

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
(Compañía o Patrono)

Y

UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS DE
PUERTO RICO
(Unión o UIET)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-08-566

SOBRE: SUSPENSIÓN POR FALTA DE
RESPECTO A UN SUPERVISOR

ÁRBITRO: RUTH COUTO MARRERO

INTRODUCCIÓN

La audiencia de arbitraje para atender esta querrela, se celebró en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, el 4 de febrero de 2009. El caso quedó sometido para su análisis y adjudicación el 27 de marzo de 2009, luego de concluido el término concedido a las partes para someter sus respectivas alegaciones por escrito.

Por la **Puerto Rico Telephone**, en adelante "la Compañía o el Patrono", comparecieron: la Lcda. Mireya Pérez del Río, asesora legal y portavoz; Eira Concepción Lizardi, Administradora de Recursos Humanos; Arminda Castro, gerente y testigo; y Wanda Ortiz, supervisora y testigo.

Por la **Unión Independiente de Empleados Telefónicos de Puerto Rico**, en adelante "la Unión o la UIET", comparecieron: el Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez, asesor legal y portavoz; Nyvia Rivera Soto, Sargento de Armas y testigo; y Yolanda Figueroa, querellante y testigo.

Además, se encontraban presentes en sala, con la anuencia de las partes, los Mediadores de Conflictos Obrero Patronales: Francisco Torres, Juan Carlos Díaz, Liza Ocasio, Leslie Rodríguez y Manuel Rodríguez en calidad de observadores, como parte de su adiestramiento en el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

ACUERDO DE SUMISIÓN

Que la Honorable Árbítro determine, conforme a derecho y al convenio colectivo, si la suspensión de cinco (5) días aplicada a la querellante estuvo o no justificada. De no haberlo estado, que se provea el remedio adecuado.

DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

Convenio Colectivo¹

Artículo 3

Derechos de la Gerencia

Sección 1

La Unión reconoce que la administración de la Compañía y dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio, 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

¹ Convenio Colectivo vigente desde el 18 de enero de 2006 hasta el 17 de enero de 2011. Exhibit I Conjunto.

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.

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 a virtud de (sic) la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Unión o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

Artículo 21

Respeto y Consideración

Sección 1

La Compañía y sus funcionarios se obligan a dar a los empleados y a la Unión el mejor trato, respeto y consideración posible a fin de mantener las mejores relaciones entre los empleados, la Unión y la Compañía.

Sección 2

La Unión y los empleados de la Unidad Contratante se obligan a observar para la Compañía y sus funcionarios el mejor trato, respeto y consideración posible a fin de mantener las mejores relaciones entre los empleados, la Unión y la Compañía.

...

Artículo 54

Procedimiento para querellas

...

Sección 8 - Casos de Suspensión y Despido

- a) La Unión reconoce que es una prerrogativa gerencial inherente a la administración del negocio de la Compañía establecer normas de conducta para sus empleados durante la operación del negocio y aplicar normas disciplinarias por justa causa cuando se violen dichas normas.
- b) La Compañía, a su vez, reconoce que en los procesos de administración y aplicación de las normas de conducta y disciplina aplicables a los empleados, dichos procesos deben ser justos y razonables, con el fin de mantener unas relaciones obrero-patronales saludables. ...

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS PERTINENTES

Reglamento de Disciplina²

Medidas Disciplinarias

...

- 13. Actos amenazantes, indecentes u obscenos, agresión, provocación, riña o desorden.
Primera ofensa: Desde una suspensión de quince (15) días hasta despido.
Segunda ofensa: Despido.

...

- 28. Insubordinación o falta de respeto a un supervisor, incluyendo la negativa a realizar un trabajo u obedecer órdenes escritas o verbales.
Primera ofensa: Desde una suspensión de quince (15) días hasta despido.
Segunda ofensa: Despido.

²Vigente desde el 1 de abril de 2006. Éste Reglamento no fue negociado con la Unión. Exhíbit III Conjunto.

RELACIÓN DE HECHOS

1. La querellante, Yolanda Figueroa Rodríguez, labora para la Puerto Rico Telephone Company en calidad de cajera en las oficinas del Cantón Mall en Bayamón. Se ha desempeñado como tal por espacio de seis (6) años.
2. Al momento de los hechos, sus supervisoras eran Eldra Santiago y Wanda Ortiz.
3. La Querellante recibió el Reglamento de Disciplina³ enmendado al 1 de abril de 2006⁴.
4. El 9 de octubre de 2007, la Querellante se dirigió en horas de la mañana a la oficina de su supervisora Wanda Ortiz para preguntarle sobre el estado de una gestión para la remoción de su expediente, de una amonestación que le había cursado la supervisora Santiago.
5. El 11 de octubre de 2007, la Querellante recibió de la supervisora Ortiz, amparada en las faltas trece (13) y veintiocho (28) del Reglamento de Disciplina, una suspensión de quince (15) días porque percibió como una falta de respeto la manera en la que la Querellante se dirigió a ella el 9 de octubre de 2007⁵.

³ Exhíbit II Conjunto.

⁴ Exhíbit III Conjunto.

⁵ Exhíbit VII Conjunto.

6. Durante el proceso de discusión de la querrela que promovió dicha suspensión en su tercera etapa, entre la Querellante, los representantes de la Unión, la supervisora Ortiz y la Sra. Arminda Castro, llegaron al acuerdo de que la suspensión de quince (15) días sería modificada a una reprimenda escrita con el compromiso de la Querellante de que no volvería a incurrir en dicha conducta, ni radicaría la querrela en su próximo paso (arbitraje)⁶.
7. Dicho acuerdo fue suscrito por la Querellante y el representante de la UIET Edison Rivera.
8. En todo el proceso de la discusión de la medida disciplinaria, la Querellante estuvo representada por la Unión y fue orientada por sus representantes sobre el proceso y la extensión de los acuerdos.
9. El 15 de octubre de 2007, la Querellante dirigió una misiva a Wanda Ortiz en la que declinó el acuerdo al que habían llegado sobre la modificación de la medida disciplinaria de una suspensión de quince (15) días a una reprimenda escrita⁷.
10. Así las cosas, la supervisora Ortiz se comunicó con el Departamento Laboral de la Compañía, donde le recomendaron que aceptara la carta de la Querellante y procediera a dirigirle la suspensión, por un término de cinco (5) días, y no por los quince (15) días aplicados originalmente.

⁶ Exhíbit VIII Conjunto.

⁷ Exhíbit IX Conjunto.

11. El 19 de octubre de 2009, la Sra. Wanda Ortiz le impuso la suspensión de cinco (5) días a la Querellante por haber incurrido en las faltas trece (13) y veintiocho (28) del Reglamento de Disciplina⁸.
12. El 6 de diciembre de 2007, la Unión presentó la correspondiente Solicitud para Designación o Selección de Árbitro ante este foro, mediante la cual cuestionó la validez de la mencionada suspensión.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

La Compañía alegó que la suspensión impuesta a la Querellante se justificaba por ésta haberle faltado el respeto a su supervisora Wanda Ortiz al dirigirse a ella en un tono de voz fuerte, amenazante y alterado, por lo que incurrió en insubordinación.

Para sostener sus alegaciones, presentó el testimonio de la supervisora Wanda Ortiz. Ésta testificó que es la supervisora de las oficinas comerciales de la Compañía ubicadas en el Cantón Mall en Bayamón. Que como parte de sus funciones, supervisa a la querellante Yolanda Figueroa.

Sobre el evento que provocó la suspensión de la Querellante narró que el 9 de octubre de 2007, a eso de las 10:30 a.m., se encontraba en su oficina con la empleada Rosa Torres, cuando la Querellante se acercó a la puerta de su oficina y le solicitó audiencia. La testigo mencionó que, una vez salió la empleada Torres, la Querellante entró a su oficina y le requirió en un tono de voz alterado, que le sacara

⁸ Exhíbit X Conjunto.

de su expediente un memorando que le había enviado la Sra. Eldra Santiago. Continuó relatando que le expresó a la Querellante que no tenía conocimiento sobre el documento al que ella se refería y que ésta reaccionó alterada, le gritó y se descontroló. Que ante tal forma de dirigirse a ella, le llamó la atención porque le estaba faltando el respeto. La supervisora aseveró que le solicitó a la Querellante que abandonara su oficina cuando ésta última le gesticuló con la mano en el rostro. La testigo dijo que temió que la fuera a agredir.

Añadió que, luego del incidente, se comunicó con su supervisora, estudiaron el expediente de personal para evaluar cómo procedería ante el incidente y revisó los “coachings” y las reuniones sostenidas con la Querellante y los representantes de la Unión, sobre la forma de dirigirse al supervisor y el tono de la voz. Dijo que en más de una ocasión le llamó la atención a la Querellante por su tono de voz al dirigirse a ella y a sus compañeros. Que dentro de los documentos que obraban en el expediente, encontraron el memorando al que la Querellante se refería al suscitarse el inconveniente⁹. Agregó que, a raíz del incidente, redactó una acción disciplinaria contra la Querellante por haber incurrido en las faltas 13 y 28 del Reglamento de Disciplina, y a tenor, le impuso una suspensión de quince (15) días¹⁰.

Relató que, posteriormente, se reunió con su supervisora y los representantes de la Unión, Edward Sánchez (vicepresidente) y Aitza Díaz (secretaria), para

⁹ Durante la audiencia surgió evidencia de que dicho documento no debía obrar en el expediente de la Querellante, como resultado de un acuerdo al que las partes habían llegado, por lo que, para efectos de este caso, el mismo no fue tomado en consideración.

¹⁰ Exhíbit VII Conjunto.

dialogar sobre la suspensión. Que luego de ello, los representantes de la Unión se reunieron con la Querellante y el resultado del esfuerzo conciliatorio de las partes fue que se le sustituyó la suspensión de quince (15) días por una reprimenda escrita, con el compromiso de la Querellante de que no radicaría una querrela¹¹. Mencionó que, luego de que todas las partes firmaron el acuerdo, el lunes siguiente el oficial de la Unión, Edison Rivera fue a su oficina con una carta de la Querellante en la cual revocaba el acuerdo, alegando que prefería que le impusieran la suspensión de quince (15) días y mantener su derecho a querrellarse¹². La testigo indicó que el Departamento Laboral le recomendó que aceptara la carta de la Querellante revocando el acuerdo y que procediera a aplicarle una suspensión por cinco (5) días por los hechos del 9 de octubre de 2007, y actuó de conformidad¹³.

A preguntas del abogado de la Unión, la testigo mencionó que el incidente fue grabado en videocinta por las cámaras de seguridad de las instalaciones¹⁴. Mencionó además, que el propósito de sustituir la suspensión original de quince (15) días por una amonestación escrita, fue darle la oportunidad a la Querellante de enmendar su conducta.

La Unión, por su parte, alegó que la suspensión de Yolanda Figueroa no estuvo justificada. Para sostener su alegación presentó el testimonio de la querellante, Yolanda Figueroa Rodríguez. Ésta expresó que se ha desempeñado

¹¹ Exhíbit VIII Conjunto.

¹² Exhíbit IX Conjunto.

¹³ Exhíbit X Conjunto.

¹⁴ Exhíbit II del Patrono.

como cajera en la Telefónica, Oficina del Cantón Mall en Bayamón por espacio de seis (6) años. Identificó como sus supervisoras a Eldra Santiago y Wanda Ortiz.

Sobre el incidente del 9 de octubre de 2007, mencionó que ese día en la mañana, se encontraba en una salita de descanso de los empleados, esperando por que fuera su hora de entrada, cuando un compañero suyo de nombre Germán entró y utilizó un tiesto para aguantar la puerta porque venía con un botellón de agua. Dijo que la supervisora Ortiz al toparse con esta escena, removió el tiesto. Que posteriormente, entró a la oficina de Ortiz para entregarle unos documentos que ella había solicitado y aprovechó para preguntarle sobre una amonestación que Eldra Santiago le había cursado, la cual se suponía que le hubieran removido de su expediente. Expresó que la supervisora Ortiz reaccionó molesta y le dijo que tenía que llamar al Departamento Laboral para eso. La testigo indicó que posterior a ello, Ortiz dio en el escritorio y le ordenó que saliera de su oficina. Señaló que luego del incidente llamó a Belinda, quien es funcionaria de la Unión y ésta le indicó que ya la supervisora Ortiz la había llamado para citarla a una reunión por el incidente.

Narró que ese incidente fue martes, el miércoles fue un día de trabajo normal y el jueves, cuando se reportó a trabajar, le dieron instrucciones para que permaneciera afuera. A la Querellante le “chocó” que los oficiales de la Unión se encontraran en la oficina ese jueves para reunirse con la señora Ortiz a hablar sobre ella. Mencionó que cuando los oficiales de la Unión salieron de la reunión, le platicaron sobre la suspensión de quince (15) días y le ofrecieron la alternativa de

cambiarla por una amonestación escrita. Dijo que no se encontraba en posición de llegar a ningún acuerdo. Que los tres miembros de la Unión que la representaron en el proceso de negociación la convencieron y por eso firmó el acuerdo.

La testigo negó, que se comportara de manera agresiva con la señora Ortiz y que por ello, luego de leer el contenido del Exhíbit VII Conjunto, declinó al acuerdo que había firmado. Dijo que la persona con actitud impulsiva e inadecuada es Ortiz en cuanto al trato con sus empleados. A preguntas de la abogada del Patrono dijo que entendió, inicialmente, que el acuerdo era bueno para ella, pero luego declinó porque entendía que la suspensión no había sido justificada. Que no lo aceptaba porque no incurrió en la conducta que le imputaban.

La Unión presentó además, el testimonio de Nyvia Rivera Soto. Ésta testificó que intervino en el caso cuando Belinda la llamó para compartirle la inquietud de la Querellante, sobre el incidente con la supervisora Ortiz. Dijo que habló con Wanda Ortiz sobre lo ocurrido y ésta le dijo que los ánimos estaban caldeados desde la mañana, que la Querellante le había faltado el respeto y le había manoteado. Añadió que al hablar con la Querellante, ésta dio la misma versión que vertió en la audiencia para récord, sin embargo, la supervisora Ortiz añadió factores que no le comunicó el día del incidente. Que además, intervino al discutir el caso en su tercera etapa en el Departamento Laboral de la Compañía y observó la videocinta de seguridad¹⁵ junto a Glenda Gaetán, representante de la Compañía. Sobre la videocinta de seguridad

¹⁵ Exhíbit II del Patrono.

testificó que el mismo no tiene audio, que no se vio a la Querellante entrando a la oficina de Ortiz, ni gestos agresivos de parte de la Querellante.

Añadió que al reunirse con la Querellante, ésta le expresó que no podía aceptar el acuerdo de reducción de la medida disciplinaria porque ella no incurrió en la conducta que le imputaban en el contenido del documento. La testigo expresó que por la naturaleza de su puesto en la Unión, ha recibido quejas de varios empleados sobre la actitud de la supervisora, la cual han descrito como altanera e irrespetuosa. A preguntas de la abogada del Patrono manifestó que no ha habido querellas adicionales contra Wanda Ortiz.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde dirimir si la suspensión de empleo y sueldo por cinco (5) días que la Compañía le impuso a la Sra. Yolanda Figueroa estuvo o no justificada.

En casos que involucran asuntos disciplinarios, como el que nos ocupa, el Patrono tiene el peso de la prueba para establecer que el empleado actuó de manera incorrecta (violatoria de procedimientos o normas establecidas), y que ese proceder justificó la imposición de una medida disciplinaria, atendiendo a las disposiciones pertinentes del Convenio Colectivo entre las partes. Toda acción disciplinaria comprende dos aspectos a saber:

1. Si hubo justa causa para la imposición de la medida disciplinaria por la falta cometida, y

2. De haber justa causa para el castigo, el quantum de disciplina impuesta al quejoso¹⁶.

El principio de justa causa se considera que comprende tres aspectos principales:

1. Si el empleado cometió la falta que se le imputa,
2. si se le concedió un debido proceso al empleado, y
3. si la medida disciplinaria fue razonable¹⁷.

A la Querellante se le imputó haberle faltado el respeto a su supervisora por la forma en que se dirigió a ésta, el 9 de octubre de 2007, al requerirle que le removiera un documento de su expediente. Dicho incidente quedó grabado por las cámaras de seguridad de la Compañía¹⁸. En el proceso de análisis y apreciación de la prueba, es necesario que evaluemos los testimonios vertidos para récord a la luz de los visuales del Exhíbit II del Patrono los cuales aportan en el proceso de adjudicación de credibilidad sobre las distintas versiones de cómo ocurrieron los hechos. De la videocinta de seguridad, que recoge sólo visuales y no el audio del evento que está grabando, pudimos apreciar que inicialmente, la supervisora se mantuvo sentada en su escritorio, mientras la Querellante se mantuvo de pie, cerca del marco de la puerta de la oficina. Los visuales mostraban que se encontraban dialogando y mientras lo hacían, la supervisora gesticulaba constantemente con sus manos, mientras la Querellante se movía, acercándose en ocasiones al escritorio de la supervisora y en ocasiones retirándose hacia

¹⁶ Fernández Quiñones, Demetrio, El Arbitraje Obrero- Patronal, Editorial Forum, 2000, pág.209.

¹⁷ Fernández Quiñones, supra, pág. 210.

¹⁸ Las partes fueron citadas por ésta Arbitro para observar el video de seguridad (Exhíbit II del Patrono) en las instalaciones del Patrono el 12 de mayo de 2009. Los allí comparecientes (Lcda.. Mireya Pérez, Eira Concepción y Wanda Ortiz por el Patrono; y Nyvia Rivera, por la Unión) tuvieron la oportunidad de ver la grabación y dieron fe de que el video correspondía al día y hora de los hechos ante nuestra consideración.

la puerta de la oficina, mientras gesticulaba con su cabeza. Pudimos observar además, que la Querellante salió de la oficina y estando a pocos pasos de la puerta, volvió a entrar. Posteriormente, vimos como se recostó del marco de la puerta y eventualmente, se acercó al escritorio de la supervisora y le gesticuló con su mano bastante cerca. Acto seguido, se puede apreciar a la supervisora que se levantó de su escritorio y con su mano le mostraba a la Querellante la puerta de salida. Finalmente, se vio cuando la Querellante abandonó la oficina.

Un empleado puede incurrir en insubordinación por el uso de lenguaje ofensivo hacia su supervisor o por exhibir cualquier tipo de actitud de desafío o falta de respeto hacia el mismo¹⁹. (Traducción nuestra) Los supervisores tienen derecho a un mínimo de respeto y a que se mantenga hacia ellos un decoro razonable y un orden en el lugar de trabajo, que requiere al menos una deferencia mínima a su autoridad²⁰. (Traducción nuestra) Sobre la insubordinación, en el caso **Federal Correction Institution, 75 LA 295**, a la página 297, el Árbitro Joe D. Woodward expresó:

Insubordination may be manifested by simple refusal to obey an order. It can also be manifested by an attitude or a course of conduct consistently and systematically pursued to the extent of open defiance.

A la luz de la evidencia antes descrita y atendiendo los elementos del principio de justa causa antes mencionado, tenemos que concluir que la Querellante no mantuvo el grado de respeto y deferencia razonable que se espera de un empleado hacia su

¹⁹ Brand Norman, Discipline and Discharge, ABA 1998, pág. 158.

²⁰ *Ibid*, pág. 280.

supervisor. Entendemos que la conducta exhibida se encuentra contemplada dentro de lo que la falta 28 del Reglamento de Disciplina sanciona. Sin embargo, de la evidencia desfilada no podemos concluir que la Querellante haya incurrido en la falta 13 contenida en el mencionado Reglamento.

De los testimonios vertidos tanto por los testigos de la Unión como del Patrono, surgió además, que a la Querellante se le proveyó el debido proceso al discutir la querrela ante nuestra consideración conforme al procedimiento de quejas y agravios establecido en el Convenio Colectivo. Cabe señalar que como resultado de esa gestión, luego de conversaciones con funcionarios de la Unión que representaron y orientaron a la Querellante durante dicho proceso, las partes acordaron darle la oportunidad a la Querellante de enmendar su conducta al reducir la medida disciplinaria a una amonestación escrita; acuerdo que en un principio aceptó y posteriormente, rechazó.

Por otro lado, la suspensión de cinco (5) días, medida disciplinaria impuesta finalmente, es menor a la que el Reglamento de Disciplina permite ante la primera infracción de la falta 28, por lo que la misma, tomando en consideración dicho elemento junto a la gravedad de la falta, es razonable.

Por los fundamentos que preceden, emitimos el siguiente:

LAUDO

La suspensión de cinco (5) días aplicada a la Querellante estuvo justificada. Se declara sin lugar el reclamo de la Unión.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

DADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, a 4 de junio de 2009.

SRA. RUTH COUTO MARRERO
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN: Archivada en autos hoy, **4 de junio de 2009** y se remite copia por

correo a las siguientes personas:

SRA EIRA CONCEPCIÓN LIZARDI
ADMINISTRADORA DE
RECURSOS HUMANOS PRTC
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-3507

LCDA MIREYA PÉREZ DEL RÍO
ABOGADA PATRONO
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-3507

SRA NYVIA RIVERA SOTO
SARGENTO DE ARMAS
CALLE 31 SO-753
URB LAS LOMAS
SAN JUAN PR 00921

LCDO OSCAR PINTADO RODRÍGUEZ
ABOGADO DE LA UIET
AVE MUÑOZ RIVERA 421
EDIFICIO MIDTOWN OFICINA 204
HATO REY PR 00918

LILLIAM GONZÁLEZ DOBLE
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III

