

Gobierno de Puerto Rico
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
P O BOX 195540
SAN JUAN, P. R. 00919-5540

**PUERTO RICO TELEPHONE
COMPANY**
(Patrono)

Y

**HERMANDAD INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS**
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-13-1806

SOBRE: EXHORTACIÓN POR
REGLAS DE
MONITOREO

ÁRBITRO: LIZA OCASIO OYOLA

I. INTRODUCCIÓN

Las audiencias del caso que dirimimos, se efectuaron el 6 de febrero y 26 de marzo de 2019, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedó sometido, para su análisis y adjudicación, el 7 de junio de 2019, fecha límite para la radicación de alegatos escritos simultáneos.

Por la **PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY**, en adelante "el Patrono o la PRTC/CLARO", comparecieron: el Lcdo. Héctor Santaella Santé, asesor legal y portavoz; el Sr. Jemssy Méndez Hernández, representante; el Sr. Joel Crespo Torres, testigo; el Sr. Jorge E. Berríos, testigo; y la Sra. Yariluz Pérez Marrero, testigo.

Por la **HERMANDAD INDEPENDIENTE DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS**, en adelante "la HIETEL", comparecieron: el Lcdo. Rafael A. Ortiz Mendoza, asesor

legal y portavoz; la Sra. Lydia E. Torres Martínez, representante; y el Sr. Ricardo J. González Zayas, querellante.

A las partes así representadas, se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, de interrogar y conainterrogar, y de presentar toda la prueba documental y testifical que tuvieran a bien ofrecer en apoyo de sus respectivos planteamientos.

II. SUMISIÓN

Las partes no lograron llegar a un acuerdo en cuanto a los asuntos a ser resueltos por la Árbitro, por lo que sometieron sus respectivos proyectos de sumisión, los cuales se transcriben según fueron redactados:

Por el Patrono:

Que este Honorable Foro determine si la exhortación con fecha del 3 de octubre de 2012 impuesta al querellante Ricardo González, estuvo justificada o no de acuerdo a la prueba desfilada en la vista, el Convenio Colectivo vigente entre las partes, el Reglamento de Disciplina y las Reglas para el Monitoreo de la Ejecución en el Área de Ventas Inalámbricas de la PRTC etc., y el derecho aplicable. El laudo a ser emitido debe ser conforme a derecho.

Por la Unión:

- (1) Determinar si, de conformidad con el Convenio Colectivo vigente a la fecha de los hechos, la medida disciplinaria (exhortación) de la que fue objeto el querellante Ricardo González procedía o no;
- (2) De determinarse que la medida disciplinaria no procedía, que el honorable árbitro determine si esa medida disciplinaria fue parte de la disciplina progresiva que culminó en el despido del querellante y si, habida cuenta de ello, procedía su despido o no;

- (3) De determinarse que no procedía el despido, que el honorable Árbitro provea el remedio adecuado, incluyendo sin que se entienda como una limitación, una orden proveyendo la reposición del querellante en su empleo, retroactivo a la fecha de separación, con derecho a recibir su salario y todos y cada uno de los beneficios y/o haberes dejados de percibir desde la fecha de su despido y hasta la fecha de su reposición en el empleo; se le restituya todos y cada uno de los derechos y privilegios a que es acreedor como empleado unionado; y el pago de los daños y perjuicios causados y las costas, gastos y honorarios de abogado no menor de un 25% del total de salarios y beneficios dejados de percibir por la querellante a tenor con la legislación vigente y la jurisprudencia interpretativa de la misma.

De acuerdo a la facultad que nos confiere el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje¹, la prueba desfilada y el Convenio Colectivo, el asunto a resolver se reduce a lo siguiente:

Determinar si la exhortación del 3 de octubre de 2012, impuesta al Sr. Ricardo J. González se justificó o no. De determinar que no fue justificada, se proveerá el remedio adecuado.

¹ ARTÍCULO XIII - SOBRE LA SUMISIÓN

... b) En la eventualidad de que las partes no logren un acuerdo de sumisión llegada la fecha de la vista, el árbitro requerirá un proyecto de sumisión a cada parte previo al inicio de la misma. El árbitro determinará el (los) asunto(s) preciso(s) a ser resuelto(s) tomando en consideración el convenio colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios. (Rev. 24 nov 2008)

...

III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES²**ARTÍCULO 3
DERECHOS DE LA GERENCIA****Sección 1**

La Hermandad reconoce que la administración de la Compañía y dirección de la fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, 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, salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio.

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 se ha violado por cualquier acción que tome la Compañía en virtud de la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Hermandad o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

² Exhibit Núm. 1 – Conjunto. El Convenio Colectivo con vigencia desde el 21 de diciembre de 2010 hasta el 20 de diciembre de 2014.

ARTÍCULO 6 COOPERACIÓN DE LA HERMANDAD

Sección 1

La Hermandad, así como sus miembros, acuerdan promover, en todo momento y en lo más plenamente posible un buen servicio y una operación eficiente. La Hermandad y sus miembros también acuerdan con la Compañía producirle en cada jornada diaria de trabajo una máxima producción.

ARTÍCULO 8 LA PRODUCTIVIDAD

Sección 1

La Hermandad y la Compañía reconocen que se debe aumentar la productividad para enfrentar la competencia en los servicios de telecomunicaciones.

A esos efectos, la Hermandad acuerda que los empleados unionados se comprometerán a rendir el máximo de su productividad, asistencia, puntualidad, eficiencia y efectividad, con orden y disciplina. Todo de acuerdo al Artículo 6, Cooperación de la Hermandad.

IV. RELACIÓN DE HECHOS

De la prueba sometida se desprende lo siguiente:

1- El Sr. Ricardo J. González Zayas, comenzó a trabajar con la PRTC/Claro en el 2000 en un puesto de Coordinador de Servicios. Allá para el 2002, solicitó y ocupó la plaza de Consultor de Ventas a tiempo completo en la Avenida Roosevelt 1508. Luego, en el 2010, se trasladó al Centro Comercial Plaza Centro, Caguas, Puerto Rico.

El Consultor de Ventas, como parte de sus funciones, vende equipos telefónicos y servicios.

2- Efectivo el 1ro. de abril de 2006, el Patrono dio paso a un nuevo Reglamento de Disciplina, quedando derogado el aprobado allá para el 2001.³ El nuevo Reglamento fue recibido por el Querellante el 4 de abril de 2006.⁴

3- El 1ro. de diciembre de 2009, la Sra. Wanda Arroyo, Directora de Ventas y Mercadeo, suscribió un documento intitulado Cambios en el Plan de Comisiones para el Año 2010, con efectividad al 1 de enero de 2010. En lo pertinente al caso, del referido documento se desprende, y se cita según fue redactado, lo siguiente: ...

II. Requisitos para Pago de Comisión:

- Cumplir con el 80% (Umbral) de su cuota mensual para cobrar comisión por las ventas brutas de pospago y prepago.
- % objetivo ventas brutas pospago: 32%
- % objetivo ventas brutas prepago: 68%⁵

4- Efectivo el 1ro. de enero de 2012, el Patrono implantó para todos los empleados las Reglas para el Monitoreo de la Ejecución en el Área de Ventas Inalámbricas⁶, y recibidas por el Querellante⁷. En lo pertinente, las Reglas establecen lo siguiente:

³ Exhíbit - 11 - Patrono.

⁴ Exhíbit - 12 - Patrono.

⁵ Exhíbit - 14 - Patrono.

⁶ Exhíbit - 9 - Patrono.

⁷ Exhíbit - 10 - Patrono

Reglas de Ventas Inalámbricas	Criterios
Evaluación previa	Si el empleado no mantiene el 80% de su objetivo mensual de línea, data y renovaciones, recibirá una exhortación recordándole la importancia de cumplir con el 100% de sus objetivos mensuales.
1ra Etapa del monitoreo	<p>Si en un periodo de 12 meses, el empleado no mantiene el 80% de su objetivo mensual de línea, data y renovaciones durante 2 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se comenzará un proceso de disciplina progresiva por incumplimiento de objetivos según establece la Falta 26 del Reglamento de Disciplina y recibirá una reprimenda escrita. <p>Por el contrario, si pasados 12 meses después de aplicada la disciplina, el empleado no cumple con lo establecido en esta etapa, aplicará lo establecido en la etapa anterior.</p>
2da Etapa del monitoreo	<p>Si luego de recibir la reprimenda escrita, dentro de un periodo de 8 meses, el empleado nuevamente no mantiene el 80% de su objetivo mensual de línea, data y renovaciones en 2 meses adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará la acción disciplinaria que corresponde bajo la Falta 26 del Reglamento de Disciplina, que será una suspensión de tres días. <p>Por el contrario, si pasados 8 meses después de aplicada la disciplina, el empleado no cumple con lo establecido en esta etapa, aplicará lo establecido en la etapa anterior.</p>
3era Etapa de monitoreo	<p>Si luego de recibir una suspensión, dentro de un periodo de 12 meses, el empleado nuevamente no mantiene el 80% de su objetivo mensual de línea, data y renovación en 2 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará la acción disciplinaria que corresponde bajo la Falta 26 del Reglamento de Disciplina, que será despido. <p>Por el contrario, si pasados 12 meses después de aplicada la disciplina, el empleado no cumple con lo establecido en esta etapa, aplicará lo establecido en la etapa anterior.</p>
Medidas Disciplinarias	Se tomarán medidas disciplinarias cuando se incumpla con cualquiera de las fases. Antes de aplicar medidas disciplinarias. Se consultará con el Departamento Laboral.
Vacaciones	<p>A discreción de la Compañía a los empleados que no estén cumpliendo con sus objetivos se le podrán posponer sus vacaciones hasta después del cumplimiento satisfactorio de los mismos, salvo cuando un empleado no exento debe tomar días de vacaciones en riesgo de sobre vencimiento.</p> <p>Para fines de cumplimiento de objetivos las vacaciones no se prorratearán. Solamente prorratearemos las ausencias cargadas a alguna licencia prolongada.</p>
Violaciones de Conducta	Este plan no aplica a otras violaciones de conducta por lo que de existir un asunto de esta índole debe referirse al Reglamento de Disciplina de la Compañía.

Aplica a:	Todo el personal Ventas Inalámbricas que tenga cuota de ventas.
-----------	---

5- Efectivo el 1ro. de mayo de 2012, el Patrono implantó un Plan de Incentivos por Ventas para Consultores de Ventas.⁸ El mismo fue remitido a la Sra. Telizia R. Dolz, presidenta de la Hermandad.⁹ El Plan establece, entre otros asuntos, lo siguiente:

ELEGIBILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultor de Ventas Servicio inalámbrico a tiempo completo ▪ Consultores de Ventas Servicio inalámbrico a tiempo parcial
ADMINISTRACIÓN DEL PLAN
<p>...</p> <p>Período de Discrepancias</p> <p>El empleado podrá reclamar cualquier discrepancia encontrada en el pago del Incentivo en un periodo de 30 días a partir del recibo del reporte del incentivo. La solicitud de discrepancias deberá ser en el documento Formulario de Discrepancia.</p> <p>...</p>
CONSULTOR DE VENTAS
<p>Puesto: Consultor de Ventas de Servicios Inalámbricos Tiendas</p> <p><i>Objetivos: (***)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Activaciones brutas de postpago y prepago <ul style="list-style-type: none"> -110 líneas consultores a tiempo completo. Este porcentaje es requerido -75 líneas consultores a tiempo parcial ▪ Renovaciones de contratos de móvil <ul style="list-style-type: none"> - 40 líneas consultores a tiempo completo -28 líneas consultores a tiempo parcial <p>Cumplir con el 60%-75% de las ventas de líneas nuevas y renovaciones tengan un "bundle" de voz y data, un plan de voz con un SOC/Plan De data y/o una línea de banda ancha entre mayo y noviembre.</p> <p>***Los objetivos de ventas serán dinámicos y pueden cambiar todos los meses.</p>

⁸ Exhíbit - 16 - Patrono.

⁹ Exhíbit - 15 - Patrono.

<p><i>Requisitos para cobrar:</i></p> <p>Para cobrar los incentivos por ventas de las líneas de voz, el Consultor de Ventas deberá cumplir con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El 80%(Umbral) de su cuota mensual de ventas brutas de pospago y prepago. ... <p>Para cobrar los incentivos por renovaciones de contrato, el Consultor de Ventas deberá cumplir con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El 50% (Umbral) de los objetivos de renovación = mayo ▪ El 60% (Umbral) de los objetivos de renovación = junio y julio ▪ El 80% (Umbral) de los objetivos de renovación = comenzando en agosto 							
<p>EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO</p>							
FECHA	ACTIVACIONES	LÍNEAS			RENOVACIONES		
		Cantidad	%	Mínimo	Cantidad	%	Mínimo
...							
Agosto 2012	Líneas	110	80%	88	40	60%	24
...							

6- Reporte de Ventas mensual de julio de 2012 de los Consultores de Ventas de la Tienda de Plaza Centro, el cual refleja la cuota asignada y el porcentaje de venta alcanzado durante el mes, entre otros.¹⁰

7- Reporte de Ventas mensual de agosto de 2012 de los Consultores de Ventas de la Tienda de Plaza Centro, el cual refleja la cuota asignada y el porcentaje de venta alcanzado durante el mes, entre otros.¹¹

¹⁰ Exhíbit - 18 - Patrono.

¹¹ Exhíbit - 19 - Patrono.

8- Reporte de Asistencia del Sistema de Nómina 07-01-2012 al 08-31-2012, del Querellante, en el cual detalla las horas trabajadas, días libres, y ausencias.¹²

9- El 3 de octubre de 2012, el gerente, Sr. Jorge Berríos, emitió una comunicación escrita al Querellante, intitulada Exhortación Incumplimiento de Objetivos. En la comunicación se le indicó al Querellante que incumplió con las Reglas de Monitoreo en los meses de julio y agosto de 2012, donde obtuvo un 44% y un 72%, respectivamente. También, del mismo se desprende que le recalcan que el Reglamento de Disciplina establece como falta #20, la negligencia o falta de interés en el desempeño de sus deberes y la falta #25, violar las prácticas o procedimientos. Se le advierte que de no cumplir con el objetivo trazado podrá ser objeto de medidas disciplinarias.¹³

10- La HIETEL de conformidad con el Artículo 57, Procedimiento para Querellas del Convenio Colectivo, supra, inicio la primera etapa del mismos, el cual fue contestado por la Sra. Coral del Mar Rivera Díaz, Asistente de Gerente¹⁴. En segunda etapa, la HIETEL inconforme con la contestación apeló la misma; la cual fue contestada por el Sr. Jorge E. Berríos¹⁵. Al no resolver la querella, la HIETEL, nuevamente apeló en tercera etapa previo a arbitraje.¹⁶

11- La Unión, inconforme con la exhortación impuesta al Querellante, luego de agotar el procedimiento de querellas, eventualmente, radicó una Solicitud para

¹² Exhíbit - 21 - Patrono.

¹³ Exhíbit - 13 - Patrono.

¹⁴ Exhíbit - 6 - Patrono.

¹⁵ Exhíbit - 7 y 8 - Patrono.

¹⁶ Exhíbit - 1 - Patrono.

Designación y Selección de Árbitro ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.

V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar en el presente caso, si la exhortación del 3 de octubre de 2012, dirigida al Sr. Ricardo J. González, querellante por, alegadamente, no alcanzar el mínimo del 80% de la cuota mensual de ventas para los meses de julio y agosto de 2012, se justificó o no.

El Patrono sostiene que las Reglas de Monitoreo son justas y razonables toda vez que los Consultores de Ventas tienen oportunidad de vender productos porque existe un mercado que no ha sido impactado en su totalidad por PRTC/Claro de alrededor del 70%. Que la exhortación que se le dirigió al Querellante no era irrazonable, arbitraria o caprichosa, ya que no cumplió en los meses de julio y agosto de 2012 con el mínimo de 80% de la cuota establecida en las Reglas para el Monitoreo. El Patrono plantea, además, que el Querellante no hizo ningún esfuerzo para mejorar sus ventas, por lo cual se le impuso una exhortación pasados dos (2) meses para la darle la oportunidad de esforzarse.

Para probar su caso, el Patrono presentó a la Sra. Yariluz Pérez Marrero, directora de Centro de Atención al Cliente desde el 2011. La señora Pérez declaró que, como parte de sus funciones, dirige la fuerza de servicio de Venta de PRTC/Claro y supervisa directamente cerca de 16 empleados. Expresó que participó del desarrollo e implementación de las Reglas de Monitoreo, las cuales aplican a los Consultores de

Ventas y tiene como propósito monitorear la ejecución en el proceso de ventas. Indicó que la cuota en las Reglas de Monitoreo son alcanzables toda vez que existe el mercado para ello. Sostuvo que para el 2012 ocupaban un 30% del mercado de líneas telefónicas, el otro 70% de la población puertorriqueña tenía líneas telefónicas con sus competidores, lo que le daba oportunidad al Consultor de Ventas a cumplir con la cuota mínima.

La señora Pérez explicó que los Consultores de Ventas, venden líneas de teléfono a clientes nuevos y existentes con contratos (llamadas pos-pago) y sin contratos (llamadas pre-pago). El Consultor que cumple con el mínimo de 80% de su cuota mensual recibe unos beneficios adicionales, según el plan de comisiones, y a medida que va subiendo el porcentaje recibe más comisiones. A tono con ello, señaló que las Reglas de Monitoreo contemplan una exhortación que va al expediente de los empleados que no cumplan con el mínimo de 80% de su objetivo mensual. Indicó que la exhortación no es una medida disciplinaria, sino una comunicación para mejorar el desempeño. Sostuvo que la Compañía se dedica a las ventas y servicios por lo que un Consultor que no cumple con el objetivo mínimo de ventas es referido a un Plan de Mejoramiento llamado (PIP). El mismo provee al empleado herramientas para el mejoramiento en su desempeño; ya que el impacto que tiene, es que se afectan los ingresos de la PRTC que provienen de las ventas de productos y servicios. Señaló que un Consultor de Ventas que se ausenta por un periodo de tiempo, ya sea por vacaciones

o enfermedad, se le realiza un prorrateo de su objetivo mensual. No obstante, si son cinco (5) días o menos de ausencia durante el mes, no se prorratea.

El Sr. Joel Crespo Torres, otro testigo del Patrono, declaró que trabaja para PRTC/Claro desde el 2012 como Oficial de Administración en el Departamento de Ventas. Sostuvo que, como parte de sus funciones, trabaja con las metas y objetivos trazados en cuanto al cumplimiento de las ventas. El señor Crespo indicó que, mensualmente, preparaba alrededor de treinta (30) cartas de exhortación a todos los vendedores por el incumplimiento de las cuotas, entre ellas la del Querellante. Indicó que el propósito de la misma es dejarle saber que se está desviando de sus objetivos. Declaró que el Sr. Ricardo González no cumplió con las Reglas de Monitoreo en los meses de julio y agosto de 2012, donde obtuvo un 44% y un 72%, respectivamente. Que el reporte mensual de julio y agosto de 2012 refleja que cuatro (4) y tres (3) Consultores de Ventas cumplieron con los objetivos, respectivamente. También que, para julio de 2012, dos (2) Consultores de Ventas estuvieron de vacaciones y no recibieron exhortación por no alcanzar el ochenta por ciento (80%) de sus objetivos. Que para julio de 2012, el Querellante se ausentó cuatro (4) días y no se efectuó un prorrateo por que se ausentó por menos de cinco (5) días durante el mes. Señaló que aún cuando se le hubiera hecho el prorrateo, lo que no procedía toda vez que estuvo ausente por menos de cinco (5) días, su cuota mensual ese mes hubiera alcanzado cincuenta y tres por ciento (53%). Para el mes de agosto de 2012, el querellante se ausentó un (1) día y de

haberle efectuado el prorrateo, lo que no procedía toda vez que estuvo por menos de cinco (5) días ausente, su cuota para ese mes hubiera alcanzado setenta y cinco (75%).

El Sr. Jorge Berríos Ocasio, otro testigo del Patrono expresó que desde el 2002 es Gerente de Ventas de PRTC/Claro. Que supervisa a Asistentes de Gerente, Anfitriones y Consultores de Ventas de los Centros Comerciales, entre los cuales se encontraba el Sr. Ricardo González. Que como parte de sus funciones vela por que se cumplan las Reglas de Monitoreo. Que los Consultores atienden clientes, promueven las ventas dentro de los Centros Comerciales y trabajan con el inventario de los equipos, entre otros. El señor Berríos sostuvo que para el 2012, fungía como gerente del Centro Comercial de Caguas Centro y contaba con diez (10) Consultores de Ventas en dos (2) áreas distintas. Entre ellas, una en el Centro de Atención al Cliente llamado (CAC), donde acuden los suscriptores a resolver situaciones de facturas, reclamaciones de garantía de equipos y orientación de servicio de internet; y otra, la tienda que se dedicaba más a ventas, renovaciones de contrato y aclarar dudas de facturas. El señor Berríos expresó que los Consultores de Ventas tenían como herramientas realizar ventas proactivas, entre ellas, repartir hojas sueltas, preparar promociones (flyers), llamar y enviar mensajes de texto, correos electrónicos a sus clientes con su visto bueno; y que buscaran clientes corporativos pequeños. Indicó que la tienda se beneficiaba del CAC; ya que todo el que entraba al Centro Comercial, tenía que pasar primero por la tienda y muchos clientes se detenían a resolver sus asuntos antes de llegar a la otra localidad.

Que cuando no tenían equipo disponible en la tienda, aprobaba que fuese traído del CAC, lo que tardaba aproximadamente, diez (10) minutos.

El señor Berríos indicó también que, como Gerente de la tienda de Plaza Centro, para el 2012, los objetivos de ventas mensuales se podían cumplir y que el área de cumplimiento le proveyó el reporte mensual de las ventas para los meses de julio y agosto de 2012, según las Reglas de Monitoreo. No obstante, en ella, figuraba el nombre del Sr. Ricardo González el cual no había cumplido con la cuota mínima del 80%, razón por la cual le entregó una carta de exhortación, que rehusó firmar como recibida en la cual también se indicó que de seguir incumpliendo con las cuotas de ventas estaría violando la falta #20 por falta de interés y la falta #25 por incumplir las Reglas de Monitoreo. Indicó que hubo empleados que sí cumplieron con el 80% de ventas por lo que entendía que la cuota mínima de ventas se podía alcanzar. Sostuvo que empleados con un 1% no fueron exhortados; ya que estuvieron de vacaciones. En el contrainterrogatorio, el señor Berríos sostuvo que los meses de julio y agosto, eran meses buenos de ventas, no obstante, eventualmente reconoció que ni la mitad de los Consultores de Ventas cumplieron con el 80% mínimos de los objetivos. Reconoció también que el Centro Comercial no permite promociones dentro del establecimiento, ni en el estacionamiento a menos que medie un permiso. Que una venta proactiva es repartir promoción en urbanizaciones, poner una mesa de promoción en algún otro sitio y/o vender por la vía pública actividades que ocurren fuera de la tienda.

La Unión en su contención sostuvo que la cuota de ventas impuesta al Querellante fue arbitraria e irrazonable. Alegó que la mayoría de los Consultores de Ventas ubicados en Plaza Centro Caguas, incluyendo al Querellante, no cumplen con las Reglas de Monitoreo por la inexistencia de un adiestramiento de ventas adecuado; la venta de teléfonos de PRTC/Claro y otras compañías, en los comercios aledaños; y la ausencia total de un estudio o análisis científico, económico o técnico que justifique las mismas. La Unión señaló, además, que la aplicación de la Falta #20 y #25 del Reglamento de Disciplina¹⁷, no hacen referencia alguna a las conductas específicas mencionadas en las mismas, ni se presentó prueba específicamente contenida en las mismas, que su aplicación es limitada a lo expresado, por lo que no proceden por el mero incumplimiento de las cuotas de venta. La aplicación de las mismas fue arbitrario y caprichoso para perjudicar al Querellante.

¹⁷

MEDIDAS DISCIPLINARIAS						
Faltas	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta
...						
20. Ociosidad o pérdida de tiempo durante horas de trabajo, dormir, leer material no relacionado al trabajo, llamadas personales o cruzarse de brazos. Negligencia o falta de interés en el desempeño de sus deberes.	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	

El querellante Ricardo J. González expresó que, ocupó un puesto de Consultor de Ventas en la tienda de Plaza Centro, Caguas Puerto Rico. Indicó que antes de comenzar como consultor de ventas no recibió ningún adiestramiento o entrenamiento en cuanto a las ventas. El señor González sostuvo que recibió la Exhortación de Incumplimiento de Objetivos de Ventas, no obstante, estuvo de vacaciones desde el 23 de junio al 11 de julio de 2012, como se refleja en su pasaporte. Declaró que el Reporte Mensual de Ventas refleja que alcanzó un 44% para el mes de julio y un 72% para agosto de 2012. Que ello se debe a que en el Centro Comercial había una (1) estación, un (1) Centro de Atención al Cliente (CAC) de Claro, (3) varias tiendas de celulares como ATT, T-Mobile y Sprint, y otros puntos de venta en Sam's Club, Farmacias Walgreen's y Kmart, lo que no le permitía completar su cuota de ventas. Además, el señor Gonzalez declaró que su tienda no tenía mucho inventario de celulares y carecía de variedad de equipos, por lo que muchas veces tenía que referir a los clientes a otros puntos de venta, privándola así de realizar la misma. Indicó que muchas veces perdía la venta por que el cliente solicitaba servicios que se ofrecían en el CAC; tales como problemas con la factura, garantía de equipo y servicios de internet; por lo que tenía que referirlos. Que mientras estaba en la tienda no podía hacer ventas proactivas porque estaban prohibidas, sin embargo, las mismas eran permitidas fuera de horas laborables, sin compensación alguna. Sostuvo que tampoco les permitían hacer ventas de cinco unidades o más; ya que se convertía en una venta corporativa y había que referirlo al área de ventas corporativas porque él era un vendedor "retails" de tienda. El señor Gonzalez concluyó que cuando comenzó como Consultor de Ventas los objetivos y los porcentos de ventas eran más bajos. Los mismos fueron en aumento sin realizar un estudio donde se determinará que se podían alcanzar teniendo otros puntos de

venta por lo que entiende son irreales e inalcanzables. Además, en el contrainterrogatorio el señor Gonzalez, admitió que en julio de 2012 estuvo dos (2) días de vacaciones y en agosto de 2012, uno (1) conforme al Exhíbit 21 - Patrono.

Analizada la totalidad de la prueba, aclaramos que este caso no se trata de un despido sino de una exhortación la cual no es una medida disciplinaria, es un recordatorio según las Reglas de Monitoreo (Exhíbit 9-Patrono), por lo tanto, nos disponemos a resolver. El Patrono como parte de sus prerrogativas gerenciales, según el Artículo 3, Derechos de la Gerencia, supra, estableció las Reglas de Monitoreo para maximizar sus ingresos y promover la productividad de todos los Consultores de Ventas.

Los tratadistas Elkouri & Elkouri, han expresado sobre la administración del negocio lo siguiente:

When a contract says that management has exclusive right to manage the business, it obviously refers to the countless questions, which arise and are not covered by wages, hours, and working conditions, such as determination of products, equipment, material, prices, etc.

Not only does management have the general right to manage the business, but many agreements provide management has the exclusive right to direct working forces and usually to lay off, recall, discharge, hire, etc¹⁸

La cláusula de prerrogativas gerenciales en los convenios colectivos, por lo general, enumera una serie de funciones reservadas al patrono, las cuales tienen que ver

¹⁸ Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, 6ta. Ed, 2003, pág. 634-636.

con la forma y manera de conducir y dirigir la empresa, contratar producción, promulgar reglas, determinar los deberes y obligaciones de los empleados, inter alia. Muchas de estas cláusulas contienen una disposición que proclama que el patrono retiene todos los derechos que no han sido limitados por el contrato o que la lista de las prerrogativas gerenciales no es exhaustiva. La doctrina de los derechos reservados postula que el patrono retiene todos los derechos que poseía antes de comenzar a negociar, excepto aquellos derechos definidos y limitados en el contrato. Postula, además, que el convenio representa la totalidad de las decisiones bilaterales hechas por las partes contratantes.

Dicha doctrina se ha expresado como sigue:

It is now a well established generalization that employers, except to the extent limited by contract or statute, retain all power to manage a plant, make rules, and set working hours. This is so even if the agreement does not list all of the rights that have been retained by management or has no management rights clause at all. The collective bargaining agreement operates as a limitation upon the right of the employer to establish working conditions only to the extent that such conditions of employment are covered by the agreement. The pre-existing rights of the employer still continue as to all matters not covered in the agreement. If the agreement is completely silent about the matter, then the employer is free to make unilateral changes if such changes are not inconsistent with the provisions of the current agreement.¹⁹

En la consideración por los árbitros de la existencia y alcance de tales derechos reservados de la gerencia, se permite a los patronos adoptar normas y reglas para

¹⁹ Fernández Quiñonez, Demetrio (2000). El Arbitraje Obrero Patronal, p. 239-241.

establecer sus procedimientos, siempre y cuando las reglas sean razonables, en este caso las Reglas de Monitoreo. Conforme a ello, no pudimos evaluar prueba alguna de que las Reglas de Monitoreo son irrazonables o contrarias a lo negociado en el Convenio Colectivo; ya que hubo consultores para los meses de julio y agosto de 2012 que sí cumplieron con las cuotas de venta. Las Reglas de Monitoreo fueron recibidas por el Querellante, según su testimonio, por lo tanto, entendemos que las conocía y que las mismas indican que al primer mes que no cumpliera con la cuota mensual, podría recibir una exhortación. A pesar de ello, el Patrono esperó dos (2) meses para brindarle la oportunidad de mejorar, no obstante, notamos que el Querellante no hizo ningún esfuerzo para que su supervisor lo refiera al PIP para reforzar su desempeño. La exhortación al Querellante no fue irrazonable arbitraria o caprichosa, la misma fue impartida al no cumplir con la cuota mínima de 80% por dos (2) meses. Las Reglas de Monitoreo son razonables; ya que existe un mercado de un 70% para que el Consultor pueda cumplir con las mismas como lo hicieron otros empleados que sí cumplieron, según se reflejó en los reportes mensuales.

El testimonio del Querellante, cuando declaró que estuvo de vacaciones desde el 23 de junio al 11 de julio de 2012, no nos convenció, ya que las fechas del pasaporte eran susceptibles a interpretación. Sobre ello, evaluamos los reportes de asistencia (Exhíbit 21-Patrono) para los meses de julio y agosto, donde surgió que el Querellante se ausentó en julio de 2012, cuatro (4) días y uno (1) en agosto de 2012, lo cual no lo cualificaba para ajustarle los objetivos por los días de vacaciones; ya que estuvo ausente por menos de cinco (5) días. Lo razonable hubiera sido

que si los resultados de los porcentos estaban incorrectos, toda vez que estuvo de vacaciones por un periodo extendido de tiempo presentara evidencia al Patrono de ello, inmediatamente, para la corrección de su porciento de venta. Entendemos que, si le hubieran hecho el prorrateo, según los testimonios vertidos, por los días de vacaciones que alegó el Querellante, su cuota mensual de julio hubiera alcanzado cincuenta y tres por ciento (53%); y para agosto de 2012, setenta y cinco (75%), aún así no hubiera cumplido con el mínimo que se le requería.

En cuanto a los adiestramientos, el Querellante no le comunicó nada a su supervisor atinente a dichos adiestramientos para que éste lo refiriera al PIP y mejorara su desempeño. Las demás expresiones del Querellante sobre los otros puntos de venta en el Centro Comercial, el poco inventario, el referido a otros puntos de ventas y las ventas proactivas sin compensación alguna, fueron meras alegaciones que no constituyen prueba. El Tribunal Supremo, reiteradamente, ha sostenido que la obligación de presentar evidencia recae principalmente sobre la parte que sostiene la afirmativa en la cuestión en controversia. Meras alegaciones o teorías no constituyen prueba.²⁰

Por último, sobre la alegada aplicación a la violación de las Reglas #20 y #25 del Reglamento de Disciplina, que señaló la Unión, de la prueba se desprende que la misma no fueron imputadas al Querellante. El Patrono únicamente recalzó en la exhortación

²⁰ Reece Corp. v. Ariela, Inc., 122 D.P.R. 270, 286 (1988).

que, dentro del Reglamento de Disciplina se establecen las dos (2) faltas, la #20 y #25 y que podría ser objeto de medidas disciplinarias.

Así pues, y en virtud de los fundamentos y basados en la totalidad de la prueba sometida, emitimos el siguiente:

VI. LAUDO

En el presente caso determinamos que la exhortación del 3 de octubre de 2012, impuesta al Sr. Ricardo J. González, se justificó. Se desestima la querrela.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 26 de junio de 2019.



LIZA OCASIO OYOLA
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 26 de junio de 2019 y remitida

copia por correo a las siguientes personas:

LCDO HÉCTOR SANTAELLA SANTÉ
PIETRANTONI MÉNDEZ & ÁLVAREZ
POPULAR CENTER 19TH FLOOR
208 PONCE DE LEÓN AVENUE
SAN JUAN PR 00918

SR JEMSSY MÉNDEZ
ADMINISTRADOR DE ASUNTOS LABORALES
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
P O BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

Laudo de Arbitraje

23

Caso Núm.: A-13-1806

LCDO RAFAEL ORTÍZ MENDOZA
623 AVE PONCE DE LEÓN
SUITE 501-A
SAN JUAN PR 00917-4805

SRA LYDIA E TORRES MARTÍNEZ
OFICIAL HIETEL
URB CAPARRA HEIGHTS
543 CALLE ESMIRNA
SAN JUAN PR 00920-4707



LUCY CARRASCO MUÑOZ
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III