

Gobierno de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
Negociado de Conciliación y Arbitraje
PO BOX 195540
SAN JUAN PR 00920-5540

PUERTO RICO TELEPHONE
Patrono o Compañía

Y

UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS
Unión o la UIET

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-09-2324

SOBRE : SUSPENSIÓN
VIOLACIÓN A LAS
NORMAS DE CONDUCTA

ÁRBITRO : ELIZABETH
IRIZARRY ROMERO

INTRODUCCIÓN

La audiencia del presente caso se llevó a cabo el 16 de febrero de 2011, en las oficinas del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo, (NCA) en Hato Rey, Puerto Rico. El caso quedó sometido para fines de adjudicación el 14 de abril de 2011, fecha en que venció el término para someter alegatos en apoyo a las contenciones, luego de extendido el mismo. Durante la vista las partes tuvieron la oportunidad de interrogar y contrainterrogar, así como, someter toda evidencia que entendieran a bien, para probar su caso.

La comparecencia registrada fue la siguiente:

Por la Unión Independiente de Empleados Telefónicos, en adelante "la Unión" o "la UIET": Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez, asesor legal y portavoz; Sr. Josué Nadal, representante de la Unión del Área Oeste; y la querellante, Sra. Iriann Cruz.

Por la Puerto Rico Telephone, en adelante "PRT" o "la Compañía", comparecieron: Lcdo. Carlos V. J. Dávila, asesor legal y portavoz; Lcda. Mireya Pérez del Río, representante del Patrono; y la testigo Sra. Ivonne Torres.

ACUERDO DE SUMISIÓN

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

DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES¹

ARTÍCULO 3 DERECHOS DE LA GERENCIA

Sección 1

La Unión reconoce que la administración de la Compañía y dirección de la 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, y todas las funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio.

...

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

ARTÍCULO 54
PROCEDIMIENTO PARA QUERELLAS

...

Sección 8 - Casos 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 del negocio y aplicar normas disciplinarias por justa causa cuando se violen dichas normas. Énfasis suplido.

...

REGLAMENTO DE DISCIPLINA²

...

SECCIÓN 4: MEDIDAS DISCIPLINARIAS

1. Constituye violación a las normas de conducta de la Compañía, cualquier acto directo o indirectamente relacionado con las faltas cometidas en la tabla sobre medidas disciplinarias que forman parte de este documento.

...

4. **Cuando un empleado incurra en violaciones a más de una norma disciplinaria en un mismo incidente, deberán enumerarse todas las reglas aplicables.** El empleado será penalizado tomando como base la falta más grave y las circunstancias particulares del caso. En estos casos el período de prueba correspondiente a cada regla aplicará para futuras determinaciones de reincidencia en la violación de las mismas. Énfasis suplido.

...

² Exhibit 3 Conjunto. Reglamento de Disciplina vigente al momento de los hechos de fecha 1ro de abril de 2006.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

FALTAS	1		2		3	
	DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	DESDE	HASTA
...						
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.	Reprimenda escrita	Suspensión de 15 días	Suspensión de 30 días	Despido	Despido	
25. Violar las prácticas y/o políticas administrativas, procedimientos departamentales, boletines de instrucciones, Normas Generales de Conducta, Manual de Ética, Código de Conducta Empresarial y/o cualquier otro código o normas establecidas por la Compañía.	Reprimenda escrita	Suspensión de 15 días	Suspensión de 30 días	Despido	Despido	
28. Insubordinación o falta de respeto a un Supervisor, incluyendo la negativa a realizar un trabajo u obedecer órdenes escritas o verbales. ...	Suspensión de 15 días	Despido	Despido			

TRANSFONDO DE LA QUERRELLA

1. Las relaciones obrero patronales entre las partes en controversia estaban regidas por un Convenio Colectivo³. El mismo tenía vigencia desde el 18 de enero de 2006 hasta el 17 de enero de 2011.
2. La querellante, Iriann Cruz Cintrón, labora para Puerto Rico Telephone Company, como Operadora, hace dieciséis (16) años.
3. Al momento de los hechos, sus supervisores eran: José Delgado, supervisor directo, e Ivonne Torres Vélez, supervisora a cargo el día 16 de enero de 2009; fecha en que ocurrieron los hechos que motivaron la presente reclamación.

³ Exhibit 1 Conjunto.

4. La Querellante recibió copia del Reglamento de Disciplina⁴ enmendado al 1ro de abril de 2006⁵.
5. El 27 de noviembre de 2007, la Querellante acusó recibo del Código de Conducta Empresarial de la PRT⁶. En dicho recibo se hace constar, claramente, entre otras cosas, lo siguiente: “Entiendo que alguna violación a estos estándares puede conducir a una acción disciplinaria.”
6. El 8 de septiembre de 1999, la Querellante, recibió copia del Manual de Ética de PRTC⁷.
7. El viernes, 16 de enero de 2009, Iriann Cruz, aquí querellante, recibió instrucciones de la Supervisora a cargo del turno, Ivonne Torres, de que no podía pasar la cartera que llevaba, a su área de trabajo. Le indicó que la colocara en el “locker” o “incharge”. Cruz le contestó que tenía unos medicamentos. La Supervisora le indicó que podía llevarse los medicamentos y que dejará la cartera en el “incharge”.
8. Cruz hizo caso omiso a las instrucciones de la Supervisora y se fue a su estación de trabajo.
9. Una vez la Querellante llegó a su estación llamó a Torres para indicarle que no sacaría la cartera sin que su delegado y su supervisor estuvieran presente, ya que necesitaba sus medicamentos.

⁴ Exhibit 3 Conjunto.

⁵ Exhibit 4 Conjunto.

⁶ Exhibit 5 Conjunto.

⁷ Exhibit 6 Conjunto.

10. Por segunda ocasión, Torres le indicó a la Querellante que no podía tener la cartera en su área de trabajo, pero si podía traer una carterita pequeña o un pastillero.
11. Torres recibió una llamada del Representante de la Unión, Edward Sánchez, preguntando sobre el asunto y ésta procedió a informarle lo sucedido.
12. Mientras la Supervisora atendía a Sánchez, la Querellante puso su estación de trabajo en “position busy” y realizó una llamada desde su celular.
13. El salir del sistema y ponerlo en “position busy” para hacer una llamada personal constituye una violación al Reglamento de Disciplina.
14. Posteriormente, la Querellante le informa a Torres que se retiraba porque se sentía enferma.
15. Como consecuencia de los hechos ocurrido el día 16 de enero de 2009, la Compañía le impuso una suspensión de empleo y sueldo de catorce (14) días como sanción mínima en primera ofensa.
 - La Compañía le imputó violación al Reglamento de Disciplina. Específicamente haber incurrido en violación a la **Falta # 22, Falta #25 y Falta #28.**
16. Por no estar de acuerdo con la acción por parte de la Compañía, el 17 de abril de 2009, la Unión radicó la presente querrela ante este Foro⁸.

⁸ Véase Solicitud para Designación y Selección del Árbitro.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

La Compañía alegó que la suspensión impuesta a la querellante, Iriann Cruz Cintrón, estuvo justificada por ésta haberse negado a seguir las instrucciones de la Sra. Ivonne Torres Vélez, supervisora a cargo, el día de los hechos. Torres le indicó a Cruz, que no podía llevar la cartera al área de trabajo. Por lo que le ordenó llevarla al "locker" o "incharge" y ésta se negó. La Supervisora le repite la orden a la Querellante, quien vuelve a desobedecer la misma. Según la Compañía, la Querellante, también, violó el Reglamento de Disciplina cuando ésta se conectó desde su estación para hablarle, ya que para ello desconectó su estación, poniéndola en posición "busy" lo que impide recibir llamadas de clientes.

Para sostener sus alegaciones, la Compañía presentó el testimonio de la Sra. Ivonne Torres Vélez. Ésta declaró que trabaja para la PRT desde 1980. Que se desempeña como Supervisora de la División de Tráfico desde el 2003. Añadió que el día 16 de enero de 2009, día en que ocurrieron los hechos, se encontraba en el descargo de sus funciones como Supervisora.

Torres explicó que las operadoras están asignadas a una estación de trabajo en particular. En esta estación de trabajo no están autorizadas a llevar su cartera. Para ello la Compañía les provee un "locker" o un lugar denominado "incharge". Continuó declarando que el 16 de enero de 2009, a eso de las 7:30 a.m. la Querellante entró a trabajar, se detuvo a saludar a otras compañeras de trabajo, llevaba la cartera consigo. Ante ello, le indicó que pusiera la cartera en el "locker" o "incharge". La empleada hizo caso omiso a sus instrucciones y siguió caminando a su estación de trabajo. Una vez allí

la llamó, internamente, desde su estación. La Supervisora le repitió la orden y la Querellante contestó que no iba a llevar la cartera hasta que el delegado de la Unión y su supervisor inmediato llegaran. Que tenía en la misma sus medicamentos. A lo que la testigo, le expresó que podía dejar los medicamentos en la estación de trabajo, pero que la cartera no la podía tener en la estación o, en la alternativa, podía traer dichos medicamentos en un pastillero, o podía traer una carterita pequeña donde éstos cupieran y llevar dicha carterita a su estación.

Continuó declarando que seguido a la conversación antes indicada, la Querellante salió del lugar de trabajo y regresó. Seguidamente, recibió una llamada del representante de la Unión, Edward Sánchez, preguntándole qué había pasado con Iriann, (la Querellante). Que mientras atendía la llamada de Sánchez, la Querellante, procedió a llamar a la Unión desde su celular. De manera que, puso su estación en "position busy". Explicó la testigo, que esto es algo que puede observar en sus controles como Supervisora. La testigo declaró que ello le consta, ya que en la conversación con Sánchez, éste le indicó que tenía que enganchar pues, Iriann lo estaba llamando por otra línea. Añadió la testigo, que el ponerse en "position busy" para hacer una llamada personal es una violación a la Regla 22.

La testigo del Patrono entiende que la actitud de la Querellante es un mal ejemplo para el resto del personal. Ello al punto que la delegada, Ruby Ortega, días antes, le trajo una queja a nombre de los demás empleados cuestionando, ¿por qué ella, refiriéndose a Iriann, iba con la cartera a su área de trabajo y los demás no.

La Unión, por su parte, alegó que la suspensión de Iriann Cruz Cintrón, no estuvo justificada. Para sostener su alegación presentó el testimonio de la querellante, Iriann Cruz Cintrón. La Querellante declaró que lleva dieciséis (16) años trabajando como operadora en la División de Tráfico. Con relación al incidente ocurrido el 16 de enero de 2009, la Querellante testificó que al llegar a su trabajo procedió a entrar y saludar a sus compañeras. La supervisora, Torres, la llama y le da instrucciones, que no podía llevar su cartera al área de trabajo. Según la testigo, esto ocurrió delante de los empleados. Que le explicó que tenía sus medicamentos y que no podía llevárselos en las manos. Añadió que son tres (3) medicamentos distintos, y se lleva los tres frascos, cuyas dosis son cada cuatro (4) horas. Que ella pidió que estuviese su supervisor inmediato, ya que éste tenía conocimiento de su situación. Que su interés era mantener la confidencialidad de su condición médica y la privacidad de sus medicamentos.

A preguntas de su abogado, en torno a si ella entendió que era una orden cuando Torres le pide que dejara la cartera, la Querellante respondió que no lo entendió de esa manera. Se sintió atacada, abochornada y se puso nerviosa. Además, sintió que era una invasión a su privacidad.

Por otro lado, el representante legal de la Compañía le preguntó a la Querellante si los medicamentos que ella llevaba ese día caben en una cartera más pequeña a la que Cruz uso el día de la audiencia, ésta contestó "claro". También le preguntó: ¿cuándo la Sra. Torres, le indicó que llevará la cartera al "locker" o "incharge" delante de los compañeros, le preguntó que condición tenía. Cruz contestó, NO. Le preguntó si usa abrigo en su trabajo, y respondió que Sí. A renglón seguido, le preguntó si los tres

frascos de medicamento le caben en el bolsillo del abrigo. La Querellante contestó, correcto. También le preguntó: “a usted le pidieron que abriera la cartera. La Querellante contestó, “NO”.

La Querellante trajo como evidencia la cartera que usa para llevar los medicamentos a su estación de trabajo. La misma estaba doblada por la mitad y sostenida por un broche, la cual doblada mide, aproximadamente, unos seis por tres o cuatro pulgadas (6" x 3" ó 4"). A solicitud del representante legal de la Compañía, la Querellante abrió la cartera. Al remover el broche, ésta se convirtió en una cartera exageradamente grande, nos atreveríamos a decir, sin temor a equivocarnos, en más de doce pulgada (12") de largo por de ancho. La Querellante indicó que, además, de la cartera para llevar los medicamentos, lleva al trabajo otra cartera de uso regular.

La Querellante declaró que luego de lo sucedido procedió a llenar un permiso donde se retiró del trabajo porque se sentía enferma.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el caso de autos nos corresponde determinar si la suspensión de empleo y sueldo por catorce (14) días, por violación al Reglamento de Disciplina de la Compañía impuesta a la Sra. Iriann Cruz Cintrón, estuvo justificada o no.

En el campo de las relaciones obrero patronales es por todos conocido que en casos relacionados con asuntos disciplinarios, como el presente, el Patrono tiene el peso de la prueba para establecer que el empleado incurrió en conducta violatoria a los procedimientos o normas establecidas por la Compañía. De manera que, dicho proceder

justificó la imposición de la medida disciplinaria atendiendo las disposiciones pertinentes del Convenio Colectivo entre las partes.

De un análisis de la prueba aportada por las partes, determinamos que efectivamente, la suspensión de la señora Cruz estuvo justificada. Concluimos que la prueba aportada por la Compañía, fue clara y convincente. Las acciones por parte de la Querellante, admitida inclusive en su propio testimonio, denotan sin lugar a dudas violaciones a las Reglas de Conducta de la Compañía. Reglas que la Querellante tenía conocimiento, así como, las consecuencias que enfrentaría en caso de violación a las mismas. Véase Exhibit 4, 5, y 6 Conjunto, acuses de recibos firmados por la Querellante haciendo constar que recibió copia del Reglamento de Disciplina, del Código de Conducta Empresarial y el Manual de Ética de la PRTC.

Por otro lado, mediante el Artículo 3, Derechos de la Gerencia, la Unión reconoce que la administración de la Compañía y la dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Igualmente, reconoce que 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 dirección del personal y el derecho de disciplinar empleados. De otra parte, el Artículo 54, Procedimiento Para Querellas, Sección 8, Casos de Suspensión y Despido, Inciso a, la Unión claramente reconoce que es una prerrogativa inherente a la administración del negocio de la Compañía establecer normas de conducta para sus empleados durante la operación del negocio y aplicar normas disciplinarias por justa causa cuando se violen dichas normas. En atención a las disposiciones anteriormente

citadas, la Compañía disciplinó a la Querellante, por violación al Reglamento de Disciplina.

Toda acción disciplinaria comprende dos aspectos a evaluar:

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 quejoso⁹.

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 razonable¹⁰

A la Querellante se le imputó haber incurrido en violación a las faltas, **Falta # 22** - Suspender el trabajo sin permiso o exhortar a inducir a otro(s) empleado (s) a ello. Abandonar el trabajo o salirse de la ruta asignada en horas laborables sin permiso previo. La violación a dicha falta queda evidenciada cuando la Querellante desconecta la estación y la pone en "position busy" para hablar tanto con su Supervisora y luego hace lo mismo para hablar con el delegado de la Unión.

Otra falta imputada a la querellante fue violación a la **Falta #25** - Violar las prácticas y/o políticas administrativas, procedimientos departamentales, boletines de instrucciones, Normas Generales de Conducta, Manual de Ética, Código de Conducta Empresarial y/o cualquier otro código o normas establecidas por la Compañía. Al

⁹ Fernández Quiñones, Demetrio, El Arbitraje Obrero-Patronal, Editorial Forum, 2000, pág. 209.

¹⁰ Fernández Quiñones, Demetrio, *supra*, pág. 210.

incurrir en violación a la falta #22, automáticamente incurre en violación al Reglamento de Disciplina. Mientras que al no seguir las instrucciones de su Supervisora, las cuales le fueron repetidas en varias ocasiones, no sólo reta su autoridad, sino que incurre en insubordinación al no acatar sus órdenes. Ciertamente, en ocasiones como esta aplica la máxima conocida en el ámbito laboral como “Obey now, grieve later”. De manera que, nuevamente, la Querellante incurrió en violación al Reglamento de Disciplina. La conducta exhibida por la Querellante está contemplada dentro lo establecido en la **Falta #28** - Insubordinación o falta de respeto a un supervisor, incluyendo la negativa a realizar un trabajo u obedecer órdenes escritas o verbales.

Sobre el concepto de insubordinación el Árbitro Ross manifestó en University of Illinois and Chicago que los empleados no deben ser permitidos a hacer lo que ellos deseen. Según Ross, ello no constituye un ambiente positivo para fines de que una empresa logre sus objetivos. Sobre el particular expresó:

It should be obvious to all that no organizational or job activity in any organization, whatever its nature, can attain its goals or objectives in a climate in which individuals choose to 'do their own things. 109 LA680

En el caso de marras, no hay duda de que la suspensión de la Querellante fue la acción correcta. La decisión tomada por la Compañía fue una a tono con el Convenio Colectivo, así como el derecho aplicable. Entendemos que la suspensión de la Querellante no fue una caprichosa ni irrazonable. Ciertamente, la conducta de la Querellante hacia su supervisora fue irrespetuosa y desafiante hacia su autoridad, así como en violación a las Reglas de Conducta de la Compañía. Concurrimos con lo

expresado por el Patrono, al indicar que esa actitud, no constituye un activo para fines de lograr el éxito de la Empresa.

Por los fundamentos que preceden, emitimos el siguiente:

LAUDO

La suspensión de Iriann Cruz estuvo justificada. Se sostiene la medida disciplinaria impuesta por la Compañía.

Se declara sin lugar el reclamo de la Unión.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En Hato Rey, Puerto Rico, a 8 de septiembre de 2011.

ELIZABETH IRIZARRY ROMERO
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivado en autos hoy, 8 de septiembre de 2011 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDA MIREYA PÉREZ DEL RÍO
REPRESENTANTE DEL PATRONO
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

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

SR JOSUÉ NADAL RODRÍGUEZ
REPRESENTANTE UNIÓN UIET
URB LAS LOMAS CALLE 31 SO #755
SAN JUAN PR 00921

LCDO OSCAR PINTADO RODRÍGUEZ
ASESOR LEGAL Y PORTAVOZ UIET
CONDominio MIDTOWN OFICINA 204
HATO REY PR 00918

LILLIAM GONZÁLEZ DOBLE
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III