

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
P.O. BOX 195540  
SAN JUAN P.R. 00919-5540**

**TRIPLE S, INC.  
(PATRONO)**

**Y**

**UNIÓN GENERAL DE  
TRABAJADORES DE PUERTO  
RICO  
(UNIÓN)**

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM. A-05-2334**

**SOBRE: DESPIDO POR AGRESIÓN  
Y AMENAZAS  
SR. JOSÉ M. SANTANA**

**ÁRBITRO: YOLANDA COTTO RIVERA**

**INTRODUCCIÓN**

Las audiencias de arbitraje del caso de epígrafe se celebraron en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo, los días 20 de octubre de 2005, 27 de abril de 2006 y 13 de febrero de 2007. Además, el 26 de abril de 2006, se realizó una inspección del lugar donde ocurrieron los hechos, en las instalaciones de Triple S Inc., en San Juan, Puerto Rico.

En representación de Triple S, Inc., en lo sucesivo “el Patrono”, compareció la Lcda. Rosa Méndez Santoni, Asesora Legal y Portavoz. Además compareció la Sra. Marna Aguiar, Gerente de Relaciones Industriales (Testigo); la Sra. Nanette Dumont, Directora de la Oficina de Servicio y Apoyo Corporativo (Testigo); el Sr. Camilo Ortiz, Gerente Auxiliar de la Sección de Recibo y Distribución (Testigo); y la Sra. Isabel Ojeda, Oficinista de la Sección de Recibo y Distribución (Testigo).

En representación de la Unión General de Trabajadores de Puerto Rico, en lo sucesivo "la Unión", compareció el Sr. José A. Añeses Peña, Asesor Laboral y Portavoz; el Sr. José M. Santana, Querellante (Testigo); el Sr. Víctor Álvarez, Delegado; el Sr. Antón Berríos, Testigo; y la Sra. Mara García, Testigo.

A las partes así representadas, se les brindó amplia oportunidad de someter toda la prueba oral y documental que a bien pudieran presentar en apoyo de su posición. No obstante, se concedió un término a vencer el 30 de marzo de 2007, para la radicación de alegatos escritos. A petición del Patrono, se concedió una extensión de dicho término; por lo que el caso quedó sometido para efectos de adjudicación el 30 de abril de 2007.

### **SUMISIÓN**

Las partes no lograron establecer por mutuo acuerdo la Sumisión, en su lugar, sometieron los siguientes proyectos:

#### **POR EL PATRONO**

Determinar conforme al Convenio Colectivo, la prueba presentada y el derecho aplicable, si el despido del Sr. José Santana estuvo justificado o no. De no estarlo, que la Árbítro provea el remedio apropiado.

#### **POR LA UNIÓN**

Determinar si el despido del querellante José Santana estuvo o no justificado; de no estarlo la Árbítro dispondrá el remedio apropiado.

Conforme a la facultad que nos confiere el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje, adoptamos el proyecto de sumisión de la Unión.

## **DISPOSICIÓN CONTRACTUAL PERTINENTE**

### **ARTÍCULO XXVIII**

#### **DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN**

**Sección 1:** La Unión acepta que la Triple S retiene la facultad de emplear, disciplinar y dirigir a sus empleados, así como el control exclusivo de los asuntos relacionados con la operación, manejo y administración de la empresa en la medida que tal facultad y control no hayan sido expresamente limitados por los términos de este Convenio.

**Sección 2:** Dichos poderes y prerrogativas no serán utilizados por la Triple S arbitraria o caprichosamente contra ningún empleado ni con el propósito de discriminar con la Unión o sus miembros, ni para ninguna actuación que constituya una violación a lo provisto en este Convenio.

## **DISPOSICIONES PATRONALES PERTINENTES**

### **Manual de Normas de Conducta en el Trabajo**

...

#### **Normas Generales**

##### **1. Normas**

Se requiere cumplir con estas Normas Generales de Conducta y las Políticas del Manual de Políticas Corporativas y el Manual del Empleado incluyendo la Política de Conflicto de Intereses y de Propiedad Intelectual.

## 2. Faltas

Definimos una falta la violación a una norma que de forma aislada no representa un potencial de daños que pone en peligro la vida de una persona o la subsistencia o buena imagen de la Corporación, y tampoco conlleva una pérdida económica sustancial para la Corporación.

Definimos una falta grave la violación a una norma que es de tal seriedad o naturaleza que revela una actitud o un detalle del carácter del empleado que resulta tan lesivo a la paz y al buen orden de la Corporación que constituiría una imprudencia de la Corporación esperar su reiteración para proceder entonces a despedir al empleado.

...

## 9. Conducta

...

- b) Los empleados tienen que observar siempre una conducta correcta y de respeto hacia los clientes, supervisores y demás compañeros de trabajo. No se permite el uso de lenguaje abusivo (burla, maltrato, ofensivo) u obsceno.
- l) Se prohíben los juegos de mano y las peleas.
- m) No se permite la agresión física o verbal o incitación a la misma ni amenazas a cualquier supervisor, compañero de trabajo o persona durante o fuera de horas laborables en los predios e inmediaciones a las facilidades de la Corporación o mientras está en funciones o actividades oficiales de la Corporación. **La agresión física se considera una falta grave.** [sic]

...

**EVIDENCIA ADMITIDA****A. Evidencia documental Conjunta**

- I. Convenio Colectivo aplicable, vigente desde el 31 de julio de 2001 hasta el 31 de julio de 2006.
- II. Carta de despido fechada el 14 de abril de 2005, suscrita por la Sra. Nanette Dumont.
- III. Croquis del lugar donde ocurrieron los hechos.

**B. Evidencia documental del Patrono**

- I. Manual de Normas Generales de Conducta en el Trabajo
- II. Minuta de la reunión con la Sra. Mara García
- III. Minuta de la reunión con el Sr. José M. Santana
- IV. Minuta de la reunión con la Sra. Isabel Ojeda
- V. Minuta de la reunión con el Sr. Víctor Álvarez
- VI. Minuta de la reunión con la Sra. Ivelisse Collazo
- VII. Minuta de la reunión con la Sra. Lourdes Díaz

**Testigo del Patrono**

Sra. Marna Aguiar  
Sra. Nanette Dumont  
Sr. Camilo Ortiz  
Sra. Isabel Ojeda

**C. Evidencia documental de la Unión**

Ninguna

**Testigos de la Unión**

Sr. José M. Santana

Sra. Mara García

Sr. Antón Berríos

### **TRASFONDO DE LA QUERELLA**

De un análisis integral de la prueba oral y documental presentada durante las audiencias de arbitraje, concluimos los siguientes hechos:

- El Sr. José M. Santana, querellante, se desempeñaba como Oficinista de Control en el Área de Recibo y Distribución de la Oficina de Servicios y Apoyo Corporativo. Su supervisora inmediata era la Sra. Evelyn Ortega.
- El señor Santana laboró para Triple S durante veintiséis (26) años, éste fue despedido por hechos ocurridos el 8 de marzo de 2005.
- El día de los hechos, el querellante se presentó a su área de trabajo a eso de las 8:00 a.m. Según lo acostumbrado, saludó a sus compañeros de trabajo, entre ellos a la Sra. Mara García, también empleada del área de Recibo y Distribución. Ambos empleados tenían suma confianza entre sí, y acostumbraban a bromear y a jugar de mano en el área de trabajo.
- Ese día, 8 de marzo de 2005, ante las rutinarias bromas de la señora García, el querellante le indicó que no estaba de ánimo para sus bromas y procedió a buscar su trabajo. El señor Santana se encontraba agachado frente a un archivo doble puerta, sacando las bandejas que contenían la correspondencia con la cual iba a trabajar. En ese momento, la Sra. Mara

García se le acercó por la espalda caminando silenciosamente, y en tono de broma, asumió una posición de “karate” y le lanzó una patada en el muslo.

- Al recibir el golpe, el querellante se puso de pie y se volteó. Al percatarse de que era la señora García, la agarró por los hombros y la sentó abruptamente sobre una silla. La silla tenía ruedas y rodó hacia atrás hasta chocar con un cubículo.
- Acto seguido, la señora García comenzó a llorar y a gritarle insultos y palabras soeces al querellante. El querellante, por su parte, profirió unas palabras y se retiró a su cubículo de trabajo.
- Al momento de los hechos se encontraban presentes en el área los siguientes empleados: Víctor Álvarez, Isabel Ojeda, Antón Berríos e Ivelisse Collazo. El Sr. Camilo Ortiz, se encontraba en otra área de la oficina, y al escuchar los gritos de Mara García se presentó al área.
- El Sr. Camilo Ortiz, le refirió el incidente a la Sra. Nanette Dumont, Directora de la Oficina; quien a su vez refirió el mismo a la Oficina de Recursos Humanos.
- Ese mismo día, en horas de la mañana, ambos empleados fueron reunidos en la Oficina de Recursos Humanos. En dicha reunión estuvo presente el

Sr. Víctor Álvarez, Delegado; la Sra. Marna Aguiar, Directora de Recursos Humanos, y los supervisores Nanette Dumont, Camilo Ortiz y Evelyn Ortega.

- En dicha reunión se discutió el incidente con ambos empleados, y se les indicó que a partir de ese momento quedarían suspendidos de empleo y sueldo hasta que la Oficina de Recursos Humanos realizara una investigación sobre lo sucedido, y determinara la acción a seguir.
- Luego de realizar la investigación correspondiente, se determinó despedir a ambos empleados.

### ANÁLISIS Y CONCLUSIÓN

La controversia ante nuestra consideración requiere que determinemos si el despido del Sr. José Santana, por hechos ocurridos el 8 de marzo de 2005, estuvo o no justificado.

El Patrono alegó que el despido estuvo justificado, ya que el querellante incurrió en una falta grave a la luz del Manual de Normas Generales de Conducta en el Trabajo. Sostuvo que el querellante incurrió en agresión y amenazas contra una compañera de trabajo. Para sustentar su posición presentó el testimonio de la Sra. Marna Aguiar y la Sra. Nanette Dumont, quienes realizaron la investigación sobre el incidente que culminó

con el despido del querellante. Además presentó el testimonio del supervisor Camilo Ortiz, y de la Sra. Isabel Ojeda, empleada unionada que presencié el incidente.

En síntesis, la señora Ojeda, declaró que el señor Santana y la señora García eran amigos y que tenían mucha confianza. Que éstos acostumbraban a bromear y a jugar de mano en el área de trabajo. Que el día de los hechos la señora García y el querellante se saludaron normalmente. Luego la señora García fue a abrazar al querellante y a bromear con él, y éste le contestó que no estaba de ánimo para relajos y continuó con su trabajo. Declaró que cuando el querellante se dobló frente al archivo a recoger su trabajo, la señora García asumió una posición de “karate” y le dio una patada en el muslo. Que el señor Santana reaccionó molesto y empujó a la señora García contra un cubículo y ésta cayó sobre una silla y rodó hasta chocar contra el cubículo. Declaró además, que el querellante amenazó a la señora García diciéndole que la próxima vez le iba a dar un puño. Declaró que la señora García comenzó a llorar y a gritarle insultos y palabras soeces al señor Santana.

La Unión, por su parte, alegó que el despido no estuvo justificado, ya que el querellante no incurrió en tales actos de agresión y amenazas. Sostuvo que el incidente fue provocado por una broma de mal gusto de la señora García, y que la reacción del querellante fue una de defensa al recibir un golpe por la espalda. Para sustentar su posición, presentó el testimonio del Sr. Antón Berríos, de la Sra. Mara García, y del querellante.

En suma, de los testimonios presentados por la Unión se desprende que la señora García y el querellante eran amigos y acostumbraban a bromear y a jugar de mano. Que el día de los hechos, “en son de broma”, la señora García le lanzó una patada al señor Santana y éste reaccionó en su defensa, ya que no sabía que había sido la señora García. Que al percatarse de que era una broma de ésta, se molestó y la agarró por los hombros y la sentó en una silla cercana y le dijo que no empezara a “chavar.” Que la silla, al tener ruedas, rodó hacia atrás y chocó levemente con un cubículo. Que la señora García se indignó, ya que esa no era la reacción que ella esperaba del señor Santana, con quien acostumbraba a jugar de mano; por lo que comenzó a llorar y a gritarle insultos y palabras soeces. Que en ningún momento el querellante se alteró o se tornó agresivo. Tampoco profirió palabras soeces o insultantes contra la señora García, ni amenazó con darle un puño.

De entrada sostenemos que no albergamos duda alguna respecto a que el querellante exhibió un comportamiento inadecuado para el centro de trabajo; no obstante, aquilatada la prueba presentada determinamos que la sanción impuesta no guarda proporción con la falta cometida. Veamos

El Convenio Colectivo que rige la relación obrero patronal entre Triple S y la Unión General de Trabajadores, en su Artículo XXVIII - Derechos de Administración- supra, le reconoce al Patrono el derecho a disciplinar y dirigir a sus empleados, así como el control exclusivo de los asuntos relacionados con la operación, manejo y administración de la empresa. Éste posee la facultad de establecer aquellas reglas y

reglamentos razonables, con el propósito de mantener el orden, la seguridad y la eficiencia de sus operaciones. A esos efectos, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha expresado que los patronos podrán aprobar reglamentos internos y establecer las normas de conducta en el lugar de trabajo que estimen necesarios, y los empleados estarán sujetos a ellos, siempre y cuando cumplan con el criterio de razonabilidad. Las violaciones de las normas de empleo constituirán justa causa para el despido de un empleado, cuando el patrono logre demostrar: que las reglas establecidas para el funcionamiento del establecimiento son razonables; que le suministró una copia escrita de dichas normas al empleado; y que el empleado las violó en reiteradas ocasiones.

*Jusino Figueroa v. Walgreens of San Patricio, Inc., 2001 JTS 154.*

Habida cuenta de lo anterior, el 2 de agosto de 2004, el Patrono implantó el Manual de Normas Generales de Conducta en el Trabajo. En el caso de autos, el señor Santana fue despedido por incurrir en una “falta grave” a la luz de dicho Manual, al infringir las normas “b”, “l”, y “m” del inciso 9, supra, las cuales establecen lo siguiente:

9. **Conducta**

...

- b. Los empleados tienen que observar siempre una conducta correcta y de respeto hacia los clientes, supervisores y demás compañeros de trabajo. No se permite el uso de lenguaje abusivo (burla, maltrato, ofensivo) u obsceno.
- l. Se prohíben los juegos de mano y las peleas.
- m. No se permite la agresión física o verbal o incitación a la misma ni amenazas a cualquier supervisor, compañero de trabajo o

persona durante o fuera de horas laborables en los predios e inmediaciones de las facilidades de la Corporación o mientras está en funciones o actividades oficiales de la Corporación. **La agresión se considera una falta grave.** [sic].

...

El Patrono sostuvo que el querellante incurrió en agresión y amenazas contra la Sra. Mara García, al empujarla contra un cubículo y provocar que ésta cayera sobre una silla y luego amenazarla diciéndole que la próxima vez le daría un puño; así lo declaró la testigo Isabel Ojeda.

De otro lado, los testigos de la Unión, incluyendo a la Sra. Mara García, declararon que el querellante sólo agarró a la señora García por los hombros y la sentó en la silla, y luego le dijo “no empieces a chavar.”

En el presente caso, fue un hecho incontrovertido que el querellante y la señora García, tenían suma confianza entre sí, y acostumbraban a jugarse bromas y a jugar de mano en el área de trabajo. Estamos convencidos de que no había ningún tipo de rencilla o animosidad entre éstos que provocara el incidente que culminó con el despido del señor Santana. Consideramos que el incidente que generó la presente querrela, fue motivado por una broma de mal gusto de parte de la Sra. Mara García; la cual no fue bien recibida por el querellante. No tenemos duda respecto a la relación de amistad y confianza entre ambos empleados, lo cual nos lleva a pensar que de parte del querellante no hubo ninguna motivación o intención de agredir a la señora García. Empero, esto no significa que condonamos la conducta del querellante.

De un análisis de la prueba ante nuestra consideración, se desprende que la conducta del señor Santana hacia la señora García, aunque incorrecta y totalmente desconsiderada, constituyó un acto aislado sin precedente en el historial del empleado. Según lo declarado por el señor Santana, el día de los hechos no se encontraba de humor para las bromas de la señora García, ya que estaba preocupado por la salud de su señora madre. Sin embargo, la señora García continuó con sus bromas. Declaró además, que al recibir la patada por la espalda, él no sabía que era una broma de la señora García, por lo que reaccionó molesto y en su defensa; y al percatarse de que era la señora García, se molestó y procedió a sentarla en la silla y le advirtió nuevamente que no estaba de ánimo para sus bromas. Sostuvo que su intención en ningún momento fue agredirla.

A esos efectos, es menester señalar que a preguntas de la Unión, los supervisores del señor Santana declararon que éste era una persona tranquila. Además, declararon que durante sus veintiseis (26) años de servicio, el señor Santana no había sido suspendido por problemas de conducta. De igual forma, debemos señalar que a preguntas de la Unión, la Sra. Nanette Dumont, declaró que al decidir sobre el despido del querellante no se tomó en consideración su historial, sólo se tomó en consideración el incidente del 8 de marzo de 2005.

De ordinario, nuestro Ordenamiento Jurídico no favorece el despido de un empleado como sanción a la primera falta. No obstante, ello podría considerarse justificado si la violación en cuestión, por su gravedad y potencial de agravio, pone en

riesgo la seguridad, el orden o la eficiencia que constituyen el funcionamiento del negocio, y por tanto, constituiría una imprudencia esperar su reiteración para despedirlo. *Rivera Torres v. Pan Pepin, Inc.*, 2004 T.S.P.R.59 (2004 JTS 58); *Delgado Zayas v. Hospital Interamericano de Medicina Avanzada*, 137 D.P.R. 643 (1994); *Secretario del Trabajo v. I.T.T.*, 108 D.P.R. 536 (1979). Esa no es la situación en el caso que nos ocupa. Conforme a las faltas imputadas en la carta de despido antes citada, debemos señalar que encontramos al querellante incurso en las faltas “b” y “l”, más no así en la falta “m”. No consideramos probadas las imputaciones por agresión y amenazas. A nuestro juicio, el señor Santana más que ser el agresor, resultó ser el agredido física y verbalmente.

Nuevamente reiteramos que la conducta que exhibió el señor Santana el 8 de marzo de 2005, constituyó una violación a las normas “b” y “l” del Manual de Normas de Conducta; por lo que el Patrono tenía pleno derecho para disciplinarlo. No obstante, el mencionado incidente constituyó un acto aislado que no representó un potencial de daños que pusiera en peligro la vida de una persona o la subsistencia o buena imagen de la Corporación; tampoco conllevó una pérdida económica sustancial para ésta.

De ordinario, no le corresponde al árbitro sustituir su criterio por el de la gerencia, siempre y cuando exista una base razonable para sostener la medida disciplinaria según fue dictada. La decisión de un Patrono ha de sostenerse en pleno cuando la misma no sea arbitraria, injusta, caprichosa o **irrazonable**. No obstante, jurisprudencialmente se ha establecido que el árbitro tiene autoridad para variar una

sanción disciplinaria impuesta por un Patrono, si considera que la misma es muy severa y drástica. *S.I.U. de P.R. v. Otis Elevator*, 105 D.P.R. 832. Así mismo, el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje establece en su Artículo II, Inciso e, que en casos de medidas disciplinarias, no será responsabilidad del árbitro imponer la acción disciplinaria, sino confirmar, **modificar** o revocar la acción tomada por el Patrono. (Énfasis nuestro).

En el caso de autos, evaluada la causal constitutiva de justa causa para el despido del señor Santana, así como la razonabilidad para imponer el mismo, determinamos que no se justifica el despido. Aquilatada la prueba presentada y los hechos particulares del caso, consideramos que el despido como medida disciplinaria, resultó sumamente oneroso y desproporcionado.

De conformidad con los fundamentos consignados en el análisis que antecede, emitimos el siguiente laudo:

### LAUDO

Determinamos que el despido del Sr. José Santana no estuvo justificado, el mismo se sustituye por una amonestación escrita. Se ordena la reposición inmediata del señor Santana en el empleo, y el pago de los haberes dejados de percibir por el trabajador en un término no mayor de treinta (30) días a partir de la fecha en que se emite el presente laudo.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

Dado en San Juan, Puerto Rico, a 30 de mayo de 2007.

YOLANDA COTTO RIVERA  
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos, hoy 30 de mayo de 2007, y se le envía copia por correo a las siguientes personas:

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

SRA. MARNA AGUIAR  
GER. REL. CON LOS EMPLEADOS  
DIV. RECURSOS HUMANOS  
TRIPLE S INC  
PO BOX 363628  
SAN JUAN PR 00936-3628

SR. JOSÉ A. AÑESES  
PO BOX 21537 UPR STA  
SAN JUAN PR 00931-1537

SR. VÍCTOR ÁLVAREZ  
DELEGADO  
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES  
PO BOX 29247  
SAN JUAN PR 00929

ALTAGRACIA GARCÍA FIGUEROA  
SECRETARIA