

**Estado Libre Asociado de Puerto Rico**  
**DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS**  
**Negociado de Conciliación y Arbitraje**  
**PO Box 195540**  
**San Juan, Puerto Rico 00919-5540**

**PEPSI AMERICAS**  
**Compañía**

**Y**

**MOVIMIENTO SOLIDARIO SINDICAL**  
**Unión**

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM.: A-08-820**

**SOBRE: DESPIDO**  
**LUIS PÉREZ CAMPO**

**VIOLACIÓN A LAS REGLAS DE**  
**CONDUCTA**

**ÁRBITRA:**  
**ELIZABETH IRIZARRY ROMERO**

## **I. INTRODUCCIÓN**

La audiencia de arbitraje del presente caso se efectuó el 2 de octubre de 2008, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en Hato Rey, Puerto Rico. El caso quedó sometido, para propósitos de adjudicación, el 17 de noviembre de 2008, fecha en que venció el término para someter alegatos en apoyo de sus contenciones.

Por “la Compañía” o “el Patrono” compareció el Lcdo. José A. Silva Cofresí, Asesor Legal y Portavoz; la Sra. Adriana García, Gerente de Recursos Humanos y el Sr. Miguel Franceschini, Gerente de Distrito del Departamento de Ventas, y Testigo.

Por la Unión compareció: el Lcdo. César A. Rosado Ramos, Asesor Legal y Portavoz; el Sr. José Rodríguez, Presidente y el Sr. Luis Pérez Santos, Querellante y Testigo.

A las partes concernidas se les brindó la oportunidad de ser escuchadas, interrogar y contrainterrogar, así como, presentar toda la prueba documental y testifical que tuvieran a bien presentar en apoyo de sus respectivas contenciones.

## II. ACUERDO DE SUMISIÓN

**Determinar si el despido del querellante estuvo o no justificado conforme al Convenio Colectivo vigente y la prueba presentada. De no estarlo, que la Honorable Arbitro determine el remedio apropiado.**

## III. DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO<sup>1</sup> ATINENTES AL CASO

### ARTÍCULO 29 DISPOSICIONES GENERALES

...

#### Sección 2

La Compañía establecerá reglas de trabajo internas siempre que sean razonables, que deberán ser obedecidas por los empleados mientras estos están en gestiones oficiales de la Compañía. Una copia de dichas reglas será distribuida a cada empleado que esta cubierto por este Convenio, disponiéndose, que antes de ponerse estas reglas de trabajo en ejecución, serán discutidas con la Unión.

...

---

<sup>1</sup> Exhibit 1 Conjunto, Convenio Colectivo del 30 de enero de 2005 hasta el 30 de enero de 2010.

## Sección 11

La Unión y los empleados cubiertos por este contrato convienen en promover los intereses de la Compañía, con el propósito de proteger los intereses de ambas partes y evitar la competencia desleal. Disponiéndose, además, que la presente cláusula no privará el derecho de cualquier empleado que opere su propio negocio al detal (rodante o fijo) de vender cualquier producto de gaseosa sin ningún tipo de exclusión.

...

### ARTÍCULO 30 DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN

## Sección 1

La Compañía tiene pleno derecho y poder para dirigir y administrar sus negocios ("Management") entre cuyos poderes y sin que la enumeración constituya una limitación, están los siguientes (a menos que este contrato disponga lo contrario):

- a) El derecho de dirigir los empleados.
- b) Establecer medidas disciplinarias incluyendo el derecho a despedir por justa causa.
- c) Transferir a los trabajadores de un departamento a otro, siempre y cuando que el obrero no sea perjudicado.
- d) Requerir y demandar de los empleados que cumplan con las reglas y reglamentos de la Compañía que no sean inconsistentes con las disposiciones de este Convenio.

...

### REGLAS DE CONDUCTA<sup>2</sup>

**Reglas "C"**

...

---

<sup>2</sup> Exhibit 4 del Patrono, Reglas de Conducta de la Compañía.

3. Falsificación o alteración de informes, nóminas, facturas, recibos, récords u otros materiales de la Empresa así como declaraciones verbales o escritas, falsas o no veraces.

PRIMERA FALTA Despido

...

16. No seguir instrucciones o procedimientos verbales o escritos.

PRIMERA FALTA Despido

...

#### IV. RELACIÓN DE HECHOS

1. Las relaciones obrero patronales entre las partes están regidas por un Convenio Colectivo.
2. El Sr. Luis Pérez Santos, Querellante, trabajaba para la Compañía como preventista "spare". Esa es la persona que se encarga de cubrir las vacaciones de los vendedores.
3. Las funciones de preventista "spare" consisten en: visitar a los clientes de la ruta asignada; tomar las órdenes de los clientes; y dar el servicio.
4. El servicio se compone de: presentación de productos nuevos, rotular y rotar productos, y ejecutar programas en visuales, entre otros.
5. El Sr. Miguel Franceschini, gerente de distrito del Departamento de Ventas, acordó con el Querellante, un plan de trabajo para el mes de agosto de 2007.

6. El propósito de dicho plan era cubrir la ruta del Sr. Ángel Aponte, quien se encontraba de vacaciones.
7. El 21 de agosto de 2007, el señor Franceschini le indicó, de manera clara y específica, al señor Pérez Santos, que tenía que ir a trabajar el sábado, 25 de agosto de 2007. El Querellante estuvo de acuerdo con las instrucciones del señor Franceschini.
8. El lunes, 27 de agosto de 2007, el señor Franceschini preguntó al señor Pérez Santos, si había ido a trabajar y visitado a los clientes de su ruta el sábado, 25 de agosto de 2007.
9. El señor Pérez Santos, contestó que sólo había visitado cinco clientes, ya que los demás clientes no estaban.
10. Por resultarle sospechosa la respuesta del Querellante, el martes, 28 de agosto de 2007, el señor Franceschini hizo un "back check" de la ruta. Se conoce como "back check" el verificar el trabajo realizado por el vendedor después que da el servicio a los clientes asignados. Ello puede ser el mismo día o al día siguiente.
11. Durante la ejecución de este procedimiento el preventista no, necesariamente, tiene que estar presente.
12. Los clientes asignados al Querellante fueron visitados por el señor Franceschini, quien procedió a preguntar si el Querellante los visitó el sábado, 25 de agosto. Éstos, respondieron en la negativa.

13. El señor Franceschini hizo un Informe con la información obtenida. (Exhibit 2 del Patrono).
14. La investigación realizada por el señor Franceschini demostró que el Querellante no visitó a los clientes cuyas órdenes de servicio tienen fecha de sábado, 25 de agosto de 2007. Lo que a su vez demuestra que el Querellante no fue a trabajar el día en controversia.
15. Ante el resultado de la investigación, el señor Franceschini tomó la decisión de despedir al Querellante por haber infringido las Reglas de Conducta C-3 y C-16 de la Compañía. Exhibit 1 de Patrono.
16. El martes, 28 de agosto de 2007, cinco clientes del Querellante, recibieron el servicio de entrega de mercancía. Exhibit 3 del Patrono
17. El 5 de septiembre de 2007, el Querellante fue citado a una reunión en la cual estuvo presente el Sr. José Rodríguez, Delegado de la Unión.
18. En dicha reunión se le notificó al Querellante que fue despedido por violación a las Reglas de Conducta C-3 y C-16, las cuales disponen el despido como penalidad en primera infracción.
19. Por considerar que el despido del Querellante no estuvo justificado, el 24 de septiembre de 2007, la Unión radicó la presente querrela.

## V. OPINIÓN

Nos compete resolver en la controversia de autos si el despido del Sr. Luis Pérez Santos, Querellante, estuvo justificado o no.

Por un lado, la Compañía alegó que el día sábado, 25 agosto de 2007, el Querellante, por instrucciones previas de su supervisor, tenía que ir a trabajar. Sin embargo, éste no fue. Lo que, a su vez implica que no siguió las directrices. Que al ser confrontado por el Supervisor, para saber si había ido a trabajar, mintió cuando dijo que sí. Al no visitar los clientes afectó el servicio. También, preparó documentos fatulos, para evidenciar unas órdenes de servicio. Añadió, que con su conducta el Querellante violó las Reglas de Conducta C-3 y C-16 de la Compañía. Reglas que establecen como medida disciplinaria el despido aún en primera ofensa. Además, el Querellante tenía un récord de disciplina previa. Por lo que el despido del Querellante estuvo justificado.

De otro lado, la Unión sostuvo que el despido no estuvo justificado. Solicitó que no se tome en consideración el historial disciplinario del Querellante, ya que el Convenio Colectivo establece que cualquier disciplina previa, pasado nueve (9) meses se tornan académicas. Además, éstas no guardan relación con la falta imputada.

De la evidencia aportada por las partes, se colige que mediante el Artículo 29, la Unión y los empleados cubiertos por el Convenio Colectivo se comprometieron a "promover los intereses de la Compañía con el propósito de proteger los intereses de ambas partes..." Mientras que, el Artículo 30, Derechos de Administración, en su Inciso

1-b, establece que la Compañía goza de las prerrogativas y derechos inherentes a la administración de su negocio, los cuales incluyen velar por el buen y normal funcionamiento del establecimiento, establecer normas de trabajo y medidas disciplinarias incluyendo el derecho a despedir por justa causa, así como, requerir o demandar de los empleados que cumplan con las reglas y reglamentos de la Compañía que no sean inconsistentes con el Convenio Colectivo.

En lo pertinente a las Reglas de Conducta de la Compañía, al empleado se le imputó violación a la Regla C-3: “Falsificación o alteración de informes, nóminas, facturas, recibos, récords u otros materiales de la Empresa, así como, declaraciones verbales o escritas, falsas o no veraces”. También se le imputó violación a la Regla C-16: “No seguir instrucciones o procedimientos verbales o escritos”. Ambas Reglas establecen, como acción disciplinaria, el despido en primera ofensa.

En el caso de autos nos encontramos ante testimonios encontrados. Analizada la totalidad de la prueba concluimos que el despido del Querellante estuvo justificado.

La prueba aportada por la Compañía nos ha merecido entera credibilidad. En donde hay contradicción, corresponde al árbitro evaluar y ponderar cada testimonio a base de la situación planteada.



En el campo obrero patronal distinguidos tratadistas<sup>3</sup> han enumerado varios factores a la hora de evaluar la credibilidad de un testigo, a saber:

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

También hay que enfatizar que tanto árbitros como tratadistas en el campo han defendido la presunción de que ante testimonios encontrados entre la versión del supervisor y el empleado, se le confiera credibilidad al primero sobre el segundo. Esto, debido a que el trabajador tiene razones para mentir o negar los hechos puesto que esta en jaque su empleo.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Hill & Sinicropi *-Evidence in Arbitration*, 2nd Ed, BNA, Washington, D.C. 1980; págs 101.

<sup>4</sup> 8 LA 518, 519 (1947); 28 LA 719, 715 (1957); 45 LA 545, 548; 68 LA 1278, 1281 (1977); 91 LA 73, 76 (1988) 72 LA 206, 209 (1979); 75 LA 1062, 1066 (1980).

En el caso de autos al Querellante se le imputó violación a la Regla de Conducta C-3, al falsificar un documento oficial con el fin de evidenciar que realizó una visita a los clientes; lo que constituye conducta impropia y deshonesto. El sábado, 25 de agosto de 2007, el Querellante tenía la responsabilidad de cumplir con la ruta de clientes a visitar.

Trasciende de la prueba presentada por la Compañía que el Sr. Miguel Franceschini, Supervisor del Querellante, al momento de los hechos, el lunes, 27 de agosto de 2007, le preguntó al Querellante sobre las ventas correspondientes al sábado, 25 de agosto. Y éste le respondió que visitó cinco establecimientos, ya que el resto no estaba ese día, (refiriéndose a las personas a visitar en los establecimientos). Dicha respuesta motivó que Franceschini decidiera realizar un "back check". Procedimiento que se realiza para verificar el servicio ofrecido por los vendedores.

Al visitar los establecimientos, las personas a cargo de hacer las órdenes de servicio, coincidieron en que el Querellante no los visitó el sábado, 25 de agosto, pero sí el lunes, 27 de agosto. Franceschini redactó un Informe con la información recibida. El 30 de agosto, pasó nuevamente, por los establecimientos y cogió la firma de las personas entrevistadas confirmando la veracidad de la información ofrecida. En aquellos casos en que no encontró la persona entrevistada dejó la información sin firmar. Exhibit 2 del Patrono.

Con relación al Exhibit 2 del Patrono, la Unión objetó el mismo por hecho de que ninguna de las personas que firman el mismo estuvo presente para ser contra interrogados. Hemos dado credibilidad al mismo, ya que la persona que visitó los establecimientos fue el Supervisor del Querellante. Quien, luego de entrevistarse con los clientes, decidió redactar un Informe, el cual llevó otro día para que las personas que ofrecieron la información lo firman. Mediante este procedimiento la parte que lo firmó tuvo la oportunidad de corroborar la versión ofrecida o por el contrario no firmarlo si entendía que no era cierto el contenido del mismo. Por cuanto, la prueba directa y a quien le consta de propio y personal conocimiento del contenido de la información y lo redactado es al Supervisor. La declaración sobre el contenido del Informe vino de quien hizo la investigación y luego la plasmó por escrito, o sea, el señor Franceschini, Supervisor del Querellante. Nótese que cuando Franceschini fue en segunda ocasión para tomar la firma de la persona que dio la información, si la persona no estuvo presente, se dejó sin firma. Lo que demuestra la pureza de la información ofrecida. Si la Unión entendía necesaria la presencia de dichas personas, muy bien pudo traerlas como testigo de refutación.

Como testigo de la Unión, ésta presentó al Querellante, quien declaró que sólo visitó cinco (5) clientes en el área de Levittown.<sup>5</sup> No obstante, no pudo identificar las personas con las que habló, para hacer la orden. Sobre el particular indicó que empezó

---

<sup>5</sup> Véase Transcripción del Récord, página 90, línea 11.

por el Shell, donde visitó a Juan. Sin embargo, el Shell no aparece en el Exhibit 2 del Patrono, como lugar visitado. En Walgreens, no puedo identificar la persona que entregó la orden de servicio. Según el testigo, en Walgreens preparan una orden por computadora, la cual imprimen y dan copia al vendedor que va a ofrecer el servicio. A preguntas de a quién visitó en Texaco Star Mart, respondió: “...las personas que yo *puedo haber visitado* yo no las conozco comúnmente porque no es ruta que yo comúnmente estoy visitando y no estoy asociado con personal para conocerlos por nombre”<sup>6</sup> (énfasis suplido). Admitió no visitó VD Investment, Esso Río Grande, Supermercado Ramos, Gulf Norte. En cuanto al cliente Total Gas, declaró que se había visitado la semana anterior, por lo que era un cliente que estaba en “stop” y ese día se le levantó y se hizo la orden. Alegadamente, la persona visitada fue el gerente. Tampoco, pudo dar el nombre del gerente.

En relación con el negocio Tacolandia, indicó que lo atendió una señora a quien identificó como persona mayor y quién es la dueña del negocio. No recordaba el nombre, a pesar de llevar tres semanas haciendo la ruta.

Resulta inverosímil creer que un empleado que ya había visitado los comercios en tres ocasiones, no se haya aprendido el nombre de los clientes a contactar en cada lugar a visitar. Ante el olvido del nombre de la persona encargada en cada establecimiento, lo menos que pudo hacer era preguntar el nombre de la persona que lo

---

<sup>6</sup> Transcripción del Récord, página 95, líneas 10 y 11.

atendió al momento en que tomaba la orden. Entendemos que en caso de que la persona encargada no estuviera presente, deja una persona a cargo.

Aún, tomando por cierta la versión ofrecida por el Querellante, claramente demuestra que los clientes no recibieron todo el servicio. El cual iba más allá de tomar una orden. Otra parte del servicio consiste en dar servicio e neveras, colocar mercancía en racks, en góndolas, remover productos expirados, de ser necesario, rotación y presentación de productos nuevos. En ningún momento el Querellante, declaró haber ofrecido esos servicios. No cabe duda que el Querellante no asistió a su trabajo el día de los hechos.

En Pueblo v Luciano Arroyo, 83 D.P.R., 582 el Tribunal Supremo de Puerto Rico dictaminó que: “Los jueces no debemos, después de todo, ser tan inocentes como para creer declaraciones que nadie más creería. ” Sobre los hechos particulares de este caso y la versión ofrecido por el Querellante, la cita que precede resultada muy propia para explicar nuestra apreciación. Sin lugar a dudas, el Querellante tramitó unas órdenes de servicio sin haber visitado los clientes, por lo que cometió fraude. También, cometió fraude al indicar como trabajado un día en el cual no asistió.

El Querellante tenía conocimiento a lo que se exponía, ya que recibió copia de las Reglas de Conducta el día 9 de mayo de 2000.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Exhibit 5 del Patrono.

El despido de un empleado 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, se considera justificado”. **Secretario del Trabajo v. ITT**, 108 D.P.R. 536, 543 (1979).

Nuestro más alto Tribunal en **Mercedes Bus Lines**<sup>8</sup> dispuso:

“La negligencia, la incompetencia, la deslealtad y la desobediencia a las reglas y ordenes del patrono, son motivos justificados para despedir a un empleado”.

De igual manera, en **Belk Arce v. Martínez**, 146 DPR 215 (1998) nuestro más alto foro señaló:

“... la falta de confianza en un empleado podría constituir justa causa para el despido. Ello siempre y cuando el patrono pueda demostrar que el empleado faltó a sus deberes como empleado violando reglas u órdenes del patrono, demostrando negligencia, ineptitud o ineficiencia en su trabajo o incurriendo en fraude, deslealtad grave o en falta de honradez.”

En el caso de autos, el Querellante fue despedido por violar las Reglas de Conducta C-3 y C-16. No cabe duda de que el Querellante, hizo una órdenes basándose en el historial de ventas de los comerciantes y las entregó en la Compañía para dar la impresión de que fue a trabajar el día de los hechos. El falsificar un documento oficial con el fin de evidenciar un día de trabajo que no realizó constituye una conducta impropia y deshonesto. Ante ello, precisa destacar un principio ampliamente conocido

---

<sup>8</sup> **Mercedes Bus Lines vs. Tribunal de Distrito**, 70 DPR 690 (1949).

y el cual establece que: “Among the most serious forms of employee misconduct are acts of dishonesty”<sup>9</sup>. Evaluada la causal constitutiva de justa causa para el despido del Querellante, entendemos que se justifica el mismo.

La Unión, arguyó que no se considere el historial disciplinario del Querellante, como pretende la Compañía, ya que la disciplina impuesta es una remota. En lo pertinente concluimos que la Unión tiene razón en su posición. En el caso de autos, las acciones disciplinarias previas no serán tomadas en consideración siempre y cuando el empleado tenga un récord disciplinario limpio por nueve (9) meses anterior a los hechos. Así lo negociaron las partes y está, claramente, establecido en el Inciso A. Disciplina Progresiva del Artículo 6, Procedimiento de Quejas, Agravios y Arbitraje del Convenio Colectivo vigente al momento de los hechos.

En el caso de marras, sin tomar en consideración el historial disciplinario previo, ello es, que el Querellante no tiene acciones disciplinarias que pesen en su contra, al analizar las Reglas de Conducta de la Compañía y la medida disciplinaria a imponer a tenor con la falta cometida procede la sanción impuesta, el despido. Nuestro Tribunal Supremo en **Secretario del Trabajo v. ITT**, 108 D.P.R. (1979) a la página 544, resolvió que “la falta o acto aislado que dé lugar al despido del empleado en primera ofensa ha de ser de tal seriedad o naturaleza que revele una actitud o un detalle de su carácter tan

---

<sup>9</sup> Discipline and Discharge in Arbitration, ABA Section of Labor and Employment Law, 1998, p.225.

lesivo a la paz y el buen orden de la empresa, que constituiría una imprudencia esperar su reiteración para separarlo del establecimiento”.

Aquilatada la prueba ofrecida por el Patrono a la cual, repetimos, hemos otorgado entera credibilidad, concluimos que el Querellante infringió las Reglas de Conducta imputadas.

Por los fundamentos anteriormente esgrimidos, el Convenio Colectivo y la ley aplicable, emitidos el siguiente:

## **VII. LAUDO**

El despido del querellante, Luis Pérez Santos, estuvo justificado.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

Dado en San Juan, Puerto Rico a 22 de mayo de 2009.

**ELIZABETH IRIZARRY ROMERO  
ÁRBITRA**

## **CERTIFICACIÓN**

Archivado en autos, hoy 22 de mayo de 2009, y remitimos copia en esta misma fecha a las siguientes personas:



SR JOSÉ RODRÍGUEZ  
PRESIDENTE  
MOVIMIENTO SOLIDARIO SINDICAL  
371 CALLE DEGETAU  
SAN JUAN PR 00915

SRA ADRIANA GARCÍA  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS  
PEPSI AMERICA CO  
PO BOX 2600  
TOA BAJA PR 00951-2600

LCDO JOSÉ A SILVA COFRESÍ  
FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

LCDO CÉSAR A ROSADO RAMOS  
EDIF ALMA MATER PLANTA BAJA  
867 DOMINGO CABRERA  
SAN JUAN PR 00925-2412

JANETTE TORRES  
TÉCNICA SISTEMAS DE OFICINA III