

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
PO Box 195540
San Juan, PR 00919-5540
Tel. 754-5302 a 5317 Fax 756-1115

UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
(UNIÓN)

Y

FRESENIUS MEDICAL CARE
(PATRONO)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚMERO: A-04-2406

SOBRE: INSUBORDINACIÓN

ÁRBITRO:
JUAN JOSÉ ZAMORA SANTOS

I. INTRODUCCIÓN

La vista de arbitraje del caso de referencia se celebró en las facilidades del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en San Juan, Puerto Rico, el día 19 de octubre de 2004. El caso quedó sometido, para su consideración y adjudicación, el 3 de diciembre de 2004, fecha en que el Patrono presentó su alegato.

Por Fresenius Medical Care, en adelante **“el Patrono”**, comparecieron: la Lcda. Lourdes G. Aguirrechu, Asesora Legal y Portavoz; y el Sr. Luis Acevedo, Administrador de BMA- Carolina, Testigo.

Por la Unión General de Trabajadores, en adelante **“la Unión”**, comparecieron: el Sr. José Añeses Peña, Asesor Laboral y Portavoz; y la Sra. Iris Ramos, Querellante.

II. ACUERDO DE SUMISIÓN

Las partes acordaron y sometieron lo siguiente:

Determinar si la suspensión de la querellante estuvo o no justificada. De no estarlo, el Árbitro dispondrá el remedio adecuado.

III. DISPOSICIÓN CONTRACTUAL PERTINENTE AL CASO

ARTÍCULO XVIII DERECHOS DE LA GERENCIA

SECCIÓN 1: La Unión reconoce que el Patrono retiene el derecho exclusivo de operar y de administrar su negocio, controlar y programar la fuerza trabajadora y tomar cualquier decisión que afecte al negocio independientemente si están específicamente mencionadas aquí. Tales prerrogativas incluirán, pero no se limitarán al derecho exclusivo a: emplear, despedir, promover, cesantear, asignar, clasificar, evaluar o transferir. Asimismo, suspender, despedir y disciplinar empleados con justa causa... determinar los deberes de trabajo de los empleados... requerir deberes en adición a los que normalmente se asignan a ser realizados... determinar el contenido del trabajo.

IV. DISPOSICIÓN REGLAMENTARIA PERTINENTE AL CASO

FIELD SERVICES HUMAN RESOURCE POLICY MANUAL

Policy Statement:

Upon hire, employees have the right to be informed of the Company's standards of conduct and job performance. If employees do not meet these expectations throughout their employment, corrective action will be taken unless the circumstances warrant immediate termination of employment.

General Provisions:

...

The corrective action process generally consists of: verbal warning(s), written warning, including final written, suspension and/or termination...

In some situations, circumstances may warrant skipping one or more steps in the corrective action process. Corrective action is an ongoing process regardless of the reason for prior infractions. The process does not start over each time a different problem arises.

...

Suspension:

Disciplinary Suspension: A suspension without pay may be issued for a violation that does not warrant termination but is serious enough to warrant removal from the location without pay for a specific amount of time (usually no more than three days). Suspension may also follow previous verbal and written warnings.

...

Termination: Termination is the final step in the corrective action process. Termination may also occur immediately as a result of serious violation by the employee, including but not limited to misconduct, harassment, insubordination or actions jeopardizing patient care.

V. RELACIÓN DE HECHOS

1. La señora Ramos comenzó a trabajar como secretaria-administrativa en San Juan, pero al eliminarse la plaza, pasó a ser secretaria-recepcionista en Carolina.
2. A la fecha de los hechos el señor Acevedo era el supervisor de la señora Ramos.
3. El 3 de febrero de 2004, el señor Acevedo le dejó a la señora Ramos diecisiete facturas de recogido de basura encima de su escritorio con una nota donde le solicitaba que procesara dichas facturas.
4. Luego de entregada las facturas, el señor Acevedo encontró las mismas sin procesar en su encasillado. Por lo que convocó una reunión en la que le asignó directamente a la señora Ramos que trabajara un número de facturas de recogido de basura regular, las de mantenimiento de aire y las de suministro de materiales, las cuales normalmente realizaba el "Chief Technician".
5. La señora Ramos reaccionó abruptamente, levantándose del asiento y abandonando la reunión sin que ésta hubiera terminado, negándose a realizar las funciones y expresando que las mismas le correspondían al "Chief Technician" el cual era un vago.

6. El trabajo de procesar las facturas conlleva el que se entre en la computadora información de la factura y generar una hoja de orden de pago.
7. La persona que finalmente autoriza y firma las facturas es el señor Acevedo.
8. En una posterior ocasión, el señor Acevedo le ordenó nuevamente a la señora Ramos que procesara las facturas y ésta se negó. Por lo que fue suspendida por tres días de empleo y sueldo.
9. Hasta el día de la vista, la señora Ramos no ha procesado las facturas en controversia.

VI. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde determinar si la situación de hechos narrada, justifica la suspensión de tres días de empleo y sueldo a la señora Ramos.

El Patrono presentó en evidencia el testimonio del señor Acevedo. Éste declaró, en síntesis, que administra las facilidades de Carolina, Río Piedras, San Juan y Las Américas. Que visita la unidad de Carolina de una a dos veces a la semana. Indicó que como administrador supervisa a todos los empleados, pero específicamente, en Carolina tiene dos supervisores que son la Sra. Noemí Figueroa, "Clinical Manager" y el Sr. Pedro Colón, "Chief Technician", los cuales supervisan el día a día cuando él no está cubriendo el área. Indicó que la señora Ramos es la secretaria-recepcionista de Biomedical de Carolina. Que entre las funciones que realiza están: atender llamadas telefónicas, trabaja en la preparación de la nómina junto a la "Clinical Manager" y en el proceso de cuentas a pagar, "Purchase order" (P.O.) Declaró, además, que la señora Ramos comenzó a trabajar como secretaria-administrativa en San Juan, pero al eliminarse la plaza, pasó a ser secretaria-recepcionista en Carolina.

En cuanto a lo ocurrido el 3 de febrero de 2004, el señor Acevedo declaró que le había dejado unas diecisiete facturas de basura regular encima del escritorio de la señora Ramos, junto a una nota que leía: "Iris, favor de procesar estas facturas". Que cuando se refiere a procesar las facturas es a hacer un P.O. y entrarla al sistema para él autorizar el desembolso. Que al encontrarlas en su encasillado sin procesar, decidió hacer una reunión ese mismo día, alrededor de las 4:00 p.m. En la reunión estuvo presente la señora Figueroa, el señor Colón, la señora Ramos y él. En esta reunión se le explicó a la señora Ramos que se le estaba asignando que trabajara las facturas de basura regular y de "honeywell, Inc." que es de mantenimiento a los acondicionadores de aire suministros y los de limpieza "Torco". Acto seguido la señora Ramos se levantó abruptamente del asiento y abandonó la reunión, profiriendo palabras por el pasillo de que ella no iba a hacer esas funciones porque eso le tocaba al señor Colón y éste era un vago. Recalcó que cuando la señora Ramos abandonó la reunión, no había terminado la misma. Mencionó que le pidió a la señora Ramos que trabajara esas facturas, ya que en todas las facilidades que él había supervisado, esas funciones las realiza la secretaria-recepcionista, inclusive en Carolina, la señora Ramos ya las había realizado. De otro lado, el Exhibit 4 y 5 presentado por el Patrono muestra como la señora Ramos en otras ocasiones ha entrado en el "Registro de Facturas" órdenes de pago (P.O.) correspondientes al recogido de basura regular (Condominio Golden Tower) y a "Honeywell, Inc."

El testigo del Patrono declaró que la señora Ramos en aproximadamente cuatro diferentes ocasiones se insubordinó al negarse a procesar las facturas sobre recogido de

basura. Al categorizar la falta como una grave y habiéndosele dado tantas oportunidades para realizar el trabajo sin que finalmente lo llevara a cabo, aplicaron un quantum de disciplina mayor al que le correspondería mediante disciplina progresiva. Declaró, además, que la señora Ramos continua manteniendo la misma posición al día de la vista al entender que tales funciones no le corresponden.

En el contra interrogatorio el señor Acevedo reconoció que las labores que se le impartió a la señora Ramos las habían hecho anteriormente tanto Ramos como el señor Colón. Además, reconoció que no se han afectado los servicios de diálisis de los pacientes, pero que podría afectarse, si el suplidor decide dejar de recoger la basura, ya que va aproximadamente año y medio sin que se les pague. Que él determinó dejar pendiente las facturas de pago en lo que se resolvía en arbitraje éste caso. Que para la fecha de los hechos, el señor Colón, "Chief Technician" estaba cubriendo las facilidades de Carolina, San Juan y un programa de agudo que tienen en el Hospital de San Juan.

Finalmente, el señor Acevedo recalcó que la autorización final de que se procese una orden es de él y que por tanto es el responsable. Además, que la señora Ramos nunca le indicó que su negativa a hacer el trabajo era por no poder corroborar la labor realizada.

Por su parte, la Unión presentó en evidencia el testimonio de la señora Ramos. Esta declaró que ocupa una plaza de secretaria administrativa la cual está en un nivel 10. Que dentro de las funciones del puesto que tiene no aparece el preparar órdenes de compra o facturar órdenes de compra. En cuanto al día de los hechos, narró que cuando la llaman para que acuda al "conference" el señor Acevedo le indicó que: "de

ahora en adelante tiene otra función, estas facturas las tienes que procesar tú". De otro lado, negó que el señor Acevedo le hubiera dejado previamente las facturas con una nota. Que dentro de las facturas que le entregaron había unas de: "Torco", "Zyzatech" y "honeywell". Que dentro de sus funciones se encuentra el orientar en cuanto a los beneficios al personal que se recluta nuevo, políticas de la Compañía, hacer la nómina, hacer las cuentas a pagar que ella ordena o recibe, sobre materiales de oficina, facturas sobre educaciones continuas, asistencia, hacer reporte de vacaciones, en fin todo lo que tenga que ver con mantener el récord administrativo de todo el personal. Indicó que en la unidad se recibe materiales para los tratamientos de diálisis que se le dan a los pacientes, pero que ella no los recibe, ya que no puede endosar algo que ella desconoce si se recibió. Que quien se encargaba de ordenar y procesar para pago anteriormente era el Sr. Héctor Martínez, anterior "Chief Technician" y luego el señor Colón. Aunque reconoció que el señor Martínez sólo estaba a cargo de la unidad de Carolina. Recalcó que ella no podía endosar o certificar que se brindó un servicio sin que a ella le conste. Que el señor Martínez, antes de renunciar, en una ocasión le solicitó ayuda en procesar las facturas en controversias y que ella lo realizó, no sin antes verificar que el servicio se hubiera brindado. Que ella entiende que esas funciones le correspondían al "Chief Technician". **Que el señor Acevedo le quiso entregar las facturas, pero que ella no aceptó recibirla y se marchó.** Que por primera vez observó el contenido de las facturas cuando se reunió con el señor Villamil, vicepresidente y la señora Hernández, consultora de Recursos Humanos en la oficina del señor Acevedo. Que dicha reunión surgió a raíz de una llamada que le hizo ésta al señor Villamil para ver si podía

intervenir en la situación. Que sí vio las facturas en su escritorio con una nota de procesar, pero que como no tenía su nombre escrito en ella, las devolvió al encasillado del señor Colón, no del señor Acevedo.

En el contra interrogatorio admitió que ella era secretaria-administrativa en la unidad de San Juan, pero debido a una reducción de horas, ella solicitó un puesto como secretaria-recepcionista en la unidad de Carolina. Que cuando el señor Acevedo le solicitó la reunión cerca de las 4:00 p.m., ella se negó porque era hora de irse. Aunque reconoce que el señor Acevedo es su jefe y tiene que obedecer sus órdenes, le indicó a éste que no le correspondía procesar las facturas, ya que no podía endosar algo que ella no había recibido, que eso le correspondía al "Chief Technician". Que en otras ocasiones había procesado las facturas en controversia, únicamente a los fines de ayudar al anterior "Chief Technician". Que en 20 años que lleva trabajando para la Compañía siempre había sido éste quien procesaba las facturas en controversia, ya que reconoce realizar ciertas cuentas a pagar.

De otro lado, la señora Ramos se contradijo en varias ocasiones, como cuando mencionó que nunca había visto las facturas en su escritorio y luego de que sí las había visto junto con la nota de procesar. De igual manera, no nos mereció credibilidad cuando declaró que sí el señor Acevedo le hubiera dicho que las únicas facturas que tenía que procesar eran las de recogido de basura, lo hubiera hecho.

Constando así la posición de las partes y analizada la totalidad de la evidencia, nos disponemos a resolver.

La doctrina imperante en el campo obrero-patronal es la obedecer primero y quejarse después.

Generally, employees must follow orders given by a superior, although they may later challenge the propriety of the order through the established grievance procedure. As one arbitrator put it: '[T]o permit employees to willfully disregard a direct order would result in chaos'. Insubordination is the refusal by an employee to work or obey an order given by the employee's superior. In most instances, any employee who refuses to work or obey now (and grieve later) is considered 'insubordinate.'

Discipline and Discharge in Arbitration, ABA Section of Labor and Employment Law, 1998, pág.156.

Ahora bien, se han reconocido diferentes excepciones a esta norma general como lo es en los casos de salud y seguridad del trabajador o que la orden sea una inmoral o ilegal, entre otras. Véase, Discipline and Discharge in Arbitration. Ibid págs. 159-165.

En nuestro caso la orden impartida por el supervisor de la señora Ramos no cae dentro de alguna de las excepciones reconocidas por los tratadistas. La señora Ramos de no haber estado de acuerdo con las órdenes impartidas por su supervisor debió acudir al procedimiento de quejas y agravios para canalizar su reclamo, ya que el Convenio provee para ello. Nótese, que el Artículo V, Sección 1, sobre el procedimiento de quejas y agravios, establece que las partes se comprometen a someter cualquier queja que surja con relación a la interpretación, implementación, administración y aplicación del Convenio a través del procedimiento que recoge dicho Artículo. Por lo que de la señora Ramos entender que la orden impartida era una caprichosa o arbitraria debía someterla a través del procedimiento convenido y no simplemente negarse a llevarla a

cabo. A tales efectos, se ha reconocido que: "Many Arbitrator have taken the position that employees must not take matters into their own hands but must obey orders and carry out their assignments, even if believed to violate the agreement, then turn to the grievance procedure for relief". Elkouri & Elkouri - How Arbitration Works, 4th Ed. BNA, (1985) pág. 427.

Entendemos que el estar utilizando este caso, que es uno disciplinario por insubordinación para justificar lo que sería el reclamo de la señora Ramos sobre descripción de funciones del puesto, no es otra cosa más que un subterfugio. En el presente caso, la orden era una clara y precisa, la querellante conocía sus consecuencias y no obstante, continuó incumpléndola en un total menosprecio de la autoridad.

Por otro lado, aunque el Convenio Colectivo establece únicamente la obligación del Patrono de disciplinar por justa causa, la política de disciplina progresiva que forma parte del Manual titulado: "Field Services Human Resource Policy Manual", es de aplicabilidad a todos los empleados, sean unionados o no. El mismo establece en síntesis que la destitución será el último paso en la medida disciplinaria, a menos que la conducta que motiva la sanción sea una de carácter grave, como lo es la insubordinación.

Por ser la insubordinación una conducta de carácter grave no era necesario que el Patrono pasara por todos y cada uno de los pasos. A la señora Ramos se le dio la oportunidad en diferentes ocasiones de cumplir con lo ordenado y ésta se negó en todas, por lo que sopesando, la naturaleza de la conducta, las oportunidades que se le

dio de corregir la misma y el número de días impuestos como sanción, sostenemos en su totalidad la medida disciplinaria impuesta a la querellante.

VII. LAUDO

En virtud de los fundamentos y conclusiones antes expresadas, emitimos el siguiente LAUDO:

La suspensión de empleo y sueldo por tres días a la Sra. Iris Ramos estuvo justificada. Se desestima la querrela presentada por la Unión.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

Dado en San Juan, Puerto Rico a 31 de enero de 2005.

Juan José Zamora Santos

Árbitro

CERTIFICACIÓN: Archivado en autos hoy ____ de marzo de 2005 y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

LCDA LOURDES G AGUIRRECHU
BUFETE RIVERA TULLA & FERRER
50 CALLE QUISQUELLA
SAN JUAN PR 00917-1212

SR JOSÉ A. AÑESES PEÑA
PO BOX 21537
SAN JUAN PR 00931-1537

SR LUIS ACEVEDO
ADMINISTRADOR BMA-CAROLINA
URB VISTA MAR
C-8 PONTEZUELA
CAROLINA PR 00988

Isabel López Pagán
Técnica de Sistemas de Oficina III