

REPRESENTANTE DE UE PRIMERA LINEA DE DEFENSA

SINDICATO DE TRABAJADORES UNIDOS DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA, RADIO Y MAQUINARIA DE AMERICA (UE) MARZO 2018

ANALIZANDO UNA QUEJA



Marcy Hikmet, la Delegada Principal de UE Local 1917 estaba preparando su reporte para la reunión de los Delegados y el Comité Ejecutivo. Había tres quejas pendientes y ella tenía que hacer recomendaciones sobre como proceder con ellas. El Comité Ejecutivo y los delegados iban a discutir las quejas. Luego iban a decidir si deberían presentar algunas de ellas a la membresía para votar si deberían ir a arbitraje o no.

La primera queja tenía que ver con transferencias temporales. El contrato decía, “cualquier empleado que sea transferido a un puesto más alto recibirá el pago más alto a menos que la transferencia es breve y de naturaleza incidental.” Por los últimos veinte años los empleados siempre habían recibido el pago más alto cuando había sido transferidos. Con regularidad, un nuevo patrón comenzó a negar el pago extra por la razón de que sintió que el trabajo que hacía algunos empleados cuando estaban transferidos no merecía el pago más alto.

La segunda queja era sobre disciplina. Ralph iba a recibir un día de suspensión por ausentismo. Tenía uno de los peores récords de ausentismo de todos los miembros pero era muy popular con mucha gente. Estaba demandando que la unión llevara su suspensión a arbitraje.

La tercera queja tenía que ver con el hecho de que la Compañía estaba negando permiso para una ausencia temporal para una empleada. Phyllis había pedido dos semanas extras para que pudiera ir a un viaje marítimo de placer. El contrato decía que la compañía no podría negar peticiones razonables para permisos de ausencia pero si podría negarlos por producción u otras razones. La compañía tenía un record de permitir ausencias cincuenta por ciento del

tiempo. Marcy pensó que el supervisor de Phyllis no estaba siendo razonable, pero probarlo iba ser otra cosa.

Analizando una Queja - ¿Hasta donde la llevamos?

El primer paso de analizar una queja es de visitar de nuevo la pregunta, “¿Qué es una queja?”

- **¿Ha habido una violación del contrato?**
- **¿El trabajador ha sido tratado injusto y diferente que los demás trabajadores?**
- **¿Ha habido una violación de una práctica pasada ya establecida?**
- **¿Ha habido una violación de cualquier ley Federal o Estatal?**
- **¿Ha habido una violación de una queja o acuerdo de arbitraje previa?**

Por supuesto siempre puede haber un desacuerdo de interpretación pero si el delegado de la unión o el trabajador siente que la respuesta a cualquiera de estas preguntas es “sí”, entonces se debe presentar una queja. La siguiente pregunta es, ¿hasta que punto debe llevar la queja la unión? Se debe movilizar a los miembros a luchar por la queja y si el patrón aun rehusa negociar el asunto, ¿se debe llevar el asunto a arbitraje?

Vamos a revisar las tres quejas que tiene Marcy.

La primera queja afecta a empleados que no están recibiendo el nivel de pago más alto cuando son transferidos a trabajar en clasificaciones con más altos niveles de pago. El patrón esta citando al lenguaje que dice que los empleados

no reciban el pago si es que “la transferencia es breve o de naturaleza incidental.” Sin embargo, la investigación de Marcy muestra que las últimas cinco veces que el patrón había negado el pago, los empleados habían sido transferidos por un día entero.

La práctica pasada ha sido que los empleados reciban el pago más alto cada vez que son transferidos a la clasificación más alta.

Mientras la cantidad de dinero no es grande, esta queja pudiera afectar a muchos empleados en el futuro.

Marcy decida recomendar llevarlo a arbitraje si el patrón no sea razonable. Como esto afecta a todos en un momento u otro, Marcy piensa que el Comité y los Delegados deberían pedir a los miembros mostrar su apoyo.

La segunda queja tiene que ver con la suspensión de Ralph por ausentismo excesivo. La investigación de Marcy indica que hay problemas con esta queja. Ralph tiene uno de los peores récords de ausencia en el lugar de trabajo. Es simpático y su supervisor se ha detenido disciplinarle. De hecho, ha habido personas en el pasado a quienes les dieron suspensiones con menos tiempo de trabajo faltado. Él ha recibido avisos tanto verbales como escritos en el periodo reciente.

Alexaminar el récord de Ralph y la práctica de suspensión de personas por faltar al trabajo, y asegurando que el patrón ha seguido un proceso de disciplina progresivo, Marcy piensa que esta queja es una perdedora por seguro. Ralph tendrá la oportunidad de presentar su caso en la reunión de la membresía, pero

(continúe al dorso)

(continúe del frente)

Marcy piensa que el Comité deberá oponerse llevarlo a arbitraje por este asunto.

La queja final concierne al patrón negando un permiso de ausencia para que Phyllis vaya al viaje marítimo de placer. El patrón la estaba negando basado en el hecho de que estaría ausente durante las últimas dos semanas de lo que normalmente es un mes atareado. La historia de permitir ausencias del trabajo para vacaciones era más o menos mixta. Había algunos pocos casos que conocía Marcy donde a algunas personas se les había permitido el tiempo libre durante los meses atareados, pero hubo bastantes casos donde las personas fueron negadas. Muchos de los miembros de la unión en el departamento de Phyllis sintieron que el patrón estaba enojado con ella por una queja que había presentada y ganada.

Marcy sintió que había una injusticia aquí, pero probar que el patrón estaba violando al contrato sería difícil. Si la unión la llevaba a arbitraje y perdió, el patrón la usaría como una excusa para negar aun más peticiones por permisos de ausencia.

Como había mucho apoyo en el departamento

por Phyllis, Marcy pensó que hablaría con el Delegado para que hay una muestra visible de apoyo para Phyllis. Quizás una petición o calcomanías podrían ganarlo.

¿Quién hace la decisión de proceder a arbitraje?

Es la unión que debería hacer la decisión de llevar o no un caso a arbitraje, no solamente los individuos involucrados.

Esto es porque el contrato pertenece a todos los miembros, y el dinero gastado por un arbitraje pertenece a todos los miembros. Hay muchas veces cuando los asuntos podrían dañar a los miembros si un árbitro declara en contra de la unión. Esto hace que las reuniones de la unión podrían ser difíciles cuando un miembro siente que él o ella ha sufrido una injusticia pero no hay caso suficiente para que la unión sea convencida que podría ganar el caso. Es difícil cuando ha ocurrido una injusticia pero no hay el lenguaje en el contrato que se dirige a esta circunstancia. Los delegados tienen que recordar que muchos contratos dicen que un árbitro solamente puede interpretar al contrato y no añadir a ello.

¿Que tal si el patrón quiere

resolver la queja antes de llevarla a arbitraje?

Frecuentemente, un patrón querrá resolver la queja después de que la Unión ha solicitado un arbitraje; a veces llegan a un acuerdo durante la audiencia del arbitraje. Esto puede ser porque la compañía mida lo tanto que le va a costar, o quizás la unión ha mostrada como los miembros sientan sobre el asunto, o en aun en casos más raros, prevalece la razón. En este momento, la queja debe ser tratada como cualquier otra queja.

El Comité de la unión debe medir si la oferta esta de acuerdo con los principios involucrados, y como la oferta de un acuerdo compare con la posible pérdida del arbitraje.

Es el Comité que tiene el derecho de decidir llegar o no a un acuerdo. Frecuentemente, en particular si el caso se trata de un miembro que haya sido disciplinado, el miembro responderá con sus emociones y no estará pensando en la situación más grande y como la decisión del árbitro tendrá un impacto a la membresía entera. Se debe tomar los sentimientos del miembro en cuenta, pero en el análisis final, es el Comité que debe decidir.

Herramientas del Delegado

Tips para la Investigación de una Queja

Un miembro — o varios miembros — vienen a verle. Están enojados. Super enojados. “¡No es justo...es una violación del contrato...es ilegal...y no es correcto!” Ud. piensa a si mismo, “pues sí, es terrible. Debo hacer algo.” Pero luego, ¿que debe hacer?

Si su respuesta es “demandar una explicación de la gerencia,” quizá quiere pensarlo de nuevo. Seguro que hay algunos problemas que obviamente son quejas, pero muchas veces necesitaría saber mucho mas de lo que esta ocurriendo. Llegando a conclusiones basadas en información falso, imperfecto o inadecuado solo socava su credibilidad —y la de la unión.

Una Entrevista Efectiva

Recuerda que un miembro que esta desconcertado, enojado, y frustrado no siempre le dará un cuento verdadero de lo que pasó. Si un miembro esta descontento, a veces puede ser que exagera o deja mencionar detalles importantes. Depende de Ud. averiguar, ver los hechos, y luego determinar una estrategia para tratar el problema. El primer paso en su investigación es conducir entrevistas efectivas.

Obtenga la información que necesita del miembro descontento *después* de que haya calmado, o hablándole por un rato aparte de los demás, o reuniéndose con él después.

Aquí hay algunos tips probados para lograr lo máximo de información.

- Asegure que Ud. esta relajado—y toma su tiempo. *Escuchar* es clave, entonces controle sus sentimientos y concéntrate en escuchar lo que el miembro esta diciendo. Toma notas de los hechos importantes, incluyendo el quien, que, dónde, cuando, cómo, porqué, y los nombres de cualquier testigos.
- Anima al miembro “desahogarse” (tanto de los hechos como sus sentimientos).
- Hacer preguntas que no pueden ser contestadas con un solo sí-o-no cuando no entiende algo o cuando necesita clarificación, tal como: “¿Porque cree que esto pasó?” O, “Dame un ejemplo.”
- De vez en cuando, repite para el trabajador lo que le escuchó decir. Esto verifica su precisión y frecuentemente manifiesta hechos que pasaron por alto.
- Evita hacer juicio durante la entrevista. Formula su opinión más tarde, *después* de que ha reunido los hechos.
- Evita hacer promesas sobre la acción que va a tomar. Asegure al trabajador que hará una investigación y dile cuando le informará.
- Si no sabe la respuesta a una pregunta, no

adivina. Promete al trabajador que lo averiguará y que regresará con él (y hazlo!).

Una Investigación Completa

Entrevista a todos conectados con el problema de la misma manera. Habla con otros trabajadores, testigos, otros delegados, aun el líder o supervisores. Nunca depende de una sola versión de lo que ocurrió, si lo puede evitar. Y recuerda, las entrevistas son una manera de llegar a los hechos, pero no la única manera.

Revisa documentos y récords que podría ayudarle decidir lo que pasó y que se debe hacer. Estos incluyen:

- Quejas pasadas, notas del delegado, y decisiones de arbitraje;
- El contrato y acuerdos suplementarios;
- Pólizas del patrón y reglas del trabajo;
- Información que quizá necesita del patrón.

Quando haya reunido todos los hechos, entonces es hora de hacer su caso (si es que hay uno) y determinar que estrategia (el gran plan) y tácticas (pequeñas movidas) pueden ser usadas para resolverlo. Tips para la Investigación de una Queja