

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

PEPSI AMERICAS  
Compañía

Y

SIU DE PUERTO RICO  
Unión

CASO NÚM. A-03-359

**SOBRE: DESPIDO  
INCUMPLIMIENTO CON LAS  
REGLAS DE CONDUCTA**

**ÁRBITRO: ELIZABETH IRIZARRY  
ROMERO**

**INTRODUCCIÓN**

Citado el caso de autos para audiencia, a celebrarse en nuestro Negociado el día 28 de abril de 2004, comparecieron las partes representadas como sigue:

**Por el Patrono:** La Lcda. Rosa M. Méndez Santoni, Asesora Legal y Portavoz; Sr. Rubén Valentín, Director de Recursos Humanos; Sr. José Velázquez, y la Sra. Carmen Pérez, todos testigos.

**Por la Unión:** El Lcdo. Norman Pietri, Asesor Legal y Portavoz; Sr. Ramón Rivera Ortiz, Vicepresidente; y Sr. Luis Daniel Rivera, Querellante y testigo.

A las partes, así representadas, se les concedió hasta el 13 de agosto de 2004 para la radicación de alegatos simultáneos, en apoyo de sus respectivas contenciones.

**ACUERDO DE SUMISIÓN**

El acuerdo de sumisión que las partes nos sometieron para su adjudicación final y obligatoria fue el siguiente:

“Determinar si el despido del querellante estuvo justificado conforme a la prueba presentada, las Normas de la Compañía y el Convenio Colectivo suscrito entre las partes. De no estarlo, que la honorable árbitro provea el remedio apropiado.”

**RELACIÓN DE HECHOS**

1. Pepsi Américas es una compañía de productos y refrescos.
2. Las relaciones obreropatronales entre las partes están regidas por un Convenio Colectivo<sup>1</sup>, el cual al momento de los hechos se encontraba vigente.
3. El Sr. Luis Daniel Rivera trabajaba para la Compañía como vendedor.
4. Las funciones de un vendedor consisten en visitar a los clientes asignados, según establecido en un libro de rutas que especifica los clientes que tienen que visitar cada día.
5. La Sra. Carmen Pérez(“Pérez”), Gerente de Ventas de la Compañía, acordó con Rivera, querellante, un plan de trabajo para la semana del 8 al 12 de julio de 2002. El propósito de dicho plan era poner al día su ruta y atender un sinnúmero de quejas de servicio.
6. El plan de trabajo fue discutido, acordado, y aceptado por Rivera. TR 29-31.

---

<sup>1</sup> Exhibit 1 Conjunto, Convenio Colectivo aplicable a la controversia cuya vigencia es del 1ro. de enero de 2002 al 29 de enero de 2005.

7. El plan consistía en darle prioridad de servicio a unos clientes en específico, según identificados por Pérez, quien era la Supervisora.
8. Como parte del plan de trabajo, Pérez y Rivera acordaron que Rivera, empleado querellante, trabajaría el sábado, 13 de julio de 2002.
9. Que Ismael Rivera, otro empleado unionado, también, fue asignado a trabajar el sábado, 13 de julio de 2002 para darle servicio a varios de los clientes de la ruta del querellante y de esta manera poner al día la ruta.
10. El 11 de julio de 2002, el Sr. José Velázquez (“Velázquez”) estaba sustituyendo a Pérez, Gerente de Ventas, en el área de Toa Baja.
11. Pérez le explicó a Velázquez que ella había establecido un plan de trabajo con Rivera para esa semana, debido a varias llamadas de clientes que se estaban quejando por falta de servicio. Le explicó en que consistía el plan de trabajo asignado y acordado con el querellante.
12. El 11 de julio de 2002, Velázquez instruyó de manera clara y específica a Rivera los clientes que tenía que visitar el día siguiente (viernes, 12 de julio), y a quienes tenía que dar prioridad.
13. El querellante estuvo de acuerdo con las instrucciones de Velázquez.
14. El viernes, 12 de julio de 2002, Rivera visitó otros clientes y no visitó los clientes específicamente asignados por Velázquez.
15. El viernes, 12 de julio de 2002, Rivera visitó 4 peajes.

16. Ninguno de los 4 peajes le fue asignado para ese día.
17. El viernes, durante la tarde, Pérez habló por teléfono con Velázquez y le informó que el querellante no visitó los clientes que le habían asignado.
18. El sábado, 13 de julio de 2002, Rivera sólo visitó dos clientes.
19. El sábado, 13 de julio de 2002, Rivera no visitó los clientes que tenía que visitar.
20. El sábado, 13 de julio de 2002, el querellante no informó a ningún personal gerencial de la Compañía que se tenía que ir.
21. Ismael Rivera, persona asignada para ayudar con la ruta del querellante, visitó todos los clientes seleccionados para el sábado, 13 de julio de 2002.
22. El lunes, 15 de julio de 2002, durante la mañana, el empleado no excusó en forma alguna el no haber terminado su ruta el sábado, 13 de julio de 2002.
23. La Compañía tiene facultad para poner en vigor Reglas de Conductas, siempre y cuando se discutan con la Unión. (Exhibit 1 Conjunto, Convenio Colectivo).
24. Las Reglas de Conducta fueron discutidas con la Unión.
25. El lunes, 15 de julio de 2002, en la tarde, se llevó a cabo una reunión con Rivera, donde este expresó que no pudo visitar a los clientes asignados debido a las inclemencias del tiempo. Que el sábado se sintió mal, por lo que se fue a la 9:30 a.m. y no pudo visitar los clientes asignados.
26. Que el querellante había sido objeto de disciplina progresiva en ocasiones anteriores, por la misma falta. Inclusive, el 11 de noviembre de 2001, el

querellante fue objeto de medida disciplinaria, y luego que las partes dialogaran la Compañía le redujo la sanción de despido por una suspensión de cinco (5) días.

### OPINIÓN

Surge de la prueba desfilada que la Compañía despidió al Sr. Luis Daniel Rivera, el 15 de julio de 2002, por éste haber incumplido con la regla 16, Grupo C, del Reglamento de Conducta. La misma lee: “No seguir instrucciones o procedimientos verbales o escritos”. Específicamente establece como sanción el despido, en primera falta. Alegó el Patrono que el despido estuvo justificado, ya que el empleado no cumplió con las instrucciones que le diera su supervisor. El querellante recibió instrucciones clara y específica de quienes eran los clientes que tenía que visitar, **con carácter de prioridad**, los días viernes 12 y sábado 13 de julio de 2002. Ello, debido a que dichos clientes se estaban quejando por falta de servicio. Añadió que ésta no es la primera vez que el querellante no cumple con las directrices que le dan. Y por ello ha sido objeto de disciplina previa, por violación a la misma regla.

Por la Unión estar inconforme con el despido del trabajador incohó la presente reclamación ante el foro de arbitraje mediante la cual cuestionó la justificación de la sanción disciplinaria.

En la página 2, del Alegato de la Unión, ésta expresa que el empleado despedido cumplió sustancialmente con sus horarios de trabajo y que su producción fue

comparable con la de los otros vendedores. Es menester señalar que aquí no se trata de si el empleado cumplió o no con su jornada de trabajo. Se trata de un empleado con quien el supervisor discutió un plan de trabajo, debido a las quejas que se estaban recibiendo de los clientes asignados a su ruta. Plan con el cual el empleado estuvo de acuerdo, sin embargo, no siguió el mismo. De la prueba surge, meridianamente claro, que éste visitó otros clientes, más no visitó<sup>2</sup> aquellos que fueron claramente identificados como los clientes que **tenían prioridad**.

En cuanto a las excusas ofrecidas de que las inclemencias del tiempo no le permitieron cumplir cabalmente con su ruta, éste se contradice, ya que por otro lado en el Alegato de la Unión a la página 2, ésta alega que Rivera visitó el viernes 12, prácticamente, una cantidad igual de clientes que otros vendedores...". Ello demuestra que si hubiese seguido las instrucciones recibidas, bien pudo visitar los clientes que tenían prioridad de servicio. No obstante, no los visitó.

En cuanto a su condición de salud, dolencia surgida el sábado 13 de julio, lo cierto es que no sometió ningún certificado médico que demostrara que su espasmo muscular lo incapacitó de realizar su trabajo.

Entendemos, a base de lo previamente señalado, que el querellante cometió la falta imputada. El empleado no siguió las instrucciones conforme le fueran impartidas por su supervisor. Con dicha acción violó la Regla 16, del Reglamento de Conducta.

---

<sup>2</sup> Transcripción página 68.

Reglamento del cual recibió copia el día 27 de mayo de 1997<sup>3</sup>. El querellante tenía la responsabilidad de cumplir con la ruta de clientes a visitar, con carácter de prioridad, los días 12 y 13 de julio de 2002 conforme fue discutido y acordado<sup>4</sup> con su supervisor el día 11 de julio de 2002, lo cuál no hizo.

Con respecto al tipo de disciplina impuesta, debemos señalar que el propósito de una reprimenda o amonestación escrita, más bien que castigar, es orientar, corregir, y alertar al trabajador sobre las consecuencias adversas que le puede acarrear de continuar observando o incrementando una conducta que sea contraria a las normas ya establecidas por el Patrono. En el caso de marras, resulta agravante para el empleado el hecho de que fue amonestado en dos ocasiones anteriores por cometer la misma falta, violación a la Regla 16. Ello, a pesar de que dicha regla provee para el despido en primera ofensa. La negligencia, incompetencia, deslealtad, **desobediencias a las reglas y órdenes del patrono** y la falta de honradez son motivo para despedir a un empleado. **Mercedes Bus Line v. Tribunal de Distrito**, 70 D.P.R. 690, 695 (1949).

Está firmemente establecido que un Patrono, además de administrar su negocio, posee el derecho inherente de dirigir a sus empleados en la labor que desempeñan, ascenderlos o degradarlos, transferirlos, disciplinarlos por justa causa y requerir que el personal mantenga su conducta al más alto nivel<sup>5</sup>. En el caso de marras la prueba

---

<sup>3</sup> Exhibit 3 conjunto.

<sup>4</sup> Transcripción página 12.

<sup>5</sup> Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, 4ta. Ed. 1985, BNA pág. 457 et. Seq. Véase, además, Redecker, Discipline: Policies and Procedures, 1ra. Ed., BNA, 1983.

demonstró que el Patrono no utilizó sus prerrogativas contenidas en el Artículo 30, Derechos de Administración, del Convenio Colectivo, de forma arbitraria o caprichosa.

Cabe señalar, además, que la disciplina impuesta debe sostenerse, sin cambio en el castigo, siempre y cuando exista una base razonable para sostener la decisión administrativa. Los árbitros tenemos la obligación de respetar la discreción gerencial, a menos que la misma haya sido ejercida en forma irrazonable, arbitraria o caprichosa.

Ponderados los hechos del presente caso junto con la disciplina impuesta por la falta cometida por el querellante, entendemos se justifica la misma, ya que quedó probado que la sanción no es una irrazonable, arbitraria ni caprichosa.

Por todo lo cual, en virtud de los fundamentos expuestos en la Opinión que precede, emitimos el siguiente:

### **LAUDO**

El despido del querellante, Luis Daniel Rivera, estuvo justificado. Se desestima la querrela.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

DADO en Hato Rey, Puerto Rico, a                      de diciembre de 2004.

Elizabeth Irizarry Romero  
Árbitro

### CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy                      de diciembre de 2004; y se remite copia

por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

SR RAMÓN RIVERA  
SECRETARIO TESORERO  
SIU DE PUERTO RICO  
PO BOX 8899  
SAN JUAN PR 00910-8899

SR RUBÉN VALENTÍN  
DIRECTOR RECURSOS HUMANOS  
PEPSI AMERICAS US CARIBBEAN  
PO BOX 2600  
TOA BAJA PR 00951-2600

LCDO NORMAN PIETRI  
1393 AVE SAN IGNACIO  
URB ALTAMESA  
SAN JUAN PR 00921

LCDA ROSA M MÉNDEZ SANTONI  
FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

**Lourdes Del Valle Meléndez**

Secretaria