

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

CRUZ ROJA AMERICANA
(Patrono)

Y

UNIÓN GENERAL DE
TRABAJADORES
(Unión o UGT)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-08-2494

SOBRE: AMONESTACIÓN POR
INCUMPLIMIENTO DE NORMAS

ÁRBITRO: RUTH COUTO MARRERO

INTRODUCCIÓN

La audiencia de arbitraje para dilucidar esta querrela, se celebró en el Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, el 3 de febrero de 2009. El caso quedó sometido para su análisis y adjudicación el 10 de marzo de 2009, luego de concluir el término concedido a las partes para presentar sus respectivas alegaciones por escrito.

Por la **Cruz Roja Americana**, en adelante el Patrono, comparecieron: el Lcdo. Edwin J. Seda Fernández, representante legal y portavoz; Kenneth Ortiz, representante; Sandra Rivera, Directora del Departamento de Desarrollo de Recursos al Donante y testigo; y Briseida Ortiz, supervisora y testigo.

Por la **Unión General de Trabajadores**, en adelante “la Unión o la UGT” comparecieron: el Lcdo. Andrés Montañez Coss, asesor legal y portavoz; y Keyla K. Martínez Díaz, querellante.

ACUERDO DE SUMISIÓN

Que la Honorable Árbítro determine, a base de la evidencia, el Convenio Colectivo y el derecho si la advertencia escrita impuesta a la Sra. Keyla Martínez el 7 de abril de 2008 estuvo o no estuvo justificada. Si la Honorable Árbítro determina que la advertencia escrita no estuvo justificada, que provea un remedio adecuado.

DISPOSICIONES CONTRACTUALES PERTINENTES**Convenio Colectivo¹****ARTÍCULO 3
DERECHOS DE ADMINISTRACIÓN**

Sección 1: LA UNIÓN acepta que LOS SERVICIOS DE SANGRE retienen la facultad de emplear, disciplinar, mantener el orden y eficiencia 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 que tal facultad y control no hayan sido expresamente limitados por los términos de este convenio, hayan o no sido los mismos ejercidos anteriormente.

Sección 2: Dichos poderes y prerrogativas no serán utilizados por LOS SERVICIOS DE SANGRE arbitraria o caprichosamente contra ningún empleado cubierto por este Convenio Colectivo, ni con el propósito de discriminar contra LA UNIÓN o sus miembros, ni para ninguna actuación que constituya una violación a lo provisto en este convenio.

...

¹ Convenio Colectivo vigente desde el 23 de noviembre de 2005 hasta el 22 de noviembre de 2009. Exhibit I Conjunto.

ARTÍCULO 35
COMPROMISO DE COOPERACIÓN DE LAS PARTES

Sección 1: ...

Sección 2: ...

Sección 3: Los Representantes se obligan a observar el mayor respeto para con los usuarios de LOS SERVICIOS DE SANGRE y para con sus funcionarios. Se comprometen los Representantes, además, a mantener la mejor disciplina, a asistir con puntualidad al trabajo y a desempeñar los deberes de su puesto dentro del mayor grado de eficiencia.

Sección 4: ...

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS PERTINENTES

Reglamento Disciplinario Oficina de Recursos Humanos²

...

III Norma: Los Empleados realizarán los deberes y funciones asignados a su puesto y aquellos compatibles con éste, en forma eficiente y diligente, de acuerdo a las normas y reglamentos de la institución.

Violaciones a esta Norma

- a) Incurrir en descuido, falta de diligencia y/o interés en el desempeño de los deberes de su puesto.

Primera infracción:

Mínima - Advertencia con copia a su record de personal.

Máxima - 5 días de suspensión.

...

² Exhíbit VII del Patrono. Este Reglamento no fue negociado con la Unión ni forma parte del Convenio Colectivo.

IV Norma: Los Empleados acatarán aquellas órdenes o instrucciones de sus supervisores compatibles con la autoridad delegada a éstos y con las funciones y objetivos de la institución.

Violaciones a esta Norma

a) Desobedecer las órdenes o instrucciones dadas por su supervisor o supervisores o dejar o negarse a ejecutar un trabajo que le corresponda.

Primera infracción:

Mínima: 10 días de suspensión.

Máxima: 30 días de suspensión.

RELACIÓN DE HECHOS

1. La empleada Keyla K. Martínez, querellante, se desempeña en el Departamento de Desarrollo de Recursos al Donante de la Cruz Roja Americana, como Representante de Reclutamiento de Donantes.
2. La Querellante tiene a su cargo la única Unidad Móvil, Unidad Auto-Contenida (SCU), de la Cruz Roja Americana. Esta Unidad se utiliza para realizar donaciones en instalaciones donde no existe un lugar adecuado que puedan facilitar para llevar a cabo la recolección de sangre.
3. Como parte de sus funciones, la Querellante coordina la utilización de dicho vehículo para reclutar y retener grupos de donantes para obtener unas metas de colección de sangre establecidas.³

³ Exhíbit II Conjunto.

4. El 7 de abril de 2008, la Querellante recibió una amonestación escrita con copia a su expediente de personal por, alegadamente, no cumplir con una instrucción que le había impartido su supervisora.⁴
5. El 6 de mayo de 2008, la Unión presentó ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje la correspondiente Solicitud para Designación o Selección de Árbitro, cuestionando la medida disciplinaria de referencia.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

El Patrono alegó que la amonestación escrita del 7 de abril de 2008, dirigida a la Querellante procedía porque durante los meses de enero, febrero y marzo de 2008, su supervisora le requirió coordinar locales fijos alternativos en los lugares donde se estaría utilizando la Unidad Móvil y para la fecha de la amonestación, no había realizado la gestión encomendada.

Para sostener su alegación, presentó el testimonio de Briseida Ortiz Cotto, supervisora de la Querellante. En síntesis, testificó que la señora Martínez tiene a su cargo la Unidad Móvil para recolección de sangre. Que realiza sus funciones de manera satisfactoria y que en ocasiones ha excedido las expectativas. Expresó que, dentro de los aspectos que la testigo tiene a su haber supervisar, está el cumplimiento de las metas de la Querellante y los demás representantes bajo su supervisión. Que a tenor con que dichas metas sean alcanzadas, y a raíz de un incidente ocurrido con la Unidad Móvil en el cliente Suiza Dairy, en diciembre de 2007, le impartió

⁴ Exhíbit IV del Patrono.

instrucciones a la Querellante para que, ante la posibilidad de que la Unidad Móvil se averiara, al llegar al cliente, hiciera la gestión de preguntar si había en las instalaciones un lugar alternativo para poder llevar a cabo la donación. Testificó que el inconveniente en Suiza Dairy tuvo lugar en septiembre de 2007, y que la donación pudo alcanzar las metas porque la misma se llevó a cabo en la Unidad Móvil y al ésta averiarse, tuvo que ser completada en un local que proveyó el cliente. Expresó que le impartió la instrucción de preguntar por un posible local alternativo, ya que, de dañarse la Unidad Móvil, podría tener como consecuencia la cancelación de la actividad programada, lo que redundaba en dejar de coleccionar pintas de sangre. Añadió que la Querellante tiene entrenamiento en evaluación de locales, por lo que estaba capacitada para cumplir con la directriz impartida.

A preguntas del abogado de la Unión, la testigo indicó que la principal función de la Unidad Móvil es llevarla a lugares donde no hay un lugar adecuado para llevar a cabo las donaciones. Añadió que la instrucción que le impartió a la Querellante lo que requería era que identificara un posible local alternativo, el cual no necesariamente tenía que cumplir con todos los requisitos, pues se utilizaría para sustituir a la Unidad Móvil, parcialmente. Añadió que la Querellante le manifestó que cumpliría con lo solicitado a partir de febrero de 2008, si embargo, nunca lo realizó. Dijo además que la amonestación ante nuestra consideración era la primera que la Querellante recibía, mientras ha estado bajo su supervisión.

El Patrono presentó además el testimonio de Sandra Rivera Medina, quien funge como Directora del Departamento de Recursos al Donante de la Cruz Roja. En resumen, testificó que era necesario que la Querellante cumpliera con la directriz impartida para asegurar que no se le fallaría al cliente, ni que se cancelaría la donación, en caso de que la Unidad Móvil sufriera algún desperfecto. Indicó que de suceder una cancelación, se afectan las metas de recolección, aspecto sobre el cual ella vela que se cumpla. Definió el lugar alternativo como uno donde se pueda realizar la donación en caso de que se dañe la Unidad Móvil. Lo describió como un lugar donde haya buena ventilación e iluminación.

A preguntas del abogado de la Unión dijo, que la función de la Querellante es inquirir si existe o no un lugar alternativo en donde se pueda llevar a cabo la donación en caso de que la Unidad Móvil sufra desperfectos y notificarlo. Que en última instancia, quien decide si el local sirve o no para la donación es el supervisor de la recolección.

Por su parte, la Unión alegó que no estaba de acuerdo con la carta de advertencia y solicitó que la misma fuera retirada del expediente de la Querellante. Sin embargo, optó por no presentar prueba.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Nos corresponde dirimir si la advertencia escrita impuesta a la Sra. Keyla Martínez el 7 de abril de 2008, estuvo o no justificada, de conformidad con la evidencia presentada durante la audiencia, y a la luz del Convenio Colectivo entre

las partes y el derecho. A las partes se les proveyó amplia oportunidad para presentar su prueba y exponer sus alegaciones durante la audiencia celebrada. El caso que nos ocupa es uno disciplinario, en el cual le corresponde al Patrono probar que la advertencia escrita dirigida a la Sra. Keyla Martínez se justificaba.

A la señora Martínez se le amonestó por escrito por, alegadamente, no haber cumplido con una instrucción que le impartió su supervisora en enero de 2008. La supervisora de la señora Martínez le requirió a ésta (a raíz de un incidente que hubo en un cliente con la Unidad Móvil que la Querellante tiene a su cargo) que como parte de sus funciones, realizara gestiones para conseguir un local fijo que pudiera sustituir la Unidad Móvil para realizar las donaciones, en caso de que ello fuera necesario. Según surge del Exhíbit IV del Patrono, la supervisora le requirió varias veces a la Querellante que realizara dicha gestión, sin embargo, de los itinerarios que preparó para los meses de enero a marzo de 2008, no constaba que hubiese llevado a cabo la encomienda. Se desprende del mismo documento que hasta el momento en el cual se le dirige la advertencia escrita (7 de abril de 2008), la Querellante no le había informado a su supervisora si había realizado la gestión encomendada, ni sus itinerarios de trabajo reflejaban que hubiese llevado a cabo dicha tarea. A tenor, el Patrono le aplicó la Norma III, inciso (a) y la Norma IV, incisos (a) y (f) del Reglamento Disciplinario, supra, y le impuso la medida disciplinaria traída ante nos.

Lamentablemente, no contamos con el beneficio de la versión de los hechos de la Querellante, toda vez que la Unión optó por no presentar prueba.

Generalmente, los empleados deben seguir las instrucciones impartidas por sus superiores, aunque posteriormente cuestionen su validez mediante el procedimiento de quejas y agravios establecido en el Convenio Colectivo⁵. Sobre este particular, se comenta en el libro Discipline and Discharge⁶:

In most instances, any employee who refuses to work or obey now (and grieve later) is considered "insubordinate". This basic definition, however, is subject to at least six qualifications.

First, an employee's refusal to work or obey must be knowing, willful, and deliberate. Mere negligence in performing one's duties is not insubordination.

Second, the order must be both explicit and clearly given, so that the employee understands both its meaning and its intent as a command.

Third, the order given must be both reasonable and work related. The employee need not be on duty to be found insubordinate, provided the employee's conduct injuriously affects his employer's business.

Fourth, the order must have been given by someone with appropriate authority, and the employee must have understood that person to possess that authority.

Fifth, the employee must be made aware of the consequences of failing to perform the work or follow the directive. ...

Finally, if practical, the employee must be given or have time to correct his purportedly insubordinate behavior. ...

⁵ Brand Norman, Discipline and Discharge in Arbitration, ABA, 1999, pág. 156.

⁶ *Ibid*, págs. 156-157.

En las ocasiones en las cuales los empleados se niegan a cumplir con instrucciones impartidas por un supervisor, debemos considerar tres factores de importancia: si la orden fue expresada claramente; si el empleado conocía sobre las posibles consecuencias de su acción; y si la disciplina fue aplicada de manera progresiva y no discriminatoria⁷. Sobre el particular, es necesario auscultar si la medida disciplinaria fue impuesta como resultado de una acción arbitraria o caprichosa del Patrono o no. La evidencia presentada en este caso reflejó que, aún cuando el preguntar por locales alternos para realizar la donación en lugares donde la Querellante coordinara el uso de la Unidad Móvil no se desprende de su hoja de deberes⁸, la instrucción no surgió de un mero capricho de su supervisora, sino de una experiencia previa en la que una donación se pudo haber visto afectada por una avería que sufrió la Unidad Móvil. Entendemos que la instrucción impartida no estuvo fuera del marco de lo que el Artículo 3 del Convenio Colectivo, supra, permitía al Patrono hacer dentro de sus prerrogativas gerenciales.

Violar una orden claramente expresada por un supervisor, típicamente constituye insubordinación y provee para que el empleado sea disciplinado⁹. Opinamos que la instrucción impartida no requería de la Querellante algún esfuerzo que resultara oneroso o que se apartara de las funciones que realiza como Representante de Reclutamiento de Donantes. Tampoco atentaba contra su salud,

⁷ Grievance Guide, Tenth Edition, BNA, 2000, pág. 36.

⁸ Exhibit II Conjunto.

⁹ Grievance Guide, ante.

seguridad o redundaba en una situación de peligro, ni conllevaba una actuación ilegal de su parte, lo que hubiese justificado su negativa a cumplir con lo ordenado¹⁰.

Por otro lado, del testimonio incontrovertido de la supervisora surgió que la instrucción en controversia le fue dada en varias ocasiones a la Querellante, por lo que se le dio oportunidad de enmendar su conducta, sin embargo, ésta última eligió no cumplir con lo encomendado.

Acorde al análisis que antecede, determinamos, que la advertencia escrita objeto de nuestro análisis procedía y que el Patrono no actuó de manera arbitraria y caprichosa. De conformidad, emitimos el siguiente:

LAUDO

La advertencia escrita impuesta a la Sra. Keyla Martínez el 7 de abril de 2008, estuvo justificada. Se declara sin lugar el reclamo de la Unión.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

DADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, a 19 DE MARZO DE 2009.

SRA. RUTH COUTO MARRERO
ÁRBITRO

¹⁰ Íbid, pág. 39.

CERTIFICACIÓN: Archivada en autos hoy, 19 de marzo de 2009 y se remite copia por correo a las siguientes personas:

**SR KENNETH ORTIZ
DIRECTOR RECURSOS HUMANOS
CRUZ ROJA AMERICANA
PO BOX 366046
SAN JUAN PR 00936-5046**

**SR NERY CRUZ-OFFICIAL UGT
PO BOX 29247
ESTACIÓN 65 INFANTERIA
SAN JUAN PR 00929**

**LCDO EDWIN J SEDA FERNÁNDEZ
ADSUAR MUÑIZ GOYCO Y BESOSA
PO BOX 70294
SAN JUAN PR 00936-8294**

**LCDO ANDRÉS MONTAÑEZ COSS
PO BOX 193501
SAN JUAN PR 00908-3501**

**LILLIAM GONZÁLEZ DOBLE
TÉCNICA DE SISTEMAS DE OFICINA III**