

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, (PRTC)  
(Patrono)

Y

HERMANDAD INDEPENDIENTE DE  
EMPLEADOS TELEFÓNICOS,  
(HIETEL)  
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-12-3100  
SOBRE: Suspensión  
Sheryl Williams

ÁRBITRO: MARIELA CHEZ VÉLEZ

## I. INTRODUCCIÓN

La vista de arbitraje de la presente querrela se celebró en las oficinas del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo, en San Juan, Puerto Rico, el 21 de octubre de 2013. El caso quedó sometido para efectos de adjudicación el 6 de diciembre de 2013.

Por la Puerto Rico Telephone Company, en adelante "el Patrono", comparecieron: el Lcdo. Carlos Padilla, asesor legal y portavoz; el señor Miguel Rolón, oficial laboral y testigo; el señor Jorge Berrios, testigo; y la señora Evelyn González, observadora.

Por la Hermandad Independiente De Empleados Telefónicos, en adelante "la Unión", comparecieron: el Lcdo. Jaime Cruz Álvarez, asesor legal y portavoz; la señora

Sheryl Williams, querellante; la señora Adelmoris Nazario, testigo; y el señor José Kortright, representante.

## II. PROYECTOS DE SUMISIÓN

### Por el Patrono:

Determinar, conforme a derecho tal y como exige el Art. 57 del Convenio Colectivo, lo siguiente:

Si la suspensión disciplinaria de 3 días, impuesta el 29 de febrero del 2012 a la empleada Sheryl Williams, por insubordinación al negarse a acatar una Orden, estuvo justificada por violar las faltas #20, 25 y 28 del reglamento de Disciplina, y Código de Conducta Empresarial.

### Por la Unión:

Determinar, de conformidad con el convenio colectivo vigente a la fecha de los hechos, si la suspensión de tres (3) días laborales de la que fue objeto la querellante Sheryl Williams Santiago estuvo o no justificada.

De determinarse que la suspensión de la que fue objeto la querellante Sheryl Williams Santiago no estuvo justificada, que la Honorable Ábitra provea el remedio adecuado.

Luego de analizar el Convenio Colectivo aplicable, las contenciones de las partes, la prueba aportada y el Reglamento del Negociado de Conciliación y Arbitraje<sup>1</sup>, concluimos que el asunto específico a resolver es el siguiente:

### SUMISIÓN

Que la Ábitro determine de acuerdo a los hechos probados y al convenio colectivo vigente entre las partes, si se justifica

---

<sup>1</sup> ARTÍCULO XIII - SOBRE LA SUMISIÓN

b) En la eventualidad de que las partes no logren un acuerdo de sumisión, dentro de un término razonable, el árbitro determinará el asunto preciso a ser resuelto tomando en consideración el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios.

o no la suspensión de tres (3) días laborables impuesta a la querellante. De determinar que no, que la Arbitro provea el remedio adecuado.

### III. DISPOSICIÓN CONTRACTUAL PERTINENTE

#### REGLAMENTO DE DISCIPLINA

Falta 20 - Ociosidad o pérdida de tiempo durante horas de trabajo, dormirse, leer material no relacionado al trabajo, llamadas personales o cruzarse de brazos. Negligencia o falta de interés en el desempeño de sus funciones.

Primera ofensa, reprimenda escrita hasta suspensión de 15 días.

Falta 25 - Violar las prácticas y/o políticas administrativas, procedimientos departamentales, boletines de instrucciones, Normas Generales de Conducta, Manual de Ética, Código de Conducta Empresarial y/o cualquier otro código o normas establecidas por la Compañía.

Primera ofensa, reprimenda escrita hasta suspensión de 15 días.

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

Primera ofensa, suspensión de 15 días a despido.

### IV. HECHOS PERTINENTES

1. La querellante, Sheryl Williams Santiago, trabaja para la PRTC/ Claro y ocupa el puesto de Coordinadora de Servicio al Cliente en la tienda ubicada en Plaza Centro en Caguas.
2. Para la fecha de los hechos, la querellante tenía un horario de trabajo de 12:00pm a 9:00pm.
3. El 15 de febrero de 2012, la supervisora de la querellante, señora Coral del Mar Rivera, le envió un mensaje de texto a la querellante

a las 11:00am para que ésta última se presentara a trabajar a la tienda ubicada en Plaza Carolina.<sup>2</sup>

4. El 15 de febrero de 2012, el Gerente de Servicio del Centro de Atención de Plaza Centro y Catalinas, señor Jorge Berrios, indicó que se comunicó por teléfono con la querellante a eso de las 9:30am para indicarle que por necesidad de servicio, ésta se tenía que presentar a trabajar a la tienda de Plaza Carolina.
5. La querellante se presentó a trabajar ese día a la tienda de Plaza Centro Caguas a las 12:03pm.
6. El 29 de febrero de 2012, la Compañía le imputó a la querellante haber incurrido en violación a las faltas 20, 25 y 28 del Reglamento de Disciplina, imponiéndole como consecuencia, una suspensión de empleo y sueldo de tres (3) días.

## V. OPINIÓN

Nos compete resolver en la controversia de autos si la suspensión de empleo y sueldo de tres (3) días impuesta a la señora Sheryl Williams Santiago estuvo o no justificada.

Sostiene la Compañía que la suspensión estuvo justificada ya que el querellante incurrió en insubordinación.

---

<sup>2</sup> Exhibit 1 de la Compañía.

De otro lado, la Unión sostiene que no se justifica la suspensión ya que la Compañía no logró probar lo imputado a la querellante. Indicó, que la Compañía no fue clara en impartir la directriz a la querellante; la cual eventualmente se cumplió.

Aquilatada la prueba ante nos, estamos en posición de resolver. Veamos.

De la evidencia testifical y documental presentada por la Compañía surge de manera meridianamente clara, que el señor Jorge Berríos, Gerente de Servicio del Centro de Atención, se comunicó directamente con la querellante y le indicó a ésta que se presentara a trabajar el 15 de febrero de 2012, a la tienda de Plaza Carolina, por necesidad del servicio. Indicó, que no empecé a dicha directriz, la querellante se presentó a la tienda de Caguas, para luego trasladarse a Plaza Carolina. Que cuando la supervisora le cuestionó a la querellante la razón de no haberse presentado a la tienda de Carolina; esta respondió, que luego de haber consultado con la Unión, se le indicó que se reportara a Caguas y no a Carolina, ya que ese cambio no había sido anunciado con suficiente tiempo de anticipación.

Está firmemente establecido en el campo arbitral, que el Patrono, además de administrar su negocio, posee el derecho inherente de dirigir a sus empleados, ascenderlos, degradarlos, transferirlos y disciplinarlos por justa causa.<sup>3</sup> En el ejercicio de dicha prerrogativa, el Patrono hace uso de la misma para darle la oportunidad al

---

<sup>3</sup> Elkouri & Elkouri - How Arbitration Works, 6<sup>th</sup> Ed., BNA, Washington D.C. (1985), pág. 635.

empleado de superarse y corregirse. Igualmente, a la hora de evaluar la(s) falta(s) del empleado se toma en consideración su historial disciplinario.<sup>4</sup>

En la controversia de autos se demostró que a la querellante se le aplicó la disciplina progresiva para que corrigiera su conducta. Es obligación de todo empleado obedecer una directriz de su supervisor. De no obedecer la misma, el empleado está incurriendo en insubordinación. Esto es conocido en el ámbito laboral como “obey now, grieve later”; obedezca ahora y quejese después. Del empleado no haber estado de acuerdo, tenía que recurrir a la Unión para llevar su querrela o reclamación para procesar la misma a tono con los mecanismos provistos por el Convenio Colectivo.

Sobre este particular los tratadistas Elkouri & Elkouri han expresado:

*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.*

La excepción a lo anterior es cuando la orden impartida por un supervisor cause un peligro real a la vida, salud o seguridad del empleado. Sobre esto, el distinguido Stessin<sup>5</sup> nos dice:

*An exception to this obey now-grieve later doctrine exists where obedience would involve an unusual or abnormal safety and health hazard.*

En el caso de autos quedó demostrado que la actitud asumida por la querellante constituyó un claro reto a la imagen del supervisor. El abierto desafío de la querellante a las órdenes impartidas demostró una deliberada intención de no cumplir con la orden

---

<sup>4</sup> Burton Manufacturing Co., 82 LA 1227.

<sup>5</sup> Stessin Lawrence - Employee Discipline, BNA, Washington D.C. (1960), pág. 53.

impartida. Este tipo de desafío debilita el respeto entre patrono-empleado, además trastoca las reglas de convivencia social y civil, que redundaría en que nadie quisiera acatar las directrices de parte de sus supervisores.

Para finalizar, la Unión no controvertió la prueba presentada por la Compañía de que la querellante no incurrió en la conducta imputada.

Por los fundamentos consignados en la opinión que antecede, emitimos el siguiente:

#### IV. LAUDO

La suspensión de empleo y sueldo de tres (3) días laborables impuesta a la señora Sheryl Williams Santiago estuvo justificada.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

En San Juan, Puerto Rico, a 3 de junio de 2014.

  
MARIELA CHEZ VÉLEZ  
ÁRBITRO

**CERTIFICACIÓN:** Archivado en autos hoy, 3 de junio de 2014, y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDO CARLOS A. PADILLA VÉLEZ  
FIDDLER GONZÁLEZ & RODRÍGUEZ  
PO BOX 363507  
SAN JUAN PR 00936-3507

SR MIGUEL ROLÓN  
TELEFÓNICA DE PUERTO RICO  
PO BOX 360998  
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDO JAIME E CRUZ ÁLVAREZ  
COND MIDTOWN  
420 AVE PONCE DE LEON OFIC 510  
SAN JUAN PR 00918

SR JOSÉ KORTRIGHT  
HIETEL  
URB CAPARRA HEIGHTS  
543 CALLE ESMIRNA  
SAN JUAN PR 00920-4707

  
DAMARIS RODRÍGUEZ CABÁN  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III