

GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540

**DOCTOR'S CENTER HOSPITAL
SAN JUAN, INC.**

(Patrono)

Y

**FEDERACIÓN CENTRAL DE
TRABAJADORES DE PUERTO RICO
(Unión)**

LAUDO

CASO NÚM.: A- 10-1969

SOBRE: DESPIDO

(Sra. María J. Robles Rivera)

ÁRBITRO: JORGE E. RIVERA DELGADO

INTRODUCCIÓN

La audiencia en el caso de epígrafe tuvo lugar el 8 de octubre de 2010, en la sede del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.

Doctor's Center Hospital San Juan, Inc., en adelante el Hospital o el Patrono, compareció representado por su asesor legal y portavoz, el Lcdo. Juan M. Casellas Rodríguez. La directora de recursos humanos, Sra. Carmen Pérez, la directora de enfermería, Sra. Lesbia Pérez, y la Lcda. Michelle Taveira también estuvieron presentes y testificaron.

La Federación Central de Trabajadores, en adelante la FCT o la Unión, compareció representada por el Sr. José Añeses Peña, asesor sindical y portavoz, y el Sr. Marcos Cordero. La Sra. María J. Robles Rivera, querellante, también estuvo presente.

Ambas partes tuvieron igual oportunidad de aducir prueba en apoyo de sus respectivas alegaciones. La controversia quedó sometida para resolución el 23 de octubre de 2010, cuando expiró el plazo concedido a las partes para presentar el respectivo alegato.

ACUERDO DE SUMISIÓN

El texto del mismo es el siguiente:

Determinar si el despido de la querellante estuvo justificado. De no haberlo estado, el árbitro dispondrá el remedio adecuado.

RELACIÓN DE HECHOS PROBADOS

La querellante, María J. Robles Rivera, quien trabajaba para el Hospital como Enfermera Graduada en la Unidad de Cuidado Intensivo, fue despedida efectivo el 27 de enero de 2010.

Luego que un familiar de un paciente bajo el cuidado de la querellante se querelló por un alegado maltrato recibido por dicho paciente, de parte de la querellante, ésta fue suspendida de empleo y sueldo mientras se realizaba una investigación. Una vez concluida la misma, el Hospital la despidió. Le imputó infringir los Artículos 8 y 14 de la Ley Núm. 194 del 25 de agosto de 2000, mejor conocida como Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente de Puerto Rico, según enmendada, y las Reglas de Conducta 24 y 31 contenidas en el Manual del Empleado.

Luego que las partes no pudieran resolver sus discrepancias mediante el proceso de negociación, la FCT, en representación de la querellante, solicitó la intervención del

Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, mediante la presentación de la solicitud para designación o selección de árbitro correspondiente, con fecha del 3 de febrero de 2010.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Durante la audiencia de arbitraje, el Hospital alegó que la FCT no cumplió con el procedimiento de quejas y agravios; es decir, que no se cumplió con las disposiciones del Artículo X del Convenio, al no haber presentado un agravio ante la directora de personal del Hospital

Primeramente, es preciso aclarar que cuando se afirma que la querrela no es arbitrable, lo que se plantea es que el árbitro no tiene autoridad para hacer una adjudicación en torno a los méritos y conceder el remedio que corresponda. El Lcdo. Demetrio Fernández Quiñones, reconocido comentarista en materia de relaciones industriales y arbitraje expresó lo siguiente acerca de la arbitrabilidad:

“La arbitrabilidad significa el derecho del quejoso a que su agravio lo determine el árbitro. Cualquier impedimento que se alegue al disfrute de ese derecho es una cuestión de arbitrabilidad, que puede ser en la vertiente sustantiva o la procesal”. Véase **El Arbitraje Obrero-patronal**, 2000, Legis Editores S. A., Colombia, página 236.

La arbitrabilidad procesal remite a las condiciones intrínsecas relacionadas con los requerimientos contractuales. Véase **El Arbitraje Obrero-patronal**, supra, página 426. Cuando la controversia que se suscita se relaciona con el procedimiento o mecanismo establecido en el convenio para atender un agravio o controversia, se está ante una cuestión de arbitrabilidad procesal.

La norma general establecida es que debe cumplirse estrictamente el procedimiento acordado en un convenio para el procesamiento de quejas y agravios y para su decisión o arbitraje. **Hermandad Unión de Empleados del FSE v. Fondo del Seguro del Estado**, 82 JTS 10. Se espera de ambas partes no sólo que utilicen el procedimiento de quejas y agravios, sino también que observen sus requisitos formales. No debemos olvidar que el convenio y su cláusula de quejas y arbitraje obligan por igual a ambas partes. **Rivera Adorno vs. Autoridad de Tierras**, 83 DPR 258, 264 (1961). Está claro que el reconocimiento de que los convenios colectivos obligan igualmente a los contratantes (esto es, a los obreros y al patrono) fomenta un mayor sentido de responsabilidad en las partes contratantes, lo que a su vez propicia la paz industrial y, consiguientemente, la estabilidad en la industria. **Rivera Adorno vs. Autoridad de Tierras**, supra, a la página. 265.

Es fundamental que las partes cumplan estrictamente con las disposiciones contractuales sobre procesamiento de querellas; aunque, generalmente, un agravio que no es presentado o no es presentado en todas las etapas del procedimiento, o es presentado a destiempo será considerado que no es arbitrable procesalmente, pues se pretende que la tramitación de los agravios sea diligente y rápida. De esa forma se le imparte aprobación a lo que constituye la voluntad de las partes traducida en la redacción de la disposición contractual sobre procedimiento de quejas y agravios. **El Arbitraje Obrero-patronal**, supra, página 426, y **Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública vs. UGT**, 2002 JTS 60.

La evidencia admitida y no controvertida establece que la FCT sometió la queja en cuestión ante la consideración de directora de recursos humanos. Asimismo, cabe señalar que se logró un acuerdo en torno a la sumisión y que el mismo **no** hace refiere a cuestión alguna de arbitrabilidad. Es preciso recordar, además, que las partes someten al árbitro las cuestiones de arbitrabilidad procesal que en esencia requieren que éste determine si el agravio está maduro para arbitraje conforme el procedimiento establecido contractualmente. El factor determinante del requisito de madurez es que la controversia esté definida concretamente de manera que el árbitro pueda evaluarla en sus méritos. Se advierte que en casos muy particulares, el procedimiento no tiene que agotarse o puede obviarse uno de sus requisitos, como sería el de someter la presente controversia a la consideración de la directora de recursos humanos, cuando la observancia rigurosa representa un acto fútil o un gesto vacío. F. y E. A. Elkouri, *How Arbitration Works*, 6ta ed., American Bar Association, Chicago IL, y the Bureau of National Affairs, Inc., Washington, 2003, págs. 283-286.

Con este trasfondo doctrinal en mente, el árbitro resuelve que tiene autoridad para hacer una adjudicación en torno a los méritos y conceder el remedio que corresponda.

El Hospital afirma que “la querellante incurrió en conducta grave que justifica su despido, a pesar de los años de servicio”. Sostiene, además, que el Hospital demostró que constantemente adiestra al personal de enfermería enfatizando así la necesidad de proveer un buen trato a los pacientes; que el Hospital tiene como política el despido

inmediato de aquellos empleados que maltratan a los pacientes, y que la querellante sabía que sería despedida cuando fue citada a la oficina de recursos humanos, a raíz de los incidentes con la hija del paciente y el paciente mismo.

Por otro lado, la FCT sostiene que el manual del asociado no establece la sanción a ser impuesta en caso de incumplimiento, y aún admitiendo la comisión de las faltas imputadas, ésta es la primera vez que la querellante es objeto de acción disciplinaria.

El Convenio Colectivo aplicable dispone lo siguiente en sus partes pertinentes:

ARTÍCULO VII DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN

A. El Hospital retiene el derecho exclusivo de administrar sus negocios, dirigir a sus empleados, incluyendo pero sin estar limitado al derecho de planificar, dirigir y controlar las operaciones, determinar los métodos, procesos y medios de operación, incluyendo el derecho de hacer estudios o implementar nuevos o mejores métodos o facilidades de operación, establecer regla de conducta, disciplina, orden y seguridad, ordenar trabajo de sobretiempo y todos los demás derechos hayan o no sido ejercidos anteriormente sujeto únicamente a las restricciones específicas de este Convenio.

B. La Unión, en adición reconoce el derecho del Hospital de emplear, ascender o descender de categoría, transferir y disciplinar o despedir cualquier empleado por causa justificada, sujeto únicamente a los derechos expresamente otorgados a los empleados bajo este Convenio.

ARTÍCULO X QUEJAS, AGRAVIOS Y ARBITRAJE

B...

2. Si el Jefe del Departamento concerniente no contesta dentro del término de tres (3) días laborables de habersele presentado la queja, o si habiendo contestado, su contestación o solución no es, a juicio de del empleado, satisfactoria, el empleado podrá a través del Delegado de la Unión, radicar un agravio escrito con el Director de Personal del Hospital en funciones o su representante autorizado.

3.

4. Si el Director de Personal del Hospital en funciones o su representante autorizado no radica su contestación dentro del término de tres (3) días laborables antes consignado, o su contestación no fuera satisfactoria a juicio de la Unión, la Unión podrá, si así lo desea, dentro del término de cinco (5) días laborables luego de haberse radicado el agravio con el Director de Personal en funciones o su representante autorizado, radicar una solicitud de arbitraje en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo de Puerto Rico, con copia al Hospital...

...

10. Si las partes se acogieran al procedimiento de arbitraje para resolver una queja o agravio, el laudo que emita el árbitro será conforme a derecho.

...

13. Si cualquiera de las partes contratantes de este Convenio Colectivo excediera los límites fijados en este artículo para la tramitación de las quejas y agravios, la queja o el agravio será tratado como resuelto en contra de la parte que excedió los períodos de tiempo aquí especificados.

El Hospital adoptó el Manual del Asociado, que contiene las Normas de Conducta, en virtud del Artículo VII del Convenio Colectivo aplicable. Las mismas disponen lo siguiente en sus partes pertinentes:

La violación de las normas, reglas, políticas y procedimientos de la Institución así como de cualquier disposición de este manual por parte de un asociado será razón justificada para tomar acción disciplinaria,

incluyendo, en algunos casos, el despido dependiendo de la gravedad de la falta...

Las siguientes conductas dentro de los predios de la Institución en horas laborables, en actividades de la Institución y en aquellas situaciones que el asociado está en representación de la Institución están prohibidas.

24. Negligencia en el cuidado y/ o atención de los pacientes que ponga en riesgo la vida o salud de estos; así como no seguir las instrucciones dadas para el cuidado.

...

31. Negligencia en el trabajo, descuido, incumplimiento, ineficiencia o falta de interés en el desempeño de los deberes, o realizarlos en contra de las normas y procedimientos establecidos.

No está en controversia la validez de las reglas antes citadas. Asimismo, no cabe duda que la querellante, oportunamente, tuvo conocimiento acerca de la vigencia y el contenido de las mismas, y que el reglamento se aplica consistentemente.

Se advierte, además, que la letra de las citadas disposiciones contractuales y reglamentarias es clara y libre de ambigüedad. En vista de esta circunstancia, el árbitro está obligado a interpretar las mismas conforme al significado común y corriente de sus términos. Véase el Artículo 1233 del Código Civil, 31 LPRA § 3471, **AMA vs. JRT**, 114 DPR 844, 847 (1983), y, de Frank y Edna A. Elkouri, **How Arbitration Works**, 2003, ABA & BNA, Washington, DC página 434.

La recta adjudicación de la controversia en este caso no amerita el que se haga referencia al historial de la empleada. El Hospital le imputa a la querellante infringir las Normas 24 y 31, antes citadas.

Luego de evaluar la evidencia admitida, y de considerar la doctrina y la jurisprudencia aplicable, se advierte que la acción u omisión de la querellante no puso en riesgo la vida o salud de paciente alguno; es decir, que no se probó la infracción a la Regla 24 antes citada. No obstante lo anterior, sí procede el despido por infracción a la Regla 31 antes citada. A fin de cuentas, el Hospital **no** abusó de sus poderes o prerrogativas gerenciales; esto es, **no** actuó caprichosa, arbitraria o irrazonablemente, al despedir a la querellante.

Nótese que como las partes requieren al árbitro que resuelva la controversia de epígrafe **conforme a derecho**^{1/}, éste debe recurrir a la **Ley Núm. 80 del 30 de mayo de 1976**, según enmendada, mejor conocida como la **Ley de Indemnización por Despido Injustificado**, para obtener la definición de despido justificado. Asimismo, esta ley reviste especial importancia en todos los casos que envuelven una reclamación por despido, porque toda determinación de justa causa para el mismo debe hacerse de conformidad con las disposiciones de dicha ley y la jurisprudencia que la interpreta, aun cuando se trate de una reclamación instada al amparo de un convenio colectivo. Esto obedece a que la misma establece lo que constituye justa causa para el despido. Véase **La Guía Revisada para la Interpretación y Aplicación de la Ley Núm. 80** que fue adoptada por el Departamento del Trabajo. Adviértase, además, que el mencionado estatuto también crea (en su Artículo 8) una presunción de que el despido del empleado fue injustificado. Le toca al patrono refutar dicha presunción. El peso de la prueba se

^{1/} Véase el Artículo X, Sección B (10) del Convenio Colectivo aplicable.

contrae a establecer que hubo justa causa para llevar a cabo la acción disciplinaria impugnada. Si el patrono no puede probar la existencia de justa causa no debe prevalecer. Véase Delgado Zayas vs. HIMA, 137 DPR 643 (1994), Rivera Aguila vs. K-Mart de PR, 123 DPR 599, 610 (1989), y Srio. del Trabajo vs. ITT, 108 DPR 536 (1979).

Está claro que es injustificado el despido por mero capricho del patrono o sin razón relacionada con el buen y normal funcionamiento del establecimiento. Véase el último párrafo del Artículo 2 de la **Ley de Indemnización por Despido Injustificado**; véase, además, Vélez vs. Pueblo International, 135 DPR 500 (1994), y Srio. del Trabajo vs. ITT, 108 DPR 536, 543 (1979). Asimismo, es preciso destacar que las imputaciones del Hospital se apoyan en evidencia admisible, suficiente y convincente (con un gran valor probatorio). La misma establece que la querellante se mostró indiferente ante los reclamos de atención inmediata de un paciente, que por su condición o estado de salud general, exigió se le limpiara a raíz de que éste dejara salir los líquidos anormales o patológicos del cuerpo. La conducta de la querellante causó tanto desasosiego en el paciente que éste no quería que la querellante lo atendiera. La evidencia establece, además, que la señora Robles se mostró indiferente ante el reclamo de información acerca del tratamiento que hizo un familiar del referido paciente.

Basta señalar que el descuido, la negligencia, la ociosidad, y / o la falta de diligencia e interés en el desempeño de los deberes de enfermera, en perjuicio de un paciente, puede conllevar destitución, aún tratándose de la primera ofensa. La destitución como sanción, aunque drástica, se enmarca en el objetivo de garantizar que

las (os) enfermeras (os) presten servicios de salud con la mayor productividad y eficiencia, y con el más esmerado entusiasmo y humanismo.

El Hospital tiene el deber de ofrecer al paciente el cuidado y la atención razonables que las circunstancias exigen, y éstos se miden por normas de razonabilidad y prudencia. El derecho de retención de un empleo está condicionado al desempeño de unas labores de acuerdo a unos criterios de excelencia que redunden en beneficio del paciente que es, en última instancia, el receptor de los servicios de enfermería. Pobre servicio de salud se le puede brindar al paciente si el empleado no cumple con sus deberes. El paciente tiene el derecho de exigir servicios de excelencia de parte del empleado de salud y el Hospital está en la obligación de asegurarse que esos servicios se rindan de acuerdo a criterios de excelencia.

Tal conducta en detrimento de las normas institucionales refleja total menosprecio a las competencias relativas al manejo de los pacientes.

El Hospital no puede tolerar actuaciones como las de la querellante. Éste requiere el cumplimiento de las reglas de conducta establecidas para mantener su imagen en alto. El comportamiento demostrado por la querellante es uno inaceptable y altamente reprochable; por lo que no se puede dejar pasar el mismo inadvertido. Se advierte que la querellante estaba enterada del despido de otras enfermeras por maltratar pacientes; por consiguiente, ésta sabía que sería despedida cuando fue citada a la oficina de recursos humanos.

En fin, el Hospital cumplió satisfactoriamente con la exigencia de probar, mediante **evidencia clara y convincente**, que procede la destitución de la querellante.

Por los fundamentos expresados, se emite la siguiente **DECISIÓN**:

El despido de la Sra. María J. Robles Rivera está justificado; en consecuencia, se desestima su querrela y se ordena el cierre y archivo con perjuicio de la misma.

Dado en San Juan, Puerto Rico a 23 de noviembre de 2010.

JORGE E. RIVERA DELGADO
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivado en autos hoy, 23 de noviembre de 2010; se envía copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

LCDO JUAN M CASELLAS RODRÍGUEZ
NOLLA, PALOU & CASELLAS
PO BOX 195287
SAN JUAN PR 00919-5287

SRA CARMEN DEL ROSARIO PÉREZ
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS
DOCTOR CENTER HOSPITAL
PO BOX 11338
SAN JUAN PR 00910

SR JOSE A AÑESES
APARTADO 21537 UPR STATION
SAN JUAN PR 00931-1537

LAUDO

CASO: A-10-1969

SR MARCOS CORDERO
REPRESENTANTE
FEDERACIÓN CENTRAL DE TRABAJADORES
516 CALLE DRESDE
URB PUERTO NUEVO
SAN JUAN PR 00920

LUCY CARRASCO MUÑOZ
TÉCNICAS DE SISTEMAS DE OFICINA II