

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
Negociado de Conciliación y Arbitraje
P. O. Box 195540
San Juan, Puerto Rico 00919-5540

PUERTO RICO TELEPHONE
COMPANY, INC. (PRTC)
(la Compañía)

Y

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

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM.: A-15-151

SOBRE: DESPIDO - OSVALDO
GONZÁLEZ RIVERA (AUSENTISMO)

ÁRBITRO: JORGE L. TORRES
PLAZA

INTRODUCCIÓN

La vista del presente caso se celebró el lunes, 8 de diciembre de 2014, a las 8:30am, en las facilidades del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedó sometido, para fines de adjudicación, el 30 de enero de 2015, fecha concedida a las partes para la radicación de sus respectivos alegatos.

Esos días comparecieron por la PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY, INC., en adelante denominada, "la Compañía": la Sra. Gilda Vélez, oficial laboral; y la Lcda. Alicia Figueroa Llinás, asesora legal y portavoz.

De otra parte, por la UNIÓN INDEPENDIENTE DE EMPLEADOS TELEFÓNICOS, en adelante denominada, "la Unión" comparecieron: los Sres. José Acosta, oficial, y Osvaldo González, querellante; y el Lcdo. Oscar Pintado Rodríguez, asesor legal y portavoz.

A las partes de referencia se les ofreció amplia oportunidad de ser oídas, interrogar y contrainterrogar, y de presentar toda la prueba oral y documental que tuvieran a bien presentar en apoyo de sus respectivas contenciones.

SUMISIÓN

“Determinar conforme al Convenio Colectivo, el derecho aplicable y a la prueba presentada, si el despido de Osvaldo González estuvo justificado. De no estarlo, que el árbitro provea el remedio adecuado.”

DOCUMENTO ESTIPULADO

1. Exhibit I, Conjunto - Convenio Colectivo del 18 de enero de 2006 al 17 de enero de 2011.

DOCUMENTOS DE LA COMPAÑÍA

1. Exhibit I, Compañía - Práctica de la Compañía - AUSENCIAS Y LICENCIAS, fecha de efectividad - 13 de enero de 2011.
2. Exhibit II, Compañía - Reglamento de Disciplina - fecha de efectividad - 1 de abril de 2006.
3. Exhibit III, Compañía - Acuse de recibo del Reglamento de Disciplina suscrito por Osvaldo González Rivera.
4. Exhibit IV, Compañía - Notificación del 21 de mayo de 2010, suscrita por Pedro Rodríguez y dirigida a Osvaldo González sobre Ausencias al Trabajo.

5. Exhibit V, Compañía - Memorando del 21 de mayo de 2010 suscrito por Pedro Rodríguez y dirigido a Osvaldo González sobre Acción Disciplinaria por Ausencias.
6. Exhibit VI, Compañía - Minuta Reunión Empleado del 28 de agosto de 2010 sobre Suspensión, suscrita por Perry J. Galiany y Osvaldo González.
7. Exhibit VII, Compañía - Leyenda relacionada a las ausencias de Osvaldo González.
8. Exhibit VIII, Compañía - Memorando del 15 de febrero de 2011 suscrito por Perry Galiany y dirigido a Osvaldo González sobre Despido por Ausencias Excesivas.
9. Exhibit IX, Compañía - Memorando del 16 de octubre de 2007 suscrito por Dennisse M. Martínez y dirigido a Osvaldo González en relación a Violación a la Falta #8.

DOCUMENTOS DE LA UNIÓN

1. Exhibit I, Unión - Determinación del Negociado de Seguridad de Empleo, División de Seguro por Desempleo del 30 de marzo de 2011.
2. Exhibit II, Unión - Certificado de Participación del Sr. Osvaldo González del 1 de septiembre de 2005. (Introduction to Networking Technologies).
3. Exhibit III, Unión - Certificado de Participación del Sr. Osvaldo González del 25 de octubre de 2005. (Descubriéndose, Rediseñándose para Obtener Resultados).

4. Exhibit IV, Unión - Certificado de Participación del Sr. Osvaldo González del 13 de octubre de 2005. (Baloncesto y Liderazgo).
5. Exhibit V, Unión - Reconocimiento al Sr. Osvaldo González del 23 de septiembre de 2005.
6. Exhibit VI, Unión - Certificado de Participación al Sr. Osvaldo González del 11 de abril de 2002. (Online Reference Manual Training).
7. Exhibit VII, Unión - Certificado al Sr. Osvaldo González de febrero del 2011. (Asistencia Perfecta).
8. Exhibit VIII, Unión - Certificado al Sr. Osvaldo González de septiembre del 2000. (Asistencia Perfecta).
9. Exhibit IX, Unión - Memo del 3 de junio de 1999 suscrito por Juan A. Alemán y dirigido a los Sres. Marcos Velázquez y Osvaldo González.
10. Exhibit X, Unión - Certificado de Reconocimiento al Sr. Osvaldo González del 11 de febrero de 1999. (Calidad y Producción).
11. Exhibit XI, Unión - Certificado de Reconocimiento del Sr. Osvaldo González del 16 de diciembre de 1997. (Puerto Rico Conversion Training Directory One).
12. Exhibit XII, Unión - Certificado al Sr. Osvaldo González del 19 de septiembre de 1997. (Calidad).
13. Exhibit XIII, Unión - Commendation de la Sra. Gloria E. Berríos del 13 de mayo de 1997.

DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES

...

**ARTICULO 26
LICENCIA POR ENFERMEDAD**

...

Sección 7

Las partes están conscientes de que el ausentismo es un problema grave que afecta no sólo la operación eficiente y la prestación de los servicios al cliente, sino también a los compañeros de trabajo que asisten regularmente y se sobrecargan por las tareas de aquellos que se ausentan. Consecuentemente, se establece un compromiso para solucionar este problema y se aclara que el hecho de que el empleado tenga derecho a recibir paga por ausencias por enfermedad no implica que no tenga que cumplir con las normas razonables de ausencia y puntualidad de la Compañía.

**ARTICULO 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. Los procesos cumplirán con lo siguiente:

1. La aplicación de la norma disciplinaria se efectuará dentro de un término razonable, luego de conocerse la violación o falta imputable al empleado.
2. La Compañía llevará a cabo una investigación de los hechos en que se fundamente una acción disciplinaria.
3. Se le notificará por escrito al empleado, con copia a la Unión, de las violaciones que se le imputan y la medida disciplinaria a imponerse y la fecha aproximada de la reunión que se describe en el número 4 de esta Sección, 8b.
4. La Compañía, siempre que sea posible, llevará acabo una reunión con el empleado al imponerle una medida disciplinaria.
5. En los casos de suspensión o despido de empleados, se seguirá el siguiente procedimiento cuando la Unión o el empleado consideren injustos la suspensión o la acción de despido:
 - a) De un empleado considerar injusta su suspensión o despido deberá presentar su querella a la Unión.
 - b) En caso de que la Unión también considere injusta la suspensión o despido del empleado la Unión presentará una querella por escrito dentro de los quince (15) días laborables subsiguientes a la suspensión o notificación de separación del empleado ante el Director de Asuntos Laborales y del Empleado o la persona que él delegue de la Compañía. De no resolverse la querella, la Unión podrá solicitar una reunión con el Director de Asuntos Laborales y del Empleado, personalmente. El

procedimiento ante este Departamento será uno expedito, entendiéndose que los casos de suspensión y despido serán atendidos e investigados con prioridad a cualquier otro caso sometido con anterioridad e igualmente, en estos casos se solicitará, de ser necesario, el arbitraje expedito.

- c) El Director de Asuntos Laborales y del Empleado, al evaluar la acción tomada, tendrá las mismas facultades dispuestas en la Sección 6 (d) de este Artículo.
- d) Se procederá de aquí en adelante, como se dispone en la Sección 6, inciso e, antes mencionado.

...

OPINIÓN

Nos compete resolver en la controversia de marras si el despido del Sr. Osvaldo González Rivera estuvo o no justificado.

Sostiene la Compañía que el despido estuvo justificado, ya que el Querellante incurrió en un patrón de ausentismo y tardanzas crónico. En adición, sostiene que se le brindaron oportunidades para que corrigiera su conducta y éste no aprovechó las mismas.

De otro lado, la representación sindical sostiene que el despido no estuvo justificado, ya que la Compañía no logró probar lo imputado al Querellante. En adición, que las ausencias del empleados estuvieron justificadas a tono con el Convenio Colectivo.

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

Para sostener su posición la Compañía presentó a la Sra. Richelli Pérez. Ésta declaró que lleva diez (10) años en la Compañía; que en 2010 se desempeñó como Oficial de Recursos Humanos, Área de Beneficios; que fue partícipe del programa de asistencia; que la práctica de ausencias recoge las licencias protegidas por ley y aquellas que no están protegidas por ley; que no conoce al Sr. Osvaldo González; que la participación que tuvo en el despido del señor González fue validar la data que salió del sistema en relación a la ausencias y tardanzas que tuvo el señor González.

La Compañía presentó en adición al Sr. Perry T. Galiani. Éste declaró que lleva en la Compañía desde el 1996; que en el año 2010 se desempeñó como Asistente de Tiendas al Detal; que conoce al Querellante; que fue supervisor director del señor González; que el señor González fue anfitrión de la tienda de Caparra; que el tiempo de trabajo de éste era poco debido a su ausentismo; que fue el que disciplinó al señor González; que lo despidió debido al ausentismo crónico que tenía.

Por otro lado, la Unión presentó al Sr. José Acosta. Éste declaró que es el Vicepresidente del a Unión; que lleva veintinueve años en la Compañía; que el PAE era un Programa que existía para ayudar a los empleados con problemas; que la Compañía desmanteló el PAE; que conoce al Querellante. En adición, presentó al Sr. Osvaldo González. Éste declaró que lleva diez años en la Compañía; que sus ausencias fueron por enfermedad; que padece de artritis y otras condiciones; que en la tienda que trabaja recibía los clientes, los orientaba, los asistía en el pago, entre otras; que sus ausencias obedecieron a una situación personal familiar; que él sabía del programa de ausencias de la Compañía.

En donde hay contradicciones, como en el caso de autos, le corresponde al Árbitro, evaluar y ponderar los testimonios vertidos en sus méritos a tono con la situación de hechos presentada.¹

En el campo arbitral distinguidos tratadistas han enumerado unos factores o guías a la hora de evaluar la credibilidad de un testigo. A saber:

1. Demeanor del testigo.
2. Carácter de su testimonio.
3. Su capacidad de percibir, recordar o comunicar cualquier asunto sobre el cual testifica.
4. Carácter de honestidad y veracidad.
5. Existencia o ausencia de parcialidad o interés.
6. Alguna declaración previa consistente con el testimonio ofrecido.
7. Actitud del testigo hacia foro donde declara con respecto a lo declarado.
8. Su admisión sobre la falsedad y/o mentira.²

Ponderadas las guías arriba enumeradas y las versiones ofrecidas sobre los hechos, nos merece entero crédito lo declarado por los testigos de la Compañía. Es harto conocido que al momento de evaluar el testimonio de un empleado al que se le ha impuesto una sanción disciplinaria, hay que tener en cuenta que el mismo puede tener un interés o motivo para mentir si de esto depende su caso. *Pueblo vs. Rosado Figueroa*, 138 DPR 914 (1955); *Pueblo vs. Luciano Arroyo*, 83 DPR 573 (1961).

¹ *Marvin Hill, Jr. & Anthony vs. Sinicropi – Evidence in Arbitration*, BNA, Washington D.C., 1980; pág. 101 et. seq.

² Report of the West Coast Area Tripartite Committee, in *Problems of Proof in Arbitration*, Proceedings of the Nineteenth Annual Meeting, National Academy of Arbitrators (BNA Books, 1967), 207.

Está firmemente establecido en el campo obrero patronal, que le patrono además de administrar su negocio, posee el derecho inherente de dirigir a sus empleados en la labor que desempeñan, ascenderlos, degradarlos, transferirlos y disciplinarlos por justa causa y mantener la conducta y moral del personal en un nivel óptimo.³ En el ejercicio de dicha prerrogativa, el patrono hace uso de la disciplina correctiva y progresiva, salvo en aquellas circunstancias en que se justifica el despido, dándole la oportunidad al empleado a superarse y corregirse.

Por otro lado, está firmemente establecido en dicho campo, que el despido de un empleado 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, se considera justificado. *Secretario del Trabajo vs. I.T.T.*, 108 DPR 536.

De otra parte, la legislación laboral dispone que se considera “justa causa” para el despido, el “que el obrero siga un patrón de conducta impropia o desordenada y/o la violación reiterada por el empleado de las reglas y reglamentos razonables establecidos para el funcionamiento del establecimiento, siempre que copia escrita de los mismos se hayan suministrado oportunamente al empleado”. Quedó establecido que el Querellante recibió la política de ausentismo de la Compañía.

En el caso que nos ocupa, al Querellante se le dio un memo el 21 de mayo de 2010 por ausentismo y se le insta a que corrija el mismo. Posteriormente, el 31 de julio de 2010, nuevamente la Compañía le hace un memo para darle seguimiento por

³ Elkouri & Elkouri: *How Arbitration Works*, 4ta. Ed., BNA, Washington, D.C. (1985), págs. 457 et. seq.

sus ausencias y donde se le informa que no ha mejorado, como se esperaba, su patrón de ausentismo. Finalmente, mediante carta del 15 de febrero de 2011, la Compañía despide al Querellante por el patrón crónico de ausentismo.

En el campo de la disciplina industrial se ha resuelto en numerosas ocasiones que un empleado puede ausentarse razonablemente de su trabajo por causas justificadas, pero si sus ausencias son con frecuencia e intermitentes tal que llegan a interrumpir las operaciones normales del taller de trabajo y se repiten año tras año, ello evidencia una clara incapacidad por parte del trabajador para cumplir de manera satisfactoria su asistencia al trabajo. Debemos convenir en que la asistencia normal al trabajo, es parte fundamental de los deberes de todo trabajador y que cuando se establece que éste, por las razones que sean no puede cumplir de manera satisfactoria con dicha asistencia, no puede obligarse al patrono a que se le retenga en su empleo.

En el caso de *Hewitt Robins, Inc.*, 23 LA 683, el Árbitro expresó:

“Difícilmente puede sostenerse que un patrono debe sufrir en silencio y sin recurso cuando un empleado se ausenta de manera continua y consistente de su trabajo. Debe sostenerse que el patrono tiene derecho a imponer disciplina, no importa la razón por la cual se haya dado la última ausencia del empleado. Un trabajador que desea retener su empleo debe estar preparado para cumplir con su asistencia regular al trabajo, salvo por aquellas ausencias casuales que ocurren durante el año o ausencias motivadas por alguna seria enfermedad que puedan incapacitarle por más de alguno que otro día ocasional.” (Traducción y subrayado nuestro).

El distinguido Árbitro Whitney P. McCoy en su caso *Goodyear Clearwater Mills*, 11

LA 419, señaló que:

“No importa cuán buenas sean las excusas por ausentarse, el patrono tiene derecho a la asistencia de los empleados a su trabajo. Cuando un empleado se ausenta hasta el punto de que sus servicios dejan de tener valor alguno para el patrono, aun cuando tenga la mejor excusa, no puede esperar que éste lo retenga en su trabajo.” (Traducción nuestra).

De igual modo, otros Árbitros han sostenido el derecho de un patrono a disciplinar por ausentismo crónico sin considerar las razones de las ausencias, incluyendo razones por enfermedad.⁴

El reputado tratadista Lawrence Stessin⁵ en su obra expresa a nuestro juicio dicha problemática cuando dice:

“Bajo cualquier norma de medida un empleado ausente es una pérdida económica para la compañía. Haya sido la ausencia justificada o no, es la gerencia la que tiene el problema de cubrir la falla. El tiempo pedido en encontrar y asignar a un suplente y el deterioro posible de la productividad perjudica la operación exitosa de cualquier organización. El ausentismo perturba grandemente la eficiencia y la moral de grupo. Hace a un individuo inaceptable en un grupo de trabajo no importa cuán mucho pueda dar cuando viene al trabajo.” (Traducción nuestra).

En el ámbito local los Árbitros se han expresado de la misma manera en relación al ausentismo crónico y/o desmedido en el trabajo.⁶

El razonamiento de los árbitros locales respecto al problema de ausentismo no difiere al razonamiento de los árbitros norteamericanos; todo lo contrario, convergen.

⁴ *Haftiel Wire & Cables Co.*, 19 LA 339; *Eagle Pitcher Mining & Smelting Co.*, 6 LA 544; *National Union Radio Corp.*, 13 LA 515; *Kendall Refining Co.*, 11 LA 150.

⁵ *Employee Discipline*, 3rd Ed, BNA Washington D.C., pág. 67.

⁶ Rafael A. Berríos, Caso Número 1-103 (1970); Blas O. Ferrer, Caso Número 1372 (1976); Pedro Santos, Caso Número A-1-142 (1974).

Ninguna compañía u organización social puede darse el lujo de permitir esa conducta, máxime, cuando no corregir dicha conducta conlleva la desmoralización, la baja productividad y el disloque de los objetivos que le dan vida a la institución.

La Unión, en el descargo de sus funciones, por conducto del testimonio del Querellante, intentó presentar unos documentos para demostrar unas condiciones padecidas por el Querellante que justificaban el ausentismo de éste. Los mismos no fueron admitidos. El arbitraje (vista) no es el foro para presentar una evidencia que le correspondía presentar tanto al empleado como a la Unión en las etapas pre-arbitrales dispuestas en el Convenio Colectivo o a su vez al supervisor inmediato para que éste tuviera ante sí los elementos suficientes para poder ayudar al empleado ante el problema que éste venía confrontando.

Sobre este señalamiento distinguidos tratadistas han señalado:⁷

"Arbitration is merely a method for determining a pre-existing dispute which the parties have been unable to settle in the prior steps of the grievance machinery. The arbitration hearing is not the place for the presentation of new claims, although the more thorough investigation which precedes arbitration often results in the discovery of evidence not theretofore known and of arguments not theretofore conceived. The essential facts supporting the claim of the Union should be revealed in the earlier steps of the grievance machinery if such facts are known to the Union. In the absence of such revelation, the entire purpose of the grievance machinery remains unfulfilled, and the possibilities of settlement are lost. The same, of course, is true with regard to the Company's claim and existing evidence in its favor. If such evidence is not made known by one side to the other it may not be accepted on the first time

⁷ Smith, Merrifield & Rothschild, *Collective Bargaining and Labor Arbitration* (Bobbs-Merrill Co., 1970), 274; Elkouri & Elkouri, *supra* note 3, at 258-61; Fairweather, *supra* note 3, at 229-31; *Bethlehem Steel Co.*, 18 LA 367 (1961); 1975 ARB || 8068, (1975).

in arbitration. This is particularly so where the evidence which has been withheld is the principal evidence in support of the Union's case."

En la controversia de autos, quedó demostrado que el Querellante confrontaba un problema de ausentismo crónico; que la Compañía le brindó la oportunidad de corregir su problema por medio de la disciplina progresiva y éste no supo aprovechar la misma.

Somos de opinión que el despido del señor González no fue arbitrario, caprichoso ni discriminatorio, todo lo contrario, se le brindaron una y mil oportunidades y el empleado no supo valorar las mismas.

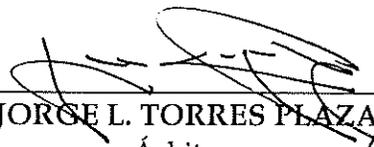
A tono con los razonamientos arriba esgrimidos, emitimos el siguiente:

LAUDO

El despido del Sr. Osvaldo González Rivera, estuvo justificado.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE:

En San Juan, Puerto Rico, a 12 de febrero de 2015.



JORGE L. TORRES PLAZA
Árbitro

CERTIFICACIÓN:

Archivado en autos hoy, 12 de febrero de 2015 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

SR EDWARD SANCHEZ GAUTIER
PRESIDENTE
UIET
URB LAS LOMAS
CALLE 31 SO 753
SAN JUAN PR 00921

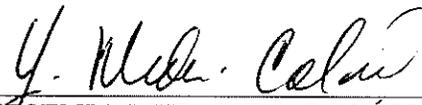
SR JOSE ACOSTA
OFICIAL
UIET
URB LAS LOMAS
CALLE 31 SO 753
SAN JUAN PR 00921

LCDO OSCAR PINTADO RODRIGUEZ
EDIF MIDTOWN STE 204
421 AVE MUÑOZ RIVERA
SAN JUAN PR 00918

SR JOSE F PULIDO FREGOSO
DIRECTOR ASUNTOS LAB Y ADM REC HUM
TELEFONICA DE PUERTO RICO
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

SRA GILDA VELEZ
OFICIAL LABORAL
TELEFONICA DE PUERTO RICO
PO BOX 360998
SAN JUAN PR 00936-0998

LCDA ALICIA FIGUEROA LLINAS
BUFETE FIDDLER GONZALEZ & RODRIGUEZ
PO BOX 363507
SAN JUAN PR 00936-3507


YESSENIA MIRANDA COLÓN
Técnica de Sistemas de Oficina III