

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN PR 00919-5540

**PEPSI COLA DE PUERTO RICO
(Patrono o Pepsi)**

Y

**MOVIMIENTO SOLIDARIDAD SINDICAL
(Unión o MSS)**

CASO NÚM.: A-22-347

**SOBRE:
DESPIDO DEL SR. MELQUISEDEC
CUPELES POR INSUBORDINACIÓN,
VIOLACIÓN A LAS REGLAS C-9, C-10
y C-12 DE LAS REGLAS DE
CONDUCTA.**

**ÁNGEL A. TANCO GALÍNDIZ
ÁRBITRO:**

INTRODUCCIÓN

La vista del caso se efectuó el 15 de septiembre de 2023, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje (NCA) del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (DTRH) en San Juan, Puerto Rico.

En representación de la Unión compareció la Lcda. Carmen A. Delgado, portavoz y asesora legal y el Sr. José De Lucca, representante. También compareció el Sr. Melquisedec Cupeles, querellante.

Por el Patrono comparecieron la Lcda. María T. Aguilar, portavoz y asesora legal, y la Sra. Emily Lorenzo Ortiz, representante. También comparecieron el señor Israel Román González y la Sra. Mercedes Robles Feó, supervisores y testigos, ambos.

Estuvo como observadora la Srta. Isis Rodríguez Caraballo, estudiante del Instituto de Relaciones del Trabajo de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Finalizada la vista, las partes acordaron someter sus correspondientes alegatos escritos en el término establecido por el Árbitro. La Unión oportunamente solicitó extensión de término, por las razones de salud expuestas con fecha de 19 de febrero de 2024, la cual fue declarada *Con lugar* por el Árbitro el 21 de febrero de 2024. En dicha solicitud, la abogada de la Unión expresó lo siguiente:

"Estimadísimos,

La fecha para la presentación de los alegatos en el caso de referencia vencería en el día de hoy, 19 de febrero de 2024. La suscribiente abogada se ausentará del país brevemente del 22 de febrero al 4 de marzo de 2024 por motivo de un compromiso previamente programado. Pese al término adicional ofrendado para la radicación de los alegatos en este caso, por solicitud del patrono, la suscribiente abogada se ve impedida de acceder a la presentación del escrito, habida cuenta de que se nos han presentado varias órdenes de naturaleza jurisdiccional que no estaban previstas para ser atendidas previo a nuestro viaje. En el día de hoy nos disponíamos a comunicarnos con la distinguida abogada representante del patrono para abordarle al respecto, pero nos percatamos de que la compañera se sirvió de presentar su escrito el pasado viernes, 16 de febrero de 2024 en horas de la tarde. A pesar de ello, suplicamos la indulgencia del Honorable Árbitro, y que se nos conceda hasta el **22 de marzo de 2024**. La presente solicitud de aplazamiento responde de justa causa y no tiene el propósito de dilatar innecesariamente los procedimientos. Así mismo, no tendríamos reparos en caso de que la representación legal del patrono replique nuestro escrito, de así desearlo."

Posteriormente, el 26 de noviembre de 2024, la Unión, por voz de su representante legal y portavoz, se vio compelida a remitir una comunicación a las partes, y al Árbitro, en la que expresó lo siguiente:

"Estimado Árbitro,

Obra en el récord del caso una comunicación electrónica de la suscribiente abogada de la Unión, con fecha de 19 de febrero de 2024, solicitando prórroga hasta el 22 de marzo de 2024 para presentar el alegato escrito en referencia. Indagando en torno al estado de los procedimientos en este caso, advertimos que no tenemos constancia de haber remitido copia de nuestro alegato. El caso aún se encuentra pendiente de adjudicación.

Al presente, nos encontramos indagando qué pudo incidir en el error de la presentación de nuestro escrito. No obstante, en vista de esta inusual y extraordinaria situación, hemos procedido inmediatamente a comunicarnos con la Lcda. María Teresa Aguilar, representante legal del patrono, para auscultar su posición en torno a la eventualidad de que el Honorable Árbitro se sirva de recibir nuestro escrito en esta etapa de los procedimientos. La distinguida compañera nos confirma que no tiene reparos a que se nos conceda hasta este próximo **viernes, 6 de diciembre de 2024**, para proceder a la radicación de nuestro escrito, sin perjuicio de que pueda el patrono replicar al mismo, de así entenderlo necesario.

Agradecemos profundamente la indulgencia del Honorable Árbitro, así como la deferencia exhibida por la distinguida compañera ante tan inusitado incidente.

De tal manera, el Honorable Árbitro estará finalmente en posición de adjudicar justamente la controversia, con el beneficio de las argumentaciones escritas de las partes."

La Unión solicitó al Árbitro que, al amparo del Artículo XIV(c) del Reglamento del NCA, aceptar su alegato, tomando en cuenta lo consignado en sus comunicaciones antes aludidas, y que el Patrono no expresó oposición a ello. Reafirmamos la corrección de lo afirmado por la abogada de la Unión, Lcda. Delgado, con respecto a ese tracto procesal atinente a la presentación de su alegato. Los mismos, el de la Unión y el del Patrono fueron debidamente recibidos, aceptados, considerados leídos y analizados.

PROYECTOS DE SUMISIÓN

Las partes no establecieron un acuerdo en cuanto a la sumisión. Por cuanto el asunto en controversia lo presentaron en los siguientes proyectos de sumisión que transcribimos tal cuales:

POR EL PATRONO:

Que el Honorable Árbitro determine si el despido del querellante, Melquisedec Cupeles, estuvo justificado a tenor con el Derecho aplicable, la prueba presentada, las Reglas de Conducta de Pepsi y el Convenio Colectivo vigente entre las partes.

De no estar el despido justificado, que el Honorable Árbitro determine el remedio a concederse.

POR LA UNIÓN:

Que el Honorable Árbitro determine si el despido del querellante, Melquisedec Cupeles, procede a tenor con el Derecho aplicable, la prueba presentada, y el Convenio Colectivo vigente entre las partes.

De no proceder el mismo, que el Honorable Árbitro determine el remedio a concederse, incluyendo la restitución inmediata de empleo y el pago de los haberes dejados de devengar.

CONTROVERSIA A RESOLVER

Por cuanto no hubo acuerdo en torno a la controversia a resolver, determinamos que la misma está adecuadamente enmarcada en el proyecto de sumisión presentado por el Patrono.

CONCLUSIONES DE HECHOS

El querellante ocupaba el puesto de *Auxiliar de Bodega* en el Almacén de Pepsi en Sábana Grande. En apretada síntesis, como *Auxiliar de*

Bodega o "picker", el querellante era responsable de recolectar la mercancía en el almacén para ser despachada a base de las órdenes de los clientes de Pepsi. Una vez el querellante recolectaba dicha mercancía, ésta entonces pasaba a ser cargada en los camiones con los cuales se entregaría la mercancía a los clientes.

Como *Auxiliar de Bodega*, el querellante también realizaba su labor a base de las órdenes de trabajo que diariamente se confeccionaban en el almacén, tomando en consideración las órdenes recibidas dentro de las distintas rutas de Pepsi. Como *Auxiliar de Bodega*, el supervisor directo del querellante era el *Coordinador de Logística Secundaria*, quien, para las épocas pertinentes era el Sr. Israel Román. Román, a su vez, reportaba directamente a la *Jefa de Operaciones*, quien, para la época pertinente, era la Sra. Mercedes Robles ("Robles").

Sobre el proceso de "ruteo" en el Almacén de Sábana Grande

Previo a poder asignarle las órdenes de trabajo a los *Auxiliares de Bodega*, para las épocas pertinentes, en el Almacén de Sábana Grande de Pepsi se realizaba un proceso mediante el cual, luego de recibirse y confirmarse las órdenes de clientes (conocido como el "cierre de la sala virtual" donde se registran las órdenes), dichas órdenes se distribuían entre las distintas rutas de entrega en la región territorial de Sábana Grande. En términos coloquiales, este proceso de asignación de rutas a las órdenes recibidas se denomina como "ruteo".

El proceso de ruteo se llevaba a cabo mediante un intercambio de comunicaciones telefónicas o por mensajería (WhatsApp) o ambas entre el

personal de Pepsi en Guatemala y el personal administrativo del Almacén, particularmente el *Coordinador de Logística*, en este caso, Román. Dicho proceso se efectuaba a través de un sistema electrónico, basado en la información de las órdenes recibidas para ser entregadas al día siguiente.

Básicamente, el proceso de ruteo conllevaba identificar en el sistema las órdenes a ser entregadas al día siguiente y asignarlas en determinada ruta, de modo que se supiera en qué camión dicha mercancía sería entregada. Una vez se culminaba el proceso de ruteo, y a base de la distribución de órdenes y rutas, los *Auxiliares de Bodega* podían iniciar su función de recolectar la mercancía en el Almacén y colocarla en el área correspondiente para que pudiera cargarse en los camiones que realizarían las entregas.

En el caso del Almacén de Sábana Grande, Puerto Rico, el proceso de ruteo es particularmente importante, ya que dicha agencia es la única en Pepsi que trabaja órdenes en un término garantizado de veinticuatro (24) horas; entiéndase, es el único almacén donde se reciben órdenes y se le garantiza al cliente que serán entregadas al día siguiente.

El proceso de ruteo se realiza diariamente y, típicamente, inicia a eso de las 3:00 p.m. y toma aproximadamente de una (1) a dos (2) horas. Mientras el *Coordinador de Logística* termina el proceso de ruteo junto con el personal administrativo, los *Auxiliares de Bodega* que entran a las 4:00 p.m. (como era el caso del querellante) iniciaban su turno "haciendo agua". "Hacer agua" se refiere a un proceso manual, físico, a través del cual los *Auxiliares de Bodega* rompen las paletas donde vienen las botellas de agua

(tamaño 4x4) y las colocan en paletas más pequeñas (tamaño 3x3), de modo que quepan dentro de los camiones que se utilizan para entregas. Luego de esta tarea, los empleados toman un breve receso y, ya culminado el "ruteo", se asignan a los *Auxiliares de Bodega* sus órdenes de trabajo del día.

Sobre los eventos del 8 de noviembre de 2021

El 8 de noviembre de 2021, el turno de trabajo del querellante iniciaba a las 4:00 p.m. y culminaba a las 12:00 a.m. Ese día, los *Auxiliares de Bodega*, incluyendo al querellante, iniciaron su turno como de costumbre, es decir, "haciendo agua".

Mientras tanto, el supervisor Román se dispuso a realizar el proceso de ruteo junto con el personal administrativo. No obstante, se percató de que estaban confrontando problemas con el sistema, ya que no estaban pudiendo tener visibilidad de las órdenes a ser entregadas y, por tanto, no podían completar el proceso de asignación de rutas.

Ante dicho escenario, y considerando el retraso que ocasionaría esta falla en el sistema, aproximadamente a las 5:33 p.m., Román les notificó a los empleados de almacén, incluido el querellante, que estaban confrontando problemas con el sistema y que las boletas (órdenes de trabajo) saldrían más tarde de lo esperado.

Sobre la primera instrucción de trabajar horas extra

A las 6:15 p.m., y tras confirmar que se trataba de una situación de una magnitud mayor, a nivel global en la Compañía, Román se dirigió al grupo de trabajo, incluido el querellante, y les notificó que el problema con

el sistema era mayor de lo esperado. Ante ello, Román les indicó que si deseaban ir a almorzar lo hicieran, porque el asunto sería "para largo". Además, **les indicó específicamente que trabajarían tiempo extra.**

Tras dicha notificación, a eso de las 7:15 p.m., Román también aprovechó para salir de las instalaciones del Almacén y comer algo.

Sobre la segunda instrucción de trabajar horas extra

A las 7:54 p.m., tras recibir información de que había rumores de que los empleados se irían a las 12:00 a.m. y que no trabajarían horas extra, Román reunió al personal en la oficina de Despacho. Allí, les expresó a todos los empleados, incluido el querellante, que el problema con las órdenes era a nivel mundial, que era en todas las agencias y, **por segunda ocasión, les notificó que tendrían que trabajar tiempo extra.** Luego, Román les dio espacio a los empleados para expresarse y les preguntó, uno por uno, si tenían algún comentario. Ninguno de los empleados hizo comentario alguno.

Sobre la tercera instrucción de trabajar horas extra

A eso de las 10:37 p.m., se logró resolver la situación en el sistema y pudo completarse la distribución de las rutas y, por consiguiente, salieron las órdenes de trabajo para con los *Auxiliares de Bodega*.

Luego de haber salido las rutas correspondientes, el querellante se acercó a Román para indicarle que "todos" habían decidido irse a las 12:00 a.m. Además, el querellante expresó a Román que "no era su culpa" que el trabajo hubiera salido tarde y que habían decidido regresar al día siguiente, a la 1:00 p.m., para terminar el trabajo que quedaría pendiente. Román

reiteró que era importante que se terminaran las tareas ese mismo día y le instó a comenzar el trabajo para no perder el tiempo.

Poco después, Román se dirigió aparte con el querellante y le preguntó si él tenía una necesidad específica o era todo el equipo. El querellante le respondió a Román que eran todos. Sin embargo, al Román cuestionarle por qué, si eran todos, no se lo habían expresado cuando él le preguntó directamente a cada uno su parecer, el querellante entonces le dijo a Román que él específicamente tenía un asunto que atender al día siguiente y que no se iba a quedar.

En respuesta, Román volvió a dirigirse al grupo y les manifestó que el querellante indicaba que se tenía que ir a las 12:00 a.m., a lo que los demás empleados expresaron que, si el querellante se iba, se irían todos. En ese momento, por tercera ocasión, Román reiteró a los empleados, incluido el querellante, que **todos** tenían que terminar sus tareas antes de irse y que se tenían que completar todos los despachos de todas las rutas para que los clientes y servicios no se vieran afectados.

Sobre la cuarta instrucción de trabajar horas extra

En cada instancia en la que Román comunicó a los empleados, incluyendo al querellante, la necesidad de trabajar tiempo extra el 8 de noviembre de 2021, éste, a su vez, se lo comunicaba a su supervisora directa y Jefa de Operaciones, la Sra. Mercedes Robles. Asimismo, Román comunicó a Robles cada una de las comunicaciones sostenidas con el querellante respecto a su resistencia a trabajar el tiempo extra requerido.

Ante ello, luego de su última comunicación con los empleados, Román se volvió a comunicar con Robles y el Gerente de Logística Joshua Pacheco para dejarles saber lo acontecido y el hecho de que, ante las expresiones del querellante, los Auxiliares de Bodega estaban reacios a trabajar tiempo extra, incluso, habían manifestado su interés en no completar las tareas pasadas las 12:00 a.m. Ello en busca de que se le brindara una recomendación para manejar la situación suscitada.

Como resultado, Robles y Pacheco recomendaron a Román que impartiera una "**orden directa**" de que debían completar las tareas del día y, por tanto, trabajar horas extra.

Así las cosas, a las 11:15 pm, Román nuevamente comunicó la **orden directa** a los empleados, incluido el querellante, de que debían completar las tareas y las rutas del día. Román les preguntó a los empleados si entendían las consecuencias de no seguir una orden directa y todos respondieron que sí. Además, Román les explicó que no seguir la orden directa conllevaba el despido. La respuesta del querellante fue que "no le importaba", que su familia "era primero" y que se iba a ir a las 12:00 a.m. Es importante destacar que, más allá de esta expresión, el querellante no manifestó en algún otro momento que tuviera algún compromiso o situación particular que le impidiera trabajar tiempo extra hasta completar sus rutas.

El querellante abandonó su turno sin completar las tareas y sin autorización

Luego de la orden directa de Román, todos los empleados continuaron trabajando hasta completar sus rutas, **excepto el querellante**. Contrario a sus compañeros de trabajo, el querellante abandonó su área de

trabajo a las 12:17 a.m. y se quedó una ruta sin hacer. En cambio, sus compañeros de trabajo completaron sus tareas aproximadamente a las 2:00 a.m. Es decir, todos los empleados, excepto el querellante, cumplieron la **orden directa** de la administración y del supervisor de trabajar hasta completar las rutas.

Tras el querellante salir del trabajo, y habiendo dejado una ruta al descubierto sin completarla, Román comunicó lo acontecido a Robles para que ésta, a su vez, lo canalizara a Pacheco y el Departamento de Recursos Humanos, y así poder determinar el curso a seguir. Es menester destacar que el supervisor Román comenzó a trabajar como *Coordinador de Logística Secundaria* en junio de 2021. Es decir, al momento de los hechos, Román llevaba a penas unos cinco (5) meses en la posición. Siendo ésta la primera ocasión en que Román tendría que participar en un proceso disciplinario dentro del contexto unionado, Robles intervino más directamente en el proceso junto con Román para poder orientarlo y asistirlo, de la mano del Departamento de Recursos Humanos.

Además, posteriormente, como parte del proceso de documentación e investigación de lo ocurrido, Román preparó un manuscrito que recoge lo antes expresado, y se reafirmó, punto por punto, mediante el testimonio incontrovertido de Román durante la vista de arbitraje. **Véase Exhibit 2 del Patrono.**

El 9 de noviembre de 2021, el querellante se presentó a su turno de trabajo como de costumbre y el 10 de noviembre de 2021, el querellante se ausentó de su empleo por motivos de enfermedad. No obstante, ese día (10

de noviembre de 2021), Pepsi sostiene que el empleado Joel Díaz le indicó alegadamente a Román que, el día anterior, el querellante había estado diciéndole a sus compañeros de trabajo, *Auxiliares de Bodega*, que debieron hacerle caso a él, que habían visto que "no le hicieron nada", y que la orden directa impartida había sido solamente para meterles miedo. Román igualmente canalizó ésta información a Robles, de modo que también pudiera tomarse en consideración en el proceso de evaluación del caso.

Luego de que Robles evaluó con Pacheco los eventos del 8 de noviembre de 2021 y lo acontecido con el querellante, éstos determinaron canalizarlo al Departamento de Recursos Humanos, pues, entendieron que, conforme las Reglas de Conducta de Pepsi, procedía el despido del querellante. Así, el 11 de noviembre de 2021, Robles preparó un correo electrónico detallando lo ocurrido con el querellante y solicitando una determinación en torno al curso de acción a seguir. **Véase Exhibit 3 del Patrono.**

Sobre la suspensión del querellante mientras está bajo investigación el 15 de noviembre de 2021

El 15 de noviembre de 2021, luego de que el querellante regresara de su licencia por enfermedad, y siguiendo las directrices de Recursos Humanos, Robles procedió y suspendió al querellante pendiente la investigación. Al querellante se le presentó una *Hoja de Contacto de Suspensión*. **Véase Exhibit 3 Conjunto.** En la reunión de suspensión estuvieron

presentes el querellante, el Sr. José Aldea, Delegado de la Unión, Román y Robles. **Véase Exhibit 4 del Patrono.**

Durante la reunión de suspensión, el querellante se mostró molesto y hostil, exigiendo razones e, incluso, llegó a decirle a Román que hablara "de hombre a hombre, aquí de frente". Ante ello, se le solicitó que mantuviera una comunicación de respeto. **Véase Exhibit 4 del Patrono.**

Sobre el despido del querellante

Finalizada la etapa investigativa, la cual conllevó la recopilación del escrito de Román, así como unas entrevistas realizadas por Robles a varios empleados que presenciaron los eventos, se determinó que el querellante había incurrido en violaciones a las Reglas C-9, C-10 y C-12 de las Reglas de Conducta de Pepsi, las cuales fueron recibidas por Cupeles en marzo de 2020. **Exhibit Conjunto 2.**

En específico, la Regla C-9 prohíbe los "insubordinación ante una orden directa". Asimismo, la Regla C-10 prohíbe "alentar, obligar, incitar o sobornar de forma alguna a otro (s) empleado (s), a participar en la violación de las Reglas de Conducta de la compañía" y, la Regla C-12 prohíbe abandonar el trabajo sin autorización y sin notificar a nadie. **Véase Exhibit 1 del Patrono.** Las Reglas de Conducta anteriormente citadas establecen que su violación en primera ofensa conlleva el despido. **Véase Exhibit 1 del Patrono.** Debido a lo anterior, el querellante fue notificado del despido el 18 de noviembre de 2021. **Véase Exhibit Conjunto 4.**

OPINIÓN

¿Es justificado el despido de un empleado que se niega en varias ocasiones a obedecer una instrucción directa de su supervisor inmediato de trabajar horas extras hasta concluir la labor requerida para dicho día y, además, abandona el lugar de trabajo sin autorización? ¿Está justificado el despido de un empleado que no solo se insubordina y abandona el lugar de trabajo sin concluir sus tareas, sino que, además, incita a sus compañeros de trabajo a que se insubordinen igualmente?

Estas son las interrogantes con las que comienza el Patrono a expresarnos en su alegato el por qué el despido del querellante debe ser confirmado.

En su alegato, la representación legal patronal nos señala que, durante la audiencia arbitral celebrada, Pepsi demostró con prueba robusta que el querellante, en efecto, incurrió en la conducta antes reseñada, violentando así tres (3) Reglas de Conducta de Pepsi que conllevan el despido en la primera ocasión en que se comete la falta.

Los hechos que narran el caso son los siguientes. El lunes, 8 de noviembre de 2021, ocurrió un problema técnico a nivel global en Pepsi con el sistema de distribución de rutas para entregas a clientes. Dicha situación provocó un atraso significativo en el proceso de asignación de rutas a ser abastecidas por los empleados en el Almacén de Sábana Grande. Como resultado, Pepsi tuvo que requerirles a los empleados del almacén, incluidos los *Auxiliares de Bodega*—puesto que ocupaba el querellante—que trabajaran tiempo extra. En por lo menos cuatro (4) ocasiones, el supervisor

directo del querellante, Sr. Israel Román ("Román"), *Coordinador de Logística Secundaria*, les notificó y requirió a todos los *Auxiliares de Bodega*, incluido el querellante, que tendrían que trabajar tiempo extra. En efecto, dado que hubo algunos comentarios en torno a no trabajar horas extra, promovidos y comunicados principalmente por el querellante, a eso de las 11:15 p.m., Román reiteró a los *Auxiliares de Bodega* que, por directrices de la administración, les estaba dando la **orden directa** de trabajar hasta completar las tareas del día. Además, les preguntó a todos, incluido el querellante, que si entendían las consecuencias de no seguir una orden directa y estos indicaron que sí. Sin embargo, **el querellante manifestó que no le importaba, y que se iría a las 12:00 a.m.** Previo a este comentario, ya el querellante había manifestado a Román que se retiraría a las 12:00 a.m., ya que, según indicó, "no era su culpa" que el trabajo hubiera salido tarde. Es decir, **en todo momento, el querellante se mostró renuente a acatar la orden de trabajar horas extra hasta que se finalizaran las tareas pautadas para ese día y completar las rutas.**

Así las cosas, a las 12:17 a.m., el querellante se fue del área de trabajo sin autorización y sin completar sus tareas asignadas. Todos los demás empleados trabajaron horas extras, según les fue requerido, menos el querellante. Más aun, los demás empleados tuvieron que completar las tareas que dejó inconclusas el querellante. El Patrono sostiene que la conducta del querellante fue de insubordinación y afectó no solo a Pepsi, sino también a los compañeros de trabajo del querellante.

Posterior al 8 de noviembre de 2021, al día siguiente, el querellante se jactó frente a sus compañeros de trabajo, indicando que "no le habían hecho nada", que "le debieron haber hecho caso a él" y que las actuaciones de la gerencia con la orden directa eran sólo "para meter miedo". Es decir, nos Pepsi afirma que el querellante no solo se insubordinó, sino que también, luego de su comportamiento, continuó incitando a otros empleados a hacer lo mismo ya que, según éste, no habría consecuencias.

Como puede observarse, a pesar de los múltiples requerimientos de Pepsi al querellante unido a la actitud y conducta de este, no sólo afectó el buen y normal funcionamiento de la Pepsi, también impacta en la moral de grupo de trabajo y el orden establecido en la realización de las diferentes tareas previamente designadas. Al querellante se le dio una orden directa, de parte de funcionarios de y con autoridad en Pepsi y aun así este optó por no cumplir la orden y marcharse de su trabajo sin obtener la autorización de su supervisor y mucho menos sin expresar las razones personales que tenía para no obedecer la orden, más allá de decir que tenía un asunto familiar y que su familia era primero. Este nunca comunicó a Pepsi las razones justificadas que tenía para abandonar su turno como lo abandono dejando una ruta al descubierto, sin completar y sin autorización previa.

Por tal razón, Pepsi nos plantea que el querellante, en efecto, violentó su Reglas de Conducta, las cuales éste conocía plenamente y todas las cuales disponen para el despido en primera ofensa: la Regla C-9 ("*Insubordinación ante una orden directa*"); la Regla C-10 ("*Alentar, obligar, incitar o sobornar de forma alguna a otro(s) empleado(s) a participar en la*

violación de las Reglas de Conducta de la Compañía"); y la Regla C-12 ("Abandono de trabajo. Abandonar su ruta o área de trabajo y/o salir de los predios de la compañía sin autorización y sin notificar a nadie. No regresar a trabajar después de una ausencia autorizada").

Durante la vista de arbitraje, la prueba desfilada y presentada por Pepsi denota que se realizó una investigación interna adecuada, donde el querellante y su Unión tuvieron la oportunidad de confrontarse con la prueba acusatoria. Los testimonios de los supervisores no fueron refutados y nos son creíbles para efectos de análisis del presente caso. Los hechos presentados por Pepsi, a través de su prueba y del testimonio de ambos supervisores, tampoco no fueron refutados. La prueba de Pepsi presentada al Árbitro fue a los efectos de que el querellante se insubordinó al no seguir la instrucción y orden directa de trabajar horas extra hasta completar las tareas de despacho de rutas, orden provista en, al menos, cuatro (4) ocasiones, abandonar su turno de trabajo sin autorización. Por tanto, tales hechos quedaron incontrovertidos.

Sobre el despido del querellante, las Reglas de Conducta de Pepsi y el Convenio Colectivo aplicable.

Conforme a la legislación protectora del trabajo, en Puerto Rico, el despido no está prohibido, pero sí está regulado. Un patrono no puede despedir a un empleado por mero capricho. La Ley Núm. 80 de 1976 ("Ley 80") impone a los patronos la responsabilidad de despedir a un empleado justificadamente so pena del pago de una mesada, como indemnización. Por ende, la obligación de indemnizar al trabajador bajo la Ley 80 sólo surge

cuando se despide caprichosamente; esto es, **sin causa o motivo que lo justifique o sin razón relacionada con el buen y normal funcionamiento del establecimiento**. Mercedes Bus Line v. Tribunal, 70 D.P.R. 690 (1949). **Así que en los casos en que media justa causa para un despido, la persona que ha sido objeto de tal acción no tiene remedio alguno disponible contra su patrono.**

Así, el Artículo 2 de la Ley 80, según enmendado por la Ley 4 - 2017 ("Ley 4"), dispone que se entenderá por justa causa para el despido **"aquella que no esté motivada por razones legalmente prohibidas y que no sea producto del mero capricho del patrono"**. Además, el referido artículo indica que se entenderá por justa causa **"aquellas razones que afecten el buen y normal funcionamiento de un establecimiento"**

El Artículo 2 de la Ley 80 establece que será justa causa para el despido conductas impropias, desordenadas, en violación a cómo se maneja el establecimiento o constitutivas de violaciones a las reglas y reglamentos "establecidos para el funcionamiento del establecimiento siempre que copia escrita de los mismos se haya suministrado oportunamente al empleado o empleada". 29 L.P.R.A. § 185b. Y aunque nuestro Alto Foro ha reconocido que el Artículo 2 de la Ley 80 no favorece el despido como sanción a la primera falta, se ha reconocido que el estatuto no excluye el despido por motivo "de una primera o única ofensa, cuya intensidad de agravio así lo requiera, en protección de la buena marcha de la empresa y la seguridad de las personas que allí laboran." Almodóvar v. GP Industries, 153 D.P.R. 223 (2001); Jusino Figueroa v. Walgreens, 155 D.P.R. 560

(2001). **Se considera una sola ofensa o primera falta como justa causa para el despido si, por su gravedad y potencial de daño, pone en riesgo el orden, la seguridad, la eficiencia y el ambiente de trabajo, afectando de esa forma la buena marcha y funcionamiento normal de la empresa.** Secretario del Trabajo v. ITT, 108 D.P.R. 536 (1979) a las págs. 542-543. Lo esencial es que la intensidad del agravio perpetrado por el empleado ponga de manifiesto una condición que, dentro del contexto del empleo, **sea inaceptable o intolerable para el patrono, independientemente de que se trate de un acto aislado.** Torres Solano v. P.R.T.C., 127 D.P.R. 499 (1990).

Nuestro Tribunal Supremo ha validado reiteradamente las normas de conducta que prohíben y sancionan el tipo de conducta incurrida por el Querellante en este caso. En efecto, dicho Foro ha reiterado que "el patrono tiene derecho a evaluar a su personal, a base de los valores morales y de orden público prevalecientes en Puerto Rico, de conocimiento general en nuestra sociedad, cuando el cumplimiento o violación de éstos puede mantener o alterar el buen y normal funcionamiento de la empresa." González Santiago v. Baxter, 202 D.P.R. 281, 293-294 (2019), citando a Secretario del Trabajo v. GP Industries, Inc., 153 D.P.R. 223, 246 (2001). Además, ha señalado que la negligencia, incompetencia, deslealtad, desobediencia a las reglas y órdenes del patrono son motivos para despedir a un empleado. Mercedes Bus Line v. Tribunal de Distrito, *supra* a la pág. 695; Feliciano Martes v. Sheraton, 182 D.P.R. 368, 381-382 (2011).

En dicho contexto, se considera justa causa para el despido la que tiene su origen, no ya en el libre arbitrio del patrono, sino en **razón vinculada**

a la ordenada marcha y normal funcionamiento de la empresa. Secretario del Trabajo v. ITI, *supra* a la pág. 543 (1979). De esta manera, el Tribunal Supremo de Puerto Rico ha señalado que la negligencia, incompetencia, deslealtad, **desobediencia a las reglas y órdenes del patrono...** son motivos para despedir a un empleado. Mercedes Bus Line v. Tribunal de Distrito, *supra*, a la pág. 695.

En nuestro ordenamiento, es obligación de todo empleado obedecer las órdenes impartidas por sus superiores y realizar las funciones que se le asignen. Dicha obligación fue expresamente consignada por nuestra Asamblea Legislativa al momento de aprobar la Ley de Transformación y Flexibilidad Laboral, Ley Núm. 4 de 26 de enero de 2017 ("Ley 4"), también conocida como la "Reforma Laboral". En específico, la Ley 4 enumeró una serie de "deberes básicos" que tienen los empleados por virtud de ley. En lo aquí pertinente, entre estos deberes básicos se encuentran, precisamente los siguientes:

- a. [c]umplir con las responsabilidades y obligaciones de su puesto de trabajo, de conformidad a las normas del patrono, la buena fe y la diligencia.
- b. ...
- c. ...
- d. **[c]umplir con las órdenes e instrucciones del patrono en el ejercicio regular de sus facultades directivas.**
- e. ...
- f. ...
- g. **[f]odos aquellos deberes que se deriven del contrato de empleo o de las reglas y normas establecidas por el patrono que no sean contrarias a la ley, la moral y el orden público.**

Art. 2.15 de la Ley 4, 29 L.P.R.A. § 122n. (Énfasis suplido).

Todos los empleados en Puerto Rico vienen llamados a cumplir con estos deberes básicos, ineludibles, en su empleo. Tal como reiteró nuestra Agencia, Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en las *Guías para la Interpretación de la Legislación Laboral de Puerto Rico*, de los deberes aquí citados **"surge claramente lo que se espera de cada empleado"**. Véase, *Guías para la Interpretación de la Legislación Laboral de Puerto Rico*, supra, 1ra Ed. 8 de mayo de 2019, a la pág. 35. Además, estos deberes recogen el principio básico expresado por nuestro Tribunal Supremo en *Blanes v. Tribunal de Distrito*, 69 D.P.R. 113, 120 (1948), a los efectos de que "[e]n todo contrato de empleo existe, expresa o implícitamente, la condición de que el empleado habrá de cumplir los deberes de su empleo en forma competente". Véase, además, *Schneider v. Tropical Gas Company, Inc.*, 95 D.P.R. 626, 628 (1967).

Sin embargo, desde mucho antes de la aprobación de la Ley 4, se ha reconocido en el ámbito laboral la obligación de cumplir con las instrucciones del patrono. De hecho, de acuerdo con la doctrina industrial, aun cuando un empleado considere que la orden impartida por su patrono es impropia, éste viene obligado a obedecerla y luego, quejarse si entiende que la orden era impropia, bajo el principio de "*obey now-grieve later*" (obedezca ahora y quejese después). Sobre éste, los tratadistas Elkouri & Elkouri han señalado:

It is a well – established principle that employee must obey management's orders and carry out their job assignment's even if believed to violate the grievance procedure for relief. Véase Elkouri & Elkouri – *How Arbitration Works*, 4th Ed., BNA, Washington DC, pág. 713, et. seq.

Esto es así toda vez que, como expresó la árbitra Geraldine M. Randall en Pepsi Cola Bottling Co., 93 LA 525 (1989):

As a general rule, **employees must obey orders** that they believe are improper and obtain redress through the grievance procedure.

Y añadió la árbitra Randall:

They can be disciplined or discharge if they fail to obey, even if they are ultimately found to be correct in their assessment of the propriety of the order. (Énfasis suplido).

Véase, además, Pennsylvania R.R., 45 LA 522, 523 (Seidenberg, 1965), Consolidated Edison Co., 61 LA 608, 609 (Turkus, 1973), donde se expresó que "any work assignment must be undertaken and performed as hereinabove stated **unless its performance entails a violation of law or places the employee in imminent danger to life or limb** over and beyond the danger inherent in his normal work." (Énfasis suplido).

En CRC-Croose International, Inc., 53 LA 944 (1969), se destacó que **la insubordinación refleja una actitud y un rasgo de carácter intolerable** en el empleo:

X-'s challenge to Joiner left the Company no alternative but to discipline him. His conduct of April 1 said loud and clear that he was not going to comply with the policy stated in the March meeting but would decide for himself when and how he would comply with the orders, that he and not the Company (with or without the Union) would decide what a truck driver was supposed to do or at least that there would be an argument before he carried out orders. (Énfasis suplido).

Como ya hemos expresado, la desobediencia al patrono cuando éste ha dado una orden por medio de un supervisor constituye un acto de insubordinación. Es por tanto que cuando un **empleado ha denegado la**

orden de su supervisor para trabajar "over time" su despido ha sido sostenido en laudos arbitrales. Elkouri & Elkouri (2010 Cumulative Supplement), página 134 citando Horizon Lines of Alaska, 120 LA 1805, 1808 (Landau, 2005). En dicho caso, el empleado no quería trabajar "over time" luego de haber recibido la orden de su supervisor, se fue y no regresó. Entonces el árbitro expresó que el deber del empleado era "obedecer ahora y quejarse después".

Asimismo, en el caso de arbitraje Núm. A-850, de la Asociación de Empleados del ELA, resuelto por el entonces por el Reputado árbitro, Honorable Rafael A. Berríos, se indicó en lo que respecta a la grave conducta de insubordinación de un empleado, lo siguiente:

La insubordinación no es otra cosa que el reto a la autoridad establecida, lo que constituye un delito industrial grave, dentro de nuestra comunidad industrial y, constituye, además, la justa causa, exigida por los árbitros industriales para disciplinar válidamente a un empleado.

Un empleado tiene la obligación de que cuando se le imparte una orden por un superior éste debe acatarla, a menos que dicha orden sea ilegal, criminal, peligrosa a la salud y la seguridad del empleado y, claramente, fuera de la autoridad de la Compañía. Es por ello que **no se requiere amplia glosa jurídica o arbitral para establecer lo que ya es doctrina lapidaria en el ámbito obrero-patronal a los efectos de que un empleado viene obligado a obedecer las órdenes de sus superiores y realizar las funciones que se le asignan.** La obligación primordial del empleado es, en primera instancia, obedecer la orden impartida y luego querellarse, de así entenderlo necesario, utilizando todo el andamiaje procesal que le brinda a esos efectos el convenio colectivo. Es por eso que existe un procedimiento de quejas y agravios a disposición de todo empleado unionado que entienda que se le ha violado algún derecho contractual. De esta forma, como expresamos anteriormente, a menos que exista una razón apremiante para no obedecer una orden, directriz o mandato de un superior,

incurre en insubordinación aquel empleado que desobedece dicha orden.

[...]

[D]entro del contexto de una organización industrial o empresa, el derecho de la gerencia a administrar y operar su negocio significa que aquellos encargados de la supervisión puedan dar una orden razonable en la expectativa de que ésta se obedezca. **El desafío a ese derecho de administración obviamente tiende a debilitar el respeto y la confianza que, necesariamente, debe subsistir en una operación de equipo eficiente y luego el empleado que así burla este derecho y autoridad del patrono, tiene necesariamente, que enfrentarse a las consecuencias de su acto.** (Énfasis suplido).

En el caso que nos ocupa, es evidente que el despido del querellante estuvo plenamente justificado a tenor con las normas de Conducta de Pepsi y el Derecho aplicable.

En primer lugar, no existe controversia sobre que, en efecto, el querellante desobedeció la orden directa de su supervisor de trabajar horas extras hasta completar las rutas y tareas del día, instrucción que le fue dada en al menos cuatro (4) ocasiones.

Debemos destacar, como bien nos señala la representación legal de Pepsi, que la instrucción impartida por Román de trabajar horas extra se realizó de conformidad con lo dispuesto en el Art. 8, Sección 7, del Convenio Colectivo el cual dispone que:

La Compañía determinará, a su única discreción, si hay necesidad de trabajar horas extra. Los empleados por hora deben estar disponibles para trabajar horas extra, siempre y cuando se le notifique con cuatro (4) horas de anticipación. [...]. **En caso de que el tiempo extra sea para completar una asignación de trabajo, sin haber dado la notificación de cuatro (4) horas de anticipación, tiempo extra será limitado a no más de dos (2) horas de tiempo extra,** excepto en situaciones de emergencias. Cuando se requieran las horas extra, se les dará a

los empleados quince (15) minutos de descanso con paga, de los cuales disfrutarán luego de su turno regular o en cualquier momento acordado. **Véase Exhibit 1 Conjunto, págs. 12-13.** (Énfasis suplido).

En efecto, desde las 6:15 p.m.—es decir, con más de cuatro (4) horas de anticipación—Román le notificó al querellante y al resto de los *Auxiliares de Bodega* sobre la necesidad de trabajar horas extra en el turno. Román reiteró esta notificación en tres (3) ocasiones adicionales, a saber, a las 7:54 p.m., a las 10:37 p.m., y a las 11:15 p.m. Incluso, en la última ocasión, Román fue enfático sobre el hecho de que se les estaba dando una orden directa de trabajar horas extra. Por tanto, no hay duda de que, en este caso, la notificación que realizó Román al querellante sobre la necesidad de trabajar horas extra se hizo en total cumplimiento con lo requerido por el Convenio Colectivo.¹

Por otra parte, durante el contrainterrogatorio, la Unión planteó que el querellante, en efecto, había trabajado tiempo extra, toda vez que salió a las 12:15 a.m. de su turno; esto es, quince (15) minutos después de su hora regular de salida. El planteamiento de la Unión no se sostiene. Si bien es cierto que el querellante laboró quince (15) minutos después de la medianoche, la realidad es que éste **no siguió la directriz específica y reiterada de su supervisor de completar sus tareas del día, independientemente del tiempo que esto tomara.** Ello, pues, no está en controversia para este juzgador que el querellante abandonó el lugar de

¹ Asumiendo para fines de análisis que la notificación del requerimiento de trabajar horas extra se hubiera hecho fuera del término establecido por el Convenio Colectivo permanece incontrovertido que el tiempo extra que laboró el grupo de trabajo del querellante no excedió las dos (2) horas, habida cuenta de que su turno finalizaba a las 12:00 a.m., y los empleados sólo trabajaron hasta las 2:00 a.m.

trabajo sin completar sus tareas, dejando una ruta entera al descubierto, la cual tuvo que ser trabajada por sus demás compañeros para así garantizar el servicio a los clientes de la empresa. El hecho de que el querellante se haya quedado laborando por apenas unos quince (15) minutos adicionales no refuta dicha realidad.

Nos queda claro que con sus actuaciones el querellante se insubordinó ante las órdenes directas de su supervisor y, además, abandonó su turno de trabajo sin autorización y sin notificación, violentando así dos (2) Reglas de Conducta de Pepsi que expresamente proveen para el despido en su primera falta, a saber, la Regla C-9 (*"Insubordinación ante una orden directa"*) y la Regla C-12 (en lo pertinente, *"Abandonar su ruta o área de trabajo y/o salida de los predios de la compañía sin autorización y sin notificar a nadie"*).

En segundo lugar, para este Árbitro tampoco existe controversia sobre que, tanto durante los eventos del 8 de noviembre de 2021, como posterior a su insubordinación y abandono de trabajo, el querellante violentó las Reglas de Conducta de Pepsi con su comportamiento.

Por un lado, en varias instancias luego de que Román instruyera a los empleados a terminar sus tareas del día y, por consiguiente, a trabajar horas extra, el querellante hizo expresiones frente a sus compañeros de forma desafiante y con resistencia a trabajar el tiempo extra. De hecho, frente a sus compañeros, el querellante llegó incluso a expresar que "todos" se irían a las 12:00 a.m., y que "habían decidido" terminar las tareas asignadas el día siguiente. Más aún, tras recibir la orden directa de Román, el querellante

expresó que "no le importaba", que él se iría a las 12:00 a.m., sabiendo que sus compañeros ya habían manifestado que se irían si él no completaba su turno.

Por otro lado, tampoco está en controversia que Román y Robles, ambos, recibieron información de que, a pesar de haberse insubordinado y abandonado su turno el 8 de noviembre de 2021, al día siguiente, el querellante continuó el incumplimiento a las Normas de Conducta de la empresa, aludiendo a que, si habían visto que "no le había pasado nada", que "debieron haber hecho como él" y que las actuaciones de la gerencia con sus órdenes directas eran sólo "para meter miedo".

El peso de la prueba recae en el Patrono y aun cuando la Unión no refutó estas alegadas expresiones del querellante, esta sí cuestionó que Román y Robles no habían escuchado estas expresiones directamente y que, en cualquier caso, pese a dichas expresiones, "nadie más" había abandonado el turno sin completar sus tareas. Coincidimos con la representante legal de la Unión, con respecto a la intención del Patrono de probar ese aspecto de la violación de la Regla C-10 con tales alegaciones. Lo alegadamente expresado por el querellante no tiene resonancia en el ánimo juzgador del suscribiente. No tiene valor probatorio para este Árbitro las declaraciones en la audiencia arbitral sobre este particular de personas que testificaron, pero no estuvieron presentes cuando alegadamente se profirieron las mismas. De hecho, de la prueba del Patrono surge que luego de la orden directa del supervisor Román, todos los empleados continuaron trabajando hasta completar sus rutas; todos, **excepto el querellante**. Es

decir, que si el querellante supuestamente era la voz cantante en el asunto suscitado nadie de sus compañeros le hizo caso y se quedó solo en su planteamiento. Pues contrario a sus compañeros de trabajo, el querellante abandonó su área de trabajo a las 12:17 a.m. y se quedó una ruta sin hacer. En cambio, sus compañeros de trabajo completaron sus tareas aproximadamente a las 2:00 a.m. Es decir, todos los empleados, excepto el querellante, cumplieron la **orden directa** de la administración y del supervisor de trabajar hasta completar las rutas.

Sobre este último punto, la abogada de la Unión concentró sus buenos oficios durante la vista en refutar la violación del querellante a la Regla C-10 de "Alentar, obligar, incitar o sobornar de forma alguna a otro(s) empleado(s) a participar en la violación de las Reglas de Conducta de la compañía.". Coincidimos con la portavoz y representante sindical. La prueba presentada por el Patrono, -repetimos- no revela que el querellante violentó la Regla C-10 de las Reglas de Conducta. A este se le adjudica y atribuye haber alentado a otros compañeros a imitar su comportamiento de no realizar sus labores, planteando que hubo un empleado de nombre Joel Díaz que lo escuchó. Sin embargo, con relación a las antedichas expresiones, supuestamente proferidas por el querellante, lo cierto es que el Sr. Román no fue testigo de ello, y no le consta de su propio y personal conocimiento que, en efecto, el querellante hubiera hecho tales expresiones. Y Pepsi no presentó el testimonio del Sr. Joel Díaz en la audiencia arbitral, ni justificó su no comparecencia para presentar la declaración de Díaz sobre este punto. Tampoco se nos presentó evidencia

que Pepsi en el proceso investigativo llevado a cabo haya entrevistado al Sr. Díaz para corroborar lo que habría supuestamente comunicado al Sr. Román y qué fue lo que él escuchó decir al querellante. Por lo tanto, Pepsi no puso en condiciones al Árbitro para adjudicar como cierto un hecho que no constaba del propio y personal conocimiento a ninguno de los testigos que comparecieron a la vista de arbitraje.

Ante estas circunstancias, no hay duda que procedía el despido del querellante, en su primera ofensa. Aunque no damos como probada la violación a la regla C-10, sí se demostró el incumplimiento del querellante con las otras dos (2) Reglas de Conducta imputadas, a saber, las Reglas C-9 y C-12, las cuales proveen, de por sí, para el despido inmediato en su primera ofensa. Esto dado que la conducta en la que incurrió el querellante es del tipo que hubiera constituido una imprudencia por parte de Pepsi esperar a su reiteración para despedir al empleado. **Además, implicaría que Pepsi estaría disputándose continuamente la facultad de administración con cada empleado que tenga su propio entendimiento de por qué, cuándo, cómo y quiénes realizarán las tareas previamente programadas por el Patrono o las tareas derivadas por situaciones operacionales imprevistas o de emergencia.** Por tanto, la medida disciplinaria de despido que tomó Pepsi para con el querellante es razonable y consistente con lo acordado entre las partes en el Convenio Colectivo y las Reglas de Conducta, aun cuando no demos como probada la violación a la regla C-10 imputada. Además de que nuestro ordenamiento y el derecho vigente reconoce como justificado el despido por actos como el que incurrió el querellante.

El querellante era plenamente consciente de las consecuencias de violentar las reglas de conducta de Pepsi, ya que no sólo recibió y acusó recibo de las Normas de Conducta de Pepsi en marzo de 2020, sino que, además, su propio supervisor, el día de los hechos, así se lo reiteró y enfatizó al impartirle la instrucción directa de terminar los trabajos asignados ese día y, por consiguiente, trabajar horas extra. Por tanto, aún si el querellante no hubiese incitado a los demás a violentar las Reglas de Conducta, su comportamiento de insubordinación y abandono de su área de trabajo sin autorización de por sí, su despido inmediato su despido fue justificado, a tenor con lo provisto en las propias Reglas de Conducta y nuestro ordenamiento jurídico y laboral vigente.

OPINIÓN

Por todo lo anteriormente expresado, emitimos el siguiente:

LAUDO DE ARBITRAJE

El despido del querellante, Melquisedec Cupeles, estuvo justificado a tenor con el Derecho aplicable, la prueba presentada, las Reglas de Conducta de Pepsi y el Convenio Colectivo vigente entre las partes.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

CERTIFICACIÓN

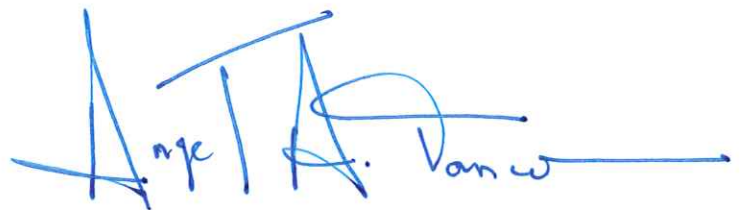
DADO y archivado en San Juan, Puerto Rico hoy 4 de junio de 2025, y se remite copia por correo en ésta misma fecha a las siguientes personas:

SR. PEDRO HOMAR RODRIGUEZ
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS
PEPSI COLA DE PR
PO BOX 2600
TOA BAJA PR 00951

LCDA. CARMEN A. DELGADO CIFUENTES
ABOGADA MSS
EDIF. UNIÓN INDEPENDIENTE AUTÉNTICA
CALLE MAYAGUEZ 49
SAN JUAN PR 00917-4902

LCDA. MARÍA T. AGUILAR PÉREZ
ABOGADA PATRONO
SILVA-COFRESÍ, MANZANO & PADRÓ, LLC
PO BOX 364187
SAN JUAN PR 00936-4187

SR. JOSÉ RODRÍGUEZ VÉLEZ
REPRESENTANTE MSS
PO BOX 361453
SAN JUAN PR 00936-1453



ÁNGEL A. TANCO GALÍNDEZ
ÁRBITRO