

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

**AUTORIDAD METROPOLITANA DE  
AUTOBUSES**

(Patrono)

Y

**TRABAJADORES UNIDOS DE LA  
AUTORIDAD METROPOLITANA DE  
AUTOBUSES**

(Unión)

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM: A-05-1268**

**SOBRE: INSUBORDINACIÓN  
VANESSA QUINTERO**

**ÁRBITRO  
FERNANDO E. FUENTES FÉLIX**

## I. INTRODUCCIÓN

La vista de arbitraje del caso de epígrafe se celebró en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en Hato Rey, Puerto Rico el 7 de septiembre de 2005.

El caso quedó sometido para efectos de adjudicación el 14 de octubre de 2005, fecha en que venció el término concedido a las partes para someter sus respectivos alegatos escritos en apoyo de sus respectivas posiciones.

La comparecencia registrada fue la siguiente:

Por la “**Autoridad**” o “**el Patrono**” comparecieron la Lcda. Brenda Rosado Aponte, Asesora Legal y Portavoz; el Sr. José E. Méndez, Superintendente de Comunicaciones, el Sr. Armando Meléndez, Subdirector de Relaciones Industriales y el Sr. Orlando Rodríguez, Supervisor de Seguridad Interna.

Por la “**Unión**” comparecieron el Lcdo. Leonardo Delgado Navarro, Asesor Legal y Portavoz; el Sr. David Trinidad Ruíz, Representante de la Unión y la Sra. Vanessa Quintero, Querellada.

## II. ACUERDO DE SUMISIÓN

“Que este Árbitro determine, a tenor con la prueba desfilada, el Convenio Colectivo vigente, entre las partes y conforme a derecho, si procede la medida disciplinaria impuesta y en su efecto que el Árbitro emita el remedio apropiado”.

## III. DISPOSICIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO APLICABLE AL CASO

### ARTÍCULO XXV MISCELANEOS

#### Z.1 - Derecho de Administración

Todos los asuntos relacionados con la operación, control, dirección de la empresa, control y dirección de los empleados y el establecimiento y ejecución de reglas y reglamentos, quedan reservados a la Gerencia, excepto lo expresamente dispuesto por este Convenio.

## IV. HECHOS DEL CASO

1. La Sra. Vanessa Quintero trabaja como Conductora en el Programa Llame y Viaje de la A.M.A. y su Supervisor Inmediato es el Sr. José E. Méndez.
2. El 28 de noviembre de 2004 se le asignó a la señora Quintero una ruta que comenzaba a las 6:15 a.m. y terminaba a la 1:15 p.m.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Véase el Exhibit 3 Conjunto. Registro Diario de Servicios Prestados.

3. Para ese mismo día y ruta a la señora Quintero le correspondía recoger a la Sra. Edia Lariza Lugo a las 12 del mediodía en el Área de Hato Rey.
4. Aproximadamente a las 8:25 a.m. del 28 de noviembre de 2004, la Sra. Edia Lariza Lugo llamó para modificar su hora de recogido para las 12:15 p.m.
5. Inmediatamente el Sr. José E. Méndez, Superintendente de Comunicaciones del Programa Llave y Viaje y Supervisor de la señora Quintero se comunicó con esta y le informó que debía recoger a la señora Lugo a las 12:15 p.m. ya que esta lo había solicitado así mediante llamada telefónica. La señora Quintero se negó respondiéndole al señor Méndez que ella no iba a bajar hasta allá a esa hora y que además, tenía un cliente a la 1:00 p.m. y que salía a las 2:00 p.m. y también le advirtió que iba a llegar a las 11:30 a.m. y que si la persona no se presentaba dentro de los cinco (5) minutos que indica el reglamento, se iba a quedar.<sup>2</sup>
6. Posteriormente, ese mismo día la señora Quintero aproximadamente a las 10:10 a.m. se fue de su trabajo ya que manifestó tener migraña, lo que ocasionó que los viajes de ella que quedaban pendientes se tuvieran que reprogramar y resignar a otros conductores lo cual afectó la agenda y el Servicio de Llame y Viaje que se ofreció ese día.<sup>3</sup>
7. Ese mismo día, más tarde el Sr. José E. Méndez, redactó un informe sobre lo sucedido señalando que lo acontecido era un ejemplo de insubordinación y

---

<sup>2</sup> Véase el Exhibit 2 Conjunto. Informe Sobre Insubordinación preparado por el Sr. José E. Méndez el 28 de noviembre de 2004.

<sup>3</sup> Véase el Exhibit Núm. 3 Conjunto, supra.

de falta de respeto a él por parte de la señora Quintero.<sup>4</sup>

## V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Somos de opinión que le asiste la razón al Patrono y no a la Unión en el caso de autos pero que la medida disciplinaria solicitada por el Patrono en el caso de autos debe ser modificada Veamos.

Inicialmente debemos señalar que surgió de la prueba desfilada en la vista de Arbitraje que hubo por parte de la Sra. Vanessa Quintero una negativa a cumplir con la directriz de su Supervisor inmediato el Sr. José E. Méndez de recoger a la señora Lugo a las 12:15 p.m. el 28 de noviembre de 2004.

Surgió también de la prueba desfilada que la señora Quintero indicó que la recogería a las 11:30 a.m. pero no a las 12:15 p.m. como se le indicó porque tenía más viajes y más clientes (o usuarios) ese día ya que tenía un viaje a las 12 del mediodía para Hato Rey y otro a la 1:00 p.m. para Carolina y que entonces eran dos (2) viajes y tendría un viaje innecesario pero que según ella alega no se negó a recogerla si no que la recogería más temprano, es decir a las 11:30 a.m.

Surge de lo anterior que lo que pretendía la señora Quintero era modificar el itinerario de viajes establecido para el 28 de noviembre de 2004.

---

<sup>4</sup> Véase el Exhibit 2 Conjunto, supra.

Relacionado con lo anterior, la Unión señaló que el acto de modificar el itinerario como pretendía la señora Quintero no era uno de insubordinación sino más bien uno de comodidad para esta y que esa modificación de itinerario era una aceptable.

Por su parte la Autoridad alega y expone que la conducta demostrada por la señora Quintero fue una de insubordinación hacia su Supervisor ya que en el caso de autos hubo una negativa de parte de ésta de recoger a una cliente a las 12:15 p.m. el 28 de noviembre de 2004, que además, pretendía modificar a iniciativa propia el itinerario establecido y que no quería recoger a la cliente en el horario que le indicó su Supervisor.

Con relación a lo anterior debemos señalar que se ha definido la insubordinación como la negativa de un trabajador a obedecer directrices gerenciales o a cumplir con un procedimiento establecido.<sup>5</sup>

Entendemos a base de la prueba desfilada en el caso de autos que hubo una negativa de parte de la señora Quintero de cumplir con la directriz que le impartió su Supervisor de recoger a una cliente a las 12:15 p.m. el 28 de noviembre de 2004.

Es importante señalar y recordar que la A.M.A tiene un compromiso y una responsabilidad para con el pueblo de Puerto Rico. Especialmente este programa de Llame y Viaje esta diseñado y dirigido a servir a personas con impedimentos físicos o mentales que afectan su habilidad para accesar el servicio regular de rutas de la A.M.A.

---

<sup>5</sup> Véase Roberts Dictionary of Industrial Relations, Tercera Edición, página 302.

Por lo que, se espera de los conductores de este programa un compromiso y grado de responsabilidad mayor para con los clientes y usuarios.

Sin embargo, por el contrario la prueba desfilada demostró que la señora Quintero no consideró la necesidad de la modificación del itinerario de la señora Lugo y se negó a cumplir las instrucciones impartidas por su Supervisor, el Sr. José E. Méndez el 28 de noviembre de 2004.

Luego del Estudio y Análisis hecho por el suscribiente de la totalidad de la prueba desfilada hemos podido constatar que en ninguna parte del Convenio Colectivo vigente entre las partes se le concede al empleado (en este caso al Conductor) del Programa Llame y Viaje la facultad o potestad de modificar o alterar su itinerario de trabajo.

De hecho el Artículo XVIII - que establece todo lo concerniente al Programa Llame y Viaje contiene el Plan de Asignaciones de los Conductores y el horario de trabajo en el inciso B - Horario de Trabajo en el número 1 establece que:

1. "La Autoridad preparará el horario de trabajo respondiendo a las necesidades del servicio y en consonancia con condiciones humanas y razonables de trabajo para los conductores."

Por otro lado el número 2 establece lo siguiente:

"A fin de que el conductor realice su labor de acuerdo con el horario preparado por la Autoridad, ésta le entregará al conductor la hoja de clientes asignados al iniciar su jornada de trabajo diaria."

Tal y como surgió de la prueba desfilada en la vista de arbitraje a la señora Quintero se le entregó su horario de trabajo en la mañana del 28 de noviembre de 2004. Según el Convenio Colectivo, ésta debía realizar su labor conforme al referido itinerario de trabajo. Este se prepara respondiendo a las necesidades del público que lo necesite, que se compone de una población con impedimentos físicos y mentales. Precisamente, los usuarios llaman para cambiar su hora de recogido para que así le conste al conductor que eventualmente los recoge.

Con relación a la medida disciplinaria que el Patrono solicita imponerle a la señora Quintero sea resuelto por nuestro Tribunal Supremo que un Patrono tiene derecho a amonestar a sus empleados por conducta que viole los reglamentos establecidos en el lugar de trabajo, a través de sus Supervisores. (Véase Secretario del Trabajo v. I.T.T., 108 D.P.R. 536 (1976); J.R.T. v. Escuela Cooperativa, 107 D.P.R. 151 (1978)).

Debemos señalar finalmente que esta firmemente establecido que el Patrono, además de administrar su negocio, posee el derecho inherente de dirigir a sus empleados en la labor que desempeñan, ascenderlos y degradarlos, transferirlos, disciplinarlos por justa causa y mantener la conducta del personal a su más alto nivel. Véase, Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, pág. 457 et. seq., 4ta. Ed. (1985). Véase, además, Redeker, Discipline Policies & Procedures, pág. 279 (1982).

Resolvemos a base de lo anteriormente señalado que procede una suspensión de empleo y sueldo como medida disciplinaria a la señora Quintero a la luz de los hechos antes señalados y de la prueba desfilada en la vista de arbitraje.

No obstante, a pesar de lo antes señalado consideramos que suspenderla de empleo y sueldo por 15 días tal como lo solicita el Patrono es una sanción severa y excesiva.

Obviamente la sanción solicitada por el Patrono no guarda a nuestro entender proporción con la falta cometida.

No estamos absolviendo a la señora Quintero de la falta cometida sino que rechazamos la severidad del castigo.

Dados los hechos del caso entendemos que la señora Quintero debe ser suspendida de empleo y sueldo por cinco (5) días laborables.

Por lo tanto en virtud de los fundamentos y conclusiones expresadas anteriormente emitimos el siguiente:

## **VI. LAUDO**

Procede una suspensión como medida disciplinaria a la Sra. Vanessa Quintero. Sin embargo, determinamos que no se justifica suspender de empleo y sueldo por quince (15) días a la señora Quintero como lo solicita el Patrono.

En su lugar procede una suspensión de empleo y sueldo por cinco (5) días laborables.



**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

Dado en San Juan, Puerto Rico a 21 de octubre de 2005.

---

**FERNANDO E. FUENTES FÉLIX**  
**ÁRBITRO**

**CERTIFICACIÓN:** Archivada en autos hoy, 21 de octubre de 2005; y se remite copia por correo ordinario en esta misma fecha a las siguientes personas:

SR ARMANDO MELÉNDEZ  
SUBDIRECTOR DE REL INDUSTRIALES  
AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES  
PO BOX 195349  
SAN JUAN PR 00919-5349

SR JOSÉ E MÉNDEZ  
AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES  
PO BOX 195349  
SAN JUAN PR 00919-5349

LCDA BRENDA ROSADO APONTE  
SÁNCHEZ BETANCES, SIFRE,  
MUÑOZ NOYA & RIVERA  
PO BOX 364428  
SAN JUAN PR 00936-4428

SR DAVID TRINIDAD RUÍZ  
REPRESENTANTE  
TRABAJADORES UNIDOS AUTORIDAD  
METROPOLITANA DE AUTOBUSES  
URB SANTIAGO IGLESIAS  
1378 AVE PAZ GRANELA  
SAN JUAN PR 00921

LCDO LEONARDO DELGADO NAVARRO  
8 CALLE ARECIBO  
SAN JUAN PR 00917

---

MILAGROS RIVERA CRUZ  
TÉCNICA SISTEMA DE OFICINA III