

Gobierno de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
Negociado de Conciliación y Arbitraje
PO Box 195540
San Juan, Puerto Rico 00919-5540
Tel. 754-5310, Fax 756-1115

PUERTO RICO TELEPHONE CO. / CLARO
(Compañía o Patrono)

y

**UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS DE
PUERTO RICO**
(Unión o UIET)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM : A-09-1219

**SOBRE : SUSPENSIÓN POR
INSUBORDINACIÓN**

ÁRBITRO : RUTH COUTO MARRERO

INTRODUCCIÓN

La audiencia de arbitraje para atender esta querrela, se celebró en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, el 29 de marzo de 2011. El caso quedó sometido para su análisis y adjudicación el 9 de mayo de 2011, concluido el término concedido a las partes para someter sus respectivas alegaciones por escrito.

Por la **Puerto Rico Telephone / CLARO**, en adelante “la Compañía o el Patrono”, comparecieron: Lcdo. Carlos V. J. Dávila, asesor legal y portavoz; la Lcda. Mireya Pérez del Río, representante de la Compañía; y José R. Isaac, supervisor y testigo.

Por la **Unión Independiente de Empleados Telefónicos de Puerto Rico**, en adelante “la Unión o la UIET”, comparecieron: el Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez,

asesor legal y portavoz; José Acosta, vicepresidente; y Diego Rivera Pino, querellante y testigo.

ACUERDO DE SUMISIÓN

Determinar si la suspensión de Diego Rivera estuvo o no justificada. De determinar que no lo estuvo, determinar el remedio adecuado.

DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

Convenio Colectivo¹

Artículo 3

Derechos de la Gerencia

Sección 1

La Unión reconoce que la administración de la Compañía y dirección de 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.

¹ Convenio Colectivo vigente desde el 18 de enero de 2006 hasta el 17 de enero de 2011. Exhibit I Conjunto.

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 o cualquier disposición de este contrato se ha violado por cualquier acción que tome la Compañía a virtud de (sic) la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Unión o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

...

Artículo 54**Procedimiento para querellas****Sección 8 – Caso de Suspensión y Despido**

- a) La Unión reconoce que es una prerrogativa gerencial inherente a la administración del negocio de la Compañía establecer normas de conducta para sus empleados durante la operación de negocio y aplicar normas disciplinarias por justa causa cuando se violen dichas normas.
- b) La Compañía a su vez, reconoce que en los procesos de administración y aplicación de las normas de conducta y disciplina aplicables a los empleados, dichos procesos deben ser justos y razonables, con el fin de mantener unas relaciones obrero-patronales saludables.

...

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS PERTINENTES**Reglamento de Disciplina²****Medidas Disciplinarias**

...

22. Suspender el trabajo sin permiso o exhortar o inducir a otro(s) empleado(s) a ello. Abandonar el trabajo o salirse de la ruta asignada en horas laborables sin permiso previo.

Primera ofensa: Desde reprimenda escrita hasta suspensión de quince (15) días.

Segunda ofensa: Desde suspensión de 30 días hasta despido.

Tercera ofensa: Despido

...

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

Primera Ofensa: Desde una suspensión de quince (15) días hasta despido.

Segunda Ofensa: Despido.

...

RELACIÓN DE HECHOS

1. El querellante, Diego Rivera Pino, labora para la Puerto Rico Telephone Company/CLARO, actualmente, tomando llamadas para órdenes de servicio.

² Vigente desde el 1 de abril de 2006. Este Reglamento no fue negociado con la Unión. Exhibit II Conjunto.

Para el momento de los hechos del caso era “frameman”, puesto en el que se desempeñó por siete (7) años.

2. Para entonces, su supervisor era José R. Isaac.
3. El Querellante recibió el Reglamento de Disciplina³ el 2 de enero de 2000.
4. El 19 de septiembre de 2008, el Querellante recibió de su supervisor una suspensión de empleo y sueldo de veinte (20) días por alegadas violaciones al Reglamento de Disciplina.
5. En la misma se le imputaba insubordinación, por un evento suscitado el 18 de septiembre de 2008, en el cual, alegadamente, se salió de su ruta de trabajo sin autorización previa (por segunda ocasión en el periodo de un año), y no seguir instrucciones de sus supervisor en cuanto a un trabajo que tenía prioridad.
6. El 18 de noviembre de 2008, la Unión cuestionó la validez de la suspensión de veinte (20) días mediante la radicación de una Solicitud para Designación o Selección de Árbitro ante este foro.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

La Compañía alegó que la suspensión impuesta al Querellante se justificaba, ya que se insubordinó al no seguir las instrucciones claras y específicas que le impartió su supervisor, en cuanto a un trabajo que tenía prioridad y por haberse salido de su ruta de trabajo, sin autorización, por segunda vez en menos de un año.

³ Exhibit III Conjunto.

Para sostener sus alegaciones, presentó el testimonio del supervisor de “frame” José R. Isaac. Éste testificó que se ha desempeñado por alrededor de quince años en ese puesto y que para el momento de los hechos pertinentes a este caso, supervisó al querellante, Diego Rivera.

Sobre el evento que provocó la suspensión del Querellante narró que el 18 de septiembre de 2008, a eso de las 8:10 a.m., llamó al “frame” de Baldorioty para darle instrucciones al Querellante de que atendiera un trabajo con prioridad tan pronto llegara al remoto de Isla Verde. Que a eso de las 9:30 a.m. llamó a dicho remoto en varias ocasiones y nadie le contestó. Añadió que entonces, decidió personarse al lugar y no encontró allí al Querellante. Así las cosas, llamó al guardia de seguridad de Baldorioty y éste le indicó que el vehículo asignado al Querellante había salido del lugar a las 9:16 a.m. Dijo, que la ruta del “frame” de Baldorioty al remoto de Isla Verde toma de unos 5 a 7 minutos. Narró que el Querellante llegó al lugar a eso de las 10:00 a.m. con unas bolsas de comida. Que ante esto, le cuestionó el porqué llegó a esa hora y el Querellante le contestó que paró en Western Auto para comprar unas pinzas para trabajar y que traía su desayuno, ya que era su periodo de descanso. El testigo dijo que le manifestó al Querellante que por su tardanza, no se había resuelto el caso que le señaló temprano en la mañana que tenía prioridad y le enfatizó que era el primer caso que debía atender y que esperaba que le informara tan pronto obtuviera resultados. Añadió que durante el resto de la mañana, no había recibido comunicación del Querellante y que al llamarlo y cuestionarle, éste le dijo que no había realizado el

trabajo porque estaba trabajando otros casos. Ante eso, el testigo le ripostó que no estaba acatando las instrucciones impartidas, por lo que estaba incurriendo en insubordinación. Añadió que era la segunda ocasión en que se le disciplinaba por desviarse de su ruta de trabajo.

La Unión, por su parte, alegó que la suspensión de Diego Rivera no estuvo justificada. Para sostener su alegación presentó el testimonio del Querellante. Éste expresó que en la actualidad trabaja para la Compañía tomando llamadas para crear órdenes de servicio en el área de reparación. Añadió que laboró como “frameman” por espacio de siete (7) años. Sobre el día de los hechos ante nuestra consideración manifestó que salió tarde de Baldorioty, ya que no había papel y tuvo que hacer las órdenes de servicio a mano. Que de camino se dio cuenta que no tenía las herramientas donde creía que estaban y se paró en un Western Auto que le quedaba de camino para comprar una pinza. Dijo que al salir, había congestión vehicular, pasó por las instalaciones de Isla Verde, vio el carro del supervisor Isaac, no obstante, al estar dentro de las primeras dos horas de su jornada, fue a Wendy’s y compró desayuno. Añadió que al llegar al remoto de Isla Verde a eso de las 9:50 a.m., el supervisor lo abordó y le recordó sobre las instrucciones que le había dado temprano en la mañana del trabajo que le urgía que se hiciera. Dijo que desayunó y comenzó a trabajar. Que Isaac lo llamó varias veces para verificar si el trabajo estaba hecho. Indicó que al investigar previo a realizar el trabajo, se dio cuenta que el trabajo ya estaba hecho, que uno de los “splitzers” ya había tirado la línea y el abonado tenía servicio.

A preguntas del abogado del Patrono el Querellante dijo que recibió las instrucciones del supervisor Isaac a eso de las 8:05 a.m. y luego a las 9:45 a.m. Indicó que no recordaba lo que le había contestado al supervisor, que él siguió haciendo su trabajo en el orden establecido dentro de su discreción. Admitió haber tenido problemas con los supervisores Aguayo, Rentas, Isaac, Villanueva y Ortiz. Sin embargo, dijo que entendía que en ningún momento había fallado en su conducta.

Cabe señalar que en el transcurso del testimonio del Querellante, esta Ábitro le instruyó en varias ocasiones a mantener el orden requerido en los procedimientos al brindar sus contestaciones y éste, reiteradamente hizo caso omiso a nuestro apercibimiento.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde dirimir si la suspensión de empleo y sueldo por veinte (20) días que la Compañía le impuso al Sr. Diego Rivera estuvo justificada o no.

En casos que involucran asuntos disciplinarios, como el de autos, 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 aspectos 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 impuesta al quejoso⁴.

El principio de justa causa se considera que comprende tres aspectos principales:

1. Si el empleado cometió la falta que se le imputa,
2. Si se le concedió un debido proceso al empleado y,
3. Si la medida disciplinaria fue razonable⁵.

Por otro lado, en casos donde la prueba presentada por cada parte para sostener sus alegaciones es de índole testifical, la credibilidad que se le pueda adjudicar a estos testimonios es fundamental. Sobre este aspecto, la normativa ha establecido unos criterios básicos a considerar en la evaluación de los testigos, a saber:

1. His [the witness's] demeanor while testifying and the manner in which he testifies;
2. The character of his testimony;
3. The extent of his opportunity to perceive, to recollect, or to communicate any matter about which he testifies;
4. The extent of his opportunity to perceive any matter about which he testifies;
5. His character for honesty or veracity or their opposites;
6. The existence or nonexistence of a bias, interest, or other motive;
7. A statement previously made by him that is consistent with his statement at the hearing.
8. A statement made by him that is inconsistent with any part of his testimony at the hearing;
9. The existence or nonexistence of any fact testified to by him;
10. His attitude toward the action in which action he testified or toward the giving of testimony;
11. His admission of untruthfulness.⁶

⁴ Fernández Quiñones, Demetrio, El Arbitraje Obrero Patronal, Editorial Forum, 2000, pág. 209.

⁵ *Ibid.* Pág. 210

⁶ Hill, Marvin J.R. Evidence in Arbitration, BNA Books, 1987, pág. 109

A la luz de estos criterios, analizamos la controversia de autos. En primer lugar, al Querellante se le imputó haber violado el Reglamento de Disciplina al incurrir en insubordinación, por no obedecer las instrucciones de su supervisor (falta 28) y por segunda ocasión, en la falta 22, al abandonar o salirse de la ruta de trabajo en horas laborables sin permiso previo. Veamos.

Toda acción de un empleado que vaya en contra las indicaciones que le hace su supervisor a tenor con las normas establecidas por la empresa y conocidas por el empleado, es constitutivo de una insubordinación. Como regla general, se considera que ocurre una insubordinación cuando:

An employee can be discharged or otherwise discipline for insubordination where the employee not only understands the supervisor's directive, but willfully **disobeys or disregards it under circumstances where the employee's behavior is neither provoked nor justified by reasonable concern over safety**⁷. (Énfasis nuestro).

De la prueba desfilada durante la audiencia surgió que el Querellante recibió, en al menos dos ocasiones, instrucciones claras y directas de parte de su supervisor sobre la prioridad que debía darle a cierto trabajo durante su jornada del 18 de septiembre de 2008. No obstante, éste decidió seguir el curso de sus labores, según lo había determinado en su discreción, ignorando el apercibimiento de su supervisor sobre la urgencia de la tarea encomendada. Ciertamente, el Querellante optó por no seguir las instrucciones de su supervisor y realizar las tareas en el orden según su criterio. Esta fue una actitud que se reflejó inclusive, mientras vertía su testimonio durante esta

⁷ Redeker James R., Discipline: Policies and Procedures, BNA Books, 1983, pág. 170.

audiencia. Éste se mantuvo alterado e ignoró en reiteradas ocasiones las instrucciones de esta Ábitro al declarar. En varias ocasiones, tuvo que llamársele la atención para que guardara el decoro requerido por este foro.

Sobre la insubordinación, en el caso *Federal Correction Institution*, 75 LA 295, a la página 297, el Ábitro Joe D. Woodward expresó:

Insubordination may be manifested by simple refusal to obey an order. It can also be manifested by an attitude or a course of conduct consistently and systematically pursued to the extent of open defiance.

Los supervisores tienen derecho a un mínimo de respeto y a que se mantenga hacia ellos un decoro razonable y un orden en el lugar de trabajo, que requiere una deferencia mínima a su autoridad.⁸ (Traducción nuestra) Quedó demostrado por la prueba que el Querellante, durante la jornada del 18 de septiembre de 2008, no siguió las instrucciones dadas en más de una ocasión por su supervisor. Sobre este aspecto, la normative establece:

An employee may also be found insubordinate for using abusive language towards his supervisor, or for exhibiting a general attitude of defiance or disrespect.⁹

Por otro lado, en lo que respecta a la violación de la falta 22 del Reglamento de Disciplina, aún cuando el desvío de la ruta del Querellante no fue a una distancia que lo alejara demasiado del lugar al que estaba supuesto a llegar, ciertamente, no le notificó a su supervisor que estaría en esas gestiones previo a llegar al remoto de Isla

⁸ Brand Norman, *Discipline and Discharge*, ABA, 1998, pág. 280

⁹ *Ibid.* Págs. 197-198

Verde, aun cuando tenía instrucciones precisas de este último de atender un trabajo con premura. En ese sentido, faltó a la regla al no tener permiso previo para salirse de su ruta de trabajo.

A la luz de la evidencia presentada por las partes y atendiendo los elementos del principio de justa causa antes mencionado, tenemos que concluir que el Querellante incurrió en las faltas imputadas.

De los testimonios vertidos, tanto por los testigos de la Unión como del Patrono, surgió además, que al Querellante se le proveyó el debido proceso al discutir la querrela ante nuestra consideración en virtud del procedimiento de quejas y agravios establecidos en el Convenio Colectivo. Cabe señalar, que las medidas disciplinarias impuestas por la Gerencia a un empleado van a prevalecer siempre y cuando no atenten contra los principios de justa causa antes mencionados. Sobre el particular, los prestigiosos tratadistas Elkouri indican:

Where an employee has violated a rule or engaged in conduct meriting disciplinary action, it is primarily the function of management to decide upon proper penalty. If management acts in good faith upon a fair investigation and fixes a penalty not inconsistent with that imposed in other like cases, an arbitrator should not disturb it.¹⁰

A tenor con lo antes expuesto, consideramos que la suspensión de veinte (20) días, medida disciplinaria impuesta al Querellante, es cónsona con lo que dispone el Reglamento de Disciplina¹¹ por lo que confirmamos la misma.

¹⁰ Elkouri E. *How Arbitration Works*, ABA, 1997, pág. 910.

¹¹ Exhíbit II Conjunto.

Por los fundamentos anteriormente expuestos, emitimos el siguiente:

LAUDO

La suspensión de veinte (20) días impuesta al Querellante estuvo justificada. Se confirma la misma y se declara sin lugar el reclamo de la Unión.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

DADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, a 17 de noviembre de 2011.

RUTH COUTO MARRERO
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy, 17 de noviembre de 2011; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

LCDA MIREYA PÉREZ DEL RÍO
REPRESENTANTE DEL PATRONO
PUERTO RICO TELEPHONE CO/CLARO
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO CARLOS V J DÁVILA
PORTAVOZ Y ASESOR LEGAL PATRONO
PO BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507

SR JOSÉ A COSTA
VICEPRESIDENTE UNIÓN
CALLE 31 SO #755
URB LAS LOMAS
SAN JUAN PR 00921

LCDO OSCAR PINTADO RODRÍGUEZ
PORTAVOZ Y ASESOR LEGAL UNIÓN
CONDOMINIO MIDTOWN OFICINA 204
HATO REY PR 00918

LILLIAM GONZÁLEZ DOBLE
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III