

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
PO BOX 195540  
SAN JUAN PR 00919-5540

PUERTO RICO TELEPHONE  
COMPANY  
(Patrono o Compañía)

Y

HERMANDAD INDEPENDIENTE DE  
EMPLEADOS TELEFÓNICOS  
(HIETEL)  
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM. A-12-534  
SOBRE: SUSPENSIÓN DE UN DÍA

ÁRBITRO:  
LESLIE ISAAC RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

## I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del caso en referencia se llevó a cabo el 16 de diciembre de 2013, en las oficinas del Negociado de Conciliación y Arbitraje, Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en Hato Rey, Puerto Rico. Ambas partes tuvieron igual oportunidad de presentar prueba en apoyo de sus respectivas alegaciones. La controversia quedó sometida para su resolución el 10 de marzo de 2014, fecha en que venció el plazo concedido a las partes para presentar sus alegatos escritos simultáneos.

Por la Puerto Rico Telephone Company, (PRT), en adelante "el Patrono o la Compañía", comparecieron: el Lcdo. Antonio L. García Ramírez, asesor legal y portavoz; la Sra. Eira Concepción Lizardi, Administradora Laboral de la Compañía; y la Sra. Graciela Nieves, supervisora y testigo.

Por la Hermandad Independiente de Empleados Telefónicos (HIETEL), en adelante "la Unión", comparecieron: el Lcdo. Jaime E. Cruz Álvarez, asesor legal y portavoz; el Sr. Samuel Mejías Ríos, Representante de la Unión; la Sra. Sheila M. Benítez Soto, querellante y testigo; y el Sr. Javier Soto, testigo.

## II. PROYECTOS DE SUMISIÓN

No se logró un acuerdo entre las partes respecto a la sumisión. No obstante, cada una identificó la controversia y el remedio, e hizo constar su consentimiento para que el árbitro determine, finalmente, el asunto a resolver.<sup>1</sup>

### Patrón:

Que el Hon. Árbitro determine si la suspensión de un (1) día[s] impuesta el 7 de julio de 2011 a la querellante Sheila Benítez estuvo o no justificada de acuerdo a la prueba desfilada, el Convenio Colectivo, el Reglamento de Disciplina de PRT y el derecho aplicable. De haberlo estado, que el árbitro desestime la querrela. El laudo a ser emitido debe ser conforme a derecho. [Sic]

### Unión:

Determinar, de conformidad con el convenio colectivo vigente a la fecha de los hechos, si la suspensión de un (1) día laborable de la que fue objeto la querellante Sheila M. Benítez Soto estuvo o no justificada. [Sic]

De determinarse que la suspensión de la que fue objeto la querellante Sheila M. Benítez Soto no estuvo justificada, que el Honorable Árbitro provea el remedio adecuado, incluyendo, sin que se entienda como una limitación, una orden para que se le pague el día de sueldo descontado y el pago de los haberes dejados de percibir como resultado de dicha suspensión y la eliminación del récord de la querellante de todo documento relacionado con la misma con cualquier otro remedio que estime adecuado. [Sic]

---

<sup>1</sup> Véase el Artículo XIII del Reglamento del Negociado de Conciliación y Arbitraje, el cual dispone lo siguiente en su parte pertinente: ... "b) En la eventualidad de que las partes no logren un acuerdo de sumisión llegada la fecha de la vista, el árbitro requerirá un proyecto de sumisión a cada parte previo al inicio de la misma. El árbitro determinará el(los) asunto(s) preciso(s) a ser resuelto(s) tomando en consideración el convenio colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida."

Luego de analizar las contenciones de las partes, el Convenio Colectivo y la evidencia admitida, y conforme a la facultad que nos confiere el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje, se determina que el asunto a resolver estriba en lo siguiente:

Determinar si la suspensión de un (1) día laborable de la que fue objeto la querellante Sheila M. Benítez Soto estuvo justificada conforme a la prueba desfilada o no. De determinar, que no lo estuvo, emitir el remedio adecuado, de lo contrario, confirmar la medida disciplinaria impuesta.

### III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES <sup>2</sup>

#### 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 horas de trabajo, la dirección del personal, el derecho de emplear, clasificar, reclasificar, transferir y disciplinar empleados, todas las funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio.

---

<sup>2</sup> Exhíbit Núm. 1 Conjunto - Convenio Colectivo aplicable; es el vigente desde el 21 de diciembre de 2010 hasta el 20 de diciembre de 2014.

## 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 la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Unión o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

...

## ARTÍCULO 57 PROCEDIMIENTO DE QUERELLAS

### Sección 1

El término "querella" comprende toda controversia que envuelve el interés de uno o más empleados y/o agravio, queja o reclamación relacionada con la interpretación, aplicación, administración o alegada violación de este Convenio.

...

### Sección 3

...

#### Tercera Etapa

...

c. El Director del Departamento de Asuntos Laborales y del Empleado, o su Representante, el Presidente de la Hermandad o su Representante, la persona que tomó la acción que dio base para la querella cuando las alegaciones de la querella así lo requieran, así como el querellante se reunirán a los efectos de tratar de resolver o conciliar la querella. Disponiéndose que en esta etapa en aquellos casos de acciones Disciplinarias, la Compañía le suministrará al empleado o a la Hermandad, copia de la prueba documental en que se base la acción disciplinar.

...

#### IV. RELACIÓN DE HECHOS

De la prueba testifical y documental desfilada durante el transcurso de la audiencia, se desprendieron los siguientes hechos pertinentes a la controversia:

1. La Sra. Sheila M. Benítez Soto, aquí querellante, trabaja como coordinadora de servicio al cliente para la Compañía.
2. Entre las funciones de la Querellante se encuentran: recibir solicitudes de clientes vía correo electrónico y/o por orden del supervisor, una vez el cliente somete por servicio electrónico (por ejemplo, portabilidad) el empleado la recibe y la revisa para establecer que se les dio seguimiento.
3. La Sra. Graciela Nieves, a la fecha de los hechos, era la supervisora de la Querellante.
4. La señora Nieves, supervisora del área del servicio al por mayor, en donde están a cargo del servicio de los coordinadores, tiene entre sus funciones: recibir solicitudes de servicio y llamadas de los clientes, supervisar coordinadores, asistir las llamadas de los coordinadores cuando ellos llaman a través de la consola y estar a cargo de recibir llamadas y del funcionamiento del trabajo de ese día.
5. El 29 de junio de 2011, en la tarde, la Sra. Graciela Nieves, supervisora del área, escuchó a la Sra. Sheila M. Benítez Soto hablando en un tono de voz alto y hostil por teléfono. La señora Nieves se le acercó y a esta última le pidió que bajara el tono de voz pues interrumpía los trabajos, además, y a la sazón, le preguntó que con quién hablaba, a lo que la querellante le indicó que con el Sr. Javier Soto,

empleado de la PRT, y quien había trabajado algo solicitado por un cliente de Centennial PR contrario al procedimiento.<sup>3</sup>

6. El Sr. Javier Soto, empleado de la PRT, trabaja en el área de portabilidad.
7. Entre las funciones del señor Soto se encuentran: recibir las órdenes correspondientes a la portabilidad de los números de teléfonos de Centennial, ITT, T Mobile o cualquier compañía que no sea la PRT a la PRT incluyendo las reventas.
8. El 29 de junio de 2011 (día de los hechos), la señora Nieves recibió una llamada de la Sra. Kesil Vélez Zubiato, Gerente de Centennial, para informarle que tenía una queja sobre la señora Sheila Benítez. Dicha queja consistía en que ésta se dirigía a los clientes de Centennial en forma hostil, les hablaba fuerte y les había dicho que no quería trabajarle a ellos.<sup>4</sup>
9. El 30 de junio de 2011, la señora Nieves se reunió con la Querellante para discutir el asunto del día anterior.
10. En comunicación escrita con fecha del 7 de julio de 2011, a la Querellante se le notificó que estaba suspendida de empleo y sueldo por un (1) día, o sea, ésta no se ausentaría a trabajar el 8 de julio de 2011, y que tenía que reportarse a su

---

<sup>3</sup> Exhibit Núm. 4 del Patrono.

<sup>4</sup> Exhibit Núm. 5 del Patrono.

turno regular de trabajo el 11 de julio de 2011, por unas alegadas violaciones a las Reglas Número 12, 28 y 29.<sup>5</sup>

11. El 19 de agosto de 2011, la Unión radicó la presente querrela ante este foro de arbitraje.

## V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el caso de autos, nos corresponde determinar si la suspensión por un (1) día de empleo y sueldo impuesta a la Sra. Sheila M. Benítez Soto, aquí querellante, por los hechos ocurridos el 29 de junio de 2011, estuvo justificada o no de conformidad con la prueba y el Convenio Colectivo.<sup>6</sup>

El Patrono alegó que la suspensión de la querellante se justificaba toda vez que ésta utilizó lenguaje soez y ofensivo contra los clientes de Centennial y con el Sr. Javier Soto, empleado de la PRT, lo que constituyó una falta de respeto. Para sustentar su posición, la Compañía presentó como testigo a la Sra. Graciela Nieves, supervisora del área de trabajo de la querellante, quien habló sobre lo ocurrido. Sostuvo que la conducta de la Querellante violó el Convenio Colectivo vigente entre las partes, ya que la empleada incumplió con las órdenes o instrucciones de sus supervisores o superiores.

Por su parte, la Unión alegó que la suspensión de empleo y sueldo por un (1) día impuesta a la Querellante no estuvo justificada, ya que ésta no incurrió en violación a las normas y políticas de la Compañía. Además, la Unión cuestionó la credibilidad del

---

<sup>5</sup> Exhibits Núm. 3 y 4 del Patrono.

<sup>6</sup> Exhibit Núm. 4 y 5 del Patrono.

testimonio de la supervisora en relación con los hechos que motivaron la presente querrela.

En este caso nos corresponde, en primera instancia, resolver si la querellante incurrió en la conducta imputada por el Patrono o no. De la carta fechada 7 de julio de 2011, suscrita por la Sra. Graciela Nieves, se desprenden las razones que, alejadamente, tuvo la PRTC para imponer la sanción. Dicha carta en lo pertinente señaló lo siguiente:

En la tarde del miércoles 29 de junio de 2011 la escuché a usted discutiendo en un tono de voz bien alto y hostil con alguien a través del teléfono. Tuve que intervenir para solicitarle que bajara la voz pues interrumpía los trabajos en el área y le pregunté con quién hablaba ya que esa no era una manera profesional de atender a ningún cliente, externo o interno. Me indicó que hablaba con Javier Soto, empleado del Sr. Laudelino Alonso de PRT y alegó que éste había trabajado algo solicitado por un cliente (Centennial de PR) sin seguir nuestros procedimientos. [Sic]

Ese mismo día recibí una llamada de la Sra. Kesil Vélez Zubiato, Gerente de Centennial y cliente nuestra. Ésta indicó que usted mostraba un comportamiento hostil en el trato con sus empleados y discutía con estos en un tono de voz fuerte. Indicó que este ambiente de trabajo no lo había experimentado anteriormente en la PRT. [Sic]

Como esta no era la primera vez que yo presenciaba un comportamiento hostil de su parte y como yo misma le había escuchado ese día gritarle al empleado de PRT, Sr. Javier Soto a través del teléfono me reuní con usted el jueves 30 de junio, a las 5:10 pm para discutir el asunto. Le expliqué que el Reglamento nos daba unas guías que se debían utilizar para ayudar a los empleados a modificar el comportamiento no deseado en la Empresa y de inmediato usted comenzó a subir su tono de voz. Le indiqué que con su comportamiento usted había incurrido en varias faltas del Reglamento de Disciplina. Le expresé que por ser esta la primera vez que se le aplicaba el Reglamento (aunque no era la primera vez que le corregía con relación a este asunto) no se le aplicaría la sanción que le correspondía. Ante esto usted en un tono de voz alto y hostil me indicó que era la palabra del cliente contra la suya. En el mismo tono usted añadió que yo le podía aplicar el Reglamento pero usted radicaría una querrela. Le expresé que aun cuando no escuché su conversación con el cliente, sí escuché la discusión con el empleado de PRT y su tono no voz no

era aceptable. Además, su comportamiento hacia mi persona fue una falta de respeto. [Sic]

Este comportamiento constituye una violación a las siguientes Faltas:

#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. [Sic]

Primera Ofensa: Suspensión de 5 días hasta suspensión de 30 días

#28 Insubordinación o falta de respeto a un supervisor, incluyendo la negativa a realizar un trabajo u obedecer órdenes escritas o verbales. [Sic]

Primera Ofensa: Suspensión de 15 días hasta despido

#29 Insolencia, falta de atención o de respeto o negligencia al tratar con los clientes o con el público en general. [Sic]

Primera Ofensa: Suspensión de 15 días hasta despido

Aunque algunas de estas faltas conllevarían en su primera ofensa hasta un despido, se le está otorgando una suspensión de empleo y sueldo por un día laborable, el 8 de julio de 2011. Debe reportarse a su turno regular de trabajo el 11 de julio de 2011. Usted estará en un periodo probatorio de dos años. [Sic]

...

Inicialmente debemos señalar que el Honorable Tribunal Supremo ha resuelto que en los casos de acciones disciplinarias es al Patrono a quien corresponde el peso de la prueba debido a que posee el control de la información necesaria para que la cuestión pueda ser resuelta de una u otra forma. Junta de Relaciones del Trabajo v. Autoridad de Energía Eléctrica, 117 DPR 222 (1986); Junta de Relaciones del Trabajo v. Hato Rey Psychiatric, 119 DPR 62 (1987).

Durante su testimonio, la Sra. Graciela Nieves, expresó que el 29 de junio de 2011, en la tarde, escuchó a la Sra. Sheila M. Benítez Soto hablando en un tono de voz alto y hostil por teléfono. Que se le acercó y le pidió que bajara el tono de voz. También le preguntó a la querellante que con quién hablaba y que ésta le indicó que con el Sr. Javier Soto, empleado de la PRT, ya que éste había trabajado algo solicitado por un cliente de Centennial PR contrario al procedimiento. La señora Nieves le dijo a la querellante que interrumpía a otros compañeros.

Además, ese día de los hechos, la señora Nieves recibió una llamada de la Sra. Kesil Vélez Zubiato, Gerente de Centennial, para informarle que tenía una queja de la señora Benítez. Esto, debido a que la Querellante se dirigía a los clientes de Centennial en forma hostil, les hablaba fuerte y les había dicho que no quería trabajarles a ellos. Le dijo además que por esa situación se disponía a escribirle al Director del Departamento. La Sra. Graciela Nieves le pidió a la señora Vélez Zubiato que le escribiera a ella, ya que era la gerente. El 30 de junio de 2011, la señora Nieves se reunió con la Querellante para discutir el asunto del día anterior. Como consecuencia de los hechos acaecidos, la Sra. Kesil Vélez Zubiato, le envió una comunicación vía correo electrónico a la señora Nieves, el 7 de junio del mismo año, fecha previa a los alegados hechos.<sup>7</sup>

A preguntas del abogado de la Unión a la señora Nieves sobre si conocía al Sr. Javier Soto, ésta indicó que lo conoció el día de la vista. Explicó que no entrevistó al Sr. Javier Soto porque no le pareció relevante y se dejó llevar por lo que escuchó. También

---

<sup>7</sup> Exhíbit Núm. 5 del Patrono.

se le preguntó si sabía lo que es el sistema "Rockwell". Ella indicó que es un sistema que puede guardar las conversaciones cuando los clientes llaman y se puede grabar. Añadió que el día de los hechos, la Supervisora indicó que el sistema "Rockwell" estaba funcionando y que no sabía de qué estaban hablando la Querellante y el señor Soto.

Por su parte, la Unión presentó el testimonio del Sr. Javier Soto. El señor Soto, declaró que trabaja en la PRT en el área de portabilidad. Indicó que recibe las órdenes correspondientes a la portabilidad de los números de teléfonos de Centennial, ITT, T-Mobile o cualquier compañía que no sea la PRT.

Añadió que el 29 de junio de 2011, recibió una llamada telefónica de su compañera la Sra. Sheila Benítez instruyéndole y diciéndole de un proceso de portabilidad que él desconocía, porque llevaba poco tiempo en esa área. Éste indicó que la Querellante fue muy amable para explicarle cual era el proceso para la portabilidad, ya que él estaba recién llegado. Además, se sintió agradecido de esa conversación porque nadie se había sentado a explicarle ese procedimiento.

Debemos señalar que en los casos que involucran cuestiones disciplinarias, 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 cuestiones 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 impuesto al quejoso. Fernández Quiñones, Demetrio, El Arbitraje Obrero- Patronal, Editorial Forum, 2000, pág.209.

El principio de justa causa se considera que comprende tres cuestiones principales: 1. Si el empleado cometió la falta que se le imputa, 2. si se le concedió un debido proceso al empleado, 3. y si la medida disciplinaria fue razonable. Fernández Quiñones, supra, pág. 210.

En el campo obrero-patronal, los mecanismos utilizados en las acciones disciplinarias son específicos. La doctrina establece que en este tipo de caso el peso de la prueba recae sobre el Patrono. Debemos señalar que conforme a lo dispuesto en el Artículo 3, supra, el Patrono posee el derecho de establecer reglas para conservar y estimular la disciplina, el orden y la eficiencia del personal, cuyas reglas deberán cumplirse por los empleados cubiertos por este Convenio.

En atención a dichos factores, y de conformidad con lo antes señalado, concluimos que el testimonio presentado por la Unión, nos merece mayor validez y credibilidad, ya que notamos cierta inconsistencia con lo declarado por la Supervisora Nieves. También debemos considerar el factor de que ésta declarara en la vista que nunca escuchó a la Querellante hablar palabras obscenas con el Sr. Javier Soto y que no realizara ningún tipo de investigación sobre los hechos, antes de imponer la medida disciplinaria. Entendemos que el testimonio fue encaminado únicamente para justificar la medida disciplinaria, obviando por completo lo que en realidad había sucedido. Ciertamente, la incongruencia en la fecha del alegado incidente que surge de la comunicación de la señora Kesil Vélez Zubiato, cliente interno que originó la llamada

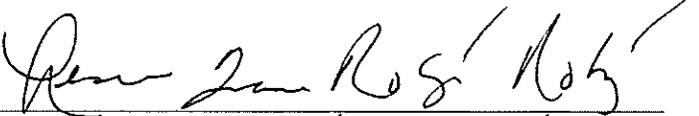
en cuestión, y lo declarado por el Sr. Javier Soto, empleado del área de portabilidad, fue determinante para controvertir lo declarado por la Supervisora.<sup>8</sup> Dicho lo anterior, determinamos que la querellante no incurrió en la conducta que le imputó el Patrono.

## VI. LAUDO

Determinamos que la suspensión impuesta a la Sra. Sheila M. Benítez Soto, no estuvo justificada. Se ordena que se le pague el día descontado a la señora Benítez y si existe alguna otra pérdida económica como resultado de la antedicha suspensión que se proceda con el pago de lo propio. Ello, en un término no mayor de treinta (30) días a partir de la fecha en que se emite el presente laudo. Ordenamos además, que se elimine todo documento relacionado con dicha medida disciplinaria de su expediente de personal, de inmediato.

### REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE

Dada en San Juan, Puerto Rico, hoy 2 de diciembre de 2015.

  
\_\_\_\_\_  
LESLIE ISAAC RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ  
ÁRBITRO

**CERTIFICACIÓN:** Archivado en autos hoy 2 de diciembre de 2015 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

---

<sup>8</sup> Exhíbit Núm. 5 del Patrono.

SRTA. EIRA CONCEPCIÓN LIZARDI  
GERENTE ASUNTOS LABORALES  
PRTC  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

SR. JOSÉ F. PULIDO FREGOSO  
DIRECTOR ASUNTOS LABORALES  
TELEFONICA DE PUERTO RICO  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO. ANTONIO L. GARCÍA RAMÍREZ  
FIDDLER GONZALEZ & RODRÍGUEZ  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

SRA. TELIZIA R. DOLZ BENITEZ  
PRESIDENTA HIETEL  
URB. CAPARRA HEIGHTS  
543 CALLE ESMIRNA  
SAN JUAN PR 00920-4707

LCDO. JAIME E. CRUZ ALVAREZ  
COND. MIDTOWN STE 510  
420 AVE PONCE DE LEÓN  
SAN JUAN PR 00918



---

JUANA LOZADA RIVERA  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III