

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

**UNION GENERAL DE
TRABAJADORES
(UNIÓN)**

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-03-2640

**SOBRE: FALTA DE RESPETO
NORAYDA LAUREANO**

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 10 de marzo de 2005. 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 Sras. Margaret Jiménez Fernandini, Delegada; y la Sra. Norayda Laureano Canino, 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 IV- Derechos de Administración (pág. 4) por los hechos ocurridos el 2 de julio de 2002 con la empleada Norayda Laureano Canino, Terapista 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 de Terapia Respiratoria, en hechos ocurridos el 2 de julio de 2002 y que afectaron a la Sra. Norayda Laureano Canino; 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 las actuaciones de la Srta. Margaret Cruz, Administradora de Terapia Respiratoria, en hechos

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.

ocurridos el 2 de julio de 2002, constituyen una violación al Convenio Colectivo aplicable. De haberse constituido la violación, que el Árbitro provea el remedio adecuado.

III. DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO ATINENTES AL CASO

Convenio Colectivo²
Artículo III
Declaración de Principios

Este Convenio Colectivo se firma con el propósito de obtener, para los empleados cubiertos 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 trabajadores 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 empleados 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 IV
Derechos de Administración

Sección 4.1: Facultades de la Corporación

La Unión acepta que la Corporación retiene la facultad de emplear, disciplinar y dirigir a sus empleados así como el control exclusivo de los asuntos relacionados con la operación, manejo y administración de la empresa en la medida en que tal facultad no haya sido expresamente limitada por los términos de este convenio. Estos derechos incluyen, pero sin limitación, el derecho de formular y

² Convenio Colectivo vigente desde el 23 de octubre de 2000 hasta el 22 de octubre 2003.

ejecutar todas las políticas y decisiones relacionadas con los negocios, administración y normas de personal de la Corporación, expansión o limitación de sus operaciones o de la fuerza obrera, tomando en consideración la situación económica de la misma y determinar todos los métodos y/o sistemas de operación.

Sección 4.2: Prohibición de Discriminar

Dichos poderes y prerrogativas no serán utilizados por la Corporación arbitraria o caprichosamente contra ningún empleado ni con el propósito de discriminar contra la Unión y sus miembros.

Sección 4.3: 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.

...

IV. RELACIÓN DE HECHOS

1. La Sra. Norayda Laureano Canino, aquí querellante, se desempeña como Terapista Respiratoria en la Corporación.
2. Antes de ocupar el puesto de Terapista Respiratoria en la Corporación, la Querellante era llamada a trabajar como “per diem” por servicios profesionales y ocupó una plaza transitoria. En todas estas ocasiones, la Srta. Margaret Cruz Pérez, Administradora del Departamento de Terapia Respiratoria, fue quien contrató a la Querellante.
3. La Querellante trabaja en turnos rotativos de 7:00 a.m. a 3:00 p.m., 3:00 p.m. a 11:00 p.m. y 11:00 p.m. a 7:00 a.m.

4. La Supervisora del Departamento de Terapia Respiratoria es la Sra. Ileana Flores.
5. La Srta. Margaret Cruz Pérez, es quien preparara los programas u horarios de trabajo. A pesar de que estos programas se preparan bisemanalmente, los mismos se le notifican al empleado con siete (7) días de anticipación a su efectividad.
6. A eso de la una y cuarenta de la tarde (1:40 p.m.) del 2 de julio de 2002, la Querellante fue al Departamento de Terapia Respiratoria para solicitarle a la Srta. Margaret Cruz el programa de trabajo de la próxima bisemana, ya que ese era su último día de trabajo de la semana.
7. Ante esta solicitud, la Administradora Cruz reaccionó en un tono de voz alto y fuerte a la Querellante: “yo dije que no te voy a dar ningún programa de trabajo”.
8. Luego la Administradora Cruz le indicó a la Querellante que le daría el programa de trabajo a las 3:00 p.m., cuando registrara su salida.
9. Cuando la Supervisora Ileana Flores escuchó la forma en que se expresó la Administradora Cruz, intervino en la situación.
10. Ante la intervención de la Supervisora Ileana Flores, se le entregó el programa de trabajo a la Querellante.
11. El 10 de julio de 2002, la Querellante tramitó una querrela a través de la Unión por el incidente antes descrito.

12. Después de radicada la querella, la Administradora Cruz ha sido más cautelosa en el trato con los empleados.

V. ALEGACIONES DE LAS PARTES

La Unión, alegó que el comportamiento exhibido por la Administradora Cruz durante el evento del 2 de julio de 2002, 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.

VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En este caso nos corresponde determinar si las actuaciones de la Administradora del Departamento de Terapia Respiratoria, Srta. Margaret Cruz, en hechos ocurridos el 2 de julio de 2002, constituyó una violación al Convenio Colectivo aplicable.

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 2 de julio de 2002, era su último día de trabajo de la semana y luego tenía varios días consecutivos libres. Que por tal razón se dirigió a la oficina de la Administradora de Terapia Respiratoria, Srta. Margaret

Cruz Pérez, para solicitarle el programa de trabajo correspondiente a la próxima bisemana.

Ésta aseguró que cuando le solicitó a la Administradora Cruz el referido programa, ésta reaccionó, gesticulando, señalando y diciéndole en voz alta y fuerte: “yo dije que no te voy a dar ningún programa de trabajo”. Describió el lenguaje corporal de la señorita Cruz como intimidante. Que finalmente ésta le indicó que le entregaría el programa de trabajo a las 3:00 p.m. cuando registrara su salida.

La Querellante arguyó que la Administradora Cruz no le dejó explicar cual fue la razón de su solicitud y que en otras ocasiones se le había entregado el programa de trabajo antes de las tres (3) de la tarde. Relató que ante el tono de voz de la Administradora Cruz, la Supervisora Ileana Flores tuvo que intervenir en la situación. Que ante esta intervención se le hizo entrega del programa de trabajo, no obstante, la Administradora Cruz le recalcó que se lo estaba entregando aun cuando no tenía que hacerlo.

Asimismo, ésta declaró que en otras ocasiones la Administradora Cruz se había referido a ella en forma indebida, alzándole la voz, contestándole de forma grosera, manoteándole y señalándole. Afirmó que en una ocasión le agarró la bata que utilizan como uniforme de trabajo, cuestionándole sobre los diseños que tenía. Que el comportamiento de la Administradora Cruz Pérez la había afectado física y emocionalmente.

Finalmente, ésta sostuvo que el 10 de julio de 2002, radicó una querrela a través de la Unión por el incidente ocurrido el 2 de julio de 2002. Que después de radicada la querrela la Administradora Cruz ha sido más cautelosa al hacerle comentarios, ha disminuido el maltrato y no ha vuelto a tocarla. Expuso que el remedio que persigue con esta querrela es garantizar el trato profesional, armonioso y con respeto. Añadió que en ocasiones, la Administradora no contesta ni los buenos días.

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 el evento que motivó la querrela se pudo haber evitado mediante el diálogo. Señaló, que no accedió en un principio a la petición de la Querellante, porque en el momento que se le solicitó el horario, aún estaba dentro de su jornada de trabajo y tenía un área asignada. Que para todos los efectos la Querellante abandonó su área de trabajo para buscar su programa, algo de menor prioridad.

La Administradora Cruz negó haber tratado de forma grosera y amenazante a la Querellante, sino firme y añadió que acostumbra hacer gestos con sus manos. Sostuvo que lo único que persigue es que los empleados bajo su supervisión hagan buen uso de su tiempo y trabajen en cooperación con sus compañeros.

Testificó además que, comparte la responsabilidad de supervisar con la Sra. Ileana Flores quien interviene más directamente con el grupo de trabajo, sin embargo, ésta también se encuentra bajo su supervisión, por lo que, le puede realizar los

señalamientos tanto a la Supervisora Flores como directamente a los empleados. Añadió que esto es parte de sus funciones como Administradora y que los empleados no entienden su estilo de supervisión.

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.

El Convenio Colectivo, en su Artículo IV, *supra*, reconoce el derecho de la Compañía 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 Suplido)

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 original³.

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 aplicables⁴. Dentro del campo de la administración o manejo del recurso humano en las empresas, existen diferentes

³ Diccionario de la Real Academia Española, vigésima segunda edición.

⁴ Jusino Figueroa vs. Walgreens, 2001 TSPR 150

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. La proliferación de este tipo de conducta, ha generado la discusión de los efectos perjudiciales en el centro de trabajo.

A tenor con lo antes señalado, estudiosos del tema, han definido la conducta antes descrita como acoso moral o “mobbing”, como aquella conducta no deseada que atenta contra la dignidad de una persona mediante la creación de un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo para cualquier empleado⁵. El tema es de tal relevancia que la Real Academia Española ha propuesto incluir en la vigésima tercera edición de su diccionario una definición del término:

***Acoso:** Acción y efecto de acosar.
Moral o Psicológico: Práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente.*

La importancia del tema encuentra su génesis en que ese tipo de clima, entorno o práctica, es dañino a la salud emocional del trabajador, lo afecta, le entorpece su derecho a ganarse la vida, atenta contra su dignidad y afecta también los procesos

⁵ Mondríguez Torres Carlos, El Acoso Moral en el Trabajo, Cuarta Conferencia de Derecho Laboral

mismos de producción y con ello la economía⁶. Un científico pionero en el estudio del tema, ha concluido que al llamado “mobbing” lo caracterizan ciertos factores, a saber⁷:

1. Envuelve comunicación hostil y poco ética.
2. Dirigida de manera sistemática por uno o más individuos, principalmente contra otro, quien estando en una posición de indefensión por el acoso laboral, se mantiene allí como resultado de actividades continuas dirigidas a mantenerlo en ese estado.
3. Este tipo de actuaciones tiene que ocurrir con frecuencia (al menos una vez por semana).
4. Por un periodo largo de duración (al menos seis meses de duración).
5. Dadas las circunstancias anteriores, resultaría en perjuicio mental, psicosomático y social de la víctima. (Traducción nuestra)

El término “bullying”⁸, se ha incorporado también como una modalidad del acoso moral (mobbing) en el lugar de trabajo. Ha sido definido como conducta intimidante, insultante, abusiva u ofensiva persistente; abuso de poder o imposición de sanciones injustas, que hacen al remitente sentirse humillado, incómodo, vulnerable y maltratado; lesionando su autoestima, y causando un posible padecimiento de tensión⁹. (Traducción nuestra)

⁶ Mondríguez, supra.

⁷ Leymann Heinz, The Mobbing Encyclopaedia, The Definition of Mobbing at Workplaces

⁸ Rufián, persona que tiende a insultar.

⁹ MSF-Trade Union, 1994.

En algunas jurisdicciones inclusive, se atiende como un asunto de Salud y Seguridad Ocupacional. Sin embargo, en Puerto Rico no existe legislación específica que atienda el asunto de referencia. Nuestra Legislatura no ha estatuido este tipo de acoso como una posible causa de acción, como bien hiciera con el hostigamiento sexual en el empleo.

A pesar de lo antes señalado, en el arbitraje laboral, donde existe un convenio colectivo, los casos o controversias que surgen de críticas o actuaciones que pueden interpretarse como faltas de respeto, por parte de un supervisor o representante de la gerencia, no son noveles. En **Veterans Administration Hospital and American Federation of Government Employees**¹⁰, el árbitro atendió una controversia donde un grupo de empleados alegó que su supervisora les había faltado el respeto al dirigirse a ellos de forma irrespetuosa, violando así el Convenio Colectivo. Sobre el particular el árbitro pronunció lo siguiente:

... debo concluir que la supervisora no actuó faltándole el respeto, y sólo le describió una situación a otro supervisor para traerla a su atención, como de costumbre.

... Los empleados deben ser capaces de aceptar críticas y aceptar el hecho de que sus actuaciones están sujetas a corrección. En este caso, no se tomaron medidas correctivas o acciones disciplinarias y la supervisora declaró que nunca había cuestionado el desempeño de sus empleados.

... [la prueba presentada] **demostró que ciertos empleados no tenían buena relación con la supervisora, pero esa es materia del Patrono y no del Arbitro. Si la supervisora tiene problemas con sus empleados, el Patrono tiene la obligación ineludible de buscar soluciones al problema consistente con las circunstancias**¹¹. (Énfasis Suplido)

¹⁰ 71 LA 856, Edward T. Maslanka, 1978.

¹¹ Traducción Nuestra

En **San Antonio Packing Co.**¹² el árbitro también estableció lo siguiente:

El abuso verbal mediante el uso de lenguaje obsceno o la agresión física de un miembro de la administración contra un empleado, es una violación a la intención que recoge el convenio colectivo, en cuanto al propósito expreso de promover e incentivar las relaciones entre la Compañía y la Unión. **Existe entonces, la obligación de la administración bajo las disposiciones del convenio, de hacer las gestiones necesarias para asegurar que la mencionada conducta no se vuelva a repetir**¹³. (Énfasis Suplido)

En la controversia que nos ocupa, la querellante Norayda Laureano, presentó querrela bajo el procedimiento interno de quejas y agravios bajo el fundamento de que la Srta. Margaret Cruz, mediante sus actuaciones y comentarios, le había faltado el respeto, violando así las disposiciones del Convenio Colectivo. Las partes en éste caso se obligaron mediante el contrato colectivo suscrito, a cumplir con los propósitos que persigue el mismo, de mantener la paz laboral, mediante el estímulo de las mejores relaciones entre la Corporación y los trabajadores; mejorar las condiciones económicas y sociales (de vida y de trabajo) de los empleados de la Institución y la promoción de la eficiencia así como la economía en las operaciones de la Corporación¹⁴.

Durante el evento que dio origen a esta controversia, la Administradora Cruz pudo haber tenido una justificación legítima para negarle la entrega del programa de trabajo a la Querellante en el momento en que se lo solicitó, por ésta estar en medio

¹² 68 LA 893, John Bailey, 1977.

¹³ Traducción Nuestra

¹⁴ Artículo III, Declaración de Principios del Convenio Colectivo, Exhibit I Conjunto.

de su jornada de trabajo y tener un área asignada, la cual había quedado desatendida. Sin embargo, el modo en que se condujo, ciertamente, no abona al estímulo de mejorar las relaciones entre la Corporación y los trabajadores, que persigue el Convenio Colectivo. El hecho de que ante el tono de la voz, otro supervisor haya tenido que intervenir, nos lleva a concluir que en efecto, la Administradora Cruz utilizó un tono fuerte al dirigirse a la Querellante.

Además, no fue un hecho controvertido que previo a los hechos de este caso, la Administradora Cruz tuvo otro incidente con la Querellante, donde le agarró la bata que utilizó de uniforme, para cuestionarle sobre los diseños que tenía. Los Supervisores deben abstenerse de cualquier contacto físico con sus empleados, por lo que ciertamente, este evento pudo haberle creado una situación incómoda. Este tipo de contacto físico podría constituir en ciertos casos un acto de provocación¹⁵.

De igual forma, quedó demostrado que cuando la Administradora Cruz se dirigía a la Querellante, lo hacía gesticulando y utilizando un tono de voz fuerte. Como podemos observar, la Unión logró demostrar con su prueba que lo ocurrido el 2 de julio de 2002, no fue un hecho aislado, sino que es parte de un patrón de conducta inapropiada de la Administradora.

Conforme a la discusión que antecede, concluimos, que la conducta de la Administradora Cruz, lesiona los principios recogidos en el Convenio Colectivo por ser acciones que atentan contra el propósito establecido en su Declaración de

¹⁵ Discipline and Discharge in Arbitration, BNA, 1999, Pág. 272.

Principios. Le corresponde a la Corporación asegurar que los estilos de supervisión de sus administradores se guíen conforme a lo pactado en el Convenio Colectivo y que cumplan con criterios razonables, sin tener visos de arbitrariedad.

El evento ante nuestra consideración fue lo suficientemente fuerte como para que otro supervisor interviniera. Aún cuando no redundó por sí sólo en perjuicio contra la Querellante, los tonos fuertes de voz, la repetición de gestos de la Administradora Cruz al dirigirse a ella, e inclusive, un evento donde hubo contacto físico, ha resultado en que la Querellante se sienta humillada e incómoda. Tanto así, que el único remedio que persigue mediante esta querrela es garantizar el trato profesional, armonioso y con respeto.

Por cuanto antecede, resolviendo la controversia planteada en el acuerdo de sumisión, emitimos el siguiente Laudo:

V. LAUDO

Determinamos que las actuaciones de la Srta. Margaret Cruz, Administradora de Terapia Respiratoria, en hechos ocurridos el 2 de julio de 2002, constituyen una violación al Convenio Colectivo aplicable. Ordenamos el cese y desista de cualquier actuación irrespetuosa o en contravención a la consecución de la búsqueda de mantener la paz laboral.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE

Dado en San Juan, Puerto Rico a 27 de junio de 2006.

Yamil J. Ayala Cruz
Árbitro

CERTIFICACIÓN

Archivada en autos hoy de junio de 2006; y se remite copia por correo en esta misma fecha:

LCDO PABLO ALVAREZ
FLEMING & ALVAREZ PSC
351 TETUAN STREET SECOND FLOOR
SAN JUAN PR 00901

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

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

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

Lourdes Del Valle Meléndez
Secretaria