

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

**UNIÓN GENERAL DE
TRABAJADORES
(UNIÓN)**

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-03-3005

***SOBRE: FALTA DE RESPETO Y TRATO
HOSTIL - MARITZA AYALA***

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 11 de enero de 2006. 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”, comparecieron: el Sr. José A. Añeses Peña, Asesor Laboral y Portavoz; la Sra. Carmen Reverón, Oficial de Servicio; la Sra. Margaret Jiménez Fernandini, Delegada; y la Sra. Maritza Ayala Guerra, Querellante.

II. ACUERDO DE SUMISIÓN

Determinar si la Corporación violó o no el Convenio Colectivo [con] en relación al comportamiento observado por la Srta. Margaret Cruz, Administradora de Terapia Respiratoria, en hechos ocurridos el 20 de julio de 2003 y que afectaron a la querellante, Sra. Maritza Ayala Guerra; de determinar que violó el Convenio, el Árbitro dispondrá el remedio adecuado

III. DISPOSICIONES DEL CONVENIO COLECTIVO ATINENTES AL CASO

Convenio Colectivo¹ 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

¹ Convenio Colectivo vigente desde el 23 de octubre de 2000 hasta el 22 de octubre 2003.

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 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. Maritza Ayala Guerra, aquí querellante, se desempeña como Terapeuta Respiratoria en la Corporación, 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.
2. La Srta. Margaret Cruz es la Administradora del Departamento de Terapia Respiratoria de la Corporación.
3. El 20 de marzo de 2003, la Querellante trabajó en el turno de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

4. El Sr. Mario Anglada se desempeña como Terapista Respiratorio en la Corporación. Ese 20 de marzo tenía asignado el turno de 3:00 p.m. a 11:00 p.m.
5. Cuando los terapeutas respiratorios terminan su turno de trabajo, le rinden un informe verbal y escrito al terapeuta del siguiente turno sobre los tratamientos que se le ofrecieron a los pacientes.
6. Mientras la Querellante le estaba narrando al Sr. Mario Anglada uno de los informes de los tratamientos ofrecidos, la Administradora Cruz se acercó a escuchar el informe.
7. La Administradora Cruz le llamó la atención a la Querellante por una información que surgía de una boleta de los servicios² prestados a un paciente. En esta boleta no se podía distinguir claramente si la hora en la cual se había impartido el tratamiento, fue a la 1:47 p.m. o a las 11:47 a.m.
8. La Administradora Cruz le ordenó a la Querellante que clarificara en la boleta la hora exacta en la cual se impartió el tratamiento, por ser un aspecto médico legal.
9. La Administradora se comunicó al área donde estaba el paciente para cotejar si la hora en que se le ofreció al paciente el tratamiento, según surgía de la boleta, era la correcta.

² Exhibit I del Patrono- Respiratory Therapy Treatment Record.

V. ALEGACIONES DE LAS PARTES

La Unión alegó que el comportamiento exhibido por la Administradora Cruz en los hechos ocurridos el 20 de marzo de 2003, violó el Convenio Colectivo.

La Corporación, por su parte, alegó que el comportamiento observado por la Administradora Cruz, en los hechos que nos ocupan, no constituyeron una violación al 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 20 de marzo de 2003, constituyeron o no una violación al Convenio Colectivo aplicable.

En el procedimiento de arbitraje, la parte que sostiene la afirmativa del asunto 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 se vio motivada a radicar la querrela porque el día de los hechos, la Administradora Cruz se sentó, de manera intimidante, a escuchar un reporte que ella le estaba ofreciendo a su compañero Mario Anglada y empezó a opinar sobre el mismo, ante una discrepancia en la hora que surgía a simple

vista de la boleta de servicios³. Declaró que el servicio que ella había ofrecido al paciente había sido a las 11:47 a.m., sin embargo, al escribirlo, uno de los números se había confundido con una ralla negra del formulario, por lo que la Administradora entendía que surgía del informe que el servicio había sido provisto a la 1:47 p.m.

La Querellante indicó que la Administradora cuando habla es para cosas negativas. Que se había sentado al lado de ella para ver y escuchar lo que hablaba sobre el reporte e interrumpir. Considera que eso era una falta de respeto.

A preguntas del portavoz de la Unión, ésta definió la situación a la que estuvo expuesta como bochornosa. Manifestó que la Administradora Cruz llamó a donde se encontraba el paciente para confirmar lo que decía el aludido reporte. Que esto la llevó a pensar que la Administradora puso en tela de juicio su capacidad como Terapeuta para determinar la gravedad de un paciente. Declaró que fue un bochorno el que ésta hiciera la llamada.

Finalmente, ésta testificó que la Administradora Cruz le ordenó que clarificara en el informe la hora exacta en la cual se impartió el tratamiento, por ser un aspecto médico legal. Admitió que no siguió sus instrucciones porque entendía que en el documento se veía la hora correcta.

La Corporación, por su parte, presentó el testimonio de la Srta. Margaret Cruz, Administradora del Departamento de Terapia Respiratoria. Ésta declaró, en síntesis, que se ha desempeñado desde el año 1996 como Administradora del

³ Exhibit I Patrono.

Departamento de Terapia Respiratoria, teniendo bajo su supervisión alrededor de veintiocho (28) empleados. Que como parte del desempeño de sus funciones, verifica la calidad de los servicios que ofrecen los terapeutas bajo su supervisión.

Testificó que la hora en la que se le ofrece un servicio al paciente es vital y que deben estar, claramente registradas en la boleta de servicio. Que de no ser así, el terapeuta del próximo turno puede mal interpretar y ofrecer el tratamiento a deshora, pudiéndole causar perjuicio al paciente.

Arguyó que si las horas en la boleta de servicio no están claras, constituye un récord incompleto que luego tienen que arreglar las supervisoras. Que por tal razón le ordenó a la Querellante que arreglara la hora que surgía de la boleta. Declaró además que esta solicitud se la hizo de modo firme, mas no amenazante o intimidante.

Añadió que parte de sus funciones como administradora consisten en velar porque la información contenida en los registros de tratamientos esté clara, para preservar la calidad de los servicios. Que la Querellante, pese a sus instrucciones, no arregló la boleta, aún cuando se le orientó que ese era un aspecto médico legal.

Analizada y aquilatada la prueba presentada por las partes, concluimos que la actuación de la Srta. Margaret Cruz durante los hechos antes expuestos, no constituye 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 nuestro).

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 original⁴.

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 aplicables⁵. Dentro del campo de la administración o manejo del recurso humano en las empresas, existen diferentes 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.

⁴ Diccionario de la Real Academia Española, vigésima segunda edición.

⁵ Jusino Figueroa vs. Walgreens, 2001 TSPR 150

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 empleado⁶. 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 mismos de producción y con ello la economía⁷. Un científico pionero en el estudio del tema, ha concluido que al llamado “mobbing” lo caracterizan ciertos factores, a saber⁸:

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.

⁶ Mondríguez Torres Carlos, El Acoso Moral en el Trabajo, Cuarta Conferencia de Derecho Laboral

⁷ Mondríguez, supra.

⁸ Leymann Heinz, The Mobbing Encyclopaedia, The Definition of Mobbing at Workplaces.

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)

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**⁹, 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.

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

... 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**¹⁰. (Énfasis Suplido)

En **San Antonio Packing Co.**¹¹ 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**¹². (Énfasis Suplido)

El término “bullying”¹³, se ha incorporado también al entorno del 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 tensión¹⁴. (Traducción nuestra)

En la controversia que nos ocupa, la querellante, Maritza Ayala, presentó querrela bajo el procedimiento interno de quejas y agravios bajo el fundamento de

¹⁰ Traducción nuestra.

¹¹ 68 LA 893, John Bailey, 1977.

¹² Traducción nuestra.

¹³ Rufián, persona que tiende a insultar.

¹⁴ MSF-Trade Unión, 1994.

que la Administradora Cruz, mediante sus actuaciones y comentarios en el evento al que hiciéramos referencia, le había faltado el respeto, tratándola de manera hostil, 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 Corporación y la promoción de la eficiencia y la economía en las operaciones¹⁵.

Durante el evento de referencia la Administradora Cruz no profirió palabras obscenas o lenguaje ofensivo contra la Querellante. No obstante, el que ésta hubiese interrumpido a la Querellante mientras compartía su reporte con el Sr. Mario Anglada, cuestionándole sobre el contenido del mismo, le hizo sentirse que le estaba faltando el respeto. Asimismo, el que la Administradora Cruz llamara al área de clínicas para cotejar la información que surgía de la boleta, sobre el tratamiento que suministró la Querellante, fue interpretado por ésta como un acto bochornoso.

Entendemos que la Administradora Cruz, tiene un deber de velar por el bienestar de los pacientes en cuanto al tratamiento que ofrece el personal bajo su supervisión. El interrumpir a un empleado sin contemplación mientras comparte una información oficial con un compañero, ciertamente no es la conducta apropiada. Sin embargo, creemos que la llamada al área de clínicas, respondió a un interés

¹⁵ Artículo III, Declaración de Principios, Exhibit II Conjunto.

legítimo de la Administradora de clarificar la hora en la que se administró el tratamiento, toda vez que no surgió claro de la boleta de servicios¹⁶. Diferimos, por lo tanto, de la percepción de la Querellante.

El evento ante nuestra consideración fue uno aislado, de corta duración y que no redundó en perjuicio contra la Querellante. Más aún, la Querellante recibió instrucciones precisas de su supervisora y no las acató por entender que la información contenida en la boleta estaba correcta, y no redundó en acción disciplinaria en su contra. La conducta de la Administradora Cruz en los hechos ante nuestra consideración, no puede definirse como persistentemente intimidante, insultante, abusiva u ofensiva, propia de quien abusa de su poder, y que resulta en la imposición de sanciones injustas, con el ánimo de humillar a un empleado. Las actuaciones de la Administradora no fueron arbitrarias, caprichosas o con ánimo de discriminar, sino cónsonas con sus responsabilidades como supervisora.

A tenor con el análisis antes expuesto, toda conducta que constituya acoso moral u hostigamiento, lesiona los principios recogidos en el Convenio Colectivo por ser acciones que atentan contra el propósito establecido en su Declaración de Principios. No obstante, concluimos que con el mero hecho de que la Administradora Cruz interrumpiera a la Querellante mientras ofrecía su informe, no se configuró la conducta antes mencionada.

¹⁶ Exhibit I Patrono

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

V. LAUDO

La Corporación no violó el Convenio Colectivo con relación al comportamiento observado por la Srta. Margaret Cruz, Administradora de Terapia Respiratoria, en hechos ocurridos el 20 de julio de 2003. Se desestima la querrela radicada por la Unión.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico a 30 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 a las siguientes:

LCDO PABLO ÁLVAREZ
FLEMING & ÁLVAREZ PSC
351 TETUÁN 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 JOSÉ 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