

Gobierno de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
Negociado de Conciliación y Arbitraje
PO Box 195540
San Juan, Puerto Rico 00919-5540
Tel. 754-5310, Fax 756-1115

UNIÓN DE TRONQUISTAS
DE PUERTO RICO, LOCAL 901
(Unión)

y

HERTZ RENT A CAR
(Compañía)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-07-2564

SOBRE: SUSPENSIÓN POR
CONDUCTA IMPROPIA

ÁRBITRO: LILLIAM M. AULET

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia de arbitraje de la presente querrela se efectuó en el Negociado de Conciliación y Arbitraje en San Juan, el 18 de marzo de 2011. El caso quedó sometido, para efectos de análisis y adjudicación, el 31 de octubre de 2011. La comparecencia registrada fue la siguiente:

Por la Unión de Tronquistas de Puerto Rico, en lo sucesivo, "la Unión": el Lcdo. Ricardo José Goytía Díaz, representante legal y portavoz; como testigos, la Sra. Aida Guzmán y el Sr. Raymond Reyes; y la Sra. Debbie A. Santiago Santiago, querellante.

Por Hertz Rent a Car, en lo sucesivo, "la Compañía": la Lcda. Karen Ocasio, representante legal y portavoz; la Sra. Admes Jordán Quiñones, directora de Recursos Humanos; y como testigos, la Sra. Laura Teruel, Sr. Daniel Caro y la Sra. Loyda Gayol.

II. SUMISIÓN ACORDADA

Que la Honorable Árbitro determine si la suspensión de la Querellante estuvo o no justificada a tenor con el Convenio Colectivo aplicable, la evidencia y el derecho aplicable. De no ser justificable, que el árbitro determine el remedio adecuado.

III. PRUEBA DOCUMENTAL

Exhíbets Conjuntos:

- Exhíbit 1: Convenio Colectivo 2005 - 2008.
- Exhíbit 2: Carta de suspensión de 20 de diciembre de 2006.
- Exhíbit 3: Certificación de recibo de las Normas y Reglamentos de la Compañía.
- Exhíbit 4: Normas y Reglamentos de la Compañía.

Exhíbets de la Compañía:

- Exhíbit 1: Carta de 8 de diciembre de 2006, dirigida a la Sra. Sylvia Rosa y suscrita por la Sra. Loyda Gayol.
- Exhíbit 2: Memorando de 8 de diciembre de 2006, dirigido a la Sra. Sylvia Rosa y suscrito por la Sra. Laura Teruel.
- Exhíbit 3: (a) Reservación
(b) Modificación de reservación del cliente Art Alexsanyan.
- Exhíbit 4: (a) Escrito del Sr. Omar Crespo sobre el servicio brindado por la Sra. Debbie Santiago al Sr. Noel Crespo.
(b) Escrito sobre incidente con el Sr. Noel Crespo hermano de Omar Crespo.
- Exhíbit 5: Incidentes con clientes. Siete (7) folios.

Exhíbit 6: Correo electrónico dirigido al Sr. Luis Cintrón informando sobre la reunión sostenida por Mariel Hernández con la Sra. Debbie Santiago.

Exhíbit 7: Carta de 3 de mayo de 2006, Veinticuatro (24) folios.

IV. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES AL CASO¹

ARTICLE XI DISCIPLINARY ACTIONS

SECTION 1: Employees shall always present a proper, clean appearance and courteous attitude in public and to customers of the Employer.

[..]

V. RELACIÓN DE HECHOS

1. La Compañía se dedica al alquiler de vehículos de motor.
2. La Sra. Debbie Santiago Santiago, aquí querellante, se desempeñaba como "counter sales representative" en el mostrador de la Compañía en el Aeropuerto Luis Muñoz Marín en Carolina.
3. Las señoras Loyda Gayol Martínez y Laura Teruel Acosta trabajaban también en el mostrador de la Compañía en calidad de "counter sales representative" y "revenue manager," respectivamente. El Sr. Daniel Caro Ortiz se desempeñaba como "counter sales representative."
4. El 11 de noviembre de 2006, la Querellante atendió en el mostrador al hermano del Sr. Daniel Caro Ortiz. En dicha oportunidad se negó a aplicar el descuento de alquiler para familiares de empleados. Posteriormente, el

¹ Exhíbit 1 Conjunto, Convenio Colectivo de 2 de mayo de 2004 hasta el 1 de mayo de 2007.

señor Caro redactó un informe de irregularidades dando cuenta del incidente².

5. El 28 de noviembre de 2006, la Sra. Loyda Gayol se reunió con la Sra. Sylvia Rosa, directora de Recursos Humanos, para exponerle el ambiente hostil que la Querellante había creado en la Compañía.
6. El 8 de diciembre de 2006, la Sra. Loyda Gayol Martínez suscribió una carta³ a manuscrito manifestando su preocupación en torno a la conducta de la Querellante y la posibilidad de que esta se tornara violenta hacia ella. La carta fue recibida en la oficina de "Employment Relations" el 12 de diciembre de 2006.
7. El 8 de diciembre de 2006, la Sra. Laura Teruel le envió un memorando⁴ a la señora Rosa indicando lo que había hablado con la Querellante respecto a evitar tomar las cosas a nivel personal y que las tarifas de los clientes no eran de su competencia. En el memorando la señora Teruel refiere un incidente que presenció entre un cliente y la Querellante. El cliente quería un cambio de vehículo y la Querellante no estaba facilitando el proceso. El cliente estaba molesto por lo que la señora Teruel, en su capacidad gerencial, tuvo que retirar a la Querellante del mostrador y hablar con ella sobre el asunto.
8. El 20 de diciembre de 2006, la Compañía suspendió⁵ de empleo y sueldo a la Querellante por espacio de diez (10) días laborables debido a que:

² Exhibit 4 de la Compañía.

³ Exhibit 1 de la Compañía.

⁴ Exhibit 2 de la Compañía.

⁵ Exhibit 2 Conjunto.

Durante los días 30 de noviembre de 2006, y 5, 6 y 8 de diciembre de 2006, sucedieron varios incidentes que demuestran un trato inapropiado de su parte a clientes y compañeros de trabajo que constituyen una violación a la Sección 1 del Artículo XI del Convenio Colectivo y al Código de Conducta en sus secciones 7 y 13 en la página 2, las secciones 22, 27 en la página 5 y la sección 13 en la página 6 (sic)⁶.

9. El 11 de enero de 2007, la Unión incoó la presente querrela ante este foro.

VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES SOBRE LOS MÉRITOS DEL CASO

Nos corresponde determinar si la suspensión impuesta a la Querellante estuvo o no justificada. La Compañía alegó que la suspensión de la Querellante estuvo justificada dado que esta incurrió en un patrón de negligencia, falta de compromiso e interés relacionado a su desempeño y una actitud de maltrato hacia sus compañeros. La Unión sostuvo que la suspensión de la Querellante no estuvo justificada argumentando que el caso estaba basado en prueba de referencia en alusión a varios documentos admitidos como exhibits.

La prueba de referencia es toda declaración que sea una aseveración, oral o escrita, que no hace el declarante al testificar en el juicio, y que se ofrece en evidencia para probar la verdad de lo aseverado. Toledo Maldonado v. Cartagena Ortiz, 92 JTS 173. En el derecho arbitral está claramente establecido que la parte a quien corresponde el peso de la prueba no deberá descansar exclusivamente en prueba de referencia para probar su caso. Ello es así, por cuanto, a pesar de que en el arbitraje laboral la prueba de referencia es admisible, es extremadamente improbable que un árbitro sostenga la posición de quien trató de probar su caso únicamente con base en la prueba de referencia.

⁶ No existe la sección 13 en la pagina 6.

No obstante, debemos decir que la Compañía presentó amplia evidencia tanto documental como testifical mientras que la Unión no presentó prueba que pudiera controvertir la de la Compañía. Meras alegaciones no constituyen prueba.

En este caso, se presentaron los testimonios de las señoras Gayol, Teruel y Jordán, así como el del Sr. Daniel Caro. En síntesis: el testimonio de la señora Gayol giró en torno al Exhíbit 1, una carta escrita a mano en la cual expuso su preocupación en torno a las actitudes de la Querellante. Mediante dicha comunicación la testigo expuso el ambiente de falta de respeto y maltrato que tanto ella como compañeros y clientes habían experimentado. La testigo añadió que desde el 2006 no le ha dirigido la palabra a la Querellante excepto para asuntos de trabajo.

La señora Teruel, por su parte, narró que había conversado con la Querellante sobre sus actitudes y que ésta le había mencionado que tenía problemas personales. Que la había orientado en torno a no tomar las cosas a nivel personal en el trabajo y a no inmiscuirse en las tarifas de los clientes. Que presencié un incidente entre la Querellante y un cliente en el cual la Querellante estaba obstaculizando el cambio de un vehículo por otro incomodando al cliente. Razón por la cual tuvo que removerla del mostrador.

El Sr. Daniel Caro Ortiz, testificó sobre un incidente que la Querellante tuvo con su hermano y la aplicación de un descuento para familiares de empleados. Habló sobre incidentes anteriores en el mostrador y la conducta de la Querellante. La señora Jordán, por su parte, testificó como custodia de los

documentos que obran en el expediente de personal de la Querellante. Habló sobre incidentes anteriores con la Querellante, sobre su conducta hacia clientes y compañeros de trabajo.

Examinados los testimonios presentados en la audiencia, concluimos que los mismos fueron veraces y que sustentaron a cabalidad la prueba documental sometida por la Compañía. No cabe la menor duda de que la sanción impuesta por la Compañía fue una justa y razonable. La Querellante violentó las disposiciones de la Sección 1 del Artículo XI del Convenio Colectivo, *supra*, así como las del Código de Conducta en sus secciones 7 y 13 en la página 2, las secciones 22, 27 en la página 5, a saber:

Página 2

Sección 7: Desempeño insatisfactorio de las tareas asignadas y/o conducta inapropiada incluyendo descortesía con los clientes.

Sección 13: Juegos de manos, interferir con trabajo de otros empleados o socialización excesiva durante horas de trabajo.

Página 5

Sección 22: Actividades por parte de una persona o grupo de personas que interrumpa la armonía en el trabajo, intimiden a compañeros de trabajo o interfiera con la operación.

Sección 27: ... Las amenazas, intimidación o la interferencia con otros empleados, supervisores o con terceras personas están terminantemente prohibidas. La atmósfera de trabajo debe ser una de cordialidad y compañerismo. Se prohíbe todo tipo de discusión con los compañeros, supervisores, clientes y/o patrocinadores. Cualquier problema que surja con un cliente y/o patrocinador deberá ser referido de inmediato a su supervisor o a algún personal gerencial autorizado. La decisión que tome

su supervisor deberá ser aceptada de inmediato por el empleado.

No se tolerará la falta de respeto a los supervisores, clientes o a otros compañeros de trabajo.

Los empleados deben resolver los desacuerdos o conflictos que puedan surgir relacionados a su trabajo o por otras causas observando siempre una conducta respetuosa y evitando provocaciones, peleas o alteraciones a la paz.

Por todo lo antes expuesto, refrendamos la sanción impuesta por la Compañía mediante la siguiente determinación:

VII. LAUDO

La suspensión de la Querellante estuvo justificada a tenor con el Convenio Colectivo aplicable, la evidencia y el derecho aplicable.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

DADO en San Juan, Puerto Rico a 18 de enero de 2013.



LILLIAM M. AULET BERRÍOS
Árbitro

CERTIFICACIÓN

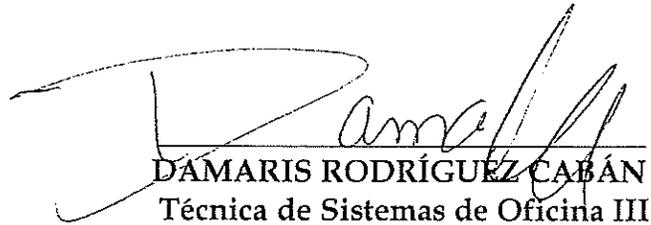
Archivada en autos hoy de 18 enero de 2013; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

LCDO RICARDO GOYTÍA DÍAZ
GOYTÍA DÍAZ & ALONSO ORTIZ
PO BOX 360381
SAN JUAN PR 00936-0381

LCDA KAREN OCASIO CABRERA
SÁNCHEZ-BETANCES, SIFRE, MUÑOZ NOYA, C.S.P
PO BOX 364428
SAN JUAN PR 00936-4428

SRA ADMES JORDAN
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
HERTZ RENT A CAR
15 SECTOR CENTRAL
CAROLINA PR 00979

SRA CLARISA LÓPEZ
DIVISIÓN DE ARBITRAJE
UNIÓN DE TRONQUISTAS
352 CALLE PARQUE
SAN JUAN PR 00912



DAMARIS RODRÍGUEZ CABÁN
Técnica de Sistemas de Oficina III