

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

TRIPLE S, INC.  
(Compañía)  
  
Y  
  
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES  
DE PUERTO RICO  
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASOS NÚMS.:

A-08-1680; A-09-469; A-09-934.<sup>1</sup>

SOBRE: Reclamación, Suspensión y  
Despido por Incumplimiento de  
Normas

ÁRBITRO:

MARIELA CHEZ VÉLEZ

## I. INTRODUCCIÓN

Las vistas de arbitraje de las presentes querellas se celebraron los días 25 y 26 de febrero de 2013, en las oficinas del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en San Juan, Puerto Rico.

Los casos quedaron sometidos para efectos de adjudicación el 24 de abril de 2013, fecha que se le concedió a las partes para someter alegatos escritos en apoyo de sus respectivas posiciones.

La comparecencia registrada fue la siguiente:

Por la Unión General de Trabajadores, en adelante "la Unión", comparecieron: el señor José Añeses, asesor laboral y portavoz; el señor Sergio Delgado, querellante; el señor Michael Quiñones, testigo; y el señor José Herrero, delegado.

---

<sup>1</sup> Casos agrupados.

Por Triple S, Inc., en adelante la "Compañía", comparecieron: el Lcdo. Pedro Busó, asesor legal y portavoz; y los señores Juan Delgado, Marna Aguiar y Elena Díaz, en calidad de testigos.

A las partes así representadas, se les brindó la oportunidad de presentar toda la prueba testifical y documental que tuvieran en apoyo de sus respectivas posiciones.

## II. PROYECTOS DE SUMISIÓN

Las partes no lograron establecer por mutuo acuerdo la controversia a ser resuelta. En su lugar, sometieron por separado los siguientes proyectos:

### Caso A-08-1680:

#### Por la Unión:

Determinar si la Compañía (SSS) violó o no el Convenio Colectivo al notificarle al querellante Sergio Delgado un memorando de Ejecuciones de Ventas, donde le informa que se podrían "tomar acciones correctivas que pueden incluir su terminación de empleo".

De determinar que violó el Convenio Colectivo la árbitro dispondrá el remedio apropiado.

#### Por la Compañía:

Que la Honorable Árbitro determine si el memorando entregado al Sr. Sergio Delgado el 10 de diciembre de 2007 estuvo justificado. De entender que no lo estuvo, que provea el remedio adecuado, conforme a derecho.

### Caso A-09-469:

#### Por la Unión:

Determinar si la suspensión impuesta al querellante Sergio Delgado estuvo o no justificada; de no estarlo la árbitro dispondrá el remedio apropiado.

Por la Compañía:

Que la Honorable Árbitro determine si la suspensión estuvo justificada. De determinar que no lo estuvo, que provea el remedio adecuado. El laudo debe ser emitido conforme a derecho.

Caso A-09-934:Por la Unión:

Determinar si el despido del querellante Sergio Delgado estuvo o no justificado; de no estarlo la árbitro dispondrá el remedio apropiado.

Por la Compañía:

Que la Honorable Árbitro determine si el despido estuvo justificado. De determinar que no lo estuvo, que provea el remedio adecuado. El laudo debe ser emitido conforme a derecho.

Luego de analizar el Convenio Colectivo aplicable, las contenciones de las partes, la prueba aportada y el Reglamento del Negociado de Conciliación y Arbitraje<sup>2</sup> concluimos que los asuntos específicos a resolver son los siguientes:

Determinar si la Compañía violó o no el Convenio Colectivo al entregarle al querellante la comunicación escrita del 10 de diciembre de 2007 por éste no cumplir con las Ejecuciones de Ventas. De no haber violado el Convenio Colectivo, la árbitro proveerá el remedio adecuado.

Determinar si las acciones disciplinarias impuestas al querellante estuvieron o no justificadas. De no justificarse, la árbitro proveerá el remedio adecuado.

---

<sup>2</sup> ARTÍCULO XIII - SOBRE LA SUMISIÓN

b) En la eventualidad de que las partes no logren un acuerdo de sumisión, dentro de un término razonable, el árbitro determinará el asunto preciso a ser resuelto tomando en consideración el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios.

## III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

MANUAL DE NORMAS GENERALES  
DE CONDUCTA EN EL TRABAJO

...

3. A Eficiencia

Eficiencia, efectividad y capacidad en la ejecución de los trabajos y el servicio que provee, es un requisito de los puestos. Los exhortamos a que cada día sean más eficientes, se capaciten más, aumenten sus competencias, que no solo estén complacidos con haber aprobado su periodo probatorio y tomen en consideración el hecho de que su productividad y eficiencia puede disminuir y causar su terminación de empleo.

...

9. H Conducta

El empleado tiene que demostrar interés y sentido de responsabilidad en el desempeño de su trabajo y trabajar eficiente y efectivamente. No se permitirá la deficiencia, descuido, negligencia o falta de cumplimiento en el desempeño de sus funciones.

...

CONVENIO COLECTIVOARTÍCULO 9PROCEDIMIENTO PARA ATENDER Y RESOLVER QUERELLAS

## Sección 1

Durante la vigencia de este Convenio, la Unión se compromete a someter todas las querellas, quejas, controversias o reclamaciones que surjan en relación con la interpretación, implantación, administración y aplicación de este Convenio, al Procedimiento para Atender y Resolver querellas creado en este Artículo.

## Sección 2

Toda querella se tramitará de acuerdo a los siguientes pasos:

- a. **Primer Paso:** El empleado, a través del delegado de la Unión en el departamento u oficina donde trabaja el empleado afectado deberá, no más tarde de cinco (5) días laborables después de haber surgido el incidente o motivo de la queja,

someter la querrela por escrito y discutir el mismo con el Jefe de Departamento bajo cuya supervisión está el empleado afectado. La querrela deberá especificar los artículos del Convenio, el nombre de cada empleado afectado, un resumen de los hechos en que se fundamenta la querrela y el remedio solicitado. Dicho Jefe de Departamento deberá dar su contestación por escrito al asunto en el término de cinco (5) días laborables luego de habersele presentado por escrito. Si tanto el delegado del departamento como el delegado suplente están ausentes de su trabajo en dicho término, el delegado general podrá sustituirlo en la presentación de la querrela. Si la querrela se refiere a una determinación de la División de Recursos Humanos, se radicará en ese mismo término, pero ante el Gerente de Relaciones Industriales, en el segundo paso.

- b. **Segundo Paso:** En caso de que el Jefe del Departamento no conteste en el término de cinco (5) días laborables de habersele presentado la queja; o si habiendo contestado su contestación a juicio del empleado no es satisfactoria, el empleado podrá, a través del Delegado General o Representante de la Unión, radicar su agravio con el Gerente de Relaciones Industriales dentro del término de cinco (5) días laborables.
- c. **Tercer Paso:** Si el Vicepresidente de Recursos Humanos o su representante autorizado no radicase su contestación dentro del término de diez (10) días laborables antes de consignado; o su contestación no fuera satisfactoria a juicio de la Unión, ésta podrá, dentro del término de diez (10) días laborables luego de que el Vicepresidente de Recursos Humanos contestó o debió haber contestado, radicar una solicitud de arbitraje en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo de Puerto Rico, con copia a Triple - S. En este caso las partes utilizarán los servicios de un árbitro a ser seleccionado de un panel de tres (3) árbitros que deberá ser suministrado por el Director del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo del E.L.A. de Puerto Rico.

### Sección 3

El árbitro deberá señalar la fecha, hora y sitio en que habrá de celebrarse la vista del caso, y deberá notificar a las partes con no menos de diez (10) días calendarios de anticipación, a menos que las partes, por mutuo acuerdo, renunciaren a dicha notificación o se pongan de acuerdo en cuanto a los términos de la misma.

**Sección 4**

En caso de que alguna de las partes dejare de comparecer ante el árbitro después de haber recibido notificación al efecto, el árbitro queda por el presente autorizado a emitir su laudo basado en la prueba presentada por la parte compareciente.

**Sección 5**

El árbitro tendrá completa discreción, sujeto a las leyes y reglamentos aplicables, en cuanto al procedimiento de la vista.

**Sección 6**

Cuando las partes refieren su asunto arbitrable al procedimiento de arbitraje, se conviene en someter una sumisión escrita al momento de iniciarse el arbitraje.

**Sección 7**

El árbitro no tendrá facultad para enmendar o modificar las disposiciones de este Convenio.

**Sección 8**

Ningún empleado será despedido o disciplinado arbitraria o caprichosamente.

**ARTÍCULO 24****SALARIOS, COMISIONES E INCENTIVOS  
REPRESENTANTE DE VENTAS Y REPRESENTANTE DE  
RENOVACIÓN DE SERVICIO**

...

**Sección 17**

El hecho de que en este Artículo se reconozca que habrá cuotas para fines de determinar incentivos, no significa necesariamente que la Unión acepte que dichas cuotas son razonables para fines de disciplina, y, de hecho, el propósito de la Compañía establecerlas no es provocar el despido de empleados; reconociendo; sin embargo, que si un empleado no cumple reiteradamente con sus cuotas, la Compañía puede tomar acciones correctivas, o sea implantar un plan de acción para ayudar al Representante de Ventas o al Representante de Renovación y Servicio.

ARTÍCULO 41  
DISPOSICIONES GENERALES

...

**Sección 5**

Triple-S y sus funciones se obligan a dar a los empleados el mejor trato, respeto y consideración posible, a fin de mantener las mejores relaciones entre los empleados, Triple-S, la Unión y la eficiencia de los servicios.

...

**Sección 7**

Triple-S establecerá las normas razonables correspondientes en que se indiquen las horas de entrada y salida de los empleados.

...

#### IV. HECHOS PERTINENTES

1. El querellante, Sergio Delgado, ocupó la posición de Representante de Ventas de Triple S desde el 2002 hasta octubre de 2008.
2. La función principal del querellante era vender planes médicos grupales. En su mayoría, hacía ventas a grupos que tenían entre 2 - 50 empleados. No obstante, el querellante podía vender a grupos de más de 50 empleados.
3. El querellante podía vender los planes médicos desde su oficina, localizada en la Avenida Roosevelt, o visitando clientes en la calle. A esos efectos, la Compañía le provee a los representantes de ventas un estipendio para gastos de transportación.
4. La Compañía le proveía a todos los representantes de ventas un listado de potenciales clientes y negocios.
5. Las oportunidades de negocio que llegaban por la vía telefónica a la oficina central de Triple S se distribuían entre los representantes de

ventas. El sistema utilizado para distribuir las oportunidades de negocio que llegaban por la vía telefónica era conocido como "la ruleta" o "el carrusel". Dicho sistema consistía en distribuir equitativamente las llamadas que entraban a los representantes de ventas.

6. Para el año 2007, el Sr. Juan Delgado, Gerente de Ventas, supervisaba el área y añadió una segunda "ruleta", dirigida a dividir equitativamente las llamadas que llegaban de grupos de más de 50 personas.
7. A los representantes de ventas se les exigía que vendieran 100% de la meta anual establecida por la empresa. Dicha meta se establecía al comienzo de un año natural.
8. Desde el 2002 hasta la fecha de su despido, el querellante nunca cumplió con vender el 100% de la meta establecida por la empresa<sup>3</sup>.
9. En enero de 2007, el Vice-Presidente del Departamento de Ventas y el Gerente de Ventas se reunieron con el querellante y otros dos representantes de ventas que no estaban cumpliendo con la meta establecida.
10. En dicha reunión de enero de 2007, se le indicó al querellante y a los otros representantes de ventas que tenían bajas ejecutorias y tenían que mejorar sus ventas.

---

<sup>3</sup> Exhibit 3 conjunto.



11. En el año 2007, el querellante logró alcanzar menos del 33% de la meta establecida<sup>4</sup>.
12. Ante el hecho de que el querellante no mejoró las ventas en el 2007, el 10 de diciembre de 2007, el Gerente de Ventas se reunió con éste y le señaló que sus ventas era consistentemente inferiores a lo esperado<sup>5</sup>. A esos efectos, el Gerente de Ventas le indicó al querellante que estaría en un periodo de prueba desde el 1 de enero de 2008 y que en o antes del 30 de junio de 2008 tenía que cumplir con el 50% de la meta establecida para el año 2008. Además, le exhortó a que presentara un Plan de Acción. Que de no cumplir, la compañía se reserva el derecho de tomar acciones correctivas que pueden incluir la terminación de empleo.
13. Después de la reunión del 10 de diciembre, el Gerente de Ventas se reunió en varias ocasiones con el querellante para ayudarlo a mejorar sus ventas. Específicamente, en las siguientes fechas: 15 de enero de 2008; 12 de febrero de 2008; 5 de marzo de 2008; 10 de marzo de 2008; 31 de marzo de 2008; 19 de mayo de 2008; 21 de mayo de 2008; 26 de junio de 2008<sup>6</sup>.
14. En dichas reuniones, el Gerente de Ventas le presentaba al querellante guías para mejorar sus ventas, revisaba su listado de

---

<sup>4</sup> Exhibit 8 conjunto.

<sup>5</sup> Exhibit 3 conjunto.

<sup>6</sup> Exhibit 8 conjunto.

prospectos, verificaba el seguimiento que se le daba a los clientes y ambos discutían específicos.

15. No empecé a la ayuda brindada por la Compañía, para el 30 de junio de 2008 el querellante logró vender el 12.5% de la meta establecida. Ante dicho asunto, el 18 de julio de 2008, la Compañía suspendió al querellante de empleo y sueldo por un periodo de cinco (5) días<sup>7</sup>.
16. En la carta de suspensión, se le indicó al querellante que no estaba cumpliendo con el desempeño requerido y las normas 3-a (eficiencia) y 9h (conducta) de la empresa. A esos efectos, en la carta de suspensión se le indicó al querellante que el periodo de prueba se estaba extendiendo hasta el 30 de septiembre de 2008 y que tenía hasta esta fecha para cumplir con la cuota de 50%. Por consiguiente, la Compañía le extendió el periodo de prueba y la cuota original por un periodo de tres (3) meses adicionales<sup>8</sup>.
17. A solicitud del querellante, y a modo de excepción, la Compañía accedió a posponer la suspensión por un periodo de tiempo para que éste pudiese cerrar ciertas ventas<sup>9</sup>.
18. En la carta de suspensión, la Compañía le reiteró que si no podía lograr el objetivo mínimo indicado, se “verían en la necesidad de

---

<sup>7</sup> Exhibit 8 conjunto.

<sup>8</sup> Exhibit 8 conjunto.

<sup>9</sup> Exhibit 9 conjunto.

tomar medidas disciplinarias mayores, lo cual podría incluir el despido"<sup>10</sup>.

21. Para el 30 de septiembre de 2008, el querellante no había cumplido con el objetivo mínimo trazado desde diciembre de 2007. Este, solo había logrado llegar a un 30.25% de la venta esperada. Hasta ese momento, le faltaba 20% de la meta establecida desde diciembre de 2007<sup>11</sup>.
23. Para el 1 de octubre de 2008, el querellante no había podido cumplir con la meta establecida ni había sustancialmente mejorado sus ventas.
24. El 3 de octubre de 2008, el querellante fue despedido de su empleo al no poder cumplir reiteradamente con su cuota asignada<sup>12</sup>.

## V. OPINIÓN

En los presentes casos nos corresponde determinar en primera instancia si la Compañía violó o no el Convenio Colectivo, al entregarle una comunicación escrita al querellante por éste incumplir reiteradamente con las metas asignadas. Que como consecuencia dieron base a la suspensión y posterior despido por parte de la Compañía.

La Compañía alego, que el memorando y las acciones disciplinarias impuestas al querellante estuvieron justificados. Sostuvo, que el querellante tenía problemas en el desempeño de sus funciones, los cuales no pudo mejorar.

---

<sup>10</sup> Exhibit 8 conjunto.

<sup>11</sup> Exhibit 2 de la Compañía.

<sup>12</sup> Exhibit 10 conjunto.

Indicó, que esos mismos problemas de desempeño constituían una violación a las Normas de la Empresa relacionadas a la eficiencia y a la conducta; incumpliendo así con las metas requeridas.

La Unión alegó, que el memorando y las acciones disciplinarias impuestas al querellante no estuvieron justificados.

Analizada y aquilatada la evidencia ante nos, estamos en posición de resolver los asuntos ante nos de manera individual. Veamos.

En primer lugar nos corresponde dilucidar si la Compañía violó o no el Convenio Colectivo, al hacerle entrega al querellante el 10 de diciembre de 2007, de una comunicación escrita donde se le informó que estaría en un periodo de prueba por seis meses, efectivo el 1 de enero de 2008, por no haber cumplido con las ejecutorias de ventas.

En cuanto a este asunto, el peso de la prueba recae sobre la Unión, que es quien tiene el deber de demostrar que la comunicación escrita antes mencionada se hizo en violación al Convenio Colectivo vigente. Así las cosas, y luego de analizar la totalidad de la prueba presentada, cabe concluir que la Unión no logró evidenciar que la Compañía infringió el mencionado convenio.

Está firmemente establecido en el campo arbitral que el Patrono, además de administrar su negocio, posee el derecho inherente de dirigir a sus empleados en la labor que desempeñan, ascenderlos, degradarlos, transferirlos y disciplinarlos por justa causa manteniendo así la conducta y moral en su más alto nivel. Secretario del Trabajo v. I. T. T. Western Hemisphere Directories, 108 D. P. R. 536, (1979). En el ejercicio de dicha prerrogativa, el Patrono,

además, hace uso de darle una oportunidad al empleado a través de la disciplina progresiva. En ausencia de que la acción tomada por la Compañía haya sido una caprichosa, arbitraria o discriminatoria, la misma debe prevalecer.

En segunda instancia, nos corresponde determinar si las acciones disciplinarias correspondientes a la suspensión y posterior despido del querellante estuvieron o no justificadas.

En cuanto a las acciones disciplinarias, la Compañía es quien tenía el peso de probar que la suspensión y despido del querellante estuvieron justificados. La regla generalmente reconocida por los árbitros sobre quién tiene el peso de la prueba, al igual que en los casos ante los tribunales, es la parte que sostiene la afirmativa de la cuestión en controversia deberá producir prueba suficiente para sostener los hechos esenciales. El peso de la prueba descansa en la parte contra quien el árbitro fallaría si no se presenta evidencia por ninguna de las partes. R. H. Gorske, Burden of Proof in Grievance Arbitration, 43 Marq. L. Rev. 135, 145 (1959). Junta de Relaciones del Trabajo de Puerto Rico v. Hato Rey Psychiatric Hospital, 119 D. P. R. 62 (1987). Haciendo alusión a lo anterior, la Compañía cumplió con dicho requisito.

Para sustentar su posición, la Compañía presentó como testigo al señor Juan Delgado, Gerente de Ventas y supervisor del querellante, quien declaró y así se demostró con prueba documental que previo a la imposición de acciones disciplinarias al querellante, la Compañía le proveyó a éste último la ayuda y herramientas necesarias para mejorar su desempeño. De la ayuda que se le

brindó al querellante, sostuvo que se le proveyó el adiestramiento necesario; que se le indicaron las áreas que tenía que mejorar; se le ofreció consejería de supervisores; y que se le dio el tiempo necesario para lograr mejorar el desempeño en el trabajo, entre otras cosas.

Además de la prueba testifical, la Compañía brindó evidencia documental que no fue controvertida. La misma evidenció que las metas establecidas para todos los representantes de ventas eran las mismas; no obstante, el querellante nunca logró alcanzar los números de su cuota asignada. Más aún, quedó demostrado que la Compañía le dio la oportunidad al querellante de lograr alcanzar sus metas, al extenderle el periodo probatorio y reducirle el por ciento de cuota asignada.

En el caso de autos, quedó establecido el sinnúmero de oportunidades que la Compañía le brindó al empleado para que mejorara su desempeño en el departamento de ventas. Siendo la industria de seguros una sumamente competitiva; resulta oneroso mantener por tantos años a un empleado del departamento de ventas en una nómina, sin que nunca haya cumplido las metas asignadas. A tales efectos, concurrimos con la glosa esbozada por el Tribunal Supremo de Puerto Rico al resolver que se entenderá por justa causa para el despido la que tiene su origen no ya en el libre albedrío del patrono, sino en razón vinculada a la ordenada marcha y normal funcionamiento de la empresa. Es decir, que constituye una falta u ofensa grave aquella actitud o carácter del empleado que resulte lesivo para la paz y el buen funcionamiento de la empresa; y que sería una imprudencia por parte del patrono el esperar su

reiteración para despedir al empleado. Secretario del Trabajo v. I. T. T. Western Hemisphere Directories, 108 D. P. R. 536, (1979). Somos de opinión que el despido del señor Sergio Delgado no fue uno arbitrario ni caprichoso, sino que entendemos que existió justa causa para el mismo. Consideramos, que la Compañía le brindó al querellante múltiples oportunidades en el transcurso de los años para modificar su conducta y mejorar su eficiencia, las cuales no aprovecho.

Por los fundamentos consignados en la opinión que antecede, emitimos el siguiente:

#### VI. LAUDO

Determinamos que la Compañía no violó el Convenio Colectivo al hacerle entrega al querellante de la comunicación escrita del 10 de diciembre de 2007. Determinamos que las acciones disciplinarias correspondientes a la suspensión y al despido del querellante estuvieron justificadas.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

En San Juan, Puerto Rico, a 3 de diciembre de 2013.

  
MARIELA CHEZ VÉLEZ  
ÁRBITRO

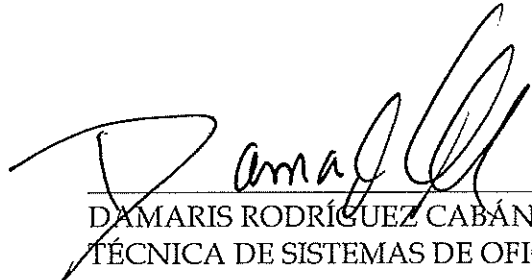
CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 3 de diciembre de 2013, y

remitida copia por correo a las siguientes personas:

SR JOSÉ A. AÑESES  
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES DE PR  
PO BOX 29247  
SAN JUAN PR 00929-0247

LCDO PEDRO A. BUSÓ GARCÍA  
BUFETE FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

SRA MARNÁ AGUIAR  
GERENTE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
TRIPLE S INC  
PO BOX 363628  
SAN JUAN PR 00936-3628



DAMARIS RODRÍGUEZ CABÁN  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III