

Gobierno de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
Negociado de Conciliación y Arbitraje
PO Box 195540
San Juan, Puerto Rico 00919-5540
Tel. 754-5310, Fax 756-1115

PUERTO RICO TELEPHONE CO.
(Compañía o Patrono)

y

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

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-09-1548

**SOBRE : SUSPENSIÓN POR FALTA
DE RESPETO 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 27 de octubre de 2009. El caso quedó sometido para su análisis y adjudicación el 18 de diciembre 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: Lcdo. José J. Santiago, Asesor Legal y Portavoz, Miguel Rolón, Administrador Laboral de la Compañía, Amilcar Pietri, supervisor y testigo, Ramón Maíz, gerente y testigo y Erwin Riefkohl, 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, representante, Aixa Díaz Morales, Secretaria de Actas y testigo, Marcial Cruz, testigo y Ronald Sánchez, querellante y testigo.

ACUERDO DE SUMISIÓN

Que la árbitro determine si la suspensión de quince (15) días impuesta al querellante estuvo o no justificada. De no haberlo estado, que la árbitro 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 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 horas de trabajo, la dirección del personal, el derecho de emplear, clasificar, reclasificar, transferir y disciplinar empleados, todas las funciones

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

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 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 - Caso 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 de 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

...

12. Conducta desordenada, juegos de manos, bromas pesadas. Intimidar o abusar de otros, palabras soeces, lenguaje impropio u obsceno. Alterar o interrumpir la paz y el orden en el trabajo o en los predios de la Compañía.

Primera Falta: Desde una suspensión de cinco (5) días hasta un máximo de treinta (30) días.

Segunda Falta: Desde una suspensión de treinta (30) días hasta despido.

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.

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

...

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.

...

31. Negligencia en el manejo, protección o retención indebida o uso no autorizado de propiedad, equipo, herramientas, vehículo, materiales, computadora, dinero u otro valor de la Compañía.

Primera Ofensa: Desde una suspensión de cinco (5) días hasta suspensión de quince (15) días.

Segunda Ofensa: Desde una suspensión de treinta (30) días hasta despido.

RELACIÓN DE HECHOS

1. El querellante, Ronald Sánchez, labora para la Puerto Rico Telephone Company en calidad de empalmador en la Planta del Barrio Amelia en Cataño. Se ha desempeñado como tal por espacio de veinticuatro (24) años.
2. Al momento de los hechos, su supervisor era Almicar Pietri.
3. El Querellante recibió el Reglamento de Disciplina³ para la fecha del 1 de septiembre de 2001.
4. El 25 de noviembre de 2008, el Querellante se reportó a trabajar en uniforme de ciclista.

³ Exhibit III Conjunto.

5. El señor Pietri, supervisor del Querellante, le indicó que no podía hacer uso de ese tipo de vestimenta para trabajar.
6. Ante esta situación hubo un intercambio de palabras entre el Querellante y su supervisor.
7. El 28 de noviembre de 2008, el Querellante recibió del supervisor Pietri, amparado en las faltas 12, 13, 28 y 31 del Reglamento de Disciplina, una suspensión de quince (15) días, alegando que el Querellante le faltó el respeto por la manera en que se dirigió a él, el 25 de noviembre de 2008.⁴
8. El 29 de diciembre de 2008, la Unión presentó la correspondiente Solicitud para Designación o Selección de Árbitro ante este foro, mediante la cual se cuestionó la validez de la mencionada suspensión.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

La Compañía alegó que la suspensión impuesta al Querellante se justificaba por éste haberle faltado el respeto a su supervisor Almicar Pietri al dirigirse a él en tono de voz fuerte, amenazante y alterado, por lo que incurrió en insubordinación.

Para sostener sus alegaciones, presentó el testimonio del supervisor Almicar Pietri. Éste testificó que se desempeña como Supervisor de Operaciones de Planta de la Compañía en el Barrio Amelia de Cataño. Que como parte de sus funciones, supervisa al querellante Ronald Sánchez.

⁴ Exhibit IV Conjunto.

Sobre el evento que provocó la suspensión del Querellante narró que el 25 de noviembre de 2008, entre 8:00 a.m. a 8:15 a.m., vio vestido al Querellante con atuendo de ciclista montándose en la guagua oficial de la Compañía. Que le indicó a éste, que no podía trabajar con ese atuendo y/o conducir un vehículo oficial, debido a que tenía que utilizar los uniformes y zapatos de seguridad que la Compañía le provee para la identificación de los empleados. Le informó además, que le concedía tiempo para que buscara el uniforme. Manifestó, que el Querellante se molestó y le dijo: “tú me estás jodiendo a mí”.

El testigo añadió que, acto seguido, el Querellante tiró sus gafas al suelo y se le acercó en tono amenazante expresando: “puñeta yo tengo depresión y yo soy mejor que ese montón de pendejos que tienes ahí”. Indicó que entonces se retiró a su oficina y no volvió a ver al Querellante, quien se marchó “chillando” goma. Continuó relatando que el día 28 de noviembre de 2008 consultó con su gerente, Sr. Ramón Maíz sobre lo sucedido. Ambos acordaron citar al Querellante y a la Unión para una reunión ese mismo día 28 de noviembre de 2008, con el propósito de discutir la acción disciplinaria a imponerse. Añadió que acordaron con la Unión celebrar una reunión el 1 de diciembre de 2008, donde comparecieron tanto la Unión como el Querellante y procedieron a entregarle la carta de suspensión con fecha del 28 de noviembre de 2008.⁵

A preguntas del abogado de la Unión, el testigo mencionó que en otras ocasiones había visto al Querellante con el atuendo de ciclista, pero no durante horas laborables.

⁵ Exhibit IV Conjunto.

Dijo además, que el Querellante es un buen empleado. Añadió en el examen redirecto, que en dos ocasiones anteriores, 2006 y 2007, hubo situaciones similares de insubordinación y en ambas intervino su hermano, quien es Vicepresidente de la Unión.

La Compañía presentó, además, el testimonio de Erwin Riefkohl, quien para el mes de noviembre de 2008 se desempeñaba como Gerente de Despacho para la Compañía en el Barrio Amelia de Cataño. Testificó que conoce al Querellante debido a que es compañero de trabajo en la Compañía y a Pietri por ser uno de los supervisores de las instalaciones.

Mencionó que para el 25 de noviembre de 2008, se encontraba fumando en los predios del estacionamiento de la Compañía cuando vio al Querellante en el vehículo oficial vestido diferente. Al pasar por detrás del tanque de energía oyó a Pietri decirle al Querellante que así no se podía montar en la guagua. Preciso que no pudo oír lo que el Querellante le decía a Pietri, pero que percibió animosidad de parte de éste. Expresó que Pietri estaba tranquilo y no pudo ver cómo las gafas llegaron al suelo, pero las mismas estaban rotas. Por último, declaró que nunca había visto al Querellante trabajando en atuendo de ciclista porque eso no está permitido. A preguntas del abogado de la Unión, el testigo mencionó que al momento del incidente entre Pietri y el Querellante había separación física. Además mencionó, que el Querellante llegaba en atuendo de ciclista frecuentemente.

La Unión, por su parte, alegó que la suspensión de Ronald Sánchez no estuvo justificada. Para sostener su alegación presentó el testimonio de la Sra. Aixa Díaz

Morales. Ésta expresó que se ha desempeñado como Secretaria de Actas de la UIET y que conoce al Querellante como empleado de la Compañía, y además, porque es hermano del Vicepresidente de la Unión. Que el día 25 de noviembre de 2008, recibió una llamada del Sr. Jorge Díaz, delegado del área, para indicarle que había ocurrido una situación en Amelia. Relató que también la llamó el Sr. Carlos Ramos, Presidente de la Unión para informarle que el Sr. Maíz y el Sr. Pietri se reunirían con ella el 28 de noviembre de 2008, en horas de la tarde, con relación a dicho incidente.

Indicó que a la mencionada reunión no compareció el señor Maíz y que el señor Pietri le expresó que no había podido localizar al Querellante. Declaró además, que en esa reunión el señor Pietri le expresó lo sucedido y acordaron celebrar la reunión para el 1 de diciembre de 2008. Indicó que en dicha reunión levantó un planteamiento de incumplimiento del procedimiento establecido en el Convenio Colectivo, ya que el mismo establece que se tiene que citar a la Unión por escrito. Por último, testificó que tuvo a su cargo discutir la querrela en tercera etapa con el Sr. Miguel Rolón, Administrador Laboral de la Compañía.

A preguntas del abogado de la Compañía, mencionó que nadie de ésta la había citado para la reunión, sino que fue el Presidente de la Unión quien la llamó para informarle de la reunión. Mencionó además, que desconoce si al Presidente se le informó el propósito de la reunión. Indicó que era imposible citar por escrito a la Unión a una reunión a celebrarse el mismo día en que se llevaría a cabo la misma. En el examen redirecto añadió que la citación a la reunión es mandatoria.

El segundo testigo que presentó la Unión lo fue el Sr. Marcial Cruz. Éste expresó, que trabaja para la Compañía como empalmador y que conoce al Querellante como amigo y compañero. Declaró que para el 25 de noviembre de 2008, notó como cierta fricción en el ambiente de la oficina y que el Querellante lo llamó para relatarle lo sucedido. Narró que procedió a comunicarse con el señor Pietri para intentar llegar a un acuerdo y éste le indicó que él no era abogado del Querellante y que ya no era delegado de la Unión. El testigo manifestó que le contestó que dejaran el asunto allí y se tomó unos días por enfermedad porque padece de los nervios. A preguntas del abogado de la Compañía, testificó que no le afectaron los nervios las declaraciones del Sr. Pietri, sino más bien la manera en que éste le indicaba las cosas.

El último testigo que presentó la Unión para sostener su posición fue al querellante, Ronald Sánchez. Éste expresó que trabaja para la Compañía como Empalmador III y que el 9 de diciembre de 2009, cumple 24 años de servicio en la Compañía. Testificó que el día 25 de noviembre de 2008, llegó temprano a su taller de trabajo. Qué luego de darle los buenos días al señor Pietri le solicitó unos “skilled workers” para un trabajo. Dijo que esta conversación tuvo lugar pasadas las 8:00am.

Narró que cuando se iba a montar en el vehículo asignado, Pietri lo llamó y le indicó que no estaba en uniforme y que así no podía manejar el vehículo de la Compañía. Ante esto, reaccionó diciéndole: “Tú estás bien o estás jodiendo conmigo.” Indicó que Pietri le contestó que le iba a costar caro, por lo que entendió que lo estaba

amenazando. El testigo añadió que posterior a este evento se bañó y se fue a cumplir con su jornada habitual de trabajo.

A preguntas del abogado de la Compañía mencionó, que no había dicho las palabras que se alegaban en la carta de suspensión. Declaró además que no tiró las gafas al suelo, sino que se le cayeron cuando se iba a montar en la guagua. Negó completamente el haber utilizado palabras soeces y el padecer de depresión. Por último, a preguntas de esta árbitro declaró que su jornada laboral era de 8:00 a.m. a 5:00p.m., que el incidente ocurrió a las 7:30 a.m. y que el vehículo oficial lo movió a las 8:00 a.m.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde dirimir si la suspensión de empleo y sueldo por quince (15) días que la Compañía le impuso al Sr. Ronald Sánchez estuvo justificada o no.

En casos que involucran asuntos disciplinarios, como el de autos, 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 quejoso⁶.

⁶ Fernández Quiñones, Demetrio, El Arbitraje Obrero Patronal, Editorial Forum, 2000, pág. 209.

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 razonable⁷.

Por otro lado, en casos donde la prueba presentada por cada parte para sostener sus alegaciones es de índole testifical, la credibilidad que se le pueda adjudicar a estos testimonios es fundamental. Sobre este aspecto, la normativa ha establecido unos criterios básicos a considerar en la evaluación de los testigos, a saber:

1. His [the witness's] demeanor while testifying and the manner in which he testifies;
2. The character of his testimony;
3. The extent of his opportunity to perceive, to recollect, or to communicate any matter about which he testifies;
4. The extent of his opportunity to perceive any matter about which he testifies;
5. His character for honesty or veracity or their opposites;
6. The existence or nonexistence of a bias, interest, or other motive;
7. A statement previously made by him that is consistent with his statement at the hearing.
8. A statement made by him that is inconsistent with any part of his testimony at the hearing;
9. The existence or nonexistence of any fact testified to by him;
10. His attitude toward the action in which action he testified or toward the giving of testimony;
11. His admission of untruthfulness.⁸

A la luz de estos criterios, analizamos la controversia de autos. En primer lugar, al Querellante se le imputó haberle faltado el respeto a su supervisor por la forma en

⁷ *Íbid.* Pág. 210

⁸ Hill, Marvin J.R. *Evidence in Arbitration*, BNA Books, 1987, pág. 109

que se dirigió a éste, el 25 de noviembre de 2008, al cuestionarle sobre la instrucción dada en cuanto que no contaba con el uniforme requerido para poder manejar el vehículo oficial. Es importante señalar que la utilización correcta del uniforme es parte esencial del manejo eficiente de cualquier negocio. La normativa ha establecido que:

... Where any employee is frequently in direct contact with the public he represents the corporate entity in that business relationship. **He is the personification of the Company to those person who observe him and so it is essential that he project and appropriate image by maintaining a pleasing personal appearance**⁹. (Énfasis nuestro).

Tomando esto en consideración, toda acción de un empleado que atente contra las indicaciones que le hace su supervisor a tenor con las normas establecidas por la empresa y conocida por el empleado, es constitutivo de una insubordinación. Como regla general, se considera que ocurre una insubordinación cuando:

An employee can be discharged or otherwise discipline for insubordination where the employee not only understands the supervisor's directive, but willfully **disobeys or disregards it under circumstances where the employee's behavior is neither provoked nor justified by reasonable concern over safety**¹⁰. (Énfasis nuestro).

De los testimonios vertidos surgió que la forma y manera en que el Querellante se refirió y se comunicó con su supervisor no fue adecuada. Inclusive, durante su testimonio éste se mantuvo alterado al declarar sobre los sucesos que ocurrieron. Éste, en varias ocasiones, exhibió un comportamiento hostil, por lo que tuvo que llamársele la atención para que guardara el decoro requerido por este foro.

⁹ Hill, Marvin JR., Management Rights, BNA Books, 1986, pág. 154.

¹⁰ Redeker James R., Discipline: Policies and Procedures, BNA Books, 1983, pág. 170.

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.

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 una deferencia mínima a su autoridad.¹¹ (Traducción nuestra) Quedó demostrado por la prueba que el Querellante, durante el incidente del 25 de noviembre de 2008, se dirigió a su supervisor utilizando palabras soeces y exhibiendo actitudes poco profesionales. Sobre este aspecto, la normativa establece:

An employee may also be found insubordinate for using abusive language towards his supervisor, or for exhibiting a general attitude of defiance or disrespect.¹²

A la luz de la evidencia presentada por las partes y atendiendo los elementos del principio de justa causa antes mencionado, tenemos que concluir que el Querellante no mantuvo el grado de respeto y deferencia razonable que se espera de un empleado hacia su supervisor. Entendemos que la conducta exhibida se encuentra contemplada y tipificada dentro de lo que las faltas 12, 13, y 28 prohíben en el mencionado Reglamento. Sin embargo, el Patrono no probó que el Querellante incurriera en conducta que violara la falta 31.

¹¹ Brand Norman, *Discipline and Discharge*, ABA, 1998, pág. 280

¹² *Ibid.* Págs. 197-198

De los testimonios vertidos, tanto por los testigos de la Unión como del Patrono, surgió además, que al Querellante se le proveyó el debido proceso al discutir la querrela ante nuestra consideración en virtud del procedimiento de quejas y agravios establecido en el Convenio Colectivo. Cabe señalar, que las medidas disciplinarias impuestas por la Gerencia a un empleado van a prevalecer siempre y cuando no atenten con los principios de justa causa antes mencionados. Sobre el particular, los prestigiosos tratadistas Elkouri indican:

Where an employee has violated a rule or engaged in conduct meriting disciplinary action, it is primarily the function of management to decide upon proper penalty. If management acts in good faith upon a fair investigation and fixes a penalty not inconsistent with that imposed in other like cases, an arbitrator should not disturb it.¹³

En las relaciones obrero patronales es necesario que las partes mantengan un ambiente laboral seguro. Por tanto, es necesario que entre las partes impere un mutuo respeto que conserve la paz industrial.

A tenor con lo antes expuesto, consideramos que la suspensión de quince (15) días, medida disciplinaria impuesta al Querellante, es cónsona con lo que dispone el Reglamento de Disciplina¹⁴ por lo que confirmamos la misma.

Por los fundamentos anteriormente expuestos, emitimos el siguiente:

¹³ Elkouri E. *How Arbitration Works*, ABA, 1997, pág. 910.

¹⁴ Exhíbit II Conjunto.

LAUDO

La suspensión de quince (15) días aplicada al Querellante estuvo justificada. Se declara sin lugar el reclamo de la Unión.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

DADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, a 8 de abril de 2010.

**RUTH COUTO MARRERO
ÁRBITRO**

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy 8 de abril de 2010; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

**SR MIGUEL ROLÓN
ADMINISTRADOR LABORAL PRTC
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998**

**LCDO JOSÉ J SANTIAGO MELÉNDEZ
ASESOR LEGAL Y PORTAVOZ PRTC
FIDDLER GONZALEZ Y RODRIGUEZ
PO BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507**

**SRA NYVIA I RIVERA SOTO
REPRESENTANTE UNIÓN UIET
CALLE 31 SO 755 URB LAS LOMAS
SAN JUAN PR 00921**

**LCDO OSCAR PINTADO
ASESOR LEGAL Y PORTAVOZ UIET
HC-67 BOX 15094
BAYAMON PR 00956**

**LILLIAM GONZÁLEZ DOBLE
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III**