

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
P. O. Box 195540  
San Juan PR 00917-5540

**PEPSIAMERICAS, CO.**  
(Patrono)

y

**UNIÓN DE TRONQUISTAS,  
LOCAL 901**  
(Unión)

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM: A-10-464**

**SOBRE: DESPIDO POR  
INSUBORDINACIÓN Y  
NEGLIGENCIA EN EL  
DESEMPEÑO DE FUNCIONES**

**ÁRBITRO  
ELIZABETH GUZMÁN RODRÍGUEZ**

**I. INTRODUCCIÓN**

La vista de arbitraje del caso se celebró el día 8 de abril de 2010, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en Hato Rey, Puerto Rico.

Por Pepsiamericas Co., en adelante "el Patrono" o "la Compañía", comparecieron, el Lcdo. Enrique R. Padró Rodríguez, asesor legal y portavoz; la Sra. Adriana García Pérez, representante; y el Sr. Francisco París Vázquez, testigo.

Por la Unión de Tronquistas, Local 901, en adelante "la Unión", comparecieron, el Lcdo. José A. Cartagena Morales, asesor legal y portavoz; y el Sr. Joseph Portalín Cortés, querellante y testigo.

El caso quedó sometido el 21 de julio de 2010, mediante memorandos de derecho.

## II. SUMISIÓN

Las partes acordaron la sumisión siguiente:

Determinar si el despido del querellante, Joseph Portalatín , procede conforme a la prueba presentada, al derecho aplicable, al Convenio Colectivo vigente entre Pepsi y la Unión a la fecha del despido y a las Reglas de Conducta de Pepsi, y de no proceder el mismo, determinar el remedio a concederse. [Sic]

## IV. TRASFONDO DE LA QUERELLA

1. El querellante, Joseph Portalatín Cortés, se desempeñaba para la Compañía como “Merchandizer” (suplidor de mercancía), desde el 3 de abril de 2001 hasta el 1 de julio de 2009.
2. La jornada y horario de trabajo del Querellante era de martes a sábado, de 7:30 a.m. a 4:00 p.m., con media (1/2) hora de almuerzo.
3. Esencialmente, sus funciones consistían en visitar los clientes asignados a su ruta, y proveer el servicio de productos de la Compañía.
4. Dicho servicio consiste en suplir a los clientes el producto de jugos y bebidas gaseosas, colocar el producto en las góndolas y neveras de

los establecimientos de los clientes conforme la presentación requerida por la Compañía para su venta, cotejar el producto en cada visita y rotar el producto según su fecha de expiración y retirar el producto expirado, mantener el área de neveras, estantes y góndolas limpias para la presentación del producto, y mantener el producto organizado en el área de almacén, entre otros relacionados.

5. El 30 de junio de 2009, el Querellante tenía asignados en la ruta de Arecibo- Barceloneta, los clientes de Hatillo Cash & Carry y Econo Carrión en Arecibo, y Econo Barceloneta y Pitusa Tienda por Departamentos del área de Barceloneta.
6. El 1 de julio de 2009,<sup>1</sup> el Querellante fue despedido de empleo y sueldo por, alegadamente, incurrir en la violación de las Reglas de Conducta de la Compañía<sup>2</sup>. A saber:

C-5 Entorpecer o limitar deliberadamente los servicios, ventas y/o producción de la Compañía.

C-12 Abandono de trabajo. Abandonar su ruta o área de trabajo y/o salir de los predios de la Compañía sin autorización y sin notificar a nadie. No regresar a trabajar después de una ausencia autorizada.

---

<sup>1</sup> Exhibit Núm. 3 – Patrono.

<sup>2</sup> Exhibit Núm. 2 – Conjunto.

C-16 No seguir instrucciones o procedimientos verbales o escritos.

7. De la prueba se desprende que el proceso de rotación de producto consiste en colocar en la parte posterior de las góndolas, neveras y estantes, el producto más fresco o nuevo para su venta y colocar en la parte delantera de las neveras y estantes el de fecha más próxima de vencimiento o de expiración.
8. La remoción de producto vencido evita exponerlo para su venta. La venta de producto expirado, no apto para el consumidor, podría conllevar multas de hasta \$10,000.00 expedidas por el Departamento de Asuntos al Consumidor (DACO), y que el consumidor esté inclinado a no comprar el producto en una próxima ocasión, lo que a su vez, representa mala publicidad para la Compañía.
9. La Compañía provee al personal de supervisión equipo fotográfico, y junto al personal de “merchandizer” un lápiz especial (“magic marker”) para identificar el producto expirado que pasa al área de crédito de las tiendas para que sea removido por la Compañía, y no regrese a ser expuesto para su venta.

10. El término "llenado" se refiere a aquella actividad relacionada con abastecer las góndolas y estantes del producto para su venta.

## V. ALEGACIONES DE LAS PARTES

Alegó el Patrono que el 30 de junio de 2009, el Querellante, con pleno conocimiento, abandonó su ruta de visitas a clientes, entorpeció las operaciones y ventas de la Compañía, desatendió sus funciones en horas laborables, e incurrió en insubordinación al no seguir instrucciones impartidas por su supervisor inmediato.

El Patrono presentó el testimonio del supervisor inmediato del Querellante, Sr. Francisco París Vázquez, "Territorial Sales Manager" (supervisor de ventas y mercancía). Desde el 2009, se inició en las labores de "Territorial Sales Manager", cuya área comprende lo que se denomina como Territorio Norte (Guaynabo a Quebradillas), que incluye la ruta de visitas del Querellante. Está a cargo de asegurarse que el servicio que brindan los "merchandisers" se realice, adecuadamente. Indicó que conforme a sus funciones de supervisión diariamente recibe las notificaciones de asistencia de los empleados "merchandizer", cuando salen al "field" a trabajar en sus rutas de visitas. Además, como supervisor visita las rutas de los "merchandizers" para evaluar el desempeño de las funciones de éstos, y que el servicio se haya brindado, adecuadamente. La ruta de visitas a clientes están diseñadas para que dentro de la jornada de ocho (8) horas del empleado

“merchandizer” visite la totalidad de los clientes asignados. El 30 de junio de 2009, visitó los clientes de la ruta asignada al Querellante. En horas previas a la 1:00 p.m., el primer cliente que visitó fue Econo de Barceloneta, donde encontró que recibió un servicio en condiciones aceptables. Luego de la 1:00 p.m., visitó los restantes tres (3) clientes del Querellante: Hatillo Cash & Carry y Econo Carrión de Arecibo y Pitusa Tienda por Departamento de Barceloneta. En estos encontró serias deficiencias en el servicio, tales como producto expirado (desde 2008), y producto sin rotar expuesto a la venta, góndolas, estantes y neveras vacías y sin limpiar, además de producto aún almacenado sin exponer a la venta, entre otras. Procedió a retirar el producto expirado al área de crédito de la tienda;<sup>3</sup> y tomó fotografías de lo observado en cada cliente. Regresó al cliente de Econo de Barceloneta para confirmar los servicios rendidos por el Querellante. Al retirarse del lugar encontró al Querellante en el establecimiento de comida Panadería La Económica que se encuentra contigua al cliente Econo. En ese momento, a las 2:28 p.m., entendiéndose horas laborables, observó que el Querellante estaba jugando en unas máquinas tragamonedas ubicadas en el local. Al verle le tomó fotos en tales actividades,<sup>4</sup> y le instruyó a completar su ruta de visitas con los demás clientes que se encontraban en necesidad de servicio. Le mostró fotos de las condiciones en que encontró los mismos.

---

<sup>3</sup> Exhibit Núm. 1 – Patrono.

<sup>4</sup> Id.

Indicó que el Querellante se rehusó a salir del lugar en espera de que se le resarciera un premio de \$15.00 que, alegadamente, había ganado en las máquinas tragamonedas. Nuevamente, y en más de una ocasión, le instruyó que continuara con las labores asignadas para el día. El Querellante desobedeció las instrucciones impartidas e insistió esperar para cobrar el premio de los \$15.00. Ante la reiterada desobediencia del Querellante, redactó un informe de lo acontecido, imprimió las fotos y citó al delegado de la Unión para informar de la situación del Querellante.

El Patrono señaló que al Querellante le correspondía visitar y dar servicio a los cuatro (4) clientes asignados en su ruta, sin embargo, el 30 de junio de 2009, el Querellante sólo visitó los clientes Econo y Pitusa Tienda por Departamento de Barceloneta. En violación a las reglas de conducta de la Compañía, el Querellante abandonó su ruta de trabajo, no proveyó el servicio adecuado ni a los clientes asignados; entorpeció los servicios, ventas y operaciones de la Compañía al dedicarse a actividades no relacionadas a sus labores en horas laborables; y no cumplió con las instrucciones y procedimientos verbales y escritos al desobedecer e ignorar, reiteradamente, las instrucciones claras y directas emitidas por su supervisor inmediato y dejar de ofrecer el servicio a clientes.

La Unión, por su parte, presentó el testimonio del Querellante. Del mismo se desprende que el 30 de junio de 2009, tenía asignada la ruta de Arecibo y Barceloneta. Señaló que el orden de visitas a clientes depende de cuáles de estos clientes tiene una

venta especial de los productos, lo que requiere que se le supla mayor cantidad. Por tal razón daba prioridad a los clientes Econo y Hatillo Cash & Carry. Para cada visita cumplimenta el formulario de Hoja de Servicio de la Compañía, que releja los trabajos realizados por el "merchandizer". En el mismo se anota la hora que comienza y termina las labores y el tipo de servicio que se ofreció, lo cual es confirmado con la firma del gerente o representante del cliente. Dicho formulario se envía los días lunes de cada semana al supervisor inmediato, y es que la Compañía utiliza para computar el salario del empleado conforme el tiempo trabajado.

Declaró que además, de suplir el producto al cliente, revisa las góndolas y neveras para rotar el producto expirado de más de tres o más (3) meses, dirige el producto expirado al área de crédito de la tienda, informa del mismo a su supervisor o personal encargado para el recogido del producto expirado. Dicho producto se identifica con la palabra crédito o se le hace una marca o "tacha" con un "magic marker" que la Compañía suministra para esos fines. Indicó que para el 2008, estuvo reportado al Fondo de Seguro del Estado, en adelante "el Fondo". En noviembre de 2008, luego de haberse re-integrado a su trabajo, en sus visitas a los clientes encontró mucho producto expirado aún expuesto para la venta. Recibió quejas de los clientes respecto a que la Compañía no recogía en tiempo el producto en crédito. En más de una ocasión, luego de retirar el producto expirado y trasladarlo al área de crédito, en su próxima visita encontraba que el producto regresaba a las góndolas y neveras

para la venta trasladado por los empleados del cliente, de todo lo cual informaba al Patrono.

Señaló el testigo, que el 30 de junio de 2009, rindió servicios a Econo de Barceloneta de 7:30 a.m. a 1:30 p.m. Tomó su período de media ( $\frac{1}{2}$ ) hora de toma de alimentos a la 1:40 p.m. A dicha hora se encontraba en la Panadería La Económica, contigua al edificio del cliente Econo Barceloneta. Mientras disfrutaba de su período de alimentos hizo uso de las máquinas tragamonedas que están en el lugar, y obtuvo un premio de \$15.00 dólares. A las 2:05 p.m., se percató de la presencia del supervisor y mientras conversaba con éste, el supervisor le tomó una foto sin su consentimiento. Permaneció en el lugar hasta las 2:10 p.m. Sabía que era la hora correcta porque cotejó en el teléfono celular que la Compañía le provee. Indicó que las únicas instrucciones que recibió del supervisor Paris, fue que se dirigiera a Econo Carrión de Arecibo, donde ya se había enviado otro "merchandizer" para que le ayudara en las labores de servicio. Al salir de la panadería acompañó al Paris hasta su automóvil, y se dirigió directamente a Econo Carrión de Arecibo. Declaró que no regresó a la panadería, sin embargo, posteriormente, admitió que sí regresó pero sólo unos minutos para recoger su premio de \$15.00. Se presentó a Econo de Arecibo y rindió las labores de servicios de 2:20 p.m. a 4:00 p.m. No apareció ningún otro "merchandiser".

Además, declaró que al día siguiente, 1 de julio de 2009, inició sus labores visitando los clientes de Econo de Barceloneta de 7:30 a.m. a 11:00 a.m., y Pitusa Tienda por Departamento, de Barceloneta, de 11:30 a.m. a 1:30 p.m. Previo a su salida la Compañía le instruyó que regresara en horas de la tarde porque tenía una reunión cerca de las 2:00 p.m. o 3:00 p.m., a la que no debía faltar. Entendió se trataba de una reunión de todo el personal “merchandisers”. Al llegar a la Compañía se percató que sólo se le habían citado a él para la reunión, y en presencia del delegado de la Unión se le hizo entrega de la carta de despido. Indicó que hizo llegar al supervisor las hojas de servicio de los días 30 de junio y 1 de julio de 2009,<sup>5</sup> y, recibió paga por lo trabajado en dichas fechas.

Es la contención de la Unión que el 30 de junio de 2009, el Querellante se encontraba cumpliendo con su jornada normal de trabajo, según surge de la evidencia documental presentada a través de las hojas de servicio, las cuales revelan las labores de servicio rendidas por éste de 7:30 a.m. a 1:30 p.m. en Econo de Barceloneta, y de 2:20 p.m. a 4:00 p.m. en Econo Carrión de Arecibo. Nada en el itinerario de trabajo del Querellante o la prueba presentada demuestra que el Querellante tenía la obligación de rendir las labores de servicio a la totalidad de los clientes asignados el 30 de junio de 2009, siendo posible dicho rendimiento conforme las necesidades de los clientes. El testimonio del Querellante confirma que el 30 de

---

<sup>5</sup> Exhibits Núm. 1 y 2 – Unión.

junio de 2009, concluyó sus labores en Econo de Barceloneta de 1:30 p.m. a 1:40 p.m., y luego de la labor rendida tomó su período de alimentos, en el cual el empleado hace uso de su tiempo de descanso.

## VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si el Querellante incurrió en las violaciones a las reglas de conducta que le imputa el Patrono. Por un lado, la prueba presentada revela que de la evaluación que realizó el supervisor Paris de desempeño de las funciones del Querellante con los clientes asignados a éste para el 30 junio de 2009, que realizó entre las horas de la 1:00 p.m. a 2:28 p.m. aproximadamente, se desprende que uno de los clientes (Econo de Barceloneta) recibió un servicio adecuado; otro cliente (Hatillo Cash & Carry de Arecibo) se encontró varias deficiencias en el servicio que se le brindó; y los restantes dos (2) clientes ( Econo Carrión de Arecibo y Pitusa de Barceloneta) aún no habían recibido servicio del “merchandizer”. Encontramos, sin embargo, que al momento del supervisor Paris hacer su evaluación la jornada de trabajo del Querellante no había concluido; y de la prueba no se desprende evidencia clara relacionada con el protocolo a seguir con respecto a las vistas a clientes de parte de los “merchandizers”, relacionado con el orden a seguir en las visitas, el tiempo invertido con cada cliente, y si le corresponde o no al empleado cubrir la totalidad de las visitas asignadas por día entre otros aspectos similares. Tales circunstancias nos impide concluir de forma categórica,

independientemente de las actividades del Querellante al momento del supervisor intervenir con él en el establecimiento de comida Panadería La Económica, que el Querellante de forma deliberada entorpeció o limitó las servicios, ventas y producción de la Compañía y/o abandonó el trabajo; no así cuando se trata de no seguir las instrucciones verbales de su supervisor inmediato. Ya se considere como una insubordinación ante una orden directa o no, según las reglas de conducta del Patrono tal conducta conlleva el despido como primera falta. El Querellante no fue diligente con respecto a las instrucciones impartidas por su supervisor inmediato durante horas laborables. Conforme el horario de la jornada de trabajo del Querellante éste se encontraba disfrutando de su período de alimento fuera del establecido, esto es, en tiempo laborable.

A tenor con lo anterior emitimos el siguiente:

## VII. LAUDO

El despido del querellante Joseph Portalatín estuvo justificado.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

DADO en San Juan, Puerto Rico a 23 de mayo de 2011

---

**ELIZABETH GUZMÁN RODRÍGUEZ**  
Árbitro

CERTIFICACIÓN: Archivada en autos hoy 23 de mayo de 2011; y se remite copia por correo ordinario en esta misma fecha a las siguientes personas:

SRA. ADRIANA GARCÍA  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS  
PEPSIAMERICAS CO.  
PO BOS 2600  
TOA BAJA, P.R. 00951-2600

LCDO. ENRIQUE R. PADRÓ RODRÍGUEZ  
FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

SR. REY LEBRÓN-REPESENTANTE  
UNIÓN DE TRONQUISTAS DE PR 901  
352 CALLE DEL PARQUE  
SAN JUAN PR 00919

LCDO. JOSÉ A. CARTAGENA  
EDIF.MIDTOWN OFIC. 204  
420 AVE. PONCE DE LEÓN  
SAN JUAN, PR 00918

---

YESENIA COLÓN MIRANDA  
Técnica Sistema de Oficina III