

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

PRTC
(COMPAÑÍA)

Y

HIETEL
(UNIÓN)

LAUDO DE ARBITRAJE

SOBRE: SUSPENSIÓN
(INCUMPLIMIENTO DE NORMAS)

CASO NÚM: A-13-2717

ÁRBITRO: NELSON A. CANDELARIO
ROSADO

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia de arbitraje de este caso se celebró en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, los días lunes, 31 de julio de 2017 y miércoles, 23 de agosto de 2017. El caso quedó sometido el miércoles, 20 de diciembre de 2017, fecha límite para la entrega de los alegatos escritos.

La comparecencia registrada en ambas ocasiones fue la siguiente:

Por parte de la Unión HIETEL, en lo sucesivo, **“la Unión”**: el Lcdo. Rafael A. Ortiz Mendoza, Representante Legal y Portavoz; Lydia Torres, representante de la HIETEL; Raúl de Jesús, testigo; y Tania Ayala, querellante y testigo. Por la Puerto Rico Telephone, en lo sucesivo **“PRTC o Compañía”**: el Lcdo. Héctor Santaella Sante, Representante Legal y Portavoz; Jemsy Méndez, Representante de la Compañía; Laura

Rodríguez, Representante aprendiz de la Compañía, Joel Crespo, Testigo; y Yariluz Pérez, Testigo.

II. SUMISIÓN

Las partes no lograron establecer por mutuo acuerdo la controversia a ser resuelta.

En su lugar, sometieron los siguientes proyectos:

POR EL PATRONO:

Que este Honorable Foro determine si la suspensión de tres (3) días con fecha del 18 de febrero de 2013 entregada a la querellante Tania Ayala, estuvo justificada o no de acuerdo a la prueba desfilada en la vista, el Convenio Colectivo vigente entre la 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:

Uno, determinar si, de conformidad con el Convenio Colectivo vigente a la fecha de los hechos, la medida disciplinaria, suspensión de tres días, a la que fue objeto la querellante Tania Ayala procedía o no.

Dos, de determinarse que la medida disciplinara no procedía, que el Honorable Arbitro determine si esa medida disciplinaria fue parte de la disciplina progresiva, que culminó en el despido de la querellante, y si a cuenta de ello procedía su despido o no.

Tres, 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 de la 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 hasta la fecha de su reposición en el empleo, y que se le restituya todos y cada uno de los derechos y privilegios que es acreedora como empleada unionada y el pago de los daños y perjuicios causados en los costes de gastos y honorarios de abogados, no menor de un 25 por ciento del total del salario y beneficios dejados de percibir por la querellante, a tenor con la legislación vigente y la jurisprudencia interpretativa de la misma.

Igualmente, de determinarse que no procedía la suspensión, que el Honorable Árbitro provea el remedio adecuado, incluyendo el derecho a recibir los salarios y todos y cada uno de los beneficios y haberes dejados de percibir.

Luego de analizar las contenciones de las partes, el Convenio Colectivo y la evidencia admitida, de conformidad con la facultad que nos confiere el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje¹ del 24 de noviembre del 2008, determinamos que el asunto que se resolverá es el siguiente:

Que el Árbitro determine si la suspensión de la Querellante procedía o no. De no proceder la suspensión de la Querellante, que se le paguen los haberes dejados de devengar durante el periodo de la suspensión. De proceder la suspensión, se desestimara con perjuicio la querella.

¹ Véase el Artículo XIII, sobre Sumisión, del Reglamento para el Orden Interno de los Servicios del Negociado de Conciliación y Arbitraje, en el cual se dispone lo siguiente:

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.

III. DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO²**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.

**ARTÍCULO 6
COOPERACION 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 cooperación eficiente. La Hermandad y sus miembros también acuerdan con la Compañía producirle en cada jornada diaria de trabajo una máxima producción.

² Exhibit 1 Conjunto, Convenio Colectivo vigente desde el 21 de diciembre de 2010 hasta el 20 de diciembre de 2014.

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.

ARTÍCULO 57 PROCEDIMIENTO PARA QUERELLAS

Sección 3

....

....

Arbitraje

- a. Cuando la querrella no haya sido resuelta en la etapa anterior, la misma podrá ser sometida a Arbitraje dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la decisión del Departamento de Recursos Humanos o transcurrido el término para contestar, lo que ocurra primero. Los árbitros a utilizarse serán los del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, excepto que se acuerde otra cosa entre las partes y los mismos se seleccionarán conforme al procedimiento de ternas y a las normas de dicho Negociado. La decisión del Árbitro será final e inapelable, la cual será seguida y cumplida por las partes, siempre que sea conforme a derecho. Las partes le someterán al Árbitro la sumisión escrita de la querrella a resolverse.
- b. Las reclamaciones de salario quedan excluidas del procedimiento de arbitraje y serán procesados en los tribunales, siempre y cuando cumpla con los términos procesales aquí dispuestos.

Sección 4

Casos de Suspensión y Despido

- a. De un empleado considerar injusta su suspensión o despido deberá presentar su querrela a la Hermandad.
- b. En caso de que la Hermandad también considere injusta la suspensión o despido de empleado la Hermandad presentará una querrela por escrito dentro de diez (10) días laborables subsiguientes a la suspensión o notificación de separación del empleado ante el Director del Departamento de Recursos Humanos de la Compañía
- c. En aquellos casos en que la suspensión o despido del empleado esté fundamentada en un informe del Departamento de Seguridad de la Compañía, a petición del empleado o de la Hermandad, se le suministrará copia del informe durante las subsiguientes 48 horas.
- d. Y se procederá de aquí en adelante como se dispone a partir del inciso b de la Tercera Etapa de este Artículo.

IV. RELACIÓN DE HECHOS

1. La Querellante trabajó como Consultora de Ventas de PRTC, desde el 27 de mayo de 2011 hasta el 2 de marzo de 2016.
2. La Querellante recibió, el 27 de mayo de 2011, las enmiendas³ a la práctica RH-025-A, que fue enmendada el 13 de enero de 2011 y la falta #18, del Reglamento de Disciplina efectiva 13 de enero de 2011.
3. La Querellante recibió, el 27 de mayo de 2011, un CD con las Prácticas, Procedimientos y Políticas de PRTC⁴.
4. La Querellante recibió el Reglamento de Disciplina el 27 de mayo de 2011.

³ Exhibit #7 del Patrono

⁴ Exhibit #8 del Patrono

5. El 29 de diciembre de 2011, la Querellante recibió las Reglas de Monitoreo.
6. El 24 de abril de 2012, la Querellante recibió un documento intitulado **Incumplimiento de Objetivos**⁵. En dicho documento alude a que la Querellante incumplió con las Reglas de Monitoreo en el mes de febrero, donde solo alcanzó un 47.27%. El documento no cuenta con la firma de la Querellante. La Querellante no cuestionó en ninguno de los procedimientos internos de la Compañía, el documento sobre el incumplimiento de objetivos del 24 de abril de 2012.
7. El 15 de octubre de 2012, la Querellante recibió una reprimenda escrita por incumplimiento con las Reglas de Monitoreo en los meses de julio y agosto, donde obtuvo un 33% y un 32%. La Querellante tampoco cuestionó la referida acción disciplinaria.
8. El 18 de febrero de 2013, la Compañía suspendió por tres días laborables a la Querellante por incumplimiento a las Reglas de Monitoreo correspondiente a los meses de septiembre y octubre donde sus números fueron un 25% y un 35% respectivamente.

V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

La Compañía sostiene que las Reglas de Monitoreo son justas y razonables. También entienden que los consultores tienen amplia oportunidad de vender productos, ya que la Compañía tiene múltiples servicios y existe un mercado que no ha

⁵ Exhibit #11 del Patrono

sido impactado al cien por ciento. En cuanto a los adiestramientos, la PRTC entiende que fueron suficientes y además afirma que si un empleado siente alguna deficiencia, debe comunicarlo a su supervisor para que este pueda ayudarlo. Plantea la Compañía en este caso, que la Querellante no hizo ningún esfuerzo a los efectos de mejorar sus números de ventas y que en vista de ello, la suspensión de empleo y sueldo fue justificada.

El caso ante nuestra consideración es en torno a la suspensión de tres (3) días laborables impuesta a la Querellante, por el alegado incumplimiento de las Reglas de Monitoreo. Las alegaciones de la Unión son las siguientes: las Reglas de Monitoreo son arbitrarias y caprichosas, dichas reglas no fueron negociadas, los consultores de ventas ubicados en el Mall de Caparra están en desventaja por tener muchos otros "dealers" de PRTC cerca y la Querellante no tuvo un adiestramiento de ventas adecuado por lo tanto, no procede la suspensión.

Esbozadas las posturas de las partes, corresponde hacer una breve relación de hechos. La Querellante fue empleada de la PRTC, desde el 27 de mayo de 2011 hasta el 3 de marzo de 2016. Se desempeñó como Consultora de Ventas mientras fue empleada de la PRTC. Su trabajo se basaba en la venta de servicios de telefonía e internet. Dentro de los servicios que se ofrece la PRTC se encuentran las líneas por contrato, las líneas sin contrato y planes de "data" o internet. La PRTC instituyó unas Reglas de Monitoreo a todos sus vendedores, con el propósito de establecer unos objetivos de ventas e incentivar a los empleados que cumplan con dichos objetivos. Además dichas Reglas de Monitoreo

establecen, en conjunto con el Reglamento de Disciplina, situaciones en donde se le puede disciplinar a los consultores de ventas que incumplan con las Reglas de Monitoreo.

La pregunta de umbral en el presente caso es si procedía la suspensión de la Querellante basado en las Reglas de Monitoreo y el Reglamento de Disciplina, veamos. El Artículo 3 del Convenio Colectivo establece lo siguiente:

..., 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 la funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio, salvo como expresamente se limita por los términos de este convenio. (Énfasis suplido)

La PRTC, como parte de sus prerrogativas gerenciales, según los términos del Artículo 3 del Convenio Colectivo, está en pleno derecho de implementar Reglas de Monitoreo que le permitan maximizar sus ingresos y promuevan la productividad de sus empleados. Los tratadistas se han expresado en reiteradas ocasiones sobre las cláusulas gerenciales y su efecto en el lugar de trabajo.

Los tratadistas Elkouri & Elkouri⁶ expresan 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,

⁶ Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, 6ta. Edición, 2003, pág.635-636.

hours, and working conditions, such as determination of products, equipment, materials, 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."

Por tanto, la PRTC podía establecer una Reglas de Monitoreo. Durante la vista la PRTC presentó como testigo a la Sra. Yamiluz Pérez Marrero. La testigo ocupa el puesto de Directora del Centro de Atención al Cliente y Ventas desde el 2011. La testigo declaró que está a cargo de toda el Área de Servicio al Cliente y está a cargo de las ventas directas de la PRTC. Durante su declaración, la testigo indicó, que como parte de sus funciones, tiene que conocer el mercado de telecomunicaciones para poder, entre otras cosas, establecer los objetivos de ventas de la Compañía y de los consultores. La testigo fue parte del equipo de trabajo que preparó las Reglas de Monitoreo de la Ejecución en el Área de Ventas Inalámbricas de la PRTC. En su alocución, la testigo indicó que el propósito de la Reglas de Monitoreo para la Ejecución, en el Área de Ventas Inalámbricas, es informarle a los consultores el nivel de cumplimiento que tienen que tener en ventas para evitar tener que entrar en un proceso disciplinario. Por su parte, la Unión en el contrainterrogatorio buscó minar la credibilidad de la testigo y a su vez cuestionar la razonabilidad de las Reglas de Monitoreo. Sin embargo, no aportó prueba de que las Reglas de Monitoreo no tenían una base de razonabilidad.

La Querellante en su directo hizo varias expresiones sobre las razones de su incumplimiento. Dentro de las expresiones, la Querellante indicó que no está bien

adiestrada, que tiene varias tiendas cerca, que no hay mucho estacionamiento, no tiene un área de servicio al cliente, etc. En apoyo de dichas expresiones, la Unión sentó al Sr. Ramón De Jesús como testigo. El señor De Jesús era compañero de trabajo de la Querellante. Ambos indicaron lo mismo respecto a las razones del incumplimiento de las Reglas de Monitoreo. Sin embargo, no existe ningún señalamiento de la Querellante, a la Compañía en cuanto a la falta de adiestramientos en ventas. La Querellante acusó recibo de las diferentes políticas y reglamentos de la PRTC. Los otros planteamientos esbozados por la Querellante son meras alegaciones y no fueron acompañados con ningún tipo de prueba que sustentara las mismas. Nuestro Tribunal Supremo se ha expresado en lo pertinente a las meras alegaciones:

“Cabe recordar que “es principio rector que meras alegaciones y teorías, como tampoco argumentos forenses, constituyen prueba”. *Alberty v. Bco. Gub. de Fomento*, 149 D.P.R. 655, 671 (1999); *Pueblo v. Amparo*, 146 D.P.R. 467, 478 esc. 1 (1998); *Pressure Vessels P.R. v. Empire Gas P.R.*, 137 D.P.R. 497 (1994); *Ramos, Escobales v. García, González*, 134 D.P.R. 969 (1993); *Defendini Collazo et al v. E.L.A., Cotto*, 134 D.P.R. 28 (1993). “Hemos 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”. (Énfasis nuestro; escolio omitido). *Reece Corp. v. Ariela, Inc.*, 122 D.P.R. 270, 286 (1988), citando a *Asoc. Auténtica Empl. v. Municipio de Bayamón*, 111 D.P.R. 527, 531 (1981). Véase también la Regla 110(B) de Evidencia de 2009, 32 L.P.R.A. Ap. VI y la Regla 10(B) de Evidencia de 1979, 32 L.P.R.A. Ap. IV. (La obligación de presentar evidencia primeramente recae sobre la parte que sostiene la afirmativa en la cuestión en controversia). “Quien sólo niega la existencia de algo no debe sufrir la carga de presentar evidencia; considérese el caso de quien niega la existencia de centauros, sirenas y

cosas similares". E.L. Chiesa, Tratado de derecho probatorio: reglas de evidencia de Puerto Rico y federales), 1ra ed. - reimpresión, EE.UU.A., Pubs. J.T.S., 2005, T. II, Sec. 14.8(B), pág. 1110. No vemos razón alguna para que el mismo principio no aplique en un procedimiento administrativo". Pereira v. Junta de Directores Edif. Ponciana & Crown Castle Corp. 2011 TSPR 102

Ahora bien, corresponde determinar si la PRTC aplicó las Reglas de Monitoreo de manera correcta. Las Reglas en cuestión establecen como política, "que todo empleado cumpla los estándares establecidos". "A continuación se presentan las reglas a utilizar para monitorear la ejecución de los empleados de ventas inalámbricas. Estas reglas serán efectivas el 1ro de enero 2012. Se evaluará la ejecución del empleado mensualmente".

**REGLAS PARA EL MONITOREO DE LA EJECUCION EN EL AREA DE
VENTAS INALAMBRICAS**

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	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: <ul style="list-style-type: none"> • Se comenzara un proceso de disciplina progresiva por incumplimiento de objetivos según establece la Falta 26 del Reglamento de Disciplina y recibirá una reprimenda escrita. Por el contrario, si pasados 12 meses después de aplicada la disciplina, el empleado no cumple con lo establecido en etapa,

Reglas de ventas inalámbricas	Criterios
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 durante dos 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 una suspensión de tres días. <p>Por el contrario, si pasado 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>
3ra Etapa del movimiento	<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 renovaciones de 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, aplicara lo establecido en la etapa anterior.</p>
Medidas disciplinarias	<p>Se tomará 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 pondrán posponer sus vacaciones hasta después del cumplimiento satisfactorio de los mismos, salvo cuando un empleado no exento deba 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 tengan cuota de ventas.</p>

No cabe duda que la PRTC siguió los pasos establecidos en sus Reglas de Monitoreo. El 24 de abril de 2012, la Querellante recibió una comunicación escrita por incumplimiento de objetivos⁷ para el mes de febrero de 2012, donde sus números reflejaron un 47.27% de las metas establecidas. La Querellante no firmó el documento como recibido. La comunicación hace referencia a la Regla #20 del Reglamento de Disciplina sobre la falta de interés y negligencia en el desempeño de los deberes, pero no indica detalles específicos para imputarle violación a dicha regla a la Querellante. Para el 15 de octubre de 2012, recibió una reprimenda escrita⁸ por incumplimiento de los objetivos. En la reprimenda escrita se le imputó a la Querellante haber incumplido con los objetivos en los meses de julio y agosto de ese año, donde obtuvo un 33% en el mes de julio y un 32% en el mes de agosto, respectivamente. Se incluye en la reprimenda imputaciones de violación a las reglas #20 y #25, del Reglamento de Conducta. El incumplimiento de objetivos y la reprimenda escrita no fueron cuestionadas por la Querellante a través del procedimiento de Quejas y Agravios, establecido en el Convenio Colectivo.

El 18 de febrero de 2013, la Querellante fue suspendida por 3 días de empleo y sueldo. Se le imputó violación a las reglas de conducta # 20 y # 25. Se le aplicaron dichas violaciones debido al incumplimiento de las Reglas de Monitoreo, las cuales disponen en lo pertinente:

⁷ Exhibit 11 del Patrono

⁸ Exhibit 10 del Patrono

“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 durante dos meses:

- Se aplicará la acción disciplinaria que corresponde bajo la Falta 26 del Reglamento de Disciplina que será una suspensión de tres días.

Por el contrario, si pasado 8 meses después de aplicada la disciplina, el empleado no cumple con lo establecido en esta etapa, aplicará lo establecido en la etapa anterior”. (Énfasis suplido)

La falta 26 del Reglamento de Disciplina⁹ establece lo siguiente: “Falta 26. No cumplir con los objetivos o niveles de productividad y calidad establecidos por la Compañía. En caso de empleados unionados, la aplicación de esta falta será cónsona con lo establecido en los Artículos de Cooperación y la Productividad de los Convenios Colectivos. (Esta falta se complementará con lo dispuesto en los planes de mejoramiento [PIP])”. (Énfasis suplido). La Regla 26 es cónsona con el Convenio Colectivo, vigente entre las partes al momento de los hechos donde las partes negociaron el artículo de cooperación y productividad. El artículo 6 de Cooperación establece lo siguiente:

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

En el artículo 8 del Convenio Colectivo se hace referencia a la productividad. Dicho artículo plantea el siguiente acuerdo:

⁹ Exhibit 12 del Patrono

“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”. (Énfasis suplido)

Por tanto, existe un acuerdo entre la Unión y la PRTC, en cuanto a la Cooperación y la Productividad. El incumplimiento con la regla # 26, es una violación a los mencionados artículos. Ahora bien, en la suspensión que se le aplicó a la Querellante se hace alusión a que ésta violó las reglas # 20 y # 25 del Reglamento de Disciplina. Según el Reglamento de Disciplina, la Regla # 20 implica lo siguiente: “Ociosidad o pérdida de tiempo durante horas de trabajo, dormirse, leer material no relacionado al trabajo, llamadas personales o cruzarse de brazos. Negligencia o falta de interés en el desempeño de sus funciones”. Sin embargo, la PRTC no presentó prueba conducente a demostrar violación de parte de la Querellante a la Regla #20 mediante hechos específicos. La PRTC no probó ninguna de las conductas que se esbozan en la Regla #20. El Sr. Joel Crespo quien la Compañía utilizó como testigo para probar las faltas imputadas, no era supervisor directo de la Querellante. El Sr. Joel Crespo está a cargo de monitorear el desempeño de los consultores de ventas y asegurarse de que estos cumplan con los objetivos de ventas. Sin embargo, las conductas imputadas en la Regla # 20 son conductas muy serias y requieren prueba suficiente para ser probadas. Pretender adjudicarle ociosidad, negligencia, son serias implicaciones que no pueden realizarse sobre la base de incumplimiento numérico.

Está claramente establecido que el peso de la prueba la tiene el Patrono. Respecto al peso de la prueba en los casos disciplinarios, los ilustres tratadistas Elkouri & Elkouri¹⁰ expresan lo siguiente: “The burden of proof is generally held to be on the employer to prove guilt of wrongdoing, and probably always so where the agreement requires just cause for discipline. Even where the agreement is silent as to whether just cause is required for discipline and discharge decisions, arbitrators generally place the burden of proof on the employer to demonstrate just cause for such decisions”. (Énfasis suplido). Sin embargo, en cuanto a la Regla # 20, el Patrono no satisfizo el peso de la prueba y no probó su alegación.

Corresponde ver si la Querellante violentó la regla # 25, del Reglamento de Disciplina. La Regla # 25 plantea lo siguiente: “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”. (Énfasis suplido) La Querellante en este caso sí violó la Regla # 25, del Reglamento de Disciplina. La PRTC estableció unas reglas de monitoreo que le imponen a los Consultores de Ventas unas metas. Dichas metas no son irrazonables. De la prueba presentada se puede concluir que la Querellante no cumplió con las metas de ventas en más de una ocasión. La prueba deja claro, que todo Consultor de Ventas debe cumplir con un 80 % de ventas y cualquier cosa por debajo redundará en un incumplimiento de las Reglas de Monitoreo.

¹⁰ Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, 6ta. Edición, 2003, pág.949

La Querellante incumplió con dichas metas en los meses de febrero, julio, agosto, septiembre y octubre del 2012. Por lo tanto, la Querellante incumplió con las Reglas de monitoreo que le imponen una suspensión de tres días por violación a las Reglas #25 y #26 del Reglamento de Disciplina. La PRTC cumplió con el peso de la prueba en estas dos violaciones.

Por lo tanto y basado en la totalidad del récord, emitimos el siguiente:

VI. LAUDO

Conforme a la prueba desfilada, las reglas aplicables y al estado de derecho vigente, la suspensión de la Sra. Tania Ayala fue justificada. Se desestima la querella.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

Dado en San Juan, Puerto Rico a 16 de febrero de 2018.


NELSON A. CANDELARIO ROSADO
Árbitro

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy 16 de febrero de 2018; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

LCDO RAFAEL ORTIZ MENDOZA
EDIF BANCO COOPERATIVO PLAZA SUITE 501-A
623 AVE PONCE DE LEÓN
SAN JUAN PR 00917

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

LCDO HÉCTOR SANTAELLA SANTE
PIETRANTONI MÉNDEZ & ÁLVAREZ LLP
BANCO POPULAR CENTER PISO 19
208 AVE PONCE DE LEON
SAN JUAN PR 00918

SRA JEMSY MÉNDEZ
REPRESENTANTE
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998



DAMARIS RODRÍGUEZ CABÁN
Técnica de Sistemas de Oficina III