

Gobierno de Puerto Rico
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
Edificio Prudencio Rivera Martínez
505 Ave. Muñoz Rivera, San Juan, Puerto Rico 00918
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-13-1976

**SOBRE: EXHORTACIÓN POR
REGLAS DE MONITOREO**

**ÁRBITRO:
FRANCISCO Á. TORRES ARROYO**

I. INTRODUCCIÓN

Las audiencias del caso anotado en el epígrafe fueron celebradas el 4 de mayo y el 8 de junio de 2017, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico.

Por Puerto Rico Telephone Company, en adelante "la PRTC" o "el Patrono", comparecieron: el Lcdo. Héctor Santaella Santé, asesor legal y portavoz; el Sr. Jemssy Méndez Hernández, representante; y las señoras Idaliz García Zayas y Yariluz Pérez Marrero, testigos. Por la Hermandad Independiente de Empleados Telefónicos, en adelante "la HIETEL" o "la Unión", comparecieron: el Lcdo. Rafael A. Ortiz Mendoza,

asesor legal y portavoz; la Sra. Lydia E. Torres Martínez, representante; y el Sr. Juan L. López Torres, querellante y testigo.

A las partes así representadas, se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, de interrogar y contrainterrogar, y de presentar toda la prueba oral y documental que tuvieran a bien ofrecer para sostener sus respectivas posturas.

II. PROYECTOS DE SUMISIÓN

Patrono:

Que este Honorable Foro determine si la exhortación con fecha del 3 de octubre de 2012 impuesta al querellante Juan L. López, 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. [sic]

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 Juan López procedía o no; [sic]
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; [sic]
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. [sic]

En el uso de la facultad concedida al árbitro, mediante lo dispuesto en el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje¹, entendemos que el asunto preciso a resolver es el siguiente:

Determinar si la exhortación del 3 de octubre de 2012, impuesta por el Patrono al Sr. Juan L. López Torres fue justificada o no. De determinarse que no fue justificada, proveer el remedio adecuado.

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

¹ Véase el 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. Este tendrá amplia latitud para emitir remedios.

² Exhibit 1 conjunto. Convenio Colectivo con vigencia desde el 21 de diciembre de 2010 hasta el 20 de diciembre de 2014.

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. [sic]

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. [sic]

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. [sic]

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. [sic]

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. [sic]

IV. RELACIÓN DE HECHOS

1- El Sr. Juan L. López Torres, comenzó a trabajar con la PRTC en el 2009, como empleado de medio tiempo. Posteriormente, para el 13 de agosto de 2010, ocupó un puesto permanente como consultor de ventas en el Centro de Atención al Cliente de Fajardo.

2- El 1 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 el 1 de enero de 2010. En lo pertinente al caso, del referido documento se desprende que se modificó la cuota mensual de la siguiente manera: empleados a tiempo completo (*Full Time*) - 110 líneas y a tiempo parcial (*Part Time*) - 75 líneas³.

3- Efectivo el 1 de abril de 2006, el Patrono dio paso a un nuevo Reglamento de Disciplina, quedando derogado el aprobado en 2001⁴. El nuevo Reglamento fue recibido por el querellante el 13 de agosto de 2010⁵.

³ Exhibit 13 del Patrono.

⁴ Exhibit 10 del Patrono.

⁵ Exhibit 9 del Patrono.

4- El 1 de abril de 2011, el querellante Juan L. López Torres Solicitó un acomodo razonable. Ello de la localidad de Plaza las Américas a Río Grande cerca de su residencia. Del documento se desprende que el mismo se debía a que tenía pérdida de visión en el ojo izquierdo y el cambio de localidad le facilitaría transportarse ya que se encontraba cerca de su hogar y por recomendaciones médicas no debía guiar distancias muy largas. También sugirió un monitor de computadora adecuado que pudiera tener la opción de letras más grandes⁶. Como prueba de ello, presentó un reporte médico de su campo visual⁷.

5- Efectivo el 1 de enero de 2012, el Patrono implantó para todos los empleados las Reglas para el Monitoreo de la Ejecución en el Área de Ventas Inalámbricas, las cuales fueron recibidas por el querellante⁸. En lo pertinente, las Reglas establecen lo siguiente:

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.

⁶ Exhibit 3 de la Unión.

⁷ Exhibit 2 de la Unión.

⁸ Exhibit 11 del Patrono.

	<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	<p>Se tomarán medidas disciplinarias cuando se incumpla con cualquiera de las fases. Antes de aplicar medidas disciplinarias. Se consultará con el Departamento Laboral.</p>
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	<p>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.</p>
Aplica a:	<p>Todo el personal Ventas Inalámbricas que tenga cuota de ventas.</p>

6- Efectivo el 1 de mayo de 2012, el Patrono implantó un Plan de Incentivos por Ventas para Consultores de Ventas⁹. El mismo fue remitido a la Sra. Telizia R. Dolz, presidenta de la Unión¹⁰. 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>Objetivos: (***)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Activaciones brutas de pospago 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>

⁹ Exhibit 15 del Patrono.

¹⁰ Exhibit 14 del Patrono.

Requisitos para cobrar:

Para cobrar los incentivos por ventas de las líneas de voz, el Consultor de Ventas deberá cumplir con:

- El 80% (Umbral) de su cuota mensual de ventas brutas de pospago y prepago.

...

Para cobrar los incentivos por renovaciones de contrato, el Consultor de Ventas deberá cumplir con:

- 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

EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO

FECHA	ACTIVACIONES	LÍNEAS			RENOVACIONES		
		Cantidad	%	Mínimo	Cantidad	%	Mínimo
...							
Agosto 2012	Líneas	110	80%	88	40	60%	24
...							

7- El 10 de agosto de 2012, la Sra. Loyda D. Viera, asistente de gerente, mediante correo electrónico y copiado al querellante, entre otros, lo citó para un adiestramiento de capacitación, en el salón de la tienda Roosevelt de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.¹¹.

¹¹ Exhibit 1 de la Unión.

8- El querellante conocía el Reporte de Ventas mensual de agosto de 2012 de los consultores de ventas de la tienda de Plaza las Américas, el cual refleja la cuota asignada y el porcentaje de venta alcanzado durante el mes, entre otros¹².

9- El 3 de octubre de 2012, la gerente, Sra. Idalia García, 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 agosto de 2012, donde obtuvo un 44% de un mínimo de 80% que se le requiere. 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 disciplinarias¹³.

10- La Unión, inconforme con la exhortación impuesta al querellante, luego de agotar el procedimiento de querellas¹⁴, eventualmente, radicó una Solicitud para Designación y Selección de Árbitro ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar en el presente caso, si la exhortación del 3 de octubre de 2012, dirigida al Sr. Juan L. López Torres, querellante, por alegadamente no alcanzar

¹² Exhibit 16 del Patrono.

¹³ Exhibit 12 del Patrono.

¹⁴ Exhibits 1 al 8 del Patrono.

el mínimo del 80% de la cuota mensual de ventas requerida para agosto de 2012, fue justificada o no.

El Patrono sostuvo, 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 la PRTC. Que la exhortación que se le dirigió al querellante no era irrazonable, arbitraria o caprichosa, ya que no cumplió en el mes de agosto de 2012 con el mínimo de 80% de la cuota establecida en las Reglas para el Monitoreo. Ello fue para recordarle la importancia de cumplir con el objetivo mensual.

Para probar su caso, el Patrono presentó a la Sra. Yariluz Pérez Marrero, directora de Centro de Atención al Cliente desde 2011. La señora Pérez declaró que, como parte de sus funciones, dirige la fuerza de Servicio de Venta de la PRTC, Servicio al Cliente y supervisa directamente cerca de 18 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 y razonables toda vez que existe el mercado para ello. Sostuvo que en Puerto Rico de los 3.7 millones de habitantes solo tiene teléfono celular, aproximadamente, un 3.3 millones de personas, por lo tanto, existen cerca de 400,000 puertorriqueños que no tienen teléfono celular. De los que tienen celular, solo un 23% de los mismos están con PRTC y el restante 77% (entre 2.5 y 2.6 millones de clientes) están con los competidores. Ello, totaliza cerca de 3 millones de

puertorriqueños que no tienen celular, o si los tienen no están con PRTC, lo que le da oportunidad al consultor de ventas a cumplir con la cuota mínima. Indicó, además, que la exhortación no es una medida disciplinaria, sino una comunicación para procurar mejorar el desempeño de los empleados. Sostuvo que la PRTC 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) que provee al empleado herramientas para el mejoramiento de su desempeño; para evitar estar sujeto a acciones disciplinarias. Expresó que el impacto que tiene no cumplir con el por ciento requerido, es que se afecta la fuente primordial de los ingresos de la PRTC que provienen de las ventas de productos y servicios para poder operar. 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, y puede generar entre \$1,500 a \$1,600 mensuales.

La señora Pérez explicó, que los Objetivos de Venta para los consultores de ventas se establecieron luego de analizar los niveles de participación que tienen los competidores de la PRTC de manera geográfica; y la percepción que los clientes tienen sobre la calidad de cada una de las compañías de telecomunicaciones entre ellas las mejores ofertas, mejor red, entre otras. Además, observan las gráficas y los resultados mensuales de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico, que indica cómo se va moviendo el mercado, entre lo cual se identifican las ganancias que se van generando. Además, el estudio de agravios de sus clientes establece niveles de

satisfacción de los clientes para permanecer en la compañía. Sostuvo que basado en lo anterior, se realiza un estudio de mercadeo y se dividen los números para demarcar los objetivos de ventas.

La Sra. Idaliz García Zayas, testigo del Patrono, declaró que es asistente de oficinistas y gerente. La señora García sostuvo que, como parte de sus funciones trabaja con el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, administra las tiendas y ayuda a los empleados para que puedan cumplir con sus cuotas en el Departamento de Ventas. Expresó que para 2012, supervisaba a varios consultores de ventas, entre ellos al querellante. Indicó, que los consultores de ventas, entre otras funciones, venden líneas de teléfono a clientes nuevos y existentes¹⁵ con contratos (llamadas post-pago) y sin contratos (llamadas pre-pago). Señaló que un consultor de ventas a tiempo completo (*Full-Time*) tiene que cumplir con una meta de 110 líneas y uno a medio tiempo (*Part-time*) con una de 75 líneas. La señora García expresó, además, que el consultor de ventas brinda servicios en el Centro de Atención al Cliente (CAC), tele-mercadeo por teléfono, y ventas proactivas, ello implica salir a la calle con un supervisor a promocionar los servicios.

La señora García declaró que supervisó al querellante para 2012, y le entregó el 23 de enero de 2012, las Reglas para el Monitoreo de la Ejecución en el Área de Ventas Inalámbricas. También sostuvo que le entregó al querellante una exhortación porque no había cumplido con la cuota de ventas de 75 líneas, para el mes de agosto de 2012,

¹⁵ Se refiere a clientes ya existentes de la PRTC, que se les renueva su contrato para tener un teléfono nuevo.

solamente alcanzó 33 líneas, ello es un 44% de su cuota mensual. Que la misma no es una medida disciplinaria, sino una comunicación para mejorar el desempeño. Expresó que, las metas son alcanzables porque hubo empleados que, sí cumplieron para el mes de agosto, entre ellos, el Sr. Héctor Sánchez con un 105%. Añadió que, el consultor que no cumple afecta los ingresos de la PRTC que proviene de las ventas de productos y servicios.

La Unión, por su parte, sostuvo que, la cuota de ventas impuesta al querellante fue arbitraria e irrazonable por lo que solicita la eliminación de la exhortación y que se remueva del expediente. A esos efectos, declaró el querellante Juan L. López Torres quien indicó que, trabajó para PRTC como empleado temporero desde noviembre de 2009 en el centro comercial Plaza las Américas. Posteriormente, para 13 de agosto de 2010, ocupó un puesto regular como consultor de ventas en el Centro de Atención al Cliente. Para agosto de 2012, estaba trabajando en el Centro Comercial de Fajardo. El señor López indicó que recibió una exhortación por no cumplir con los Objetivos de Ventas, el 4 de octubre de 2012, con la cual no estuvo de acuerdo. Sostuvo que el objetivo de ventas mensual es un 100% (110 unidades nuevas) todos los meses, pero si vendía un 80%, sí cumplía con el mismo. Señaló que, antes de trabajar en el Centro de Atención al Cliente de Fajardo, estuvo cumpliendo con sus objetivos de venta¹⁶. El señor López declaró que, para el mes de agosto de 2012, alcanzó un 44%. Que participó de un adiestramiento sobre

¹⁶ Récord taquigráfico, página 23.

ventas de cinco (5) días, ello desde el 13 hasta el 17 de agosto de 2012, lo que no le permitió completar sus ventas. Que el 1 de abril de 2011, solicitó un acomodo razonable por una afección visual, en específico solicitó un monitor de computadoras con opción de letras más grandes para poder entrar la información de los clientes en la base de datos con mayor agilidad y rápido, al igual que otros compañeros que no tenían problemas visuales. Que en el centro comercial de Plaza Fajardo existían varios puntos de venta con alrededor de 18 empleados, lo que no le permitía completar su cuota mensual. También que las ventas proactivas no se estaban llevando a cabo en agosto de 2012, por lo que le impedía cumplir con su cuota mensual.

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 11-Patrono). El Patrono, como parte de sus prerrogativas gerenciales, según el Artículo 3 sobre 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 cover 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, etc.¹⁷

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 con la forma y manera de conducir y dirigir la empresa, contratar producción, promulgar reglas, determinar los deberes y obligaciones de los empleados, entre otros. 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. Además, el convenio colectivo 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

¹⁷ Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, 6th. Ed., 2003, Page 634-636.

employer is free to make unilateral changes if such changes are not inconsistent with the provisions of the current agreement...¹⁸

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 establecer sus procedimientos, siempre y cuando las reglas sean razonables, en este caso las Reglas de Monitoreo. Conforme a ello, no pudimos evaluar prueba fáctica alguna de que las Reglas de Monitoreo son irrazonables o contrarias a lo negociado en el Convenio Colectivo; ya que hubo un consultor para el mes de agosto de 2012 que sí cumplió con las cuotas de venta, según lo declaró el querellante cuando expresó que el Sr. Héctor Sánchez, quien tiene mayor antigüedad sobre él, cumplió con la cuota mensual. La Unión no presentó prueba que llevara al Patrono a considerar que las Reglas de Monitoreo, según su entendimiento, son irrazonables para que los consultores de ventas cumplan con sus metas, y, así el Patrono, pueda alcanzar los objetivos trazados. Las Reglas de Monitoreo fueron recibidas por el querellante, según el testimonio no controvertido de la Sra. Idaliz García Zayas¹⁹, 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 esos efectos, las alegaciones del querellante en cuanto a que estuvo en un adiestramiento durante cinco días, su impedimento visual y los sinnúmeros puntos de ventas en las áreas

¹⁸ Fernández Quiñones, Demetrio. El Arbitraje Obrero Patronal, (2000) págs. 239-241, citando a Powermatic/Houdaille, Inc., 63 LA (Andrews 1974).

¹⁹ Véase página 31 de la transcripción de la vista de arbitraje.

adyacentes, no fueron suficiente para este árbitro determinar que todo ello lo perjudicara para poder cumplir con su objetivo mensual. Dichas argumentaciones fueron meras alegaciones que no constituyeron 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 prueba²⁰.

Debemos aclarar, que el asunto médico utilizado por el querellante, en términos de que el mismo le impidió, según alegó, cumplir con su objetivo de venta durante el mes de agosto de 2012, no tuvo el peso suficiente para el Patrono tomar una determinación distinta a la que tomó, o sea, exhortarle a cumplir con las Reglas de Monitoreo. El acomodo razonable fue solicitado en 2011, y el querellante admitió que siempre cumplía con sus metas, excepto ese agosto de 2012, lo que nos pareció acomodaticio, al incumplimiento de los objetivos, según la prueba sobre ese particular. Entendemos que la exhortación al querellante no fue irrazonable, arbitraria o caprichosa, la misma fue impartida al no cumplir con la cuota mínima de 80% para el mes de agosto de 2012. Las Reglas de Monitoreo son razonables; ya que existe un mercado para que el consultor pueda cumplir con las mismas como lo hizo el Sr. Héctor Sánchez.

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

VI. LAUDO

Determinamos, conforme a la prueba aportada, que la exhortación de 3 de octubre de 2012, impuesta por el Patrono al Sr. Juan L. López Torres, fue justificada.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 16 de agosto de 2019.



FRANCISCO A. TORRES ARROYO
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivado en autos, hoy, 16 de agosto 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

LCDO RAFAEL A 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