

Estado Libre Asociado 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
COMPANY (P.R.T.C.)
(Compañía o Patrono)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM. A-10-1793

Y

SOBRE: SUSPENSIÓN POR FALTA
DE RESPETO A UN SUPERVISOR

UNIÓN INDEPENDIENTE DE
EMPLEADOS TELEFÓNICOS DE PUERTO
RICO (UIET)
(Unión)

ÁRBITRO:
MANUEL RODRÍGUEZ MEDINA

INTRODUCCIÓN

La audiencia de arbitraje del caso se celebró en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en San Juan, Puerto Rico, el 2 de noviembre de 2010. La comparecencia registrada fue la siguiente: Por la Puerto Rico Telephone Company (PRTC), en lo sucesivo "la Compañía o el Patrono", el Lcdo. Antonio L. García Ramírez, asesor legal y portavoz; el Sr. Miguel Rolón, Administrador Laboral; la Sra. Ivonne Torres, supervisora (testigo); y la Sra. Lilliam Vázquez, supervisora (testigo).

Por la Unión Independiente de Empleados Telefónicos (UIET) en lo sucesivo "la Unión": el Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez, asesor legal y portavoz; la Sra. Gloria Casanova, representante; y la Sra. Ruby Ortega, querellante (testigo).

Además, se encontraban presentes en sala, con la anuencia de las partes, los estudiantes del Instituto de Relaciones del Trabajo de la Universidad de Puerto Rico (Recinto de Río Piedras): Vilmarie Negrón y Giovanni Bueno en calidad de observadores.

A las partes así representadas se les concedió amplia oportunidad de presentar toda la prueba documental y testifical que tuvieran a bien producir en apoyo de sus contenciones. El caso quedó debidamente sometido el 23 de diciembre de 2010, fecha concedida a las partes para someter sendos memorandos de derecho.

SUMISIÓN

Las partes no lograron establecer, mediante acuerdo, la controversia a ser resuelta en el caso, por lo que ambas sometieron, por separado, su proyecto de sumisión. A saber:

Por la Compañía:

Que el honorable árbitro determine si la suspensión de un día impuesta a la querellante Ruby Ortega estuvo o no justificada de acuerdo a la prueba desfilada el reglamento de disciplina de Prtc, el convenio colectivo vigente entre las partes, el derecho aplicable, de no haberlo estado que el arbitro provea el remedio adecuado el laudo a ser emitido tiene que ser conforme a derecho. [Sic].

Por la Unión:

Determinar si la suspensión impuesta estuvo o no justificada de no estarlo que el árbitro provea el remedio adecuado. [Sic].

Luego de evaluar ambos proyectos de sumisión a la luz de la prueba admitida, conforme a la facultad que nos confiere el Reglamento del Negociado¹, determinamos que la sumisión es la siguiente:

Determinar si la suspensión impuesta a la Sra. Ruby Ortega, por hechos ocurridos el 24 de octubre de 2009, estuvo justificada o no. De no estar justificada, el Árbitro dispondrá el remedio que estime adecuado.

DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES²

CONVENIO COLECTIVO

ARTÍCULO 3 DERECHOS DE LA GERENCIA

Sección 1

La Unión reconoce que la administración de la Compañía y dirección de la 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 organización y métodos de trabajo, los procesos, métodos y procedimientos para rendir el servicio, la determinación del equipo, piezas, partes y servicios a ser comprados, la asignación de horas de trabajo, la dirección del personal, el derecho de emplear, clasificar, reclasificar, transferir y disciplinar empleados, y todas las funciones inherentes a la administración y/o manejo del negocio.

¹Artículo XIV - sobre la Sumisión

...

b) En la eventualidad de que las partes no logren un acuerdo de sumisión llegada la fecha de la vista, el árbitro requerirá un proyecto de sumisión a cada parte previo al inicio de la misma. El árbitro determinará el(los) asunto(s) preciso(s) a ser resuelto(s) tomando en consideración el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida.

² El Convenio Colectivo aplicable es el vigente desde el 18 de enero de 2006 hasta 17 de enero del 2011.

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 (sic) la Sección anterior, tal alegación será sometida por la Unión o por el empleado al Procedimiento de Querellas establecido en este Convenio.

**ARTÍCULO 21
RESPECTO 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.

**ARTÍCULO 54
PROCEDIMIENTOS PARA QUERELLAS**

...

Sección 8 - Casos de Suspensión y Despido

- a) La Unión reconoce que es una prerrogativa gerencial inherente a la administración del negocio de la Compañía establecer normas de conducta para sus empleados durante la operación del negocio y aplicar normas disciplinarias por justa causa cuando se violen dichas normas.
- b) La Compañía, a su vez, reconoce que en los procesos de administración y aplicación de las normas de conducta y disciplina aplicables a los empleados, dichos procesos deben ser justos y razonables, con el fin de mantener unas relaciones obrero-patronales saludables. ...

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS PERTINENTES³Reglamento de Disciplina
Medidas Disciplinarias

...

28. Insubordinación o falta de respeto a un supervisor, incluyendo la negativa a realizar un trabajo u obedecer órdenes escritas o verbales.

Primera ofensa: Desde una suspensión de quince (15) días hasta despido.

Segunda ofensa: Despido.

DOCUMENTOS ESTIPULADOS

1. Convenio Colectivo vigente (2006-2011)- Exhibit 1 Conjunto.
2. Reglamento de Disciplina- Exhibit 2 Conjunto.
3. Acuse de recibo del Reglamento de Disciplina- Exhibit 3 Conjunto
4. Carta de suspensión de 6 de noviembre de 2009- Exhibit 4 Conjunto.

RELACIÓN DE HECHOS

De la prueba oral y documental desfilada durante el transcurso de la audiencia, se derivaron los siguientes hechos pertinentes a la controversia:

1. La querellante, Sra. Ruby Ortega, es empleada de la PRTC y ha ocupado el puesto de Operadora de Tráfico por aproximadamente once (11) años.
2. Al momento de los hechos, su supervisora era la Sra. Lilliam Vázquez.
3. En la mañana del sábado, 24 de octubre de 2009, la querellante se dirigió a la Sra. Ivonne Torres⁴ supervisora en el "In-charge" del Departamento de

³ Vigente desde el 10 de abril de 2006. Este Reglamento no fue negociado con la Unión. Exhíbit Número 2 Conjunto.

⁴ Se desempeñaba como supervisora en el "In-charge" del Departamento de Tráfico. En dicho departamento trabajan las operadoras de los números 411, 0 y 00 (internacional). El "in-charge" es el puesto que desempeña, generalmente, un supervisor frente a los operadores, siendo responsable por anotar la presencia y/o ausencia de los operadores y de autorizar a estos a dejar su trabajo en determinadas circunstancias.

Tráfico, quien en esos momentos sostenía una conversación telefónica con la Sra. Lilliam Vázquez (para aquel entonces la supervisora de la querellante), para preguntarle cómo se iba a pagar a los empleados que no habían llegado a trabajar el día antes debido a la explosión de Capeco; a lo que la señora Torres le respondió que casi todos los empleados se habían reportado a trabajar y, los que no, se reportaron enfermos o "en problema personal". La señora Ortega le contestó "Pues yo no llegué porque temía por mi seguridad". La señora Torres le indicó que hasta el momento las instrucciones eran que los que se reportaran enfermos se les cargaría a licencia por enfermedad y los que adujeran razones personales, se les cargaría la ausencia a licencia personal. La señora Ortega le dijo que iba a llamar a la Unión y le respondió a la señora Torres indicándole lo siguiente: "Yo no voy a discutir contigo porque no voy a perder el tiempo."

4. La señora Torres le refirió un informe de lo ocurrido a la señora Lillian Vázquez, supervisora inmediata de la querellante, quién tenía conocimiento de lo acaecido, ya que se encontraba en la línea telefónica y escuchó la conversación.

5. Finalmente, el 6 de noviembre de 2009, la querellante, como producto del hecho anterior, recibió de parte de la supervisora, Lilliam Vázquez, amparada en la faltá veintiocho (28) del Reglamento de Disciplina, una suspensión de un (1) día por lo que la Sra. Ivonne Torres percibió como una falta de respeto. Dicha comunicación en lo pertinente indicó lo siguiente:

El pasado miércoles 4 de noviembre recibí de la supervisora Ivonne Torres, un referido donde alega la supervisora haber sido objeto de una falta de respeto por parte suya. Es por lo antes expuesto que me reúno con usted en presencia del Oficial de la UIET, Sr. Edward Sánchez, para aplicarle la sanción disciplinaria mencionada en epígrafe.

Aunque esta falta conlleva como mínimo despido, es nuestro propósito que usted mejore y no repita esta conducta, queda sancionada con un (1) día de suspensión, el cual cumplirá el lunes 9 de noviembre del corriente año. Deberá reportarse al turno asignado el martes 10 de noviembre del 2009.⁵ [Sic].

6. El 14 de enero de 2010, inconforme por la medida disciplinaria impuesta, la Unión presentó una querrela mediante Solicitud para Designación o Selección de Árbitro ante este foro.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

La controversia ante nuestra consideración requiere que determinemos si la suspensión de empleo y sueldo impuesta a la Sra. Ruby Ortega, estuvo justificada o no.

El Patrono alegó que la suspensión estuvo justificada, ya que la Sra. Ruby Ortega había incurrido en la falta número 28 del reglamento de la PRTC, al dirigirse con tono de voz alto, y en actitud irrespetuosa, desafiante y de menosprecio hacia la Sra. Ivonne Torres, gerente de producción. Para sustentar su alegación, presentó, como parte de su prueba, el testimonio de la señora Ivonne Torres.

La señora Torres testificó que es la supervisora del área de servicios de operadores. Sobre el evento que provocó la suspensión de la querellante, narró que durante la mañana del sábado, 24 de octubre de 2009, mientras sostenía una

⁵ Exhibit Número 4 Conjunto.

conversación telefónica con la Sra. Lilliam Vázquez (supervisora inmediata de la querellante para aquel entonces), la Sra. Ruby Ortega entró al salón de operaciones y le preguntó cómo se iba a cargar el día anterior a los empleados que no habían llegado a trabajar debido a la explosión de Capeco. Que ella le respondió que casi todos los empleados se habían reportado a trabajar y, los que no, se reportaron "enfermos" o "en problema personal". Que la señora Ortega le contestó que no había llegado porque temía por su seguridad. Continuó relatando que le expresó a la querellante que hasta ese momento las instrucciones eran que los que se reportaran enfermos se les cargara a licencia por enfermedad y los que adujeran razones personales, se le cargara la ausencia a licencia personal. Que ante dicha contestación, la querellante en un tono de voz fuerte y en actitud de menosprecio frente a los compañeros de trabajo, le dijo: "Yo no voy a discutir contigo porque no voy a perder mi tiempo". La señora Torres añadió, que la señora Ortega exhibió expresiones, gestos y ademanes de menosprecio. Que luego la señora Ortega le dio la espalda ignorándola.

Finalmente, la testigo sostuvo que se sintió ofendida por considerar el comportamiento de la señora Ortega como una falta de respeto. Por tal razón, a raíz del incidente se procedió con la imposición de una suspensión de un (1) día por violación a la falta número 28 del Manual del Empleado.

El Patrono presentó, además el testimonio de la Sra. Lilliam Vázquez,⁶ supervisora de la querellante para entonces, quien básicamente reafirmó lo expresado por la señora Torres en cuanto al lenguaje verbal utilizado por la señora Ortega.

⁶ La señora Vázquez para la fecha de la vista se encontraba jubilada.

La Unión por su parte, alegó que la querellante no le faltó el respeto a la señora Torres; y que su acción se basó en el cumplimiento de sus funciones como delegada de la Unión.

Para sustentar su alegación, presentó el testimonio de la Sra. Ruth Ortega, quien declaró que al preguntarle a la señora Torres cómo le iban a pagar el día anterior, esta le contestó, gesticulando y con tono de voz alto y fuerte "pues personal el que se reportó personal y enfermo el que se reportó enfermo". Sostuvo que la señora Torres continuó gesticulando y argumentando que había sido un día normal de trabajo. Que ante dicha contestación le indicó a la señora Torres "que la Unión y la gerencia resuelvan, veo que con usted no se puede hablar". Que luego se marchó a su área de trabajo. Sostuvo que en ningún momento le faltó el respeto a la señora Torres. Finalmente, declaró que quien estaba en "tono alterado" era la Sra. Ivonne Torres".

Esbozadas las alegaciones de ambas partes, nos disponemos a resolver.

En el caso de autos, el Patrono le imputó a la señora Ortega, la violación de la falta número 28 del Reglamento de Disciplina de la PRTC. Aquilatada la prueba presentada, entendemos que nuestra determinación ha de basarse, primordialmente, en los testimonios prestados y la credibilidad que estos nos merezcan. Entre los factores que debemos considerar al evaluar la credibilidad de un testigo, se encuentran los siguientes:

1. el "demeanor" (comportamiento) del declarante mientras testifica, y su manera de testificar;
2. la naturaleza de su testimonio, esto es, si el testimonio es específico, detallado o evasivo;

3. su capacidad y la oportunidad que tuvo para percibir, recordar o comunicar cualquier materia o asunto sobre el cual testifica;
4. su carácter de honestidad o veracidad;
5. la existencia o ausencia de parcialidad, interés o cualquier otro motivo que pueda reflejarse en su declaración;
6. alguna declaración previa consistente e inconsistente con parte o con todo el testimonio ofrecido;
7. la actitud del testigo hacia el foro donde declara o con respecto a lo declarado.

En atención a los factores antes mencionados, y tomando en consideración la prueba documental admitida, concluimos que el testimonio de la Sra. Ivonne Torres nos merece absoluta validez y credibilidad. Consideramos que su testimonio fue sumamente honesto, consistente y específico. Sus declaraciones no revelaron ningún tipo de animosidad, prejuicio o persecución, por parte de la gerencia, hacía la señora Ortega. Además, el testimonio de la Sra. Lilliam Vázquez, corroboró lo vertido por la señora Torres. En cambio, el testimonio de la señora Ortega nos pareció uno mendaz, orquestado, solamente para negar los señalamientos del Patrono; por lo que no otorgamos credibilidad al mismo. De hecho, durante el conainterrogatorio las declaraciones de la señora Ortega revelaron su hostilidad y animosidad hacia la gerencia. A nuestro juicio, quedó probado que la señora Ortega incurrió en violación a la falta número 28 del Reglamento de Disciplina de la PRTC.

Sobre este aspecto, nuestro Ordenamiento Jurídico ha expresado que los patronos pueden aprobar reglamentos internos y establecer las normas de conducta que estimen necesarias, y los empleados estarán sujetos a ellas, siempre y cuando sean razonables y que, oportunamente, se le haya suministrado copia escrita al empleado o

empleada. En este caso, consideramos que la norma establecida por el Patrono resulta razonable. Además, este evidenció que la empleada tenía conocimiento de dichas normas.

Por otra parte, consideramos preciso señalar que de la prueba presentada por el Patrono, se desprende que la señora Ortega fue suspendida, por exhibir una conducta similar con la Sra. Dennise Martínez, supervisora. Esto por hechos acaecidos el 4 de diciembre de 2008, es decir, meses antes del incidente que originó esta suspensión.

Ante estos hechos, consideramos que el Patrono cumplió con el principio de disciplina correctiva, cuya finalidad es advertirle al empleado sobre su falta y brindarle la oportunidad de corregirla; no obstante, la empleada hizo caso omiso a la exhortación del Patrono de los hechos acontecidos el 4 de diciembre de 2008 y reincidió en dicha conducta. Por tal razón, la suspensión de un (1) día, medida disciplinaria impuesta a la querellante y la cual es menor a la que el Reglamento de Disciplina permite ante una segunda infracción de la falta 28, es más que razonable.

Así las cosas y por los fundamentos que preceden, emitimos el siguiente:

LAUDO

Determinamos que la suspensión impuesta a la Sra. Ruby Ortega, por los hechos acaecidos el 24 de octubre de 2009, estuvo justificada.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

Dada en San Juan, Puerto Rico, hoy 18 de abril de 2013.



MANUEL A. RODRÍGUEZ MEDINA
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, 18 de abril de 2013 y remitida copia

por correo a las siguientes personas:

SR. EDWARD SANCHEZ
PRESIDENTE UIET
URB. LAS LOMAS
753 S.O. CALLE 31
SAN JUAN PR 00921

SRA. GLORIA CASANOVA BERRIOS
SARGENTO DE ARMAS UIET
URB. LAS LOMAS
753 CALLE 31 SO
SAN JUAN PR 00921

LCDO. OSCAR PINTADO RODRÍGUEZ
HC-67 BOX 15094
BAYAMON PR 00956

SR. JOSÉ F. PULIDO FREGOSO
DIRECTOR RECURSOS HUMANOS
TELEFONICA DE PUERTO RICO
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO. ANTONIO L. GARCÍA RAMÍREZ
FIDDLER GONZALEZ & RODRÍGUEZ
PO BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507



JUANA LOZADA RIVERA
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III