

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

LA CRUZ AZUL DE PUERTO RICO
(Patrono)

Y

UNIÓN INDEPENDIENTE DE EMPLEADOS
DE LA CRUZ AZUL DE PUERTO RICO
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-05-2027

SOBRE: SUSPENSIÓN
ANA M. VEGA

ÁRBITRO:
JORGE L. TORRES PLAZA

INTRODUCCIÓN

La vista del presente caso se celebró el viernes, 10 de junio de 2005, a las 8:30 a.m., en las facilidades del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedo sometido para fines de adjudicación el 2 de septiembre de 2005, fecha concedida a las partes para radicación de sus respectivos alegatos.

Ese día, para la Cruz Azul de Puerto Rico, Inc., en adelante denominado "El Patrono", comparecieron la Sra. Evelyn Maldonado, Supervisora Servicio al Cliente; Evelyn Román, Gerente de Recursos Humanos; y el Lcdo. Tristán Reyes Gilestra, Asesor Legal y Portavoz.

De otra parte, por la Unión Independiente de Empleados de la Cruz Azul, en adelante denominado "La Unión", comparecieron el Sr. Manuel Carrasquillo, Presidente; Ana M. Vega, querellante; y el Lcdo. José Velaz Ortiz, Asesor Legal y Portavoz.

A las partes de referencia se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, interrogar y contra interrogar, y de presentar toda prueba documental y testifical que tuvieran a bien presentar en apoyo de sus respectivas contenciones.

Las partes acordaron la siguiente:

SUMISIÓN

“Que él árbitro determine si la suspensión de cinco días impuesta a la querellante Ana Vega, estuvo o no justificada. De no estarlo, que el árbitro provea el remedio adecuado a la luz del convenio colectivo y la prueba presentada.”

DOCUMENTO ESTIPULADO

1. Exhibit I- Conjunto - Convenio Colectivo del 1 de octubre de 2001 al 30 de septiembre de 2005.

DOCUMENTOS DE LA UNION

1. Exhibit I- Unión- Correo Electrónico de Evelyn Maldonado a Ana M. Vega, felicitación por labor realizada.
2. Exhibit II- Unión- Carta de 2 de agosto de 2003 dirigida a Wilfredo Matos suscrita por María Luisa Piñeiro; con copia a Ana M. Vega.
3. Exhibit III- Unión- Correo electrónico de Lourdes Jiménez dirigido a Ana M. Vega y Zenaida Delgado.

DOCUMENTOS DEL PATRONO

1. Exhibit I- Compañía- Descripción de deberes del puesto de Representante de Servicio al Cliente.
2. Exhibit II- Compañía- Carta de 18 de enero de 2005 dirigida a Supervisor servicio al cliente y suscrita por María del Carmen Carmona Santana.

3. Exhibit III- Compañía- Amonestación empleado de 7 de marzo de 2005 dirigida a Ana M. Vega y suscrita por Evelyn Maldonado.
4. Exhibit IV- Compañía- Amonestación Empleado de 28 de octubre de 2004 dirigida a Ana M. Vega y suscrita por Evelyn Maldonado.
5. Exhibit V- Compañía- Carta de 13 de septiembre de 2004 dirigida a Ana Ixa Torres y suscrita por Ernesto Marrero Rivera.
6. Exhibit VI- Compañía- Documento dirigido a Evelyn Maldonado.
7. Exhibit VII- Compañía- Memorando de 14 de diciembre de 2004 dirigido a Ana M. Vega y suscrito por Evelyn Maldonado.
8. Exhibit VIII- Compañía- Carta de 13 de septiembre de 2004, con nota a mano con fecha de 21 de septiembre de 2004, dirigida a Ana Ixa Torres y suscrita por Ernesto Marrero.
9. Exhibit IX- Compañía- Hoja de Trámite- Portal Digital, Oficina de Directora de Recursos Humanos, Autoridad Energía.
10. Exhibit X- Compañía- Carta de 14 de septiembre de 2004, dirigida a Ernesto Marrero y suscrita por Marcos A. Vidal.

TRASFONDO FACTICO

La Sra. Evelyn Maldonado declaró que ocupa la posición de Supervisora de Servicio al Cliente y como tal conoce la posición de Representante de Servicio al Cliente. Dicha función tiene como tarea principal el recibir y atender llamadas telefónicas de socios proveedores; brindarles información que soliciten y someter para investigación

aquello que el Representante no pueda en ese momento resolver. El Exhibit 1 de la Compañía es la Descripción de Deberes de Representante de Servicio al Cliente.

Maldonado declaró que conoce a Vega, quien ocupa la posición de Representante de Servicio al Cliente. Explicó que ha disciplinado a Vega en varias ocasiones **por actitud** y por asistencia.

La acción disciplinaria más reciente que se le impuso a Vega fue una suspensión de cinco (5) días. La misma obedeció a que se recibió en La Cruz Azul una carta de un socio con una queja con referencia al trato que recibió de Vega. La carta enviada por la Sra. María del Carmen Carmona se sometió como el Exhibit 2 de la Compañía. Carmona se queja del trato que recibió de Vega y le señala a La Cruz Azul que tiene “la responsabilidad de enseñar a sus empleados cómo tratar a sus clientes con comprensión y respeto, especialmente por la vía telefónica”.

Carmona también señala que Vega “encontró como una molestia” una pregunta que ella le formuló. Surge también de la carta que Vega no le proveyó de una solución satisfactoria sino que “innecesariamente” le indicó que se consiguiera “un plan médico en los Estados Unidos”.

Maldonado declaró que dicha carta le fue referida a ella por la Sra. Ellen Hopson, quien es la Gerente de Servicio al Cliente. Luego de que Maldonado verifica con Hopson que ya habían hablado con la persona que estaba dando la queja de Vega, ella procede a reunirse con la querellante. En dicha reunión estuvieron presentes el Sr. Benito Carrasquillo, Delegado; la Sra. Olga Navarro, Supervisora de Servicio al Cliente y la querellante Vega. La querellante se limitó a indicar que esa no había sido la

información que ella había ofrecido a la socia y que no estaba de acuerdo con lo que señalaba la carta.

Explicó Maldonado que procedió entonces a suspender de empleo y sueldo por cinco (5) días a la querellante. Que se le dio la carta de suspensión (Exhibit 3 de la Compañía) y se le entregó copia de la carta queja de parte de la socia.

Maldonado declaró que anteriormente a esa suspensión ella se había reunido con Vega el 1ro y el 28 de octubre de 2004. Con relación al incidente del 28 de octubre, Maldonado declaró que Vega había ido al área de Administración de Contratos y allí tuvo una controversia con algunas compañeras de trabajo donde incluso utilizó palabras soeces. En esa ocasión Hopson se comunicó con Maldonado porque había recibido una queja de la conducta de Vega de parte de la supervisora del área de Administración de Contratos. Maldonado se reúne con Vega a raíz de ese incidente estando presente también Navarro y Nélide Rosario, Delegada de la Unión. La explicación de Vega en esa ocasión fue **que se había molestado** y había reaccionado ante sus compañeras.

Maldonado declaró que en esa ocasión la Delegada de la Unión, Rosario, tuvo una participación activa y le indicó específicamente a Vega que tenía que controlar un poquito su carácter. Que aunque Vega era impulsiva y controversial, tenía que coger las cosas con más calma. Vega no hizo comentarios con relación a estos consejos que le dio la Delegada.

La amonestación escrita a Vega de fecha 28 de octubre 2004 se sometió como el Exhibit 4 de la compañía.

Con relación al incidente del 1ro de octubre de 2004, Maldonado declaró que en esa ocasión se recibió una carta de otro socio dando una queja del trato de Vega. Ese documento también fue referido a ella por Hopson. La queja del 13 de septiembre de 2004 del Sr. Ernesto Marero se sometió como el Exhibit 5 de la Compañía. La nota de la señora Hopson a Maldonado refiriéndole el asunto indicando que había que hablar “con Ana bien seriamente”; se sometió como el Exhibit 6 de la Compañía.

Marrero en su carta indica que Vega asumió **una actitud poco profesional**, “como si le estuviera planteando un chiste”. El cliente optó por “no continuar la discusión” con Vega y volver a llamar posteriormente a otra Representante de Servicios “quien nos escuchó y nos dio como solución visitar la oficina de servicio al cliente”. Resaltamos de dicha carta el comentario cierto y atinado de que “el prestigio de una empresa probablemente se pone en juego con cada servicio y hasta con cada falta de atención”.

Maldonado se reunió con Vega y le mostró la carta queja del cliente. Vega alegó no recordar nada con relación a ese cliente. Maldonado amonesta a Vega y le dice que tiene que mejorar y que no le puede faltara el respeto a un socio ni aún en el caso de que la persona que llame esté molesta. Que en La Cruz Azul hay que tratar a los clientes con el debido respeto ya que son ellos los que pagan los sueldos de los empleados de La Cruz Azul. Maldonado declaró que no tiene ninguna animosidad contra Ana Vega.

De otro lado, la Sra. Ellen Hopson declaró que es la Gerente de Servicio. Que la Sra. Gloria Cibes, Chief Operating Officer le refirió con una nota la carta de un socio dando una queja de la querellante.

Hopson también declaró que con relación al incidente del 28 de octubre, ella recibió una queja de parte de la Gerente del Departamento de Administración de Contratos, Sra. Seyna Ramos. Específicamente Ramos se quejó de que Vega había ido a ese Departamento y había comenzado una discusión con los empleados de dicho Departamento e incluso había utilizado palabras soeces y se había tornado agresiva. Ese incidente también fue referido a Maldonado para su acción pertinente.

Con relación a la queja de la Sra. María del Carmen Santana, Hopson declaró que habló personalmente vía telefónica con Carmona para que le explicara lo que había sucedido. Hopson declaró que esta socia estaba **bien molesta** y le indicó que Vega la había tratado mal y que ella nunca había recibido un servicio de esa calidad. Que se había quedado sorprendida y que incluso había llamado en otras ocasiones y nunca la habían tratado de esa manera. Que Vega no la había dejado hablar y que en la forma que Vega le contestaba ella se sintió maltratada por la empleada. Hopson explicó que Carmona es del grupo de Energía Eléctrica e incluso había referido el asunto también a dicha agencia para que fuera investigado (Exhibit 9 de la Compañía).

OPINIÓN

Nos compete resolver si la suspensión de cinco (5) días impuesta a la querellante Ana M. Vega estuvo o no justificada.

Sostiene la representación patronal que la suspensión estuvo justificada ya que la querellante incurrió en descortesía e insolencia en el trato hacia los suscriptores y/o clientes del patrono. En adición, que ha había sido disciplinado por otros eventos ocurridos.

De otro lado, la Unión sostiene que la suspensión no estuvo justificada ya que la querellante no cometió la falta imputada por el patrono.

Aquilatada la prueba ante nos, no le asiste la razón a la Unión. Veamos.

La prueba presentada ante nos se basa primordialmente en los testimonios prestados y la credibilidad que éstos nos tengan.

En donde hay contradicción, entiéndase en la evidencia testifical, le corresponde al árbitro evaluar y ponderar cada testimonio en sus méritos a base de la situación presentada.

Tradistas¹ en el campo han enumerado unos factores a la hora de evaluar la credibilidad de un testigo, a saber:

1. “demeanor” del testigo; manera en que testifica;
2. carácter de su testimonio;
3. su capacidad para percibir, recordar o comunicar cualquier asunto sobre el cual testifica;
4. su carácter de honestidad y veracidad;
5. existencia o ausencia de parcialidad o interés;
6. alguna declaración previa consistente e inconsistente con parte o con todo el testimonio ofrecido;
7. actitud testigo hacia foro donde declara o con respecto a lo declarado;

En el presente caso y a tono con lo indicado, nos merece entero crédito lo declarado por las supervisoras de la querellante. Dicha prueba nos revela que la misma

¹ Hill & Sinicropi- Evidence in Arbitration, 2nd Ed., BNA, Washington D.C.; 1980; pag. 101 et. Seq.

fue precisa y clara, en cuanto a lo sucedido con la querellante y revela además, que no hay animosidad, prejuicio o persecución hacia la querellante Ana M. Vega.

La querellante negó los hechos que le imputaron. Ciertamente el trato a los clientes y a los mismos empleados son esenciales para el éxito de una empresa; en este caso de Cruz Azul.

En relación a este punto el árbitro Mateo Rosario en el caso HOTEL CONDADO HOLIDAY INN² señaló:

“...intervenir diariamente con los huéspedes y visitante, lo que exige de este empleado el observar una conducta intachable hacia estas personas. Pues, el no hacerlo podría, como sucedió en este caso, empañar la imagen del hotel que por ser una institución de servicios, el mantener una buena imagen es de suma importancia para el éxito del negocio. Con su comportamiento el querellante afectó la imagen del hotel y por ende puso en peligro el éxito de esta empresa en perjuicio de si mismo, de los accionistas del hotel y de los compañeros de trabajo.” (Énfasis nuestro).

Las anteriores expresiones hechas en referencia a un hotel, ciertamente son más aplicables en el caso de una institución de servicios, como lo es La Cruz Azul, donde ciertamente hay que mantener una buena imagen con los socios. El trato al cliente es tan importante para La Cruz Azul que incluso lo enfatiza en la Descripción de Deberes de la posición que ocupa Vega. Allí se resalta la importancia de mantener relaciones efectivas con los suscriptores y de atender eficiente y cortésmente toda llamada y resolverla en el menor tiempo posible (Exhibit 1 de la Compañía).

² Caso Núm: A-72, resuelto 23 de mayo de 1983.

La distinguida árbitro Elizabeth Irizarry en HOSPITAL SAN FRANCISCO³ recalcó lo siguiente sobre unos incidentes muy similares:

“Las actuaciones y la conducta incurrida del querellante en el caso de autos denotan una falta de respeto tanto a los pacientes, como a sus compañeros de trabajo. De igual manera, entendemos afectaron el buen y normal funcionamiento de la Unidad. Convenimos con el Hospital, pues entendemos este tipo de comportamiento perjudicó el servicio a los pacientes y la imagen de la Institución.”
(Énfasis nuestro)

No hay dudas en la mente de este juzgador que la acción disciplinaria tomada por el patrono fue una justa y razonable. En ausencia de que la acción disciplinaria haya sido caprichosa, arbitraria o discriminatoria, la misma debe prevalecer. No podemos pasar por alto, que en todo momento, el patrono ha utilizado la disciplina progresiva para con la querellante, y esta ha hecho caso omiso de corregir su conducta.

La autoridad del árbitro emana del acuerdo de sumisión y del convenio colectivo existente entre las partes. J.R.T. v. VIGILANTES, INC., 125 DPR 581 (1990); J.R.T. v. CORPORACIÓN CREDITO AGRÍCOLA, 124 DPR 846 (1989); J.R.T. v. HATO REY PSYCHIATRIC HOSPITAL, 119 DPR 62 (1987).

Este principio se estableció y sentó pautas en STOCKHAM PIPE FITTINGS⁴ cuando allí se dijo:

“The only circumstances under which a penalti imposed by management can be rightfully set aside by an arbitrator are tose where discrimination, unfairness, or capricious and arbitrary actino are proved- in other words, where there has been abuse of discretion. ...

³ Caso Núm: A-271 resuelto el 9 de junio de 1998.

⁴ 1 la 160.

The penalti imposed for an offense rests in the sound discretion of management. Arbitrator's have no right to substitute their judgement for that of management except where ther has been an abuse of discretion." (Énfasis añadido).

Sobre esto distinguidos árbitros se han expresado y han sostenido su postura sobre el particular⁵.

Como vemos surge de las opiniones antes citadas, que las sanciones impuestas por el patrono no deben revocarse por el hecho de que el árbitro hubiese impuesto otro tipo de sanción.

Para concluir, resolvemos que a la luz de la evidencia presentada, el patrono actuó correctamente al imponer la sanción disciplinaria a la querellante Ana M. Vega.

A tono con lo arriba antes esbozado, procedemos a emitir el siguiente;

LAUDO

La suspensión de cinco (5) días impuesta a la querellante Ana M. Vega estuvo justificada.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 2 de septiembre de 2005.

JORGE L. TORRES PLAZA
ÁRBITRO

⁵ Condado Plaza Hotel Casino, Caso núm: A-1566, Elizabeth Guzmán; Puerto Rico Telephone Co., Caso núm: A-5-85, María Pérez Sierra; Heede International, Caso núm: A-2-141, Jorge A. Farinacci; Block Drug Co., Caso núm. A-1012, Fernando Hernández Benítez.

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 2 de septiembre de 2005 y remitida

copia por correo a las siguientes personas:

SR. MANUEL CARRASQUILLO COLÓN
PRESIDENTE
UNIÓN IND. EMPLS. CRUZ AZUL
PMB 219
3071 AVE. ALEJANDRINO
GUAYNABO PR 00956-7035

SR. LUIS FIGUEROA
VICEPRESIDENTE SENIOR Y REC. HUMS.
CRUZ AZUL DE PR
PO BOX 366068
SAN JUAN PR 00936-6068

LCDO. JOSÉ VELAZ ORTIZ
BUFETE TORRES & VELAZ
EDIF. MIDTOWN STE B-4
421 AVE MUÑOZ RIVERA
SAN JUAN PR 00918

LCDO. TRISTAN REYES GILESTRA
FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ
PO BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507

JENNY LOZADA RIVERA
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III