

**GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN PR 00919-5540**

PUERTO RICO TELEPHONE, CO.
(Patrono o Compañía)

Y

**UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS(UIET)**
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM. A-10-1629

**SOBRE: SUSPENSIÓN
SRA. IRIANN CRUZ**

**ÁRBITRO:
LESLIE ISAAC RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del caso de epígrafe se llevó a cabo en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en San Juan, Puerto Rico, el 19 de octubre de 2010. Ambas partes tuvieron igual oportunidad de presentar prueba en apoyo de sus respectivas alegaciones. La controversia quedó sometida para su resolución el 29 de noviembre de 2010, fecha en que expiró el plazo para presentar los alegatos simultáneos.

Por la Puerto Rico Telephone, en adelante “el Patrono o la Compañía”, compareció la Lcda. Ada Nurie Pagan Isona, asesora legal y portavoz; la Lcda. Mireya Pérez, representante del Departamento Laboral; la Sra. Lillian Vázquez, supervisora y testigo; y el Sr. José Delgado, supervisor y testigo.

Por la Unión Independiente de Empleados Telefónicos de Puerto Rico (UIET), en adelante “la Unión”, compareció el Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez, asesor legal y portavoz; José Acosta, vicepresidente y portavoz; y la Sra. Iriann Cruz, querellante y testigo.

A las partes, así representadas, se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, de interrogar y contrainterrogar, y de presentar toda la prueba documental y testifical que tuvieran a bien ofrecer en apoyo de sus respectivos planteamientos.

II. ACUERDO DE SUMISIÓN

Que el Árbitro determine si la suspensión de cinco días impuesta a la querellante estuvo o no justificada. De no haberlo estado que se provea el remedio adecuado.

III. DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO PERTINENTES A LA CONTROVERSIA¹

Artículo 3 Derechos de la Gerencia

Sección 1

La Unión reconoce que la administración de la Compañía y dirección de fuerza obrera son prerrogativas exclusivas de la Compañía. Por lo tanto, salvo como expresamente se limita por los términos de este Convenio, 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

¹ Exhibit 1, Conjunto - Convenio Colectivo, Vigente desde el 18 de enero de 2006 hasta el 17 de enero de 2011.

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, todas las funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio.

Sección 2

Si cualquier empleado entiende que se le ha tratado discriminatoria, arbitraria o injustamente de acuerdo con los términos de este contrato o cualquier disposición de este contrato se ha violado por cualquier acción que tome la Compañía a virtud de la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Unión o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

...

Artículo 21 Respeto y Consideración

Sección 1

La Compañía y sus funcionarios se obligan a dar a los empleados y a la Unión el mejor trato, respeto y consideración posible a fin de mantener las mejores relaciones entre los empleados, la Unión y la Compañía.

Sección 2

La Unión y los empleados de la Unidad Contratante se obligan a observar para la Compañía y sus funcionarios el mejor trato, respeto y consideración posible a fin de mantener las mejores relaciones entre los empleados, la Unión y la Compañía.

...

IV. DISPOSICIÓN REGLAMENTARIA PERTINENTE²**MEDIDAS DISCIPLINARIAS**

...

12. Conducta desordenada, juegos de manos, bromas pesadas, intimidar o abusar de otros, palabras soeces, lenguaje impropio u obsceno. Alterar o interrumpir la paz y el orden en el trabajo o en los predios de la Compañía.

Primera Falta: Desde una suspensión de cinco (5) días hasta un máximo de treinta (30) días.

Segunda Falta: Desde una suspensión de treinta (30) días hasta despido.

...

V. RELACION DE HECHOS PROBADOS

1. La Sra. Iriann Cruz, en adelante denominada la Querellante, trabaja como Operadora de Tráfico III asignada al Departamento de Servicios de Contacto al Cliente y Ventas, mejor conocido como Tráfico.
2. Entre las funciones de la Querellante se encuentran: atender llamadas del 411 y de larga distancia.
3. El Sr. José A. Delgado Mercado, es el supervisor inmediato de la Querellante.
4. El señor Delgado Mercado, supervisor del área que se conoce como "in charge", en donde se ubican los supervisores que están a cargo del servicio de los operadores, tiene entre sus funciones: estar pendiente a la entrada y salida de los operadores, asistir la llamada de los operadores cuando ellos

² Exhíbit 2, Conjunto - Reglamento de Disciplina, del 1 de abril de 2006.

llaman a través de la consola y estar a cargo de recibir llamadas y del funcionamiento del trabajo de ese día.

5. El 6 de noviembre de 2009, alrededor de las 3:00 p.m., el señor Delgado Mercado se encontraba laborando en el "in charge". La señora Lillian Vázquez, supervisora del área, estaba esperando por la empleada la Sra. Rubi Ortega y el Sr. Edward Sánchez, Oficial de la Unión, frente al "in charge".
6. En presencia del señor Delgado Mercado supervisor del área y de los compañeros, la Querellante comenzó a utilizar palabras insultantes contra la señora Vázquez.
7. La Querellante desde su posición (cubículo o escritorio) le dijo a la señora Vázquez, supervisora, "shhh, shhh, shhh, que se callen porque estoy aquí trabajando", indicando se que estaba afectando de esa forma el servicio suyo y el de sus compañeros. Está se comportó de forma inapropiada, ya que interrumpió su trabajo sin autorización.
8. El 30 de noviembre de 2009, la Querellante se reunió con los Sres. José A. Delgado Mercado y Edison Rivera, Oficial de la UIET, para discutir el incidente que originó la querrela de epígrafe y aceptó una sanción disciplinaria menor. La Querellante se rehusó a firmar la hoja con los acuerdos tomados en la reunión, en donde la sanción seria modificada a una reprimenda escrita. En vista de que la Querellante había renegado el acuerdo,

el señor Delgado Mercado procedió a imponer la sanción según establece el Reglamento de Disciplina.³

9. En comunicación escrita con fecha del 30 de noviembre de 2009, a la Querellante se le notificó que fue suspendida de empleo y sueldo por cinco (5) días, desde el 1 de diciembre de 2009 hasta el 7 de diciembre de 2009, por una alegada violación a la Regla Número 12.⁴

10. El 19 de enero de 2010, la Unión radicó la presente querrela ante este foro de arbitraje.

VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el caso de marras nos corresponde determinar si, conforme a derecho, la prueba presentada y el Convenio Colectivo, la suspensión por cinco (5) días de empleo y sueldo impuesta a la querellante, por los hechos ocurridos el 6 de noviembre de 2009, estuvo justificada o no. Inicialmente debemos señalar que el Honorable Tribunal Supremo ha resuelto que en casos de acciones disciplinarias es al patrono a quien corresponde el peso de la prueba debido a que posee el control de la información necesaria para que la cuestión pueda ser resuelta de una u otra forma. Junta de Relaciones del Trabajo v. Autoridad de Energía Eléctrica, 117 DPR 222 (1986); Junta de Relaciones del Trabajo v. Hato Rey Psychiatric, 119 DPR 62 (1987).

³ Exhibit 4, Conjunto

⁴ Exhibit 5, Conjunto

El Patrono alegó que la suspensión se justifica, toda vez que la Querellante utilizó lenguaje soez y ofensivo contra su supervisor, lo que constituye una falta de respeto. Para sustentar su posición la Compañía presentó como testigos a los Sres. Lillian Vázquez y José A. Delgado Mercado.

La Unión, por su parte, no presentó prueba y sostuvo que la suspensión era injustificada. Planteó, además, que la Compañía no cumplió con su obligación, toda vez que no presentó evidencia suficiente para sostener su versión de los hechos.

Aquilatada la prueba presentada, entendemos que a la Unión no le asiste la razón. En la formulación de cargos que se le hizo a la Querellante se le imputó la violación de una regla de conducta desordenada, Alterar o interrumpir la paz y el orden en el trabajo. Entendemos que la Querellante tenía conocimiento de lo sucedido y de la imputación que se le hizo al respecto, toda vez que el supervisor inmediato de la Querellante la entrevistó y discutió con ella la formulación de cargos. Consideramos que la medida disciplinaria impuesta a la Sra. Iriann Cruz estuvo justificada. Veamos.

Conforme a lo establecido en el Artículo 3 - Derechos de la Gerencia - del Convenio Colectivo, el Patrono, tiene el derecho absoluto de administrar su negocio y dirigir a sus empleados, así como el derecho de promulgar aquellas reglas que estime necesarias para mantener el orden y la eficiencia por parte de sus empleados. A tales efectos, el Patrono, implantó de forma unilateral el Reglamento de Disciplina, con el

propósito de mantener el orden y preservar la calidad de servicio que ofrece la Compañía. Además de administrar su empresa, el Patrono posee el derecho inherente de dirigir a sus empleados en la labor que desempeñan, ascenderlos y descenderlos, transferirlos, disciplinarlos por justa causa y mantener la conducta y la moral del personal en su más alto nivel. Surgió de la prueba presentada que la Querellante tenía conocimiento de las Reglas de Conducta establecidas en dicho Manual. También quedó demostrado que la Querellante tenía conocimiento de los requisitos, deberes y responsabilidades que exigía su puesto. Sin embargo, ésta hizo caso omiso a lo establecido en los documentos. Examinados los hechos que dieron lugar a la presente querrela, los testimonios vertidos y la prueba presentada, entendemos que nuestra determinación ha de basarse primordialmente en los testimonios presentados y la credibilidad que estos nos merezcan. La versión de los hechos ofrecida por la señora Vázquez y del señor Delgado Mercado, sobre la conducta de la empleada, a la luz de los criterios antes mencionados, así como la prueba documental presentada, consideramos que la medida disciplinaria impuesta a la señora Cruz estuvo justificada.

No tenemos duda de que el Informe en controversia se realizó conforme a las facultades y prerrogativas que le confieren el Convenio Colectivo al Patrono. De la apreciación de la prueba documental y testifical, entendemos que la Querellante actuó de una manera descortés e insolente hacia su Supervisora. Si esto no hubiera sido cierto, el Supervisor no hubiera tenido que redactar lo sucedido en el informe. Sin embargo, lo fundamental en esta situación es determinar si el Informe preparado por el

Supervisor se ajusta al comportamiento de la Querellante y así determinar si el mismo fue uno justificado o no.

En casos que involucran cuestiones disciplinarias, como el que nos ocupa, el Patrono tiene el peso de la prueba para establecer que el empleado actuó de manera incorrecta (violatoria de procedimientos o normas establecidas), y que ese proceder justificó la imposición de una medida disciplinaria, atendiendo a las disposiciones pertinentes del Convenio Colectivo entre las partes. Toda acción disciplinaria comprende dos cuestiones a saber: 1. Si hubo justa causa para la imposición de la medida disciplinaria por la falta cometida, y 2. De haber justa causa para el castigo, el quantum de disciplina impuesta al quejoso. Fernández Quiñones, Demetrio, El Arbitraje Obrero- Patronal, Editorial Forum, 2000, pág.209

El principio de justa causa se considera que comprende tres cuestiones principales: 1. Si el empleado cometió la falta que se le imputa, 2. si se le concedió un debido proceso al empleado, 3. y si la medida disciplinaria fue razonable. Fernández Quiñones, supra, pág. 210

"Los jueces no debemos, después de todo, ser tan inocentes como para creer declaraciones que más nadie creería" Pueblo v. Luciano Arroyo, 83 D.P.R. 573 (1961). Con esta expresión, el Tribunal Supremo de Puerto Rico reconoció que en la función adjudicativa no se puede ignorar la lógica ni el sentido común. El presente caso, es precisamente el clásico ejemplo de quien pretende que un árbitro le otorgue credibilidad a una versión poco creíble y le brinde otra oportunidad a quien infringió a

sabiendas las normas y procedimientos requeridos por el Patrono, en detrimento de su supervisora, sus compañeros de trabajo y los pacientes de la institución.

Entre los factores a considerar al evaluar la credibilidad de un testigo se encuentran los siguientes: el "demeanor" (comportamiento) del declarante mientras testifica y su manera de testificar; la naturaleza de su testimonio, esto es, si el testimonio es específico, detallado o evasivo; su capacidad y la oportunidad que tuvo para percibir, recordar o comunicar cualquier materia o asunto sobre el cual testifica; su carácter de honestidad o veracidad; la existencia o ausencia de parcialidad, interés o cualquier otro motivo que pueda reflejarse en su declaración; alguna declaración previa consistente e inconsistente con parte o con todo el testimonio ofrecido; y la actitud del testigo hacia el foro donde declara o con respecto a lo declarado, entre otros.

En atención a estos factores, y tomando en consideración la evidencia admitida, concluimos que los testimonios de la señora Vázquez y del señor Delgado Mercado nos merecen entera validez y credibilidad en ausencia de algún tipo de animosidad real, prejuicio o persecución de parte de la gerencia. Consideramos que sus testimonios fueron consistentes y específicos.

En conclusión, consideramos que el lenguaje utilizado por la Querellante hacia la señora Vázquez, al expresarle "shhh, shhh, shhh, que se callara la boca", no fue el apropiado para responderle a un miembro de la gerencia; en un tono altanero y amenazante; insultante, ofensivo, obsceno y amenazante. Finalmente, debemos señalar

que conforme a lo dispuesto en los Artículo 3 y 21, supra, el Patrono posee el derecho de establecer reglas, normas y reglamentos que considere necesarios para conservar y estimular la disciplina, evaluar el trabajo de los empleados, respeto y consideración posible a fin de mantener las mejores relaciones entre los empleados, orden y todos los otros derechos necesarios para dirigir y operar su negocio eficientemente, cuyas reglas deberán cumplirse por los empleados cubiertos por este Convenio.

En el caso de autos, el peso de la prueba recaía sobre el Patrono. Éste, pudo probar que la Querellante violo las Reglas de Conducta Número 12 Conducta Desordenada, Alterar o interrumpir la paz y el orden en el trabajo que se le imputan. A tales efectos emitimos la siguiente:

VII. DECISIÓN

La suspensión de la Sra. Iriann Cruz estuvo justificada. Se ordena el cierre con perjuicio y archivo del caso.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE

Dada en San Juan, Puerto Rico, hoy 8 de noviembre de 2011.

LESLIE ISAAC RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 8 de noviembre de 2011 y remitida

copia por correo a las siguientes personas:

LCDA. MIREYA PÉREZ DEL RIO
DEPARTAMENTO LEGAL
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDA. ADA NURIE PAGAN ISONA
FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ, PSC
PO BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507

SR. CARLOS RAMOS PEREZ
PRESIDENTE UIET
URB. LAS LOMAS
753 CALLE 31 SO
SAN JUAN PR 00921

LCDO. OSCAR PINTADO RODRÍGUEZ
EDIF. MIDTOWN STE. 204
421 AVE PONCE DE LEÓN
SAN JUAN PR 00918

JUANA LOZADA RIVERA
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III