

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

**CENTRO CARDIOVASCULAR DE
PUERTO RICO Y EL CARIBE
(CORPORACIÓN)**

Y

**UNIÓN GENERAL DE
TRABAJADORES (UGT)
(UNIÓN)**

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-06-708

SOBRE: FALTA DE RESPETO

ÁRBITRO: YAMIL J. AYALA CRUZ

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia de arbitraje de la presente querrela se celebró en el Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe, el 30 noviembre de 2006. El caso quedó sometido, para su análisis y adjudicación, el 12 de mayo de 2006, luego de concluido el término concedido a las partes para someter sus respectivos memorandos de derecho.

Por el **Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe**, en adelante “la Corporación” comparecieron: el Lcdo. Pablo R. Álvarez Sepúlveda, Asesor Legal y Portavoz; el Sr. Héctor L. Troche García, Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales; y como Testigo la Srta. Margaret Cruz Pérez, Administradora del Departamento de Terapia Respiratoria.

Por la **Unión General de Trabajadores (UGT)**, en adelante “la Unión” compareció: el Sr. José A. Añeses Peña, Asesor Laboral y Portavoz; la Sra. Carmen Reverón, Oficial de Servicio; la Sra. Glenda Nazario Álvarez, Testigo; y la Sra. Margaret Jiménez Fernandini, Querellante.

II. SUMISIÓN

Las partes no lograron llegar a un acuerdo sobre el asunto a resolver por el Árbitro, por lo que sometieron sus respectivos proyectos de sumisión:

Proyecto de Sumisión del Patrono

Determinar, de conformidad con el Convenio Colectivo y el derecho aplicable, si la Administradora del Departamento de Terapia Respiratoria violó el Artículo V- Derechos de Administración (pág. 5) por los hechos ocurridos el 6 de julio de 2005 con la empleada Margaret Jiménez Fernandini, Terapia Respiratoria.

Proyecto de Sumisión de la Unión

Determinar si la Corporación violó o no el Convenio Colectivo en relación al comportamiento observado por la Srta. Margaret Cruz, Administradora del Departamento de Terapia Respiratoria, en hechos ocurridos el 6 de julio de 2005 y que afectaron a la querellante Sra. Margaret Jiménez Fernandini; de determinar que violó el Convenio, el árbitro dispondrá el remedio adecuado.

En el uso de la facultad concedida a este Árbitro, mediante lo dispuesto en el Reglamento Para el Orden Interno de los Servicios de Arbitraje¹, determinamos que el asunto preciso a resolver en el presente caso consiste en:

Determinar si el comportamiento de la Srta. Margaret Cruz, Administradora de Terapia Respiratoria, en hechos ocurridos el 6 de julio de 2005, constituye una violación al Artículo 59, Sección 59.8 del Convenio Colectivo. De haberse configurado la violación, que el Árbitro provea el remedio adecuado.

¹ Véase el Artículo XIV - **Acuerdo de 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 resueltos tomando en consideración el convenio colectivo, las contenciones de las partes y la evidencia admitida.

III. DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO ATINENTES AL CASO

Convenio Colectivo²
Artículo 3
Declaración de Principios

Este Convenio Colectivo se firma con el propósito de obtener, para los (as) empleados(as) cubiertos (as) por el mismo, mejores condiciones de vida y de trabajo, al igual que una serie de beneficios marginales y estimular y lograr un progreso continuo en las mejores relaciones entre la Corporación y los(as) trabajadores(as) que ésta emplea y que están representados por la Unión; promover la eficiencia y la economía en las operaciones de la Corporación. El mismo, en todo su esfuerzo y espíritu, recoge el objetivo de los(as) empleados(as) por mejorar sus condiciones económicas y sociales dentro de la empresa. La Corporación y la Unión cooperarán ampliamente para dejar cumplidos los propósitos de este Convenio. De este modo, tanto la Unión como la Corporación afirman y garantizan el mantenimiento de la paz laboral tan necesaria para una institución como ésta, y en su consecuencia acuerdan el siguiente Convenio Colectivo.

Artículo 5
Derechos de Administración

Sección 5.1: Facultades de la Corporación

La Unión reconoce que excepto las limitaciones impuestas por el presente Convenio Colectivo, la Corporación retiene todas las prerrogativas, derechos y poderes inherentes a su facultad de dirigir, administrar y operar la Institución, la prestación de sus servicios y empleados(as).

Sección 5.2: Prohibición de Discriminar

Dichos poderes y prerrogativas no serán utilizados por la Corporación discriminatoriamente contra ningún(a) empleado(a) ni en contravención a este Convenio.

² Convenio Colectivo vigente desde el 23 de octubre de 2003 al 22 de octubre de 2007.

Sección 5.3: Derecho a Promulgar Reglas y Reglamentos

La Corporación tendrá derecho a promulgar reglas y reglamentos, disponiéndose que los mismos no serán inconsistentes con los términos de este convenio ni con la legislación vigente.

...

Artículo 59**Disposiciones Generales****Sección 59.8: Buen trato y Respeto Recíproco**

La Corporación, sus Funcionarios (as) y Supervisores (as) se comprometen a mantener un trato y conducta que fomente las mejores relaciones; esto es justo, respetuoso, imparcial, equitativo y considerado. Del mismo modo, los (as) empleados (as) de la Unidad Apropiaada se comprometen a mantener un trato y conducta que fomente las mejores relaciones; esto es justo, respetuoso, imparcial, equitativo y considerado.

IV. RELACIÓN DE HECHOS

1. La Sra. Margaret Jiménez, aquí querellante, se desempeña como Terapista Respiratoria en la Corporación en el turno fijo de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
2. La Sra. Margaret Cruz Pérez es la Administradora del Departamento de Terapia Respiratoria de la Corporación.
3. La Corporación tiene un área de Intensivo Quirúrgico que está dividido en las áreas A y B.
4. El día 6 de julio de 2005, la Querellante se encontraba en el área A del Intensivo Quirúrgico, cuando la Administradora Cruz entró al lugar con un "capnógrafo³" y lo puso, fuertemente, sobre el escritorio.

³ Instrumento utilizado para medir el CO₂, (saturación de oxígeno).

5. Luego la Administradora Cruz le indicó a la Querellante que había encontrado el “caphnógrafo” en el satélite⁴.
6. La Querellante le respondió a la Administradora que lo había guardado en el satélite por instrucciones de la Supervisora del Área de Intensivo Quirúrgico, Ana Ramírez.
7. La Administradora Cruz le cuestionó a la Querellante, en un tono firme, la forma en que encontró el “caphnógrafo” en el satélite.
8. La Administradora le ordenó a la Querellante que guardara el “caphnógrafo” en el tercer (3) piso y al hacerlo le tocó el hombro.
9. Inmediatamente, la Administradora Cruz se marchó del área.
10. Ante esta situación la Querellante presentó una querrela mediante el Procedimiento de Quejas y Agravios contenido en el Convenio Colectivo.
11. La Sra. Glenda Nazario Álvarez, terapeuta respiratoria, fue testigo del incidente antes descrito.

V. ALEGACIONES DE LAS PARTES

La Unión alegó que el comportamiento exhibido por la Administradora Cruz durante el evento del 6 de julio de 2005, en que se vio involucrada la Querellante, constituyó una violación al Convenio Colectivo.

La Corporación alegó que el comportamiento observado por la Administradora Cruz no violó el Convenio Colectivo.

⁴ Lugar donde los empleados del Departamento de Terapia Respiratoria guardan sus utensilios de trabajo en el Área de Intensivo Quirúrgico.

VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En este caso nos corresponde determinar si el comportamiento de la Administradora del Departamento de Terapia Respiratoria, Srta. Margaret Cruz, en hechos ocurridos el 6 de julio de 2005, constituyó una violación al Artículo 59, Sección 59.8 del Convenio Colectivo, *supra*.

En el procedimiento de arbitraje, la parte que sostiene la afirmativa de la cuestión en controversia debe producir prueba suficiente para probar los hechos esenciales de su reclamación; el peso de la prueba descansa en la parte contra quien el árbitro fallaría si no se presenta evidencia por ninguna de las partes. Junta de Relaciones del Trabajo v. Hato Rey Psychiatric Hospital, 119 DPR 62 (1987).

A tenor con lo antes señalado, la Unión nos sometió el testimonio de la Querellante. Ésta declaró, en síntesis, que el 6 de julio de 2005 se encontraba en el área A de Intensivo Quirúrgico, acompañada por la Sra. Glenda Nazario cuando la Administradora Cruz entró al lugar con un “caphnógrafo”, y lo puso, fuertemente, sobre el escritorio y le indicó que lo había encontrado en el satélite.

Testificó además, que le respondió a la Administradora que ella lo había guardado en el satélite por instrucciones de la Supervisora del Área de Intensivo Quirúrgico, Ana Ramírez. Que ésta reaccionó diciéndole: “Ah, tu fuiste la que lo llevaste, pues te voy a decir como lo dejaste, así, tirado, mal puesto, por poco se cae; se podía caer.” Arguyó que luego la Administradora le ordenó, en un tono firme, que lo llevara al tercer piso, Departamento de Terapia Respiratoria, enfatizándole con un “okay”, le

tocó el hombro, se viró y siguió caminando. Esta declaró, finalmente, que la forma en que actuó la Administradora Cruz, fue la que provocó que radicara la querrela que nos ocupa.

La Unión también nos presentó en evidencia el testimonio de la Sra. Glenda Nazario Álvarez. Las declaraciones vertidas por ésta fueron similares a las de la Querellante. Durante su testimonio, expresó que le asombró el hecho de que la Administradora tocara a la Querellante en el hombro. Razón por la cual, miró asombrada a su compañera de trabajo, porque entendió que se podía alterar.

La Corporación para demostrar que las actuaciones de la Administradora Cruz no constituyeron una violación al Convenio Colectivo, sometió en evidencia su testimonio. Ésta declaró que la fecha de los hechos, antes de llegar a Intensivo Quirúrgico, entró al satélite y encontró un “caphnógrafo” mal colocado sobre otro equipo. Describió la colocación como de lado y al revés, casi cayéndose. Agregó que le llamó la atención a la Querellante, porque es un equipo costoso, cuyo sensor solamente cuesta alrededor de \$2,500.00, y si no se cuida, el paciente podría carecer de equipo indispensable.

La Administradora Cruz admitió que tocó a la Querellante, pero que no fue en forma despectiva. Indicó que aún cuando no acostumbra tocar a sus empleados, lo hizo como una forma de darle apoyo. Que esta situación fue mal interpretada por la Querellante.

Analizada y aquilatada la prueba presentada por las partes, concluimos que las actuaciones de la Srta. Margaret Cruz durante los hechos antes expuestos constituyen una violación a las disposiciones del Convenio Colectivo.

Está firmemente establecido en nuestra jurisdicción que el patrono además de administrar su negocio, posee el derecho inherente de dirigir a sus empleados en la labor que desempeñan ascenderlos y descenderlos, transferirlos, disciplinarlos por justa causa y mantener la conducta moral en su más alto nivel. Elkouri & Elkouri, How Arbitration Works, Páginas 634–636, Sexta Edición, 2003.

De acuerdo con el Artículo V, del Convenio Colectivo, *supra*, la Corporación tiene el derecho de **disciplinar y dirigir a sus empleados** así como el control exclusivo de los asuntos relacionados con la operación, manejo y administración de la empresa. No obstante, el referido Artículo también dispone que **estos derechos no pueden ser utilizados de forma caprichosa o arbitraria contra algún empleado**. (Énfasis nuestro)

La **arbitrariedad** se ha definido como el acto o proceder contrario a la justicia, la razón o las leyes, dictado sólo por la voluntad o el capricho. La palabra **capricho** se ha definido como una determinación que se toma arbitrariamente, inspirada por un antojo, por humor o por deleite en lo extravagante y original⁵. (Énfasis nuestro)

La Corporación mediante el contrato colectivo suscrito, se obligó a establecer su prerrogativa gerencial acorde con los preceptos recogidos en la Declaración de Principios, cuyo propósito es mantener la paz laboral, mediante el estímulo de las

⁵ Diccionario de la Real Academia Española, vigésima segunda edición.

mejores relaciones entre la Corporación y los trabajadores; mejorar las condiciones económicas y sociales (de vida y de trabajo) de los empleados de la Corporación y la promoción de la eficiencia y la economía en las operaciones de la Corporación⁶.

De igual forma, el Artículo 59, en su Sección 59.8, *supra*, los supervisores de la Corporación y los empleados se comprometieron a mantener un trato y conducta justa, respetuosa, imparcial, equitativa y considerada, que fomentara las mejores relaciones entre las partes.

La tarea de administrar es una de alta complejidad. Un taller organizado sindicalmente debe regirse estrictamente por el Convenio Colectivo y las reglas y reglamentos promulgados por el patrono siempre que sean razonables y conocidos por los empleados, para que les sean aplicables⁷. Dentro del campo de la administración o manejo del recurso humano en las empresas, existen diferentes variantes en los estilos, sin embargo, todos persiguen la meta de promover la eficiencia. En aras de conseguirla, hay estilos más favorecedores que otros.

Como parte del proceso de supervisión del recurso humano, hay administradores que incurren en una práctica usual, más no recomendable, de trato hostil contra el empleado. Las actuaciones groseras, gesticulaciones y la utilización de un lenguaje amenazante de forma reiterada, se destacan dentro de este estilo de supervisión.

⁶ Artículo 3, Declaración de Principios, Exhibit I Conjunto.

⁷ Jusino Figueroa vs. Walgreens, 2001 TSPR 150

El mejor aliado de la organización será aquel supervisor que en su actuar logre que los empleados hagan las cosas de la mejor forma posible, motivados y comprometidos con la empresa. Las jefaturas deben demostrar y mantener altos niveles de desempeños, sólo así los empleados tendrán referentes positivos e inspiradores. Siendo el jefe inmediato la cara la empresa, si este es amable en su trato, paciente, comprometido, etc., el trabajador tenderá a percibir de mejor modo a la organización, que si está siempre de mal humor, poco tolerante, y tiene una comunicación deficiente⁸.

Los supervisores pueden mantener una atmósfera agradable, cooperativa y positiva examinando su propia conducta hacia los empleados. Al dirigirse a éstos, el supervisor debe conducirse respetuosamente y cuando surjan conflictos concentrarse en encontrar soluciones y no responder de manera agresiva o grosera, ya que esto hará que el empleado se ponga a la defensiva y se moleste. Sin importar la intención con la que lo hagan, los supervisores deben abstenerse de cualquier contacto físico con sus empleados. Tanto los empleados como los supervisores deben tratar de pensar racional y no emocionalmente. Sin embargo, es responsabilidad del supervisor asegurar que toda controversia sea resuelta de forma calmada y controlada.

En la controversia que nos ocupa, la querellante, Margaret Jiménez, presentó querrela bajo el procedimiento interno de quejas y agravios bajo el fundamento que

⁸ Alejandra González Jorquera, **Retención de Empleados: una estrategia de Recursos Humanos**, <http://www.hr.cl/marzo.htm>

el comportamiento exhibido por la Administradora Cruz, en hechos ocurridos el 6 de julio de 2005, violaron el Artículo 59, Sección 59.8, *supra*, del Convenio Colectivo.

Durante el evento antes señalado, la Administradora Cruz le llamó la atención a la Querellante por la forma en la que encontró un equipo costoso y de importancia para el Departamento que dirige. Entendemos que la Administradora tiene el deber de velar por el buen uso y cuidado de los materiales de trabajo que utiliza el personal que está bajo su supervisión. Además, ésta tiene el derecho de llamar la atención de sus empleados y hasta disciplinarlos si hacen mal uso de éstos materiales. Máxime cuando los mismos son utilizados para proveerle tratamientos a los pacientes.

No obstante, a lo antes señalado, somos de la opinión que en el proceso de llamarle la atención al empleado o de disciplinarlo, el supervisor no puede violentar aquel compromiso consagrado en el Artículo 59, Sección 59.8, *supra*, del Convenio Colectivo de hacerlo de una forma justa, respetuosa, imparcial, equitativa y considerada.

La naturaleza de la controversia que tenemos ante nuestra consideración, lleva al juzgador a tener que evaluar unos elementos objetivos pertinentes a los hechos del caso y otros subjetivos en cuanto a la valorización de los testigos de lo que es justo, respetuoso, imparcial, equitativo y considerado. Por tal razón, en aras de determinar si la conducta de la Administradora Cruz en los hechos acaecidos el 6 de julio de 2005, violó el referido Artículo, la credibilidad de los testigos surge como un asunto medular.

Al evaluar la prueba testifical sometida por las partes, le otorgamos mayor credibilidad a la versión de los hechos descritos por la Querellante y la Sra. Glenda Nazario Álvarez. Además, no nos convencieron las declaraciones de la Administradora Cruz, en cuanto a que tocó a la Querellante en el hombro como un símbolo de apoyo. Este tipo de conducta no estimula las mejores relaciones entre la Corporación y sus empleados.

A tenor con lo antes señalado, concluimos, que la conducta exhibida por la Administradora Cruz durante el incidente antes descrito, constituyó un acto poco considerado y de falta de respeto hacia la Querellante en una violación al Artículo 59, Sección 59.8, *supra*, del Convenio Colectivo.

Resolviendo la controversia planteada en el acuerdo de sumisión, emitimos el siguiente Laudo:

V. LAUDO

Determinamos que el comportamiento de la Srta. Margaret Cruz, Administradora de Terapia Respiratoria, en hechos ocurridos el 6 de julio de 2005, constituyen una violación al Artículo 59, Sección 59.8 del Convenio Colectivo, *supra*. Ordenamos que la Administradora Cruz cese y desista de cualquier actuación que no sea justa, respetuosa, imparcial, equitativa y considerada con la Querellante.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En Hato Rey, Puerto Rico, a de febrero de 2007.

YAMIL J. AYALA CRUZ
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy, de febrero de 2007 y remitida copia
por correo a las siguientes personas:

LCDO PABLO R ÁLVAREZ SEPÚLVEDA
MARAMAR PLAZA OFFICE TOWN
101 AVE SAN PATRICIO STE 910
GUAYNABO, PR 00968-2646

SR HÉCTOR TROCHE
DIRECTOR REC HUMANOS
CENTRO CARDIOVASCULAR
PO BOX 366528
SAN JUAN PR 00936-6528

SR JOSE A AÑESES PEÑA
PO BOX 29247 65 INF
SAN JUAN PR 00929

SRA CARMEN REVERÓN
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
PO BOX 29247
SAN JUAN PR 00929

Lourdes Del Valle Meléndez
Secretario