

GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO BOX 195540
SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-5540
TEL. 754-5310, FAX 756-1115

HOSPITAL ESPAÑOL DE AUXILIO
MUTUO
DE PUERTO RICO, INC.
(HOSPITAL O PATRONO)

Y

UNIDAD LABORAL DE
ENFERMERAS(OS) Y EMPLEADOS
DE LA SALUD (U.L.E.E.S.)
(UNIÓN)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-16-1324

SOBRE: INFORME
DISCIPLINARIO
SRA. NORMA RIVERA

ÁRBITRO: MARIELA CHEZ VÉLEZ

I. INTRODUCCIÓN

La vista de arbitraje de la presente querrela se citó para verse en sus méritos en las instalaciones del Negociado de Conciliación y Arbitraje (NCA), en San Juan, Puerto Rico, el 27 de abril de 2018. El caso quedó sometido, para efectos de adjudicación, el 25 de junio de 2018, fecha en que venció el término concedido a las partes para someter alegatos escritos en apoyo de sus respectivas posiciones.

La comparecencia registrada fue la siguiente:

Por el Hospital Auxilio Mutuo, en adelante "el Patrono": el Lcdo. José M. Álvarez Allende, asesor legal y portavoz; la señora Marisol Quiñones, Gerente de Recursos Humanos y testigo; y la señora Brenda Solis, testigo.

La Unidad Laboral de Enfermeras (os) y Empleados de la Salud, en adelante “la Unión”: el Lcdo. Carlos M. Ortiz, asesor legal y portavoz; y la señora Norma Rivera, querellante.

A las partes así representadas, se les brindó la oportunidad de presentar toda la prueba testifical y documental que tuvieran en apoyo a sus posiciones.

II. ACUERDO DE SUMISIÓN

Que esta Honorable Árbitro determine a tenor con la prueba desfilada y conforme a derecho que el informe entregado por el Hospital fue justificado.

De resolver lo anterior en la afirmativa que confirme éste y se mantenga en el expediente de la Querellante; de resolver lo contrario, que otorgue el remedio adecuado.

III. DISPOSICIÓN CONTRACTUAL PERTINENTE

ARTÍCULO XI DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN

- A. El Hospital tiene el 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 calificaciones 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.

REGLAS DE CONDUCTA

24. Conducta Impropia:

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

b. Está prohibida discutir o hacer comentarios sobre problemas o casos en presencia de otros empleados, supervisores, médicos, pacientes, familiares o visitantes.

32. Descortesía o insolencia:

No se tolerará la descortesía o insolencia hacia cualquier paciente, visitantes, familiares y/o Supervisores, compañero de trabajo o cualquier persona.

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 provea el Convenio Colectivo correspondiente o el Manual de Empleado, pero siempre respetuosamente.

54. Cumplimiento de Normas:

Los empleados deberán regirse por los métodos de trabajo y operación, e instrucciones verbales o escritas así, como por cualquier regla o reglamento de agencias del gobierno relativas a su ocupación, y en especial por las normas y procedimientos establecidos por el Hospital, en especial por éste manual del Empleado.

IV. HECHOS PERTINENTES

1. La querellante, Norma Rivera Santos, ocupa el puesto de enfermera graduada en la Unidad de Intensivo Quirúrgico en el Hospital Auxilio Mutuo.
2. El 17 de septiembre de 2015, mientras la querellante se desempeñaba en su turno de trabajo, le solicitó a la supervisora Brenda Solís hablar con ella para discutir su turno en el Programa de Trabajo.
3. La querellante procedió a hablar con su supervisora en el pasillo; allí le solicitó un cambio de turno para el 1 de octubre de 2015, ya que tenía un asunto personal que atender ese día.
4. La supervisora le indicó que ya los turnos estaban asignados, y le indicó a la querellante que le diera una alternativa.
5. El 18 de septiembre de 2015, el Patrono preparó un Informe a la querellante alegando que ésta había incurrido en conducta impropia, descortesía e insolencia al dirigirse a la supervisora.¹

V. OPINIÓN

La controversia ante nuestra consideración requiere que determinemos si el informe entregado a la querellante, señora Norma Rivera, por el Hospital fue o no justificado.

¹¹ *Exhibit 1 del Patrono.*

El Patrono alegó, que la querellante incurrió en conducta impropia, descortés e insolente al dirigirse a su supervisora luego de ésta haberle asignado el nuevo turno de trabajo.

Para sustentar su posición, el Hospital presentó como testigo a la señora Brenda Solis, Supervisora de la Unidad de Intensivo Quirúrgico. En lo pertinente, ésta declaró que el día de los hechos estaba en el pasillo de la Unidad cuando la querellante la llamó haciendo señas con la mano. Que enseguida la querellante sacó el programa de trabajo del próximo mes de octubre y le solicitó un cambio a ese programa. Que la testigo le indicó que no era posible porque se iban a afectar las necesidades operacionales de la Unidad. Pero, le dio la alternativa de que se pusiera de acuerdo con otro compañero de la Unidad para ver si podía intercambiar turnos. Es entonces que la querellante se alteró y reaccionó con tono retante e irrespetuoso, alzándole la voz a la supervisora diciéndole que “Norma Rivera no paga turnos”. La querellante además le manifestó que como consecuencia de la denegación de cambio de turno ésta le había causado una condición cardiaca.

Por su parte, la Unión alegó que ese incidente donde la querellante solicitó cambio de turno fue sacado de proporción por la supervisora, quien preparó un Informe que no se ajusta a las declaraciones de ésta durante la vista.

La Unión presentó como testigo a la querellante, señora Norma Rivera. En lo pertinente ésta declaró que fue ella quien estando en el pasillo de la Unidad llamó a la supervisora, señora Solis, para discutir el programa de turnos. Que luego de solicitarle el cambio de turno, la supervisora le indicó que no era posible, pero que dialogara con

algún otro compañero para intercambiar el mismo. Que la supervisora deslizó su dedo señalando el programa y le dijo: "pues paga"; expresión que según ésta había hecho también a otros compañeros de trabajo. Que cuando la supervisora escuchó esa expresión le indicó que fueran a su oficina, a lo que la querellante le indicó que posiblemente esa situación era la causante de sus palpitaciones. Que la supervisora la agarró en tres ocasiones, por lo que se sintió afectada.

Aquilatada toda la prueba documental y testifical presentada, entendemos que nuestra determinación ha de basarse primordialmente en los documentos y testimonios prestados y la credibilidad que estos nos merezcan. En casos donde las declaraciones son contradictorias y/o mendaces, le corresponde al Árbitro evaluar y distinguir cada testimonio en sus méritos a base de los hechos presentados.

Dentro de los factores que se deben considerar al momento de evaluar la credibilidad de un testigo se encuentran los siguientes:

1. el comportamiento ("demeanor") del declarante mientras testifica y su manera de declarar;
2. la naturaleza del testimonio, si el mismo fue específico detallado o evasivo;
3. la capacidad y oportunidad que tuvo para percibir, recordar o comunicar cualquier materia o asunto sobre el cual testifica;
4. la existencia o ausencia de parcialidad, interés o cualquier otro motivo que pueda reflejarse en su declaración;

5. alguna declaración previa consistente o inconsistente con parte o todo el testimonio ofrecido;
6. la actitud del testigo hacia el foro donde declara o con respecto a lo declarado, entre otros.

En atención a dichos factores, concluimos que el testimonio de la señora Solis nos merece mayor validez y credibilidad en ausencia de algún tipo de animosidad real. Esto debido a que, de la prueba documental presentada por las partes surgen ciertas incongruencias con relación al propio testimonio ofrecido por la querellante.

Por los fundamentos consignados en la opinión que antecede, emitimos el siguiente:

VI. LAUDO

El Informe entregado a la querellante, señora Norma Rivera, estuvo justificado. Se decreta el cierre y archivo con perjuicio de la presente querella.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE

DADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, a 16 de noviembre de 2018.



MARIELA CHEZ VÉLEZ
ÁRBITRO

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy 16 de noviembre de 2018; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

SR. ANIBAL ALAGO
FUNCIONARIO
ULEES
URB LA MERCED
354 CALLE HECTOR SALAMAN
SAN JUAN PR 00918-2111

LCDO. CARLOS M ORTIZ VELAZQUEZ
REPRESENTANTE LEGAL
URB LA MERCED
354 CALLE HECTOR SALAMAN
SAN JUAN PR 00918

SRA. MARIA VEGA
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS
HOSPITAL AUXILIO MUTUO DE PR, INC.
PO BOX 191227
SAN JUAN PR 00919-1227

LCDO. JOSE M. ALVAREZ ALLENDE
BUFETE SANCHEZ BETANCES SIFRE & MUÑOZ-NOYA
PO BOX 364428
SAN JUAN PR 00936-4428


OMAYRA CRUZ FRANCO
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III