

Gobierno de Puerto Rico  
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos  
**NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**  
PO BOX 195540  
SAN JUAN, PR 00919-5540

**HOSPITAL ESPAÑOL DE AUXILIO  
MUTUO DE PUERTO RICO, INC.**  
(Patrono)

Y

**UNIDAD LABORAL DE  
ENFERMERAS(OS) Y EMPLEADOS  
DE LA SALUD (ULEES)**  
UNIDAD A  
(Unión)

**LAUDO DE ARBITRAJE**

**CASO NÚM: A-12-1216**

**SOBRE: SUSPENSIÓN POR  
CONDUCTA IMPROPIA**

**ÁRBITRO: LIZA OCASIO OYOLA**

**I. INTRODUCCIÓN**

La audiencia del caso se efectuó el 7 de agosto de 2012, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedó sometido, para su análisis y adjudicación, el 12 de septiembre de 2012.

Por el **HOSPITAL AUXILIO MUTUO**, en adelante "el Patrono u Hospital", comparecieron: el Lcdo. Demetrio Fernández Manzano, asesor legal y portavoz; la Sra. María Vega, directora de Recursos Humanos; el Sr. José A. Vélez Torres, supervisor y testigo; y la Sra. Elba Ortiz Cintrón, gerente y testigo.

Por la UNIDAD LABORAL DE ENFERMERAS(OS) Y EMPLEADOS DE LA SALUD, en adelante "la Unión", comparecieron: el Lcdo. Carlos M. Ortiz Velázquez, asesor legal y portavoz; y el Sr. Raúl Cruz Torres, querellante.

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

## II. SUMISIÓN

Las partes no lograron establecer, por mutuo acuerdo, la controversia a resolver.

En su lugar, sometieron, por separado, los siguientes proyectos de sumisión:

### **Por el Patrono:**

Que la Hon. Árbitro determine a tenor con el derecho y la jurisprudencia aplicable, el Convenio Colectivo vigente entre el Patrono y la ULEES, el Manual del Empleado así como la evidencia testifical y documental ofrecida, si la suspensión de empleo y sueldo por tres (3) días, al Sr. Raúl Cruz Torres, miembro bona fide de la ULEES, descansa en motivo justificado. De determinar que la sanción impuesta no descansa en motivo justificado que provea el remedio adecuado. De ser justificado que se mantenga la suspensión. [sic]

### **Por la Unión:**

Que la Hon. Árbitro resuelva conforme a derecho si la suspensión de empleo y sueldo de Raúl Cruz Torres estuvo o no justificada.

De no estar justificada que la Árbitro provea el remedio. [sic]

De acuerdo a la facultad que nos provee el Reglamento para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje<sup>1</sup>, la prueba desfilada y el Convenio Colectivo, la controversia a resolver se contrae a lo siguiente:

Determinar si la suspensión del Sr. Raúl Cruz Torres se justificó o no. De no estar justificada, que se provea el remedio adecuado.

### III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES<sup>2</sup>

#### ARTÍCULO I DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Las relaciones obrero-patronales están inspiradas en los deseos sinceros de las partes de realizar objetivos comunes para el mejoramiento del nivel social y económico de los empleados y el fortalecimiento y crecimiento de la industria.

Par el logro de estos objetivos es indispensable la creación de un clima de armonía, comprensión y buena voluntad que estimule la dinámica creadora y constructiva que proporciona la paz industrial.

Las partes contratantes se esforzarán por mantener relaciones armónicas en un clima de paz y de mutua comprensión donde se cumplan los deberes y se garanticen los derechos que más adelante se establecen. La Unidad Laboral tomará aquellas acciones que le garanticen al Hospital un servicio eficiente y a tono con los más altos niveles de ejecución y responsabilidad que demanda una

---

<sup>1</sup> Artículo XIII - 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. Éste tendrá amplia latitud para emitir remedios.

...

<sup>2</sup> Las partes estipularon como el Exhibit -1- Conjunto el Convenio Colectivo con vigencia desde el 1 de enero de 2011 hasta el 31 de diciembre de 2014.

actividad tan dedicada como la del servicio que rinde el Hospital a la comunidad.

Nosotros los contratantes comprometidos como estamos en prestar un servicio de excelencia que asegure lo más altos niveles de salud del pueblo, declaramos el propósito de fortalecer nuestras relaciones en un plano de comprensión y respeto de los deberes y derechos de cada uno, para el disfrute pleno de la satisfacción que representa la feliz tarea de cuidar al ser humano en los momentos difíciles de su enfermedad.

## ARTÍCULO XII DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN

Sección 1: El Hospital retiene el derecho exclusivo de administrar su negocio y las partes reconocen que además de otros derechos y responsabilidades que no se mencionan específicamente en este Artículo, el Hospital tiene y mantendrá el derecho exclusivo a dirigir sus operaciones incluyendo, entre otros, el tipo de servicio, métodos, procesos y medios de operación, cantidad de empleados en cada área, unidad o departamento, ubicación, número y tamaño de los departamentos, determinar las cualificaciones para las posiciones cubiertas por el Convenio, revisión, supervisión y programación de los itinerarios de trabajo, establecimiento de turnos, asignación de trabajo en sobre tiempo, determinación, asignación, fijación y extensión de todos los servicios, así como los métodos, estándares, procedimientos y materiales a usarse, incluyendo el derecho de instalar y remover equipo, requerir mantenimiento adecuado, introducir nuevos y mejores procesos de trabajo, terminar total o parcialmente cualquiera de sus operaciones. De igual manera, podrá despedir o disciplinar por justa causa a los empleados cubiertos por el presente Convenio.

...

Sección 5: El Hospital podrá establecer reglas para conservar y estimular la disciplina, el orden y la eficiencia del personal,

cuyas deberán cumplirse por los empleados cubiertos por este Convenio y cuyas reglas no podrán estar en conflicto con las disposiciones de este Convenio.

#### ARTÍCULO XXVI DISPOSICIONES GENERALES

...

D. Las partes reconocen su responsabilidad de laborar conjuntamente para lograr el cumplimiento de los acuerdos contenidos en este Convenio en un plano de la mayor armonía y comprensión, a fin de hacer posible el fortalecimiento de sus relaciones cumpliendo sus deberes respectivos para con la Unión los efectos en los empleados de dicha venta cumpliendo con sus obligaciones según establecidas en la Ley Nacional de Relaciones del Trabajo.

...

W. El Hospital y sus funcionarios se obligan a dar a los empleados cubiertos por este Convenio el mejor trato, respeto y consideración y estos a aquellos, a fin de mantener las mejores relaciones entre los empleados y el Hospital y la eficiencia en los servicios.

...

#### IV. RELACIÓN DE HECHOS

De la prueba testifical y documental desfilada durante el transcurso de la audiencia, establecimos los siguientes hechos:

1. El Sr. Raúl Cruz Torres, querellante se desempeña como Auxiliar de Suplidos desde, aproximadamente, 12 años en el Centro de Suplidos del Hospital Español Auxilio Mutuo.

2. El 20 de marzo de 2012, el Sr. José A. Vélez Torres, supervisor inmediato del Querellante, suscribió la Evaluación del Desempeño de Empleados anual del señor Cruz, la cual cubrió el periodo desde diciembre de 2010 hasta el 2011.<sup>3</sup>

3. El horario de trabajo para la semana del 15 al 19 de agosto de 2011 del Querellante, según el programa de trabajo mensual del Centro de Suplidos, comenzaba a las 6:00 a.m. y terminaba a las 2:30 p.m.<sup>4</sup>

4. El Sr. Raúl Cruz Torres firmó el registró semanal de su asistencia en el documento de nombre "Time Card Report", el cual reflejó que la hora de entrada para el 15 de agosto de 2011 fue a las 7:11 a. m.<sup>5</sup>

5. El 15 de agosto de 2011, el Sr. José A. Vélez en la oficina de la Sra. Elba Ortiz y en presencia de ella, se reunió con el Sr. Raúl Cruz para discutir la tardanza de ese día. El señor Vélez al indagar con el Querellante sobre su tardanza ese día, alegadamente, se suscitó un incidente entre ambos. Por dicho incidente el señor Vélez suscribió un *Informe Anecdotal*, en el cual expresó, según redactado lo siguiente:

"Descripción de la situación o incidente: Actitud agresiva, intimidante y falta de respeto.

El 15 de agosto del corriente como es de su conocimiento, nos reunimos con el empleado Raúl Cruz Torres ya que según el registro de asistencia para dicho día entro a laborar a las 7:11 am aun cuando su hora de entrada era a las 6:00 am. Indico sobre su tardanza que se le había olvidado a qué hora entraba ese día. Se le indico que no había notificado la razón de su tardanza.

---

<sup>3</sup> Exhibit 5- Patrono.

<sup>4</sup> Exhibit -21- Patrono.

<sup>5</sup> Exhibit -8- Patrono.

Cuando trato de orientarlo con relación a que todos tenemos la responsabilidad de comunicar estas situaciones inmediatamente a la gerencia del departamento, comenzó a elevar el tono de voz, actuó en forma alterada y molesto, indicando que no quería que le preguntara ni interviniera con él. Le pedí que necesitábamos que bajara la voz y su agresividad y le indique que si mantenía esa actitud teníamos que dar por concluida la reunión hasta otro momento. En vista de que el Sr. Cruz continuó hablando y actuando en forma alterada, opte por retirarme de la reunión.”<sup>6</sup>

6. La Sra. Elba Ortiz, gerente de Recursos Humanos, remitió a la Oficina de Recursos Humanos para la acción correspondiente, el documento de nombre *Hoja de Intervención con Empleado*, en el cual expresó sobre el incidente que presencié, lo siguiente:

“...En esa ocasión y en mi presencia usted le faltó el respeto al Sr. José Vélez y en una actitud de insubordinación y retante se negó a contestar a sus preguntas y expresó que no quería que le preguntara ni interviniera con usted ya que no lo aceptaba como supervisor y lo acusó de mentiroso. Tuve que intervenir al observarle sumamente alterado y se le solicitó que debe dirigirse hacia su supervisor con respeto y se controlara. Se le indicó además que no puede rehusarse a ser supervisado por el señor Vélez. Su reacción de que si yo lo llamaba y el señor Vélez estaba presente usted no estaría muestra una conducta no aceptable y de insubordinación.

De acuerdo al Manual del Empleado usted ha faltado a las siguientes normas: #37 Insubordinación, #54 cumplimiento de normas, #24 conducta impropia y #29 lenguaje ofensivo.”<sup>7</sup>

7. El 16 de septiembre de 2011, la Sra. María Vega, directora de Recursos Humanos, le impuso al Querellante, mediante comunicación escrita al efecto, una

---

<sup>6</sup> Exhibit -11- Patrono.

<sup>7</sup> Exhibit -10- Patrono.

suspensión de empleo y sueldo por tres (3) días laborables, efectivo al recibo de dicha comunicación. En la misma, se expresa, según fue redactado, lo siguiente:

**“Conducta Impropia**

El 16 de septiembre de 2011

El 15 de agosto de 2011, la Sra. Elba Ortiz y el Sr. José Vélez se reunieron con usted con el propósito de traer a su atención la tardanza que tuvo ese día. Durante la conversación, usted le faltó el respeto al señor Vélez utilizando lenguaje ofensivo al referirse a su persona, actuando en forma alterada y agresiva. La señora Ortiz intervino y le solicitó que bajara su tono de voz y que se condujera en forma respetuosa. Usted se negó a recibir instrucciones de parte del señor Vélez y a discutir la amonestación por motivo de su conducta. En una ocasión anterior se reportó una conducta similar y optamos por darle una oportunidad, en la confianza de que no se repetiría la misma.

En el Manual de Empleado se establece que “todo empleado debe resolver los desacuerdos o conflictos que puedan surgir en el trabajo observando siempre una conducta respetuosa y correcta. En adición no se tolerara la insubordinación de ninguno de sus empleados...”<sup>8</sup>

8. La Unión, inconforme con la determinación del Patrono de suspender por tres (3) días de empleo y sueldo al Sr. Raúl Cruz Torres, radicó una Solicitud para Designación y Selección de Árbitro en el Negociado de Conciliación y Arbitraje.

**V. ALEGACIONES DE LAS PARTES**

El Patrono alegó que el Sr. Raúl Cruz, aquí querellante, se dirigió hacia su supervisor inmediato, Sr. José Vélez, en un tono de voz alto, faltándole el respeto al investigar sobre su tardanza; y que además, lo acusó de mentiroso, lo que constituyó ser un acto de insubordinación que no tolerarán. El Sr. José Vélez Torres, testigo del

---

<sup>8</sup> Exhibit -13- Patrono.

Patrono declaró que, es supervisor en el área Suministros Estériles desde hace, aproximadamente, 12 años. Que como supervisor del área tiene acceso al registro de asistencia de los empleados, además, de velar por el cumplimiento de la jornada de trabajo. Que en dicha área la jornada de trabajo consta de varios turnos, y entre ellos está el de las 6:00 a.m.

El señor Vélez indicó que el 15 de septiembre de 2011, al revisar la asistencia de los empleados, observó que su subalterno el señor Cruz, registró su asistencia a las 7:11 a. m. cuando el programa de trabajo decía a las 6:00 a. m. Que cuando un empleado se ausenta o llega tarde se verifica el motivo de la ausencia o tardanza, razón por la cual investigó con la Sra. Elba Ortiz, gerente del Centro de Suplidos si el señor Cruz había llamado. Que la señora Ortiz le informó que no. El señor Vélez declaró que reunió al Querellante en presencia de la Sra. Elba Ortiz y que cuando indagó sobre su tardanza, el señor Cruz le indicó que se le había olvidado que entraba a las 6:00 a. m.; y al indagar sobre la razón de la tardanza, el Querellante en voz alta le dijo que no iba a contestar más preguntas, que no le cuestionara. Atestó, que el Querellante comenzó a gesticular con sus manos y a efectuar expresiones corporales en forma intimidante; y que sintió que el Querellante invadió su espacio y en un momento dado, éste le dijo que era un mentiroso.

La Sra. Elba Ortiz, testigo también del Patrono declaró que, el 15 de agosto de 2011 el Querellante llegó tarde. Que el señor Vélez, supervisor inmediato de éste lo

reunió y al indagarle sobre el motivo de la tardanza, el Querellante en forma agresiva, furioso, encolerizado y gritándole, le dijo que no le iba a responder nada de lo que le estaba preguntando. La señora Ortiz adujo que como el incidente ocurrió en su oficina, le preguntó al Querellante porqué no aceptaba al señor Vélez como supervisor, que éste le indicó que era un mentiroso. La señora Ortiz expresó que sobre el incidente preparó una Hoja de Intervención con el Empleado en conjunto con el señor Vélez sobre lo allí sucedido.

La Unión, por su parte, presentó el testimonio del Sr. Raúl Cruz Torres, querellante. Éste expresó que el 15 de agosto de 2011, llegó tarde y que al señor Vélez inquirirle sobre su tardanza, se dirigió hacia él en forma retante y en un tono de voz fuerte, al cual él respondió hablándole fuerte también. Con el tono de voz fuerte quiere decir duro. Expreso el señor Cruz que ha tenido diferencias con el señor Vélez y que se siente hostigado por éste.

## VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si la suspensión impuesta al Sr. Raúl Cruz por falta de respeto, se justificó o no.

El Tribunal Supremo de Puerto Rico, ha sostenido que en casos de acciones disciplinarias es al Patrono a quien le 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.<sup>9</sup> El peso de la prueba se contrae a establecer si hubo justa causa para la determinación tomada o no. El distinguido tratadista Demetrio Fernández en cuanto a la justa causa ha expresado que: La gran mayoría de los convenios colectivos disponen que el Patrono tenga amplia libertad de disciplinar, siempre y cuando medie justa causa, causa razonable, causa adecuada o causa. Otros mantienen silencio sobre este extremo y los árbitros infieren que es requisito indispensable para legitimar la sanción disciplinaria que haya habido justa causa.<sup>10</sup>

En este caso, el Patrono, en virtud de los derechos de administración establecidos en el Convenio Colectivo suscrito entre las partes, aprobó un Manual del Empleado. Este dispone en lo pertinente y concerniente a este caso y en términos de la falta imputada, lo siguiente:

...

#### 24. Conducta Impropia:

- a. No se permitirá conducta ofensiva a la decencia o a la moral pública y/o contravenga los mejores intereses del Hospital y/o la imagen de éste en la comunidad, sus servicios, personal, pacientes y patrocinadores. Todo empleado debe resolver los desacuerdos o conflictos que puedan surgir en el trabajo, observando siempre una conducta respetuosa y correcta...

La prueba demostró en lo concerniente a la falta imputada que antes de la disciplina imputada, el Querellante tenía en sus récords tres (3) evaluaciones del

---

<sup>9</sup>Junta de Relaciones del Trabajo v. Autoridad de Energía Eléctrica, 117 D.P.R. 222, 227 (1996); Junta de Relaciones del Trabajo v. Hato Rey Psychiatric, 119 D.P.R. 62, 71 (1987).

<sup>10</sup> Fernández Quiñones, Demetrio, El Arbitraje Obrero Patronal, Editorial Fórum, 2000, página. 209-210.

desempeño que hicieron hincapié en su actitud. Sobre este particular la evaluación del año de 2010, que cubrió el periodo de agosto 2009 a febrero de 2010 (Exhibit -3- Patrono), se comentó sobre el continuo mejoramiento en la comunicación y en su relaciones con sus compañeros, aunque aún continuaban algunas asperezas. En otra del año 2011, que cubrió el periodo de diciembre de 2009 al 2010 (Exhibit -2- Patrono), se señaló que se observaba que todavía mantenía diferencias con compañeros del área, aunque había mejorado la comunicación con la línea de mando, podía mejorar más. Finalmente, la de 2012 que cubrió el periodo de diciembre de 2010 al 2011 (Exhibit-5- Patrono), que aunque fue posterior a la disciplina impuesta, ésta recogía también el aspecto de la falta de comunicación del Querellante hacia sus compañeros de trabajo y la línea de mando. Ninguna de las evaluaciones del desempeño fue cuestionada en el procedimiento de quejas y agravios provisto en el Convenio Colectivo.

Evaluado lo anterior, entendemos que la prueba presentada por el Patrono y el historial de conducta del Querellante en sus evaluaciones del desempeño, fueron suficientes y pertinentes para demostrar la conducta impropia imputada. El testimonio del señor Vélez y la señora Ortiz fueron reafirmados por el propio Querellante cuando admitió que le respondió al supervisor tal y cual él lo había hecho, ésto fue, en un tono de voz fuerte y admitiendo sus diferencias con él. La actitud del Querellante hacia su supervisor fue sin duda una conducta impropia por lo cual fue disciplinado.

Por otra parte, luego de analizar la prueba concluimos que la negación del Querellante a recibir instrucciones del señor Vélez para discutir la razón de su tardanza no fue una insubordinación. Al momento de evaluar si un empleado ha incurrido en insubordinación hay que considerar varios aspectos, estos son: que la orden o tarea sea dada por una persona autorizada para ello; que la orden sea legal y razonable; y que premeditada o intencionalmente el empleado haga caso omiso de la orden. Los tratadistas Elkoury & Elkoury definen insubordinación como la negativa de un trabajador a obedecer unas directrices gerenciales o cumplir con un procedimiento establecido. Según éstos, una ofensa grave que viola el derecho de la gerencia a dirigir su fuerza trabajadora dado que soslaya una orden de trabajo impartida. La máxima de obedezca ahora y quéjese después ("obey now and grieve later") generalmente gobierna las decisiones arbitrales en casos de insubordinación.<sup>11</sup> En este caso, la negativa del Querellante a comunicarse con su supervisor inmediato se relacionó con la actitud, evidenciada por el Patrono lo que constituyó una clara conducta impropia que no fue permitida.

En conclusión, es un principio importante cuando el convenio colectivo establece que en las relaciones obrero patronales debe imperar un trato de respecto recíproco entre los gerenciales, unionados y también entre compañeros de trabajo, ello constituye la regla de ese taller. De surgir diferencias entre éstos, dichas situaciones

---

<sup>11</sup> Elkouri, Frank, How Arbitration Works, /Elkouri & Elkouri -6ta. Ed., editor in chief, Alan Miles Ruben, BNA Boo(2003), pag. 1023-1024.

deben ser canalizadas y discutidas dentro de un plano de respeto mutuo y cordialidad. De no hacerse así, ello quebrantaría las relaciones obrero patronales, lo cual afecta en mayor o menor grado a todas las partes.

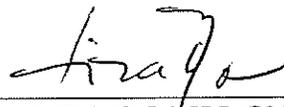
Por los fundamentos anteriormente expuestos, el Convenio Colectivo, las contenciones de las partes y la prueba, emitimos el siguiente:

**VII. LAUDO**

Determinamos que la suspensión de tres (3) días del Sr. Raúl Cruz Torres estuvo justificada.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**

En San Juan, Puerto Rico, a 30 de octubre de 2012.



---

LIZA OCASIO OYOLA  
ÁRBITRO

**CERTIFICACIÓN:** Archivado en autos hoy, 30 de octubre de 2012 y remitida copia por correo a las siguientes personas:

LCDO DEMETRIO MANZANO  
SÁNCHEZ BETANCES, SIFRE & MUÑOZ NOYA, PSC  
PO BOX 364428  
SAN JUAN PR 00936-4428

SRA MARÍA NEGRÓN DE VEGA  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS  
HOSPITAL AUXILIO MUTUO  
PO BOX 1227  
SAN JUAN PR 00919-1227

LCDO CARLOS M ORTÍZ VELÁZQUEZ  
CALLE HÉCTOR SALAMÁN NÚM. 354  
URB LA MERCED  
SAN JUAN PR 00918

SRA ANA C. MELÉNDEZ, PRESIDENTA  
UNIDAD LABORAL DE ENFERMERAS(OS) Y  
EMPLEADOS DE LA SALUD (ULEES)  
CALLE HÉCTOR SALAMÁN #354  
URB LA MERCED  
SAN JUAN PR 00918

  
MAYRA CRUZ FRANCO  
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III