

GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
EDIFICIO PRUDENCIO RIVERA MARTÍNEZ
P. O. BOX 195540
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

SUIZA DAIRY CORPORATION (Patrono)	LAUDO DE ARBITRAJE
Y	CASOS NÚM.: A-16-1708 Y A-17-2038 ¹
CENTRAL GENERAL DE TRABAJADORES (Unión)	SOBRE: SUSPENSIÓN Y DESPIDO POR INEFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES ÁRBITRO: MAITÉ A. ALCÁNTARA MAÑANÁ

INTRODUCCIÓN

La vista de arbitraje en el caso de autos fue citada para verse en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, el 2 de mayo de 2018. Dicho caso quedó sometido, para efectos de adjudicación, el 17 de septiembre de 2018. La comparecencia registrada fue la siguiente:

Por Suiza Dairy, en lo adelante "el Patrono": la Lcda. Karen M. Ocasio Cabrera, Asesora Legal y portavoz; la Sra. Mayda Cabán, Gerente de Recursos Humanos; el Sr. Benjamín Daly Figueroa, Director Comercial y la Sra. Nayda Rodríguez, Supervisora de Ventas, en calidad de testigos.

¹ Casos consolidados.

Por la Central General de Trabajadores, en lo adelante "Unión": el Lcdo. Luis Zayas Monje, Asesor Legal y portavoz; y el Sr. Raúl Fontánez, querellante.

No hubo un acuerdo con respecto a la controversia a ser resuelta por esta Arbitro, no obstante, cada una de las partes presentó su proyecto de sumisión. Los mismos se detallan a continuación:

Por Suiza Dairy:

Que esta Honorable Arbitro determine si la suspensión del querellante Raúl Fontánez fue justificada o no a tenor con el Convenio Colectivo, la evidencia y el derecho aplicable. De determinarse que la suspensión fue injustificada, que la Arbitro determine el remedio adecuado.

Que esta Honorable Arbitro determine si el despido del querellante Raúl Fontánez fue justificado o no a tenor con el Convenio Colectivo, la evidencia y el derecho aplicable. De determinarse que el despido fue injustificado, que la Arbitro determine el remedio adecuado, a tenor con la discreción que le otorga el Convenio Colectivo.

Por la Central General de Trabajadores:

Que la Honorable Arbitro determine, a la luz del Convenio Colectivo, la prueba desfilada y admitida, y el derecho aplicable, si la suspensión y despido del Querellante estuvieron o no justificadas.

De determinar que las acciones disciplinarias de suspensión y/o despido estuvieron injustificadas, que la Honorable Arbitro ordene la inmediata reposición del Querellante en el empleo dentro de su posición, más el pago retroactivo de todos los salarios, haberes y beneficios dejados de devengar desde la fecha del despido hasta la fecha de reinstalación.

Luego de evaluar ambas contenciones, hemos determinado que el asunto a ser resuelto por esta Arbitro se encuentra perfectamente enmarcado en la propuesta presentada por el Patrono.

DISPOSICIONES CONTRACTUALES APLICABLES

ARTÍCULO XVIII

Derechos de Administración

Sección 1. La Compañía retiene el derecho exclusivo de administrar su negocio y las partes reconocen que en adición a otros derechos y responsabilidades que no se mencionan específicamente en este Artículo, la Compañía tiene y mantendrá el derecho exclusivo a dirigir sus operaciones incluyendo, entre otros, el tipo de cliente, distribución y venta de productos, cantidad de empleados en cada sucursal, ubicación, número y tamaño de las sucursales, determinar las cualidades para las posiciones cubiertas por el Convenio, revisión, suspensión y programación de los itinerarios de trabajo, establecimiento de turnos, asignar trabajo de sobretiempo, determinación, asignación, fijación y extensión de todas las rutas de ventas, así como los métodos, estándares, procedimiento y materiales a usarse, incluyendo el derecho de instalar y remover equipo, requerir mantenimiento adecuado, introducir nuevo y mejores procesos de trabajo, terminar total o parcialmente cualquiera de sus operaciones y promulgar normas y políticas razonables de trabajo. También tendrá el derecho a emplear, sustituir, asignar, ascender, trasladar, suspender por razones de negocio y reasignar vendedores, así como dirigir su fuerza trabajadora. En adición, podrá despedir o disciplinar por justa causa a los empleados cubiertos por el presente Convenio.

Sección 2. En caso de que la Compañía decida trasladar y/o relocalizar cualquier operación del negocio se le informará a

la Unión y se negociará con la Unión de conformidad con las disposiciones de ley.

Sección 3. Las partes reconocen además que la Compañía retiene su derecho de administrar sus negocios de la manera más eficiente de acuerdo a su criterio, que permita obtener el patrocinio de sus clientes potenciales.

Sección 4. La enumeración antes mencionada no excluye otros derechos de administración que no estén incluidos o mencionados y cualquier otro derecho, poderes o autoridad que la Compañía tuviese antes del otorgamiento de este Convenio serán retenidos por la Compañía.

Sección 5. Los anteriores derechos estarán sujetos a las limitaciones y derechos de los empleados según establecidos en el presente Convenio y no serán ejercidos de manera arbitraria y/o caprichosa por parte de la Compañía.

RELACIÓN DE HECHOS

1. El Sr. Raúl Fontánez, aquí querellante, ocupó un puesto como vendedor de “key account” o cuenta clave, en Suiza Dairy. Las funciones medulares de dicho puesto consisten en proveer servicio de ventas y distribución de los productos ofrecidos por esta empresa. Manejar las devoluciones de los productos. Incentivar las ventas, mantener buenas relaciones con los clientes, garantizar la disponibilidad de la mercancía mediante una buena presentación de los mismos, y realzar la imagen de la Compañía ante sus clientes, entre otras labores.
2. La ruta asignada al Querellante era la 111, y consistía en atender los clientes de las tiendas Walgreens, Econo, Supermercados Pueblo y las Farmacias CVS, localizadas en Hato Rey y Río Piedras. Su horario de salida para entregar la

mercancía era a las 4:30 a.m., a más tardar a las 6:00 a.m., los días lunes, miércoles y viernes.

3. El 16 de septiembre de 2015, la Compañía suspendió de empleo y sueldo por cinco días al Querellante. Al mismo se le imputó la violación al Reglamento Disciplinario en sus incisos: #14 - Insubordinación, lo cual puede incluir, a modo de ejemplo no limitativo, negarse a cumplir una orden válida de trabajo que no ponga en peligro la salud del empleado, ni la de sus compañeros de trabajo,... Conlleva suspensión. #2 - Alzar la voz innecesariamente o utilizar lenguaje insultante hacia compañeros de trabajo; personal gerencial, clientes o terceras personas. Puede conllevar suspensión o despido. Y, la #23 Ineficiencia en el desempeño de las labores, lo cual incluye realizar las labores tardíamente, y de una forma distinta a la requerida.
4. El 15 de diciembre de 2015, la Unión radicó una querrela ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje, en la cual alegó que dicha suspensión no estuvo justificada, por lo que solicitó que se le eliminara la sanción del expediente del Querellante, más el pago de los cinco días de suspensión.
5. El 4 de abril de 2016, la Compañía suspendió de empleo y sueldo por quince días al Querellante. A éste se le imputó las mismas violaciones al Reglamento Disciplinario que en la suspensión del 16 de septiembre de 2015; es decir, los

incisos #14, 11, y 23. En esta ocasión, las partes acordaron no cuestionar la sanción, en el procedimiento de quejas y agravios.

6. En comunicación de 12 de julio de 2016, la Compañía separó permanentemente de empleo y sueldo al Querellante. Al mismo se le imputó la violación al Reglamento Disciplinario, en su Inciso #23 - Ineficiencia en el desempeño de las labores, lo cual incluye realizar las labores tardíamente, o de una forma distinta a la requerida, ello conlleva el despido, luego de materializarse una advertencia final. Y en el Inciso #41 - Cualquier empleado que por su negligencia le cause daño a la propiedad de la Compañía, de otro empleado, a terceras personas, o que ponga en peligro la propiedad de éstos, estará sujeto a acción disciplinaria. El despido fue efectivo el 3 de agosto de 2016.
7. El 8 de febrero de 2017, la Unión presentó una querrela ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje, en la cual alegó que el despido del Querellante estuvo injustificado, por lo que solicitó su reposición en el empleo, más el pago de los haberes dejados de percibir.
8. El 13 de septiembre de 2017, el Negociado ordenó la consolidación de las controversias sobre la suspensión de cinco (5) días, y del despido del Querellante. La vista de arbitraje relativa a estos casos se efectuó el 2 de mayo de 2018.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si la suspensión y el despido del Querellante estuvieron justificados o no. A éste se le imputó la violación al Reglamento de Conducta, en sus Incisos #11, #14, y #23, por “alzar la voz innecesariamente”, por “Insubordinación”, y, por “Ineficiencia en el desempeño de sus labores”, respectivamente, en el caso de la suspensión por cinco (5) días laborables. Y, en el caso del despido, se le imputó la violación a los Incisos #23 y #41, por “Ineficiencia en el desempeño de sus funciones”, y por “Negligencia que cause daño a la propiedad de la Compañía”. A tono con la contención presentada por la Compañía, tales sanciones disciplinarias fueron motivadas por reiteradas violaciones al Reglamento de Disciplina, las cuales tuvieron un impacto en afectar el buen funcionamiento de la empresa y las finanzas de la misma. Señalaron, además, que las acciones del Querellante afectaron las ventas y entregas de los productos de la Compañía, obviando que el mercadeo de los mismos constituía una función medular de su puesto como vendedor de “cuenta clave”. Que sus actuaciones afectaron la imagen de la empresa, lo cual demostró la ineficiencia en sus funciones; y, por último, su reiterado comportamiento insubordinado con respecto a su supervisora fueron las razones para tomar las acciones disciplinarias en contra del Querellante.

Para sostener su determinación de sancionar al Querellante, la Compañía presentó el testimonio de la Sra. Nayda Rodríguez, Supervisora del Departamento de

Ventas. En relación con la suspensión de cinco días, ésta declaró que la misma fue motivada por un incidente ocurrido en la Farmacia CVS de la Avenida Ponce de León, en el cual se le dieron unas instrucciones al Querellante para que preparara una factura manual debido a que el cliente no aparecía en el sistema, sin embargo, éste se negó, señalando que no trabajaba con facturas manuales, obviando las instrucciones dadas por su supervisora. Este incidente, sumó al hecho de que el Querellante dejara de contestar los constantes mensajes de texto y llamadas de su supervisora.

Posteriormente, la testigo declaró sobre los motivos que generaron una suspensión de empleo y sueldo de quince (15) días dada al Querellante, el 4 de abril de 2016. Dicha sanción se debió a discrepancias surgidas por un incumplimiento del empleado con relación a su hora de salida para efectuar las entregas. Además de un incidente de insubordinación hacia su supervisora. Esta medida disciplinaria no sería objeto de nuestra evaluación pues así fue acordado por las partes.

En cuanto al despido, se desprende del testimonio de la supervisora del Querellante, que el 4 de julio de 2016, Fontáñez llegó a la Compañía tres horas más tarde de lo correspondiente, sin haber llamado para excusar su tardanza; éste inició labores de entrega a eso de las 9:15 a.m., cuando el horario de salida debió haber sido entre 4:30 a.m. a 6:00 a.m., que dicho retraso generó un sinnúmero de llamadas de los clientes quejándose ante la situación. Que, durante el 8 de julio de 2016, ésta se reunió con el Querellante para llamar su atención sobre la gran cantidad de devoluciones de

productos generada en su ruta durante el mes de junio. Que el máximo permitido en este renglón de devoluciones es de 1.60% para un vendedor "key account", y el Querellante había acumulado un total de 13.11%, lo que representa una pérdida de \$6,210.00 dólares.

Así las cosas, y a tono con lo antes relatado, la Compañía nos solicitó que desestimemos la querrela presentada por la Unión con respecto a la suspensión de cinco (5) días, y a la separación permanente de su empleo del Querellante.

La Unión, por su parte, alegó que la determinación de despedir al Querellante no estuvo amparada en la prueba presentada por la Compañía, que los hechos no se mostraron de manera clara y estuvieron fundamentados en versiones contradictorias de los testigos. Asimismo, llamó la atención sobre lo sacrificado de las labores que realizaba el Querellante, lo cual implicaba iniciar su jornada a altas horas de la madrugada, y terminar tarde en la noche.

En cuanto a la manera en que la Compañía intentó justificar el despido del Querellante, la Unión sostuvo que la alegada falta de comunicación entre el empleado y su supervisora quedó desmentida con el propio testimonio de la Supervisora cuando ésta se reiteró en las múltiples llamadas telefónicas y mensajes de texto que intercambiaba con el Querellante. De igual manera, en cuanto a la alegada insubordinación por la que se sancionó al empleado, esto podría tratarse de una visión encontrada entre el punto de vista del Querellante en cuanto a una labor que conoce a

cabalidad, y la visión de su supervisora. Lo cual, según la Unión, no necesariamente representaría faltarle el respeto a su supervisora.

De otra parte, la Unión hizo énfasis en que de la prueba presentada por la Compañía, en su Exhibit 7, se desprende que el Querellante superó las ventas que tenía asignadas para completar durante el mes de julio, no empece la situación económica que enfrentaba el país en ese momento. Y que ese esfuerzo en lograr unas ventas altas tuvo como resultado un aumento en las devoluciones durante el mes subsiguiente.

Finalmente, la Unión señaló que los documentos y fotos presentadas por la Compañía carecen de autenticidad, pues no se evidenció el origen de los mismos. Además de que no se establecieron las bases para demostrar que todos y cada uno de los documentos presentados son devoluciones imputables a ventas realizadas por el Querellante. Por consiguiente, ésta entiende que corresponde que declaremos con lugar la presente querrela, determinemos que las sanciones de suspensión y despido estuvieron no justificadas, y ordenemos la reposición en el empleo, más la paga de los haberes dejados de percibir.

Presentadas las contenciones de las partes, nos encontramos en posición de emitir nuestra determinación en cuanto a las medidas disciplinarias impuestas al Querellante. En casos como el de autos, el peso de la prueba para demostrar la justa causa de la sanción descansa en la Compañía debido a que la justificación es la defensa afirmativa. En los casos de arbitraje, específicamente en aquellos donde ya se ha

impuesto una penalidad industrial severa y extrema, como lo es una separación permanente del empleo, es al patrono a quien le corresponde probar su justificación. A tales efectos, los tratadistas han reseñado lo siguiente:

Discharge is recognized to be the extreme industrial penalty since the employee's job, seniority and other contractual benefits, the reputation are at stake. Because of the seriousness of this penalty the burden generally is held to be on the employer to prove guilt of wrongdoing, and probably always so where the agreement requires "just cause" for discharge.²

Sin lugar a dudas, y de conformidad con los testimonios y con la prueba documental presentada, ya el Querellante exhibía un patrón de negligencia y descuido en el ejercicio de sus funciones, y ello provocó que la Compañía tomara medidas extremas para lograr preservar la calidad en el servicio provisto a su clientela. Independientemente de las razones por las cuales el Querellante dejó de efectuar una labor cónsona con los estándares de la empresa, no es menos cierto que si el mismo no se sentía en capacidad para realizar las mismas de manera efectiva, éste debió acudir a su supervisora para orientación, y no permitir que factores externos afectaran su rendimiento. Sin lugar a dudas, la Unión no logró presentar una justificación al descuido y negligencia manifestada por el mismo. Nos parece que la prueba presentada por la Compañía fue concluyente y suficiente para mostrar justa causa para la sanción aplicada. En primer lugar, porque el Querellante fue debidamente

adiestrado para ejercer sus funciones adecuadamente; en segundo lugar, éste conocía perfectamente la política, los métodos y estatutos que regulaban su labor; y, en tercer lugar, debido a que la conducta del Querellante resultó en pérdidas económicas para la empresa.

En todo contrato de empleo existe, ya sea de manera expresa o implícita, la condición de que el empleado habrá de cumplir con los deberes de su empleo de manera competente, por lo que, si se demuestra que el mismo es incompetente, ineficiente o negligente, de tal forma que el continuar con sus servicios resultaría en perjuicio del Patrono y aún de terceras personas, ese hecho constituye justa causa para el despido.

Por todo lo antes expresado, y en consideración a los incidentes detallados en nuestra relación de hechos, entendemos que la Compañía actuó conforme a la autoridad provista en el Convenio Colectivo cuando se le faculta a poner en vigor un Reglamento Disciplinario y aplicarlo siempre y cuando medie la justa causa.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de octubre de 2018.


MAITÉ ALCÁNTARA MAÑANÁ
ÁRBITRO

² Frank & Edna Elkouri, How Arbitration Works, 4th Ed., p. 661.

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy 22 de octubre de 2018; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

LCDA KAREN M OCASIO CABRERA
SÁNCHEZ BETÁNCES - SIFRE & MUÑOZ NOYA
P O BOX 364428
SAN JUAN PR 00936-4428

SRA MAYDA CABÁN
RECURSOS HUMANOS
SUIZA DAIRY
P O BOX 363207
SAN JUAN PR 00936-3207

SR MANUEL VELÁZQUEZ
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS
SUIZA DAIRY
P O BOX 363207
SAN JUAN PR 00936-3207

LCDO LUIS A ZAYAS MONGE
CENTRAL GENERAL DE TRABAJADORES
PO BOX 192901
SAN JUAN PR 00919-2901

SR JOSÉ ADRIAN LÓPEZ PACHECO
PRESIDENTE
CENTRAL GENERAL DE TRABAJADORES
PO BOX 192901
SAN JUAN PR 00919-2901



LUCY CARRASCO MUÑOZ
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III