

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
TRIBUNAL DE APELACIONES
REGIÓN JUDICIAL DE SAN JUAN Y GUAYAMA

JESMARIE MARTÍNEZ MORALES

Querellante-Apelada

Vs.

HOSPITAL SAN GERARDO

Querellado-Apelante

KLAN201400716

Apelación procedente
del Tribunal de Primera
Instancia, Sala de
San Juan

Caso Núm.:
KAL2009-1332 (908)

Sobre: Ley 2 Proc.
Sumario; Ley 80 Despido
Injustificado

Panel integrado por su presidenta, la Juez García García, el Juez Hernández Sánchez y la Jueza Soroeta Kodesh

García García, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 30 de enero de 2015.

El apelante, Hospital San Gerardo, solicita que revoquemos una sentencia, en la que el Tribunal de Primera Instancia (TPI), Sala de San Juan, declaró con lugar la demanda de despido injustificado presentada por la apelada Jesmarie Martínez Morales. La sentencia apelada se dictó el 3 de abril de 2014 y se notificó el 7 de abril de 2014.

El 14 de octubre de 2014, el apelante presentó un alegato suplementario. El 17 de noviembre de 2014, la apelada presentó su oposición.

Analizados los alegatos de ambas partes y especialmente la transcripción de la vista en su fondo, estamos listos para atender y resolver las controversias ante nuestra consideración.

I

Los hechos que anteceden a la presentación de este recurso son los siguientes.

El 10 de diciembre de 2012, la apelada presentó una querrela por despido injustificado contra el apelante. Este alegó que el despido fue justificado, debido a que la apelada cometió violaciones crasas a las normas y políticas de la empresa.

El 28 de febrero de 2014 se realizó el juicio en su fondo. Las partes presentaron y estipularon la evidencia documental siguiente: Manual del Empleado; Normas y Reglas Departamento de Admisiones; evaluaciones de la querellante; carta del 21 de marzo 2007; carta del 18 de diciembre de 2009; carta del 7 de julio 2012; correo electrónico del 13 de septiembre de 2012; acuse de recibo del Manual de Empleado; acuse de recibo y política sobre Ley HIPAA; acuse de recibo de Política Sobre Abuso y Negligencia; acuse de recibo sobre Protocolo de Violencia Doméstica en Lugar de Trabajo; Deposition y contestación correo electrónico del 13 de septiembre de 2012.

La prueba testifical y documental presentada convenció al TPI de los siguientes hechos. La apelada laboró para la apelante desde agosto de 2005 hasta el 17 de septiembre de 2012, cuando fue

despedida. Al momento de su despido se desempeñaba como oficial de pre admisiones a tiempo completo. Esta realizaba el proceso de pre admisión de los pacientes de cirugía y era la única empleada que realizaba esa labor. El 7 de julio de 2012 se le asignó por escrito la tarea de entrar los cargos por farmacia, que antes era obligación de la Farmacia del Hospital. Véase, Determinaciones de hechos 1-5 de la sentencia apelada.

La sentencia apelada contiene una transcripción del correo electrónico enviado por la apelada el 13 de septiembre de 2012, por el que fue despedida. Su contenido es el siguiente:

Joy, recuerda que los pacientes para cirugía deben estar todos citados para que puedan asistir a la pre admisión sin ningún tipo de inconvenientes, ya que tengo órdenes de los pacientes que no estén citados no hacerles el proceso de pre admisión y solo darles nueva cita para que terminen su preadmisión. Se hace una excepción a los pacientes que son de Emergencia. Entiendo que esto se le había explicado con anticipación. He tomado esta medida, ya que en adición a las pre admisiones y cirugía estoy encargada de entrar todos los cargos de Farmacia del Hospital y por ende necesito días sin pre admisiones para poder realizar este trabajo. No tengo que decirle el [por qué] de mi insistencia de que los pacientes llamen para sacar cita, pero entiendo que tenemos buena comunicación; es por esto que le explico el [por qué]. Véase, Determinación de hecho número 7 de la sentencia apelada.

El TPI entendió que ese correo electrónico generó una controversia entre la secretaria del doctor Mangual y la Gerente de Admisiones. Esta última junto a la señora Rivera y el Presidente de la Junta de Directores, Dr. Valdesuso, decidieron despedir a la apelada. La sentencia incluye el testimonio de la señora Rivera,

quien declaró que la apelada fue despedida porque violó las siguientes normas del Manual de Empleados de la Empresa:

- a. Inciso núm. 26. “Insubordinación o falta de respeto a un supervisor, incluyendo la negativa a realizar un trabajo u obedecer órdenes escritas o verbales”.
- b. Inciso núm. 31. “Dar información a personas u organización algunas que puedan poner en peligro la seguridad, integridad o moral de la institución”.
- c. Inciso núm. 35. Negligencia en el desempeño de sus deberes.
- d. Inciso núm. 39. Ocultar hechos, tergiversar. Véase, Determinación de hecho núm. 10 de la sentencia apelada.

El foro de instancia determinó que con excepción del problema del correo electrónico, la apelada siempre demostró ser una buena empleada y no encontró ninguna documentación que sustentara que fue orientada y adiestrada para actuar diferente a como lo hizo al enviar el correo electrónico. Ese foro entendió que el incidente del correo electrónico solo provocó que la secretaria del doctor Mangual increpara a la señora Torres. Además, consta en la sentencia apelada que: el doctor Mangual no solicitó el despido de la apelada; ningún paciente fue desatendido, ni hizo una reclamación contra el hospital o el doctor Mangual y el funcionamiento del hospital no se vio afectado. Otro hecho que consta en la sentencia es que antes de enviar el correo electrónico, la apelada estuvo de vacaciones y dejó todo su trabajo al día. No obstante, cuando regresó nadie había

hecho el trabajo y estaba acumulado. Véase, Determinaciones de hechos 11-20 de la sentencia apelada.

El tribunal sentenciador determinó que las únicas dos faltas imputadas a la apelada que justifican el despido como primera sanción son las 35 y 39. Sin embargo, entendió que el texto de la falta 35 es demasiado abierto, ambiguo y poco preciso, porque no delimita expresamente cuáles son los actos punibles. Sostuvo que una persona prudente y razonable no puede percibir qué es lo que el patrono pretende prohibir y validar un despido por “cualquier acto de negligencia”, sería contrario a derecho.

Además el TPI resolvió que tampoco se probó que la apelada cometió la falta 39, debido a que no pasó prueba de que esta ocultara y tergiversara hechos. Según ese foro, la prueba presentada en sala no demostró que la apelada fuera orientada, adiestrada o informada de que no podía enviar correos electrónicos con la información que ocasionó su despido. Sostuvo que no podía concluir que la apelada cometió la falta señalada, debido a la ausencia de prueba. Igualmente, concluyó que tampoco existía evidencia de que realizó el acto con el propósito o claro conocimiento de que causaría un perjuicio al apelante.

Conforme a los hechos que determinó probados y el derecho aplicable, el TPI resolvió que la actuación de la apelada obedeció a una mala interpretación de unas directrices y no fue tan grave como para conllevar el despido. Como consecuencia, declaró ha lugar la

demanda de despido injustificado y ordenó a la apelante pagarle la cantidad de \$7,827.10 por concepto de mesada y \$1,956.78 correspondiente al 25% de los gastos del pleito y honorarios de abogado.

El 7 de mayo de 2014, la apelante presentó este recurso en el que hace los señalamientos de errores siguientes:

ERRÓ EL TPI EN DETERMINAR QUE LA FALTA COMETIDA POR LA QUERELLANTE NO FUE DE TAL GRAVEDAD COMO PARA JUSTIFICAR SU DESPIDO POR UNA SOLA OFENSA.

ERRÓ EL TPI EN DETERMINAR QUE PROCEDÍA LA IMPOSICIÓN DE 25% DE HONORARIOS DE ABOGADO.

II

A. ESTÁNDAR DE REVISIÓN DE LA PRUEBA

Nuestro esquema probatorio está revestido por un manto de deferencia hacia las determinaciones que realizan los juzgadores de primera instancia sobre la prueba testifical presentada ante su consideración. Como regla general, los tribunales apelativos no deben intervenir con las determinaciones de hechos y la adjudicación de credibilidad del juzgador de los hechos, ni sustituir las determinaciones del foro primario por sus propias apreciaciones, salvo que haya mediado error, prejuicio o parcialidad. El Tribunal Supremo de Puerto Rico ha expresado reiteradamente que las determinaciones de hechos del Tribunal de Primera Instancia sustentadas en prueba oral, merecen gran deferencia por los tribunales apelativos. Este axioma está basado en consideraciones

lógicas, ya que el magistrado del foro primario es quien ha tenido la oportunidad de contactar directamente este tipo de prueba. *Dávila Nieves v. Meléndez Marín*, 187 DPR 750, 770-771 (2013); *Pueblo v. García Colón*, 182 DPR 129, 165 (2011); *González Hernández v. González Hernández*, 181 DPR 746, 776-777 (2011).

No obstante, la norma de la deferencia judicial no es absoluta porque el tribunal revisor podrá intervenir con las conclusiones de hechos de un foro primario, cuando la apreciación de la prueba no representa el balance más racional, justiciero y jurídico de la totalidad de la prueba. La norma de la deferencia también encuentra su excepción y cede, cuando se demuestra que el juzgador de instancia actuó motivado por: 1) pasión, 2) prejuicio, 3) parcialidad o 4) que incurrió en error manifiesto. *Dávila Nieves v. Meléndez Marín*, *supra*, págs. 771-772; *Pueblo v. García Colón*, *supra*, pág. 165; *González Hernández v. González Hernández*, *supra*, pág. 777.

Los foros apelativos, además, tienen amplia facultad para revisar la prueba documental y pericial, así como las conclusiones de derecho en que se basa la sentencia, ya que en esa evaluación estamos en la misma posición. Las conclusiones de derecho del foro inferior son revisables en su totalidad por los tribunales de apelaciones. *Dávila Nieves v. Meléndez Marín*, *supra*, pág. 770; *González Hernández v. González Hernández*, *supra*, pág. 777.

B. LEY DE DESPIDO INJUSTIFICADO

La Asamblea Legislativa aprobó La Ley de Despido Injustificado, Ley Núm. 80 del 30 de mayo de 1976, 29 LPRA sec. 185(a) *et seq.*, que si bien no prohíbe absolutamente el despido de un empleado, castiga el despido que se hace sin justa causa. *Whittenburg v. Col. Ntra. Sra. del Carmen*, 182 DPR 937, 949-950 (2011).

La ley de despido injustificado, *supra*, busca penalizar y desalentar que un patrono, de modo arbitrario, irrazonable y sin justa causa, despida a su empleado. *SLG Zapata-Rivera v. J.F. Montalvo*, 189 DPR 414, (2013). Su fin reparador es proveer al empleado remedios para los daños causados por el despido injustificado. *Reyes Sánchez v. Eaton Electrical*, 189 DPR 586 (2013). Esta legislación regula las circunstancias en que un patrono privado puede despedir a un empleado y aplica a los empleados de comercio, industria o cualquier otro negocio o sitio de empleo que: 1) estén contratados sin tiempo determinado; 2) reciban una remuneración y 3) sean despedidos de su cargo sin que haya mediado justa causa. *Rivera Figueroa v. The Fuller Brush. Co.*, 180 DPR 894, 905-906 (2011).

El Artículo 1 de la Ley Núm. 80, *supra*, establece que todo empleado-despedido sin justa tiene derecho a recibir una mesada y el sueldo que dejó de devengar. La cuantía de la mesada dependerá del

tiempo que el empleado ocupó su puesto y del sueldo que devengaba.

Rivera Figueroa v. The Fuller Brush. Co., supra, pág. 905.

Por su parte, el Artículo 2 de la Ley Núm. 80, 29 LPRA sec. 185b, enumera las circunstancias, no taxativas, constitutivas de justa causa para el despido, las cuales son: 1) que el empleado observe un patrón de conducta impropia o desordenada; 2) que el empleado no rinda su trabajo eficientemente o lo haga tardía y negligentemente o en violación de las normas de calidad del producto que se produce o se maneja por el establecimiento; 3) que el empleado viole reiteradamente las reglas y los reglamentos razonables establecidos para el funcionamiento del establecimiento, siempre que se le haya suministrado oportunamente copia escrita de éstos; 4) que surja el cierre total, temporero o parcial de las operaciones del establecimiento; 5) que sucedan cambios tecnológicos o de reorganización, cambios de estilo, diseño o naturaleza del producto que se produce o se maneja por el establecimiento y cambios en los servicios provistos al público o 6) que se requieran reducciones en empleo, debido a una reducción en el volumen de producción, ventas o ganancias, anticipadas o que prevalecen al ocurrir el despido. *Rivera Figueroa v. The Fuller Brush Co., supra*, págs. 905-906.

Si bien es cierto que todo patrono tiene derecho a establecer las reglas y normas básicas que entienda necesarias para garantizar la más eficiente operación de su negocio, no significa que disfrute de un

cheque en blanco para fijar normas. Además, es requisito indispensable que las reglas que se establezcan guarden relación con la ordenada marcha y normal funcionamiento del negocio, esto es, que sean razonables. *Feliciano Martes v. Sheraton Old San Juan*, 182 DPR 368, 380-384 (2011).

El Manual de una empresa que contiene las reglas y reglamentos de trabajo y establece las normas, beneficios y privilegios a los que tiene derecho el empleado forma parte del contrato de trabajo. Los beneficios y privilegios allí establecidos constituyen derechos del empleado y un despido en violación a éstos sería injustificado. Como regla general, y como hemos expresado, un patrón de incumplimiento de estas normas podría dar lugar a un despido justificado. Sin embargo, la ausencia de razonabilidad de estas normas podría convertir el despido en uno caprichoso o arbitrario y, por lo tanto, injustificado. Al interpretar las disposiciones del manual de empleados de una empresa, se verán sus cláusulas las unas con las otras, atribuyendo a las dudosas el sentido que resulte del conjunto de todas. Por ser un típico contrato de adhesión, las cláusulas obscuras o ambiguas se interpretarán liberalmente a favor del empleado, quien no participó en su redacción. *Feliciano Martes v. Sheraton Old San Juan*, *supra*, págs. 384-385; *Santiago v. Kodak Caribbean*, 129 DPR 763, 775-776 (1992).

La violación a las reglas del patrono puede ser un motivo justificado para el despido de un empleado, pero se requiere que: 1) la violación a los reglamentos sea reiterada; 2) las reglas y reglamentos violentados sean razonables; 3) se haya suministrado oportunamente copia escrita de los reglamentos al empleado y 4) el despido no se hizo por mero capricho del patrono o sin razón relacionada con el buen y normal funcionamiento del establecimiento. *Feliciano Martes v. Sheraton, supra*, págs. 381-382.

La Ley Núm. 80, *supra*, no favorece el despido como sanción a la primera falta. Una violación aislada a los reglamentos o a sus enmiendas no constituye causa justificada para despedir a un trabajador. Sin embargo, no excluye el despido como sanción en una primera o única ofensa, cuando la intensidad del agravio así lo requiere en protección de la buena marcha de la empresa y la seguridad de las personas que allí laboran. No obstante, el despido como sanción por primera ofensa o por un acto aislado es la excepción y no la norma. En *Secretario del Trabajo v. I.T.T.*, 108 DPR 536, 543-544 (1979), el Tribunal Supremo expresó que: “*la falta o acto aislado que dé lugar al despido del empleado en primera ofensa ha de ser una de tal seriedad o naturaleza que revele una actitud o un detalle de su carácter, tan lesivo a la paz y al buen orden de la empresa, que constituiría imprudencia esperar su reiteración para separarlo del establecimiento*”. *Feliciano v. Martes, supra*, págs. 382-383.

Esta legislación requiere una interpretación liberal a favor de los derechos del empleado y cualquier duda ha de resolverse en su beneficio. De ahí que se establezca una presunción de que todo despido es injustificado. Luego de establecida esa presunción, el patrono demandado tiene la carga probatoria, ya que deberá probar mediante preponderancia de la prueba que el despido estuvo basado en justa causa. *Rivera Figueroa v. The Fuller Brush Co., supra*, págs. 906-907.

No obstante, para que se active la presunción a favor del empleado es medular que demuestre que: 1) fue empleado de un comercio, industria u otro negocio; 2) que su contrato era por tiempo indeterminado; 3) que recibía remuneración por su trabajo y 4) que fue despedido de su puesto. *Rivera Figueroa v. The Fuller Brush Co., supra*, págs. 906-907.

La obligación de satisfacer los honorarios recae sobre el patrono perdidoso en los casos en que el empleado ha salido victorioso. Artículo 2 de Ley de Reclamaciones Laborales. Al calcular los honorarios de abogados se tomará como base lo que sea mayor entre el 15% del total de la compensación o cien (100) dólares. El empleado que solicite un por ciento mayor al 15% deberá justificarlo y poner en condiciones al tribunal de evaluar la cuantía pedida. 32 LPRA sec. 3115, Artículo 11(b) de la Ley Núm. 80, 29 LPRA sec. 185K (b); *Hernández Maldonado v. Taco Maker*, 181 DPR 281,

291, 295-297 (2011); *Ortiz y Otros v. Mun. de Lajas*, 153 DPR 744, 751 (2001).

Cuando la suma a otorgarse en concepto de honorarios de abogados, supera el mínimo dispuesto por la ley, deberá ser fijada de acuerdo a los criterios establecidos en *López Vicil v. ITT Intermedia, Inc.*, 143 DPR 574, 583-584 (1997), para que la cuantía sea revisable y se eviten posibles abusos de discreción. *Hernández Maldonado v. Taco Maker, supra*, pág. 297. El Tribunal Supremo explicó que:

[...] en aquellas situaciones en las que el abogado estime que se justifica una cuantía mayor en concepto de honorarios, este podrá solicitar que el tribunal le permita cobrar una tarifa a base de las horas trabajadas por medio de un **memorando juramentado** en el que detalle tanto las horas trabajadas como la tarifa a cobrar. (Énfasis nuestro). *Hernández Maldonado v. Taco Maker, supra*, pág. 298.

El Juez tendrá discreción para aceptar o modificar la suma de honorarios de abogados reclamada y deberá consignar por escrito sus razones para conceder una suma mayor. La sentencia deberá reflejar los motivos por los cuales adjudicó una cuantía mayor al 15%. *Hernández Maldonado v. Taco Maker, supra*, pág. 298.

III

Las controversias planteadas se reducen a determinar, si el despido de la apelada estuvo justificado y si la cuantía de honorarios de abogado concedida fue correcta.

El apelante alega que el TPI erró al concluir que la falta cometida por la apelada no fue de tal intensidad como para justificar su despido como primera sanción. Según el patrono, la apelada violó

normas del Manual del Empleado que conllevan el despido como primera y única sanción.

La apelada, por su parte, argumenta que no violó las normas del Manual del Empleados y que por el contrario siguió las instrucciones de sus superiores.

Luego de evaluar la totalidad de prueba ante nuestra consideración, especialmente la Transcripción de la Vista en su Fondo, estamos convencidos de que el Hospital San Gerardo no ha derrotado la deferencia que merece la apreciación de la prueba y la adjudicación de credibilidad realizada por el juzgador de los hechos que tuvo la oportunidad de ver y escuchar a los testigos declarar.

La señora Martínez cumplió con la carga procesal de la Ley 80, *supra*, ya que estableció la presunción de despido injustificado. Esta probó que era empleada del apelante a tiempo indeterminado, recibía una remuneración por su trabajo y fue despedida de su puesto. *Rivera Figueroa v. The Fuller Brush Co., supra*. La apelada comenzó a trabajar para el apelante en agosto de 2005 hasta el 17 de septiembre de 2012, cuando fue despedida. Al momento de su despido, se desempeñaba como oficial de pre admisiones a tiempo completo.

El patrono, sin embargo, no cumplió con su obligación de derrotar la presunción de despido injustificado, debido a que no presentó evidencia preponderante para establecer que su acción estuvo justificada. El apelante mediante los testimonios de la señora Katuska Torres y Luz M. Rivera Flores intentó sin éxito de establecer

que la apelada violó normas del Manual del Empleado cuya gravedad conlleva el despido como primera y única sanción. No obstante, la propia prueba presentada por el patrono corrobora que el despido fue injustificado.

La Gerente de Facturación y Cobros de Admisiones de Sala de Emergencia, Katuska Torres, era la supervisora de la apelada para la fecha de su despido. Surge de su testimonio, que la señora Martínez trabajaba como Oficial de Admisiones de Cirugía. Sus funciones eran hacer las pre admisiones referidas a través de Sala de Emergencia y por los médicos ortopedas y cirujanos que operan sus pacientes en el hospital y entrar los cargos de farmacia de todos los medicamentos suministrados a los pacientes hospitalizados. Véase, págs. 1-11 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

La supervisora de la apelada declaró que el 7 de julio de 2012 se reunió con esta para entregarle un documento informándole que a sus tareas se añadía la entrada de los cargos de farmacia. Según, su versión, esa medida fue tomada porque la apelada no tenía trabajo suficiente para cubrir las ocho horas laborables y la otra alternativa era bajarle la jornada laboral a cuatro horas. Véase, págs. 11-13 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

La testigo dijo que desconocía que el 13 de septiembre de 2012 la apelada envió un correo electrónico al Dr. García Mangual explicándole que no podía atender las pre admisiones todos los días, porque necesitaba tiempo para hacer su trabajo. Sostuvo que se

enteró porque el médico la llamó molesto para saber el porqué de esas directrices de las que no había sido informado. Ella le explicó que no tenía conocimiento y le pidió tiempo para investigar. La señora Torres declaró que el 19 de septiembre de 2012 se reunió con la Coordinadora del Departamento, la apelada y el Gerente de Recursos Humanos. Durante la reunión, cuestionó a la apelada porque tomó esa decisión sin consultarle y la señora Martínez le contestó que lo hizo porque tenía mucho trabajo. La testigo testificó que la apelada desobedeció las instrucciones de hacer las pre admisiones durante las mañanas, atender las emergencias y en la tarde entrar los cargos. Véase, págs. 19-23 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

Surge del testimonio de la Gerente de Facturación y Cobros Admisiones de Sala de Emergencia que se reunió con la Gerente de Recursos Humanos y el doctor Valdesuso y buscaron en el Manual de Recursos Humanos las medidas que debían tomar. La decisión fue la suspensión, debido a la gravedad del contenido del correo electrónico que puso en riesgo el servicio al paciente y que expuso al médico y al hospital a demanda por impericia. Sostuvo que es el médico quien decide cuán pronto tiene que dar los servicios y el hospital tiene que estar siempre pendiente de que el servicio al paciente sea de calidad y en el momento que lo necesita. Véase, págs. 16-17, 25-27 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

Durante el contrainterrogatorio, la testigo reconoció que la apelada sabía hacer su trabajo y su productividad no podía ser comparada con otros empleados, ya que nadie más hacía sus funciones. La señora Torres negó que la apelada le informara que necesitaba tiempo para completar su trabajo. Aunque reiteró que fue despedida porque violó el Manual de Empleados, admitió que desconocía si existía un documento que indicara cuáles eran sus funciones y qué podía hacer o no. Igualmente, reconoció que nunca informó a la apelada por escrito que no podía enviar correos electrónicos con ese contenido. Véase, págs. 35, 41, 48-49, 61-64 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

Por su parte, la Gerente de Recursos Humanos, Luz M. Rivera Flores, declaró que la apelada no podía tomar ninguna decisión sobre el funcionamiento del departamento y a esta se le entregó copia del Manual de la Empresa utilizado para la toma de acciones disciplinarias. Según la testigo, se reunió con la señora Torres y la Coordinadora de Admisiones, Adalis Meléndez, para discutir el correo electrónico enviado por la apelada. Una segunda reunión se realizó con el Doctor Jorge Valdesuso sobre las medidas que debían tomarse por la gravedad de la ofensa que afectaba los servicios directos a los pacientes. Véase, págs. 65, 69, 74-75 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

La Gerente de Recursos Humanos expresó que el despido de la apelada estuvo basado en su expediente personal, el correo

electrónico y las faltas cometidas al Manual del Empleado. Según la señora Martínez, la apelada cometió las faltas siguientes: 26-negarse a realizar un trabajo, obedecer órdenes escritas o verbales, 31-dar información a personas y organización alguna que pueda poner en peligro la seguridad y la moral de la institución, 35-negligencia en el desempeño de sus deberes y 39-ocultar y tergiversar hechos. Véase, págs. 77-78 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

La señora Rivera mencionó que la falta 35 conlleva el despido. No obstante, reconoció que no establece el tipo de negligencia, ya que el Manual no dice si es negligencia crasa o leve. Sostuvo que la conducta de la apelada fue grave, porque afectó los servicios directos que recibe el paciente y tomó decisiones que no estaban acorde con la cadena de mando. Véase, págs. 82-83 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

La testigo declaró que la apelada también violó la norma 39 porque tergiversó la información que le dio la señora Torres, ya que esta nunca le instruyó que dejara de hacer las pre admisiones para hacer la entrada de los cargos. No obstante, admitió que para tergiversar hechos tenía que tener una información de ante mano y que debía existir un manual para hacer las pre admisiones, pero ella no lo tenía. Igualmente, reconoció que no le pidió a la Gerente de Admisiones del Departamento un manual sobre las directrices de ese departamento y que en el Manual de Empleado no existe nada que

delimite cómo se deben o no hacer las pre admisiones. Véase, págs. 93-102 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

El TPI dio plena credibilidad al testimonio de la apelada que no fue controvertido por la apelante. La apelada controvertió que tuviera tiempo suficiente para hacer las pre admisiones. Según su testimonio, el proceso de pre admisión de cada paciente tardaba de dos a tres horas y en un día atendía entre cinco a ocho personas. Los pacientes citados eran atendidos a partir de las siete de la mañana y los no citados iban a las diez, once y doce de la mañana. Los pacientes de cirugía debían estar todos citados para que no hubiese ningún inconveniente, debido al volumen de pacientes. El internista a veces también le pedía citarlos otro día porque ese día no podía atenderlos. Véase, págs. 111-115, 121-122 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

La señora Martínez corroboró que nunca le entregaron un documento que delimitara las reglas de lo que podía y no podía hacer en relación a las pre admisiones. Además, controvertió el testimonio de la señora Torres de que nunca le informó que tenía demasiado trabajo. La apelada declaró que cuando le asignaron la tarea de hacer los cargos por farmacia, le informó a Adaliz Meléndez y a Katuska Torres que era demasiado trabajo, debido a que los medicamentos tenían que ser entrados uno a uno, día por día. Sostuvo que lo menos que se tardaba era de 15 a veinte minutos por

paciente y dependía de la cantidad de medicamentos. Véase, págs. 119-120 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

El testimonio incontrovertido de la apelada probó que el 7 de julio recibió instrucciones verbales de que todos los pacientes tenían que ser citados y le entregaron una agenda para que pudiera coordinar el tiempo. La señora Martínez declaró que Katuska Torres y Adaliz Meléndez la reunieron para darle instrucciones de que coordinara el tiempo para hacer las pre admisiones por la mañana y los cargos por farmacia en las tardes. Ambas le dijeron que tenía que buscar la forma de que el tiempo le diera, porque si no iban a reducir sus horas de trabajo. Sin embargo, nunca la reunieron para dialogar específicamente sobre las pre admisiones. La apelada negó que en el correo electrónico escribiera que los pacientes de emergencia tenían que hacer cita. Véase, págs. 124-125 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

El apelante no pudo minar la credibilidad de la apelada durante el contrainterrogatorio. El abogado del hospital intentó infructuosamente establecer que en el hospital le llevaban los resultados de las placas y los laboratorios a su asiento, porque ella perdía mucho tiempo. Sin embargo, la apelada reiteró que ese era el procedimiento, debido al exceso de trabajo. La señora Martínez fue clara en que sabía que no tenía autoridad para tomar decisiones sobre el funcionamiento del Departamento de Admisiones y que no podía decirle a los pacientes que no los podía atender. Aunque

reconoció que los pacientes tenían que ser atendidos, fue enfática en que las instrucciones fueron que debía citarlos, para lo cual se le entregó una agenda. El abogado del apelante le cuestionó por qué escribió en el correo que fue ella quien tomó esa determinación. La apelada admitió que utilizó un lenguaje incorrecto porque esa no fue su determinación. Sostuvo que solo siguió instrucciones, ya que le entregaron una agenda donde tenía que calendarizar todo el trabajo para que le diera el tiempo. Véase, págs. 124, 131 y 141 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

La apelada convenció al TPI de que envió el correo sin saber que el médico o el hospital podían estar expuestos a reclamaciones de impericia, debido a que nadie se lo indicó y únicamente intentó organizar el trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas. Véase, págs. 145-148 de la Transcripción de la Vista en su Fondo.

Sin embargo, el patrono no pudo demostrar que la actuación de la apelada justificaba su despido como primera y única sanción. Los testimonios presentados por el apelante no pudieron establecer que la apelada fue negligente en el desempeño de su trabajo, tergiversó hechos e incumplió con las instrucciones recibidas y con el Manual de Empleados de la Empresa. Por el contrario, quedó demostrado que la apelada nunca fue instruida sobre sus funciones y la información que podía o no enviar mediante correos electrónicos. La señora Martínez probó que envió el correo electrónico con la única intención de cumplir las directrices de las señoras Torres y Martínez

para que calendarizara las pre admisiones. Su actuación de ningún modo justifica el despido como primera y única sanción, ya que no existe prueba alguna de que haya puesto en riesgo la buena marcha del hospital, las personas que allí laboran y los pacientes.

Además, quedó demostrada la irrazonabilidad, ambigüedad y vaguedad del Artículo 35, cuyo texto no delimita los actos constitutivos de negligencia que justifican el despido como primera y única sanción.

Luego de evaluar el expediente de apelación, particularmente la transcripción de la prueba testifical, no existe en nuestra conciencia insatisfacción alguna con el dictamen apelado. Así como tampoco hemos encontrado indicio alguno de que dicho foro haya incurrido en pasión, prejuicio, parcialidad o error manifiesto. Como consecuencia, nos abstenemos de intervenir con las determinaciones del tribunal apelado y confirmamos su *Sentencia* en todo aquello que se refiere a que el despido de la apelada fue injustificado. *Dávila Nieves v. Meléndez Marín, supra*, págs. 771-772; *Rivera Menéndez v. Action Services, supra*, págs. 444-445; *Flores v. Soc. de Gananciales, supra*, pág. 49.

Por último, debemos pasar juicio si el TPI erró al imponer al apelante el pago del 25% de honorarios de abogado. Conforme al derecho aplicable, resolvemos que se cometió el error señalado, debido a que el TPI no fundamentó la procedencia del 25% de honorarios de abogado. Véase, *Hernández Maldonado v. Taco Maker*,

supra, pág. 298; *López Vicil v. ITT Intermedia, Inc.*, *supra*, págs. 583-584.

IV

Por los fundamentos antes expuestos se confirma la sentencia apelada en lo que respecta a declarar con lugar la demanda por despido injustificado. No obstante, se modifican de 25% a 15% los honorarios de abogado, ya que en la sentencia apelada no se expresan los motivos por los cuales el TPI adjudicó una cuantía mayor al 15%. Así modificada, se confirma.

Lo acordó el Tribunal y certifica la Secretaria del Tribunal de Apelaciones.

Dimarie Alicea Lozada
Secretaria del Tribunal de Apelaciones