

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)**
(Unión)

CASO NÚM. A-10-695

**SOBRE: AMONESTACIÓN ESCRITA
CORRESPONDIENTE AL 7 DE
AGOSTO DE 2009
JUDITH PEREZ BURGOS**

**ÁRBITRO:
LESLIE ISAAC RODRÍGUEZ
RODRÍGUEZ**

I. INTRODUCCIÓN

La audiencia de este caso se efectuó el 18 de noviembre de 2010, en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. El caso quedó sometido, para su análisis y adjudicación, el 28 de enero de 2011.

Por el Hospital Auxilio Mutuo de Puerto Rico, en adelante “el Patrono” o “el Hospital”, comparecieron: el Lcdo. Demetrio Fernández Manzano, asesor legal y portavoz; la Sra. María Vega, Directora de Recursos Humanos; las Sras. Marilia Díaz Correa, gerente y supervisora, y Elba Cancel, directora de ejecutiva de enfermería, enfermeras graduadas y testigos.

Por la Unidad Laboral de Enfermeras (os) y Empleados de la Salud (ULEES), denominada "la Unión", comparecieron: el Lcdo. Carlos M. Ortiz Velázquez, asesor legal y portavoz y la Sra. Judith Pérez Burgos querellante y testigo.

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

II ACUERDO DE SUMISIÓN

Que el Honorable Árbitro resuelva conforme a derecho, al Convenio Colectivo y al Manual de Empleado, si la amonestación a la unionada Judith Pérez Burgos estuvo o no justificada.

De resolver que estuvo justificada que se mantenga en el expediente, de resolver que no lo estuvo que se elimine del expediente.

III. DOCUMENTOS ESTIPULADOS

Exhibit Núm. 1.1, Conjunto- Convenio Colectivo aplicable a las Enfermeras(os) Graduadas(os). Vigente desde el 30 de diciembre de 2004 hasta el 31 de mayo de 2008.

Exhibit Núm. 1.2, Conjunto-Estipulación de Extensión Convenio RN. Vigente desde el 11 de septiembre de 2007 hasta el 31 de diciembre de 2009.

Exhibit Núm. 2, Conjunto- Manual del Empleado del Hospital Español Auxilio Mutuo.

IV. DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES**ARTÍCULO XI
DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN**

A. El Hospital tiene derecho absoluto a administrar sus negocios, dirigir sus empleados, incluyendo el derecho de planificar, dirigir y controlar las operaciones, determinar los métodos, procesos y medios de operación, incluyendo el derecho de hacer estudios o implantar nuevos o mejores métodos o facilidades de operación, determinar el número de empleados que necesita y las cualificaciones para desempeñar los diversos trabajos, establecer normas de conducta profesional y todos los demás derechos de administración.

B. La Unión reconoce el derecho del Hospital de emplear, ascender, transferir, disciplinar o despedir cualquier empleado sujeto a los derechos expresamente otorgados a los empleados por este Convenio.

C. El Hospital podrá reducir el número de sus empleados si, a su juicio, tal reducción es necesaria, sujeto a los derechos expresamente otorgados a los empleados por este Convenio.

D. Establecer reglas para conservar y estimular la disciplina, el orden y la eficiencia del personal, cuyas reglas deberán cumplirse por los empleados cubiertos por este Convenio y cuyas reglas no podrán estar en conflicto con las disposiciones de este Convenio.

**V. REGLAS DE CONDUCTA Y PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO
APLICABLES AL CASO**

...

Regla #24

Conducta Impropia:

- a. No se permitirá conducta ofensiva a la decencia o a la moral pública y/o que 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.

...

Regla #37

Insubordinación:

El Hospital no tolerará la insubordinación de ninguno de sus empleados. Dicha conducta incluye, entre otras cosas, rehusarse a realizar el trabajo asignado, evadir las responsabilidades que le corresponden y/o desobedecer instrucciones escritas o verbales, y/o violar las reglas establecidas por el Hospital. Si un empleado no está de acuerdo con alguna orden de su Supervisor o algún trabajo asignado, deberá cumplir primeramente y luego tramitar cualquier querrela o sugerencia según lo provea el Convenio Colectivo correspondiente o el Manual del Empleado, pero siempre respetuosamente.

...

VI. RELACIÓN DE HECHOS

1. La Sra. Judith Pérez Burgos, querellante, trabaja como enfermera graduada asignada a la Unidad de Cuidado Intensivo Multidisciplinario del Hospital Auxilio Mutuo.
2. Entre las funciones de la querellante se encuentra las siguientes: la administración de medicamentos, el realizar rondas a pacientes, administrar

transfusiones, el cuidado directo al paciente; mantener una interacción apropiada con el paciente y su familia y tareas relacionadas al manejo del dolor, promoción de comodidad; mantener actualizado el censo de la unidad, anotando admisiones, traslados, altas y defunciones durante su turno; recuperación y seguridad del paciente y realizar otras tareas inherentes a su puesto asignadas por su supervisor(a).

3. En cuanto a las normas del Hospital y enfermería: cumplir con las Normas establecidas del Hospital y del Departamento de Enfermería; cumplir con sus programas de trabajo según establecido y mantener una relación profesional de cortesía y respeto hacia el paciente, familia y equipo multidisciplinario.¹
4. El 23 de julio de 2009, alrededor de las 6:45 a.m., la Sra. Marilia Díaz Correa, Gerente de la Unidad de Cuidado Intensivo Multidisciplinario del Hospital, se encontraba revisando el censo del área a fin de conocer cuantas enfermeras(os) se encontraban laborando ese día en el turno de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
5. De ese estudio, la Sra. Díaz Correa, concluyó que el Área de Cuidado Intensivo Multidisciplinario no contaba con suficientes enfermeras con relación al número de pacientes. Solo contaba con cuatro (4) enfermeras de esa unidad para doce (12) pacientes, ya que dos (2) de ellas se habían ausentado.

¹ Exhibit Núm. - 3 del Patrono.

6. A las 7:00 a.m., la Sra. Díaz Correa se dirigió al Área y solicitó la cooperación de las cuatro enfermeras que allí se encontraban laborando, entre estas la querellante. Cuando le informo a la querellante sobre la distribución y la asignación de los pacientes a cuidar que eran los pacientes de las camas 2 y 3, ella le pidió que le quitara un paciente.
7. Dado que esa Unidad contaba con trece (13) pacientes, le solicitaron ayuda a la Asistente Administrativa o Supervisora General del Hospital Auxilio Mutuo.
8. A las 7:20 a.m., la Sra. Díaz Correa recibió una llamada de la Asistente Administrativa informándole que enviarían dos (2) enfermeras de la unidad de coronarias, esta reviso la distribución y la asignación de los pacientes y reasigno nuevamente enfermeras de acuerdo a la necesidad de los pacientes.
9. A las 7:30 a.m., la Sra. Díaz Correa, le requirió a la querellante que se encargara del paciente de la cama 3 y de la segunda admisión.
10. La querellante de manera desafiante le pregunto que quien había hecho esa asignación y ésta le contesto que ella.
11. Entonces la Sra. Pérez Burgos le dijo a la supervisora que ella no iba hacer la segunda admisión, dio media vuelta y se fue abandonando el área, sin explicación alguna y sin haber terminado la conversación.
12. El 28 de julio de 2009, la querellante se reúne con la Sra. Díaz Correa, en donde discutieron el incidente que origino la querrela del caso de epígrafe. La

querellante se rehusó a firmar la hoja y se levanto de la silla y abandono la oficina de manera brusca.²

13. El Hospital, luego de investigar lo sucedido en la mañana del día de los hechos, determinó que la querellante incurrió en varias violaciones del Manual de Conducta y Procedimientos Disciplinarios. Que dichas violaciones fueron las Reglas de Conducta Número 24 - Conducta Impropia, y la Regla de Conducta Número 37 - Insubordinación.

14. El 7 de agosto de 2009, la querellante recibió la primera reprimenda escrita por haber incurrido en las Reglas de Conducta Número 24 - Conducta Impropia, y la Regla de Conducta Número 37 - Insubordinación, en el trabajo.³

Dicha carta de amonestación en lo pertinente establece lo siguiente:

Conducta Impropia

7 de agosto de 2009

“Hacemos referencia al incidente ocurrido el 23 de julio de 2009, en el cual usted de varias formas no respondió en forma adecuada a las instrucciones que le dio la Sra. Marilia Díaz. Por otra parte, usted se negó a firmar dicho informe luego de haberlo discutido con usted.

Como es de su conocimiento, *“El Hospital no tolerará la insubordinación de ninguno de sus empleados. Dicha conducta incluye, entre otras cosas, desobedecer instrucciones y evadir las responsabilidades que le corresponden”*. En adición *“no se*

² Exhibit Núm. - 7 del Patrono.

³ Exhibit Núm. - 8 del Patrono.

tolerará la descortesía o insolencia hacia un supervisor, compañero de trabajo o cualquier persona”.

La conducta manifestada por usted no es aceptable, por lo que le solicitamos que no se repita la misma y confiamos que no tengamos que intervenir con usted nuevamente.”

15. La Unión, al no estar conforme con la acción tomada por el Hospital y luego de haber agotado los procedimientos acordados en el Convenio Colectivo, radicó la presente querrela ante este foro de arbitraje.

VII. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si la carta de amonestación impuesta a la Sra. Judith Pérez Burgos, por los hechos ocurridos el 23 de julio de 2009, estuvo o no justificada. Inicialmente debemos señalar que el Honorable Tribunal Supremo de Puerto Rico resolvió 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. Véase a tales efectos los casos de Junta de Relaciones del Trabajo v. Autoridad de Energía Eléctrica, 117 DPR 222 (1986) y Junta de Relaciones del Trabajo v. Hato Rey Psychiatric, 119 DPR 62 (1987).

El Patrono, alega y sostiene que la amonestación estuvo justificada ya que la empleada no cumplió con las Reglas de Conducta Número 24 - Conducta Impropia, y la Regla de Conducta Número 37 - Insubordinación y Procedimiento Disciplinario

establecidas por el Hospital. Las mismas fueron entregadas a la querellante en el año 2003.⁴

Con el propósito de probar su caso, el Patrono presentó a la Sra. Marilia Díaz como testigo. La Sra. Díaz testificó que es la Gerente de la Unidad de Cuidado Intensivo Multidisciplinario, del Hospital Auxilio Mutuo y que como parte de sus responsabilidades está el disciplinar a los empleados por justa causa. Abundó la testigo que la querellante demostró una conducta insubordinada e impropia al recibir las ordenes para su jornada de trabajo. Que esa conducta era intolerable dada la naturaleza del servicio que le prestan al Hospital Auxilio Mutuo. Finalmente, declaro que el 23 de julio de 2009, la querellante se negó varias veces a cumplir con las instrucciones dictadas, razón por la cual redacto la Hoja de Intervención con el Empleado.⁵

Posteriormente, el 7 de agosto de 2009, la querellante fue amonestado por la Sra. María Vega, Directora de Recursos Humanos al no seguir las normas establecidas por el Hospital imputándole las violaciones de las Reglas de Conducta Número 24 - Conducta Impropia y la Regla de Conducta Número 37 - Insubordinación, supra. La Sra. Vega, declaro que como parte de su investigación procedió a revisar todos los documentos e informes; tales como la falta de diligencia al realizar sus tareas y la de conducta inapropiada provistos por la Sra. Díaz Correa.

⁴ Exhíbit Núm. - 1 del Patrono.

⁵ Exhíbit Núm. - 7 del Patrono.

La Unión, por su parte, contrainterrogó a los testigos del Patrono y presentó a su vez prueba testifical para rebatir las alegaciones del Hospital. Ésta planteó que el informe disciplinario cursado a la querellante no estuvo justificado, puesto que no cometió la falta imputada. Planteó, además, que el Hospital no probó el caso, toda vez que no presentó evidencia suficiente para sostener su versión de los hechos. A esos efectos presentó el testimonio de la querellante.

La querellante testificó y negó las alegaciones e imputaciones que formuló el Patrono en su contra en el caso de autos. Sostuvo que en ningún momento le faltó el respeto a su supervisora. En el contrainterrogatorio por parte del Patrono, la Sra. Judith Pérez Burgos declaró que había dado la espalda a la supervisora y se marchó, ya que ella había entendido que la Supervisora finalizó la conversación.

Aquilatada la prueba presentada, entendemos que a la Unión no le asiste la razón. En la formulación de cargos que se le hizo a la querellante se le imputó la violación de una regla de conducta general por lo acaecido el día de los hechos. Entendemos que la querellante tenía conocimiento de lo sucedido y de las imputaciones que se le hicieron al respecto, toda vez que la supervisora inmediata de la querellante la entrevistó y discutió con ella la formulación de cargos. Consideramos que la medida disciplinaria impuesta a la Sra. Judith Pérez Burgos estuvo justificada. Veamos.

Conforme a lo establecido en el Artículo XI - Derechos de Administración - del Convenio Colectivo, el Patrono, tiene el derecho absoluto de administrar su negocio y

dirigir a sus empleados, así como el derecho de promulgar aquellas reglas que estime necesarias para mantener el orden y la eficiencia por parte de sus empleados. A tales efectos, el Patrono, implantó de forma unilateral el Manual de Reglas de Conducta y Procedimientos Disciplinario, con el propósito de mantener el orden y preservar la calidad de servicio que ofrece el hospital. Además de administrar su empresa, el Patrono 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 y la moral del personal en su más alto nivel. Surgió de la prueba presentada que la querellante tenía conocimiento de las Reglas de Conducta establecidas en dicho Manual. También quedó demostrado que la querellante tenía conocimiento de los requisitos, deberes y responsabilidades que exigía su puesto. Sin embargo, ésta hizo caso omiso a lo establecido en los documentos. Examinados los hechos que dieron lugar a la presente querrela, los testimonios vertidos y la prueba presentada, entendemos que nuestra determinación ha de basarse primordialmente en los testimonios presentados y la credibilidad que estos nos merezcan. La versión de los hechos ofrecida por las Sras. María Vega y Marilia Díaz Correa, sobre la conducta y eficiencia de la empleada, contrasta con la ofrecida por la querellante.

No tenemos duda de que el Informe en controversia se realizó conforme a las facultades y prerrogativas que le confieren el Convenio Colectivo al Patrono. De la apreciación de la prueba documental y testifical, entendemos que la querellante actuó

de una manera descortés e insolente hacia su Supervisora, esto en contravención a los principios fundamentales de todo servidor de la salud. Además, no nos convence la versión de la querellante al establecer que no actuó de una manera descortés e insolente hacia su Supervisora. Si esto hubiera sido cierto, la Supervisora no hubiera tenido que redactar lo sucedido en el informe. Sin embargo, lo fundamental en esta situación es determinar si el Informe preparado por la Supervisora se ajusta al comportamiento de la querellante y así determinar si el mismo fue uno justificado o no.

En casos que involucran cuestiones disciplinarias, como el que nos ocupa, el Patrono tiene el peso de la prueba para establecer que el empleado actuó de manera incorrecta (violatoria de procedimientos o normas establecidas), y que ese proceder justificó la imposición de una medida disciplinaria, atendiendo a las disposiciones pertinentes del Convenio Colectivo entre las partes. Toda acción disciplinaria comprende dos cuestiones a saber: 1. Si hubo justa causa para la imposición de la medida disciplinaria por la falta cometida, y 2. De haber justa causa para el castigo, el quantum de disciplina impuesta al quejoso. Fernández Quiñones, Demetrio, El Arbitraje Obrero- Patronal, Editorial Forum, 2000, pág.209.

El principio de justa causa se considera que comprende tres cuestiones principales: 1. Si el empleado cometió la falta que se le imputa, 2. si se le concedió un debido proceso al empleado, 3. y si la medida disciplinaria fue razonable. Fernández Quiñones, supra, pág. 210.

"Los jueces no debemos, después de todo, ser tan inocentes como para creer declaraciones que más nadie creería" Pueblo v. Luciano Arroyo, [83 D.P.R. 573](#) (1961). Con esta expresión, el Tribunal Supremo de Puerto Rico reconoció que en la función adjudicativa no se puede ignorar la lógica ni el sentido común. El presente caso, es precisamente el clásico ejemplo de quien pretende que un árbitro le otorgue credibilidad a una versión poco creíble y le brinde otra oportunidad a quien infringió a sabiendas las normas y procedimientos requeridos por el Patrono, en detrimento de su supervisora, sus compañeros de trabajo y los pacientes de la institución.

Entre los factores a considerar al evaluar la credibilidad de un testigo se encuentran los siguientes: el "demeanor" (comportamiento) del declarante mientras testifica y su manera de testificar; la naturaleza de su testimonio, esto es, si el testimonio es específico, detallado o evasivo; su capacidad y la oportunidad que tuvo para percibir, recordar o comunicar cualquier materia o asunto sobre el cual testifica; su carácter de honestidad o veracidad; la existencia o ausencia de parcialidad, interés o cualquier otro motivo que pueda reflejarse en su declaración; alguna declaración previa consistente e inconsistente con parte o con todo el testimonio ofrecido; y la actitud del testigo hacia el foro donde declara o con respecto a lo declarado, entre otros.

En atención a estos factores, y tomando en consideración la evidencia admitida, concluimos que los testimonios de las Sras. María Vega y Marilia Díaz Correa nos merecen entera validez y credibilidad en ausencia de algún tipo de animosidad real,

prejuicio o persecución de parte de la gerencia. Consideramos que sus testimonios fueron consistentes y específicos. En cambio, el testimonio de la querellante nos pareció uno mendaz, orquestado únicamente para negar los señalamientos de las supervisoras. Más aún, pudimos percibir en su "demeanor" (comportamiento) la incomodidad de la querellante al ser cuestionada con relación a las tareas asignadas y a la conducta con su supervisora, lo cual entendemos influyó grandemente en su comportamiento. Para concluir, debemos señalar que conforme a lo dispuesto en el Artículo XI, supra, el Patrono posee el derecho de establecer reglas para conservar y estimular la disciplina, el orden y la eficiencia del personal, cuyas reglas deberán cumplirse por los empleados cubiertos por este Convenio.

En el caso de autos, el peso de la prueba recaía sobre el Patrono. Éste, pudo probar que la querellante violó las Reglas de Conducta Número **24** Conducta Impropia y la Regla de Conducta Número **37** Insubordinación que se le imputaron. A tales efectos emitimos el siguiente:

IX. LAUDO

De conformidad con la evidencia presentada, el Convenio Colectivo y el Manual de Empleado resolvemos que la medida disciplinaria impuesta por el Patrono a la Sra. Judith Pérez Burgos, estuvo justificada. Ordenamos que la carta de amonestación se mantenga en el expediente de la empleada.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE

Dada en San Juan, Puerto Rico, hoy 23 de junio de 2011.

LESLIE ISAAC RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivado en autos, hoy 23 de junio de 2011; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

SRA MARÍA VEGA
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS
HOSPITAL ESPAÑOL AUXILIO MUTUO
PO BOX 191227
SAN JUAN PR 00919-1227

SRTA ANA C MELÉNDEZ FELICIANO
PRESIDENTA
UNIÓN LABORAL DE ENFERMERAS(OS) Y
EMPLEADOS DE LA SALUD
URB LA MERCED
354 CALLE HÉCTOR SALAMÁN
SAN JUAN PR 00918

LCDO CARLOS ORTIZ VELÁZQUEZ
55 CALLE HATILLO
SAN JUAN PR 00918

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

JANETTE TORRES
TÉCNICA SISTEMAS DE OFICINA