputó al señor Sálamo la venta de varios celulares a los cuales les tenía que requerir un depósito, el cual se le solicitó al cliente pero no aparece reflejado en la cuenta. Se le imputó además, incurrir en repetidas ocasiones en conducta que lesiona los mejores intereses de la Compañía consistente en la eliminación de requerimientos de depósitos en casos donde el historial crediticio del cliente lo exigía. Por esta conducta y otras violaciones al Reglamento de Disciplina se procede a despedir al empleado.

OPINIÓN

Nos compete resolver en la controversia de marras si el despido del Sr. Ángel Sálamo Martínez estuvo o no justificado.

Sostiene la Compañía que el despido estuvo justificado, ya que el Querellante violó el Reglamento de Disciplina.

De otro lado, la Hermandad sostiene que el despido no estuvo justificado, ya que la Compañía no logró probar lo imputado al Querellante.

Aquilatada la prueba ante nos, estamos en posición de resolver. Veamos.

Para sostener su posición la Compañía presentó una serie de testigos. En primer lugar declaró la Sra. Viviannete Meléndez. Esta declaró que lleva diez (10) años en la

Compañía; que conoce al Querellante; que fue su supervisora; que se desempeñó en otros puestos antes de llegar a la tienda de Caguas; que el Querellante fue despedido en el año 2000 por unos casos de depósitos; que los vendedores trabajan en ventas proactivas; que las ventas proactivas son aquellas que se coordinan fuera de la tienda; que en estos casos el vendedor sale a realizar la misma con su supervisor; que el funcionamiento es que el vendedor llama a UCB a verificar el crédito del cliente y procesar todo lo que esto conlleva, incluyendo un depósito; que el Querellante no estaba cumpliendo con este requerimiento; que a tono con una situación que surge el 31 de mayo de 2000 le indica al Querellante que le suministre todos los contratos del mes de mayo; que el 3 de junio fue que el señor Sálamo le entregó los contratos; que le indica a la cajera, Gladys León, que ella no había autorizado que se facturaran sus depósitos; que una vez se canaliza la información pro UCB, el vendedor se comunica con el cliente y se le toma una serie de información como el nombre, seguro social, número de licencia de conducir, dirección, entre otros; el vendedor procede a llamar al área de activaciones para ir procesando la información; que al terminar la venta el vendedor regresa a la tienda para activar todas las ventas que hizo en el Sistema AMDOCS, que es un sistema de facturación y activación; una vez realizado todo eso, el vendedor pasa por el cajero para que este procese el cobro; que el vendedor guarda y archiva en su escritorio los contratos realizados durante el mes y al final del mismo los entrega con una hoja de remisión a su supervisor; que le requirió al Querellante los contratos del mes de mayo, ya que se estaba solicitando que se facturaran dos (2) depósitos que esta no había

autorizado y que estaban a nombre de ella; que cuando le solicita los contratos al Querellante nota que hay unos depósitos que no están; que solicita una reunión con la supervisora de UCB, Roxana González; que esta procede a buscar las hojas del mes de mayo; que se procede a realizar un "spot check" donde el Querellante solicita un depósito y no aparece; se procede a realizar una investigación de la anomalía; que luego que la misma culmina, en la cual se evaluaron ocho (8) casos, se verifican y se encontraron serias deficiencias en los depósitos, se procedió con el despido del señor Sálamo efectivo el 18 de julio de 2000.

La Compañía presentó en adición, a la Sra. Rossana Rosario Otero. Esta declaró que trabajó en la Compañía desde el 1995 hasta 2001; que se desempeñó como Supervisora de Crédito y Cobro; que tenía que cumplir con la política crediticia de la Compañía; que supervisaba catorce (14) empleados, todos Coordinadores: que los Coordinadores eran responsables de gestionar los balances adeudados de las diferentes cuentas corporativas y de gobierno, y ex adición, eran responsables de las verificaciones de crédito; que los vendedores eran los que hacían la verificación de crédito como regla general; que el vendedor al hacer las ventas proactivas se comunicaba por teléfono a su área, hablando con un coordinador y le brindaba la información del cliente; que el depósito que se le requería al cliente iba a estar sujeto a la puntuación que saliera en la verificación de crédito; que antes que se fuera de la Compañía hubo cambios en la política crediticia para hacerlo más flexible; que la señora Menéndez le solicitó que le proveyera una información en relación al señor Sálamo; que dicha información

comprendía los meses de mayo, junio y julio del año 2000; que se seleccionaron unos casos al azar (de diez a doce) y al realizar la investigación de los mismos aparecieron que el vendedor había sido Ángel Sálamo; que la norma de la Compañía es no hacer reconsideraciones; que la única persona que podía eximir del pago de un depósito que fuera cero era el Sr. Steven Kramen.

Por último declaró el Sr. Fernando L. Arroyo. Este manifestó que trabaja en la Compañía desde el 1995; que se desempeña como Administrador Laboral; que la señora Menéndez llegó a su oficina para presentarle una investigación realizada que envolvía al empleado Ángel Sálamo; que le informó que de la misma se podía determinar que hubo alteración maliciosa y alteración de información; que no se le dio oportunidad al señor Sálamo, ya que la conducta incurrida por éste era una grave.

Está firmemente establecido en el campo arbitral que el patrono, además de administrar su negocio, posee el derecho inherente de dirigir a sus empleados en la labor que desempeñan, ascenderlos, degradarlos, transferirlos y disciplinarlos por justa causa manteniendo así la conducta y moral del personal en su más alto nivel.² En el ejercicio de dicha prerrogativa el patrono hace uso de esta prerrogativa para darle la oportunidad al empleado de superarse y corregirse.

Por otro lado, está establecido en nuestra jurisdicción, que el despido de un empleado que tiene su origen no ya en el libre albedrío del patrono sino en razón

² Elkouri & Elkouri - How Arbitration Works, 6ta. Ed., BNA, Washington D.C., 1985; págs. 635 et. seq.

vinculada a la ordenada marcha y norma para el funcionamiento de la empresa, se considera justificado.³

La Ley Núm. 80 del 30 de mayo de 1976, según enmendada, en su Art. 2 establece que se entenderá por justa causa para el despido de un empleado:

1. Que el obrero siga un patrón de conducta impropia o desordenada.
2. La actitud del empleado de no rendir su trabajo en forma eficiente o de hacerlo tardía o negligentemente o en violación de las normas de calidad del producto que se produce o maneja por el estacionamiento.
3. 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.

El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha advertido que la Ley Núm. 80 no pretende ni puede, considerada la variedad de circunstancias y normas de los múltiples establecimientos de trabajo, ser un código de conducta conteniendo una lista de faltas y la sanción correspondiente. Por consiguiente, se le reconoce la potestad a patrono para adoptar aquellas reglas de eficiencia y/o normas de conducta que considere necesarias para salvaguardar el buen funcionamiento de su empresa, siempre que éstas satisfagan el criterio de razonabilidad. Rivera Torres v. Pan Pepin, 2004 T.S.P.R. 59; Jusino Figueroa v. Walgreens, 2001 T.S.P.R. 50; Secretario v. I.T.T., 108 DPR 536 (1979).

³ Secretario v. I.T.T., 108 DPR 536 (1979).

En el caso de Blanes v. Tribunal de Distrito, 69 DPR 113 (1948), nuestro más alto foro expresó:

“En todo contrato de empleo existe, expresa o implícita, 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).

En esa misma línea en Mercedes Bus Line v. Tribunal de Distrito, 70 DPR 690, expresó:

“La negligencia, la incompetencia, la deslealtad y la desobediencia a las reglas y órdenes del patrono son motivos justificados para despedir un empleado.”

De igual manera, en Belk Arce v. Martínez, 146 DPR 215 (1998), nuestro más alto foro señaló:

“... la falta de confianza en un empleado podría constituir justa causa para el despido. Ello siempre y cuando el patrono pueda demostrar que el empleado faltó a sus deberes como empleado violando reglas u órdenes del patrono, demostrando negligencia, ineptitud o ineficiencia en su trabajo o incurriendo en fraude, deslealtad grave o en falta de honradez.”

La prueba testifical y documental presentada por la Compañía demostró a todas luces que el Querellante incurrió en la conducta que se le imputa.

De otro lado, el Convenio Colectivo en su Art. 3, supra, es claro y diáfano cuando dispone que la Compañía tiene el derecho inherente de disciplinar a los empleados.

En adición, el Art. 8 - LA PRODUCTIVIDAD - establece que la Hermandad a través de sus empleados se compromete a rendir al máximo de su productividad, asistencia, puntualidad, eficiencia y efectividad con orden y disciplina.

El Art. 6 - COOPERACIÓN DE LA HERMANDAD - establece que la Hermandad, así como sus miembros, acuerdan promover en todo momento y en lo más plenamente posible un buen servicio y una operación eficiente.

Como podemos observar, el Convenio Colectivo, ley entre las partes, es claro y diáfano de su faz. En este caso el Querellante hizo caso omiso a lo que las partes negociaron y pactaron para mantener una buena productividad, buen servicio y una operación eficiente con la clientela.

En la controversia quedó demostrado que al Querellante se le dieron oportunidades para que corrigiera su conducta a través de la disciplina progresiva y éste no supo aprovechar la misma. La jurisprudencia y los árbitros han sido claros sobre el particular.⁴

La Unión tuvo la oportunidad de contrarrestar la prueba presentada por la Compañía y no logró establecer las bases para ello. En ausencia de que la acción disciplinaria tomada por la Compañía haya sido una caprichosa, arbitraria o discriminatoria la misma debe prevalecer.

⁴ Condado Plaza Hotel Casino, Caso Núm. A-1566, Elizabeth Guzmán; Puerto Rico Telephone Co., Caso Núm. A-5-8, María Pérez Sierra; Heede International, Caso Núm. A-2-141, Jorge A. Farinacci; Block Drug Co., Caso Núm. A-1012, Fernando Hernández Benítez; J.R.T. v. Vigilantes, Inc., 125 DPR 581 (1990); J.R.T. v. Hato Rey Psychiatric Hosp., 119 DPR 62 (1987).

Finalmente, nos hacemos eco de lo pronunciado por nuestro Tribunal Supremo en Miranda Ayala v. Hospital San Pablo, 2007 TSPR 62:

“De entrada, debe señalarse que nuestro ordenamiento jurídico no protege a los ciudadanos deshonestos.”

A tono con los argumentos arriba esbozados, emitimos el siguiente:

LAUDO

El despido del Sr. Ángel Sálamo Martínez, estuvo justificado.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE:

En San Juan, Puerto Rico, a 29 de abril de 2014.



JORGE L. TORRES PLAZA
Árbitro

CERTIFICACIÓN:

Archivado en autos hoy, 29 de abril de 2014 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

SRA TELIZIA R DOLZ BENITEZ
PRESIDENTA
HIETEL
URB CAPARRA HEIGHTS
543 CALLE ESMIRNA
SAN JUAN PR 00920-4707

LCDO JAIME E CRUZ ALVAREZ
COND MIDTOWN STE 510
420 AVE PONCE DE LEON
SAN JUAN PR 00918

SR JOSE F PULIDO FREGOSO
DIRECTOR ASUNTOS LAB Y ADM REC HUM
TELEFONICA DE PUERTO RICO
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO GREGORIO RAMOS RODRÍGUEZ
DEPARTAMENTO LEGAL
PUERTO RICO TELEPHONE
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDA. CARMEN ROSA JUARBE
BUFETE FIDDLER GONZALEZ & RODRIGUEZ
PO BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507



YESENIA MIRANDA COLÓN
Técnica de Sistemas de Oficina III