

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
TRIBUNAL DE APELACIONES
PANEL III

JOAN D. BURGOS
OTERO

Recurrida

v.

HOSPICIO LA
MILAGROSA, INC.

Recurrente

KLRA202200074

*Recurso Revisión
Administrativa*
proveniente de la
Oficina de Mediación
y Adjudicación del
Departamento del
Trabajo (OMA)

Caso Núm.:
AC-19-324

Sobre: Revisión de
Orden de Elegibilidad
A los Beneficios de
Compensación Por
Desempleo

Panel integrado por su presidente el Juez Figueroa Cabán, la Juez Brignoni Mártir y el Juez Ronda Del Toro

Ronda Del Toro, Juez Ponente

SENTENCIA

En San Juan, Puerto Rico, a 31 de mayo de 2022.

El Hospicio La Milagrosa, Inc. [en adelante, "Hospicio" o Peticionario] nos solicita la revocación de la *Resolución y Orden* emitida por la Oficina de Mediación y Adjudicación del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos [en adelante, "OMA"], el 5 de enero de 2022. Mediante referida determinación, la OMA declaró *Ha Lugar* la reclamación por despido injustificado presentada por Joan Burgos Otero contra el Hospicio, con el pago correspondiente.

Por los fundamentos que exponemos, **CONFIRMAMOS** la resolución recurrida.

I.

En mayo de 2009 el Hospicio La Milagrosa contrató a la señora Joan Burgos Otero como enfermera práctica y en el 2012 esta comenzó a fungir como Coordinadora de Servicios. Su último día de trabajo en el Hospicio fue el 20 de julio de 2018.

El 24 de abril de 2019 Burgos Otero presentó una querrela ante el Negociado de Normas de Trabajo del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos contra el Hospicio La Milagrosa por despido injustificado, a tenor con la Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976, según enmendada, 29 LPRA sec. 185a.

El 26 de septiembre de 2019 el Hospicio contestó la querrela. Expuso que la querellante fue despedida con justa causa por abandonar el empleo e incurrir en faltas graves de ausentismo, tardanzas y por no asistir a reuniones.

Trabada la controversia, el 14 de enero de 2020 se celebró la vista administrativa en sus méritos. Compareció la querellante Joan Burgos Otero, junto a su representante legal. La parte querellada también compareció representada por su abogado, junto a la directora ejecutiva del Hospicio, señora María Brunilda Otero D'clet.

Evaluadas las alegaciones y contenciones de las partes, así como la prueba presentada y creída, el ente administrativo formuló las siguientes determinaciones de hechos, las que transcribimos aquellas de mayor relevancia, a saber:

DETERMINACIONES DE HECHOS

1. La querellante Joan Burgos Otero trabajó para HOSPICIO LA MILAGROSA, INC. desde el 1 de mayo de 2009 hasta el 20 de julio de 2018 mediante contrato a tiempo indeterminado.
2. La querellante comenzó como Enfermera, pero a partir del 2012 comenzó como Coordinadora de Servicios hasta que finalizó la relación laboral.
3. La querellante devengaba salario y "car allowance" para una suma total de DOS MIL DÓLARES (\$2,000.00) mensuales.
4. La querellante tenía una jornada semanal completa.
5. El Hospicio brinda servicios de salud en el hogar a pacientes terminales muchos de los cuales están encamados.

6. Las funciones de la querellante como Enfermera incluían aseo del paciente, curación, cambio de ropa de cama y ropa del paciente.

7. Las funciones de la querellante como Coordinadora de Servicios incluían orientar a la comunidad sobre los derechos de los pacientes y visitar hogares para orientar a los pacientes y evaluarlos.

8. La directora ejecutiva del Hospicio es María B. Otero D'clet.

9. El Hospicio cubre 23 pueblos en horario de 7:30 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes.

10. El Hospicio es inspeccionado a nivel federal por Medicare y a nivel local por el Departamento de Salud.

11. El registro de asistencia de los empleados del Hospicio se hace mediante tarjetas de ponche, pero cuando los empleados están trabajando fuera de la oficina deben escribir en la tarjeta el periodo de almuerzo y salida.

12. El área de contabilidad hace el cuadro de las tarjetas de ponche para realizar el pago de la nómina.

13. La querellante fue evaluada en su desempeño como Enfermera, pero nunca fue evaluada en su desempeño como Coordinadora de Servicios.

14. El 19 de mayo de 2017 la directora ejecutiva impartió una Re-orientación a la querellante en relación con un exceso de ausencias. La directora ejecutiva indica en el documento lo siguiente: "Se re-orientó la Sra. Joan Burgos, antes el exceso de ausencia, verbalmente se le ha notificado y sus ausencias afectan su trabajo para el cual fue contratada y el buen funcionamiento de la agencia. La Sra. Burgos ante su exceso de ausencia, ha agotado sus días por enfermedad y utilizando sus vacaciones, que ella misma autoriza. Adjunto evidencia, de continuar con este patrón de ausentismos, procederé a un despido." [sic] El documento fue firmado por la directora ejecutiva y la querellante. El área destinada para comentarios está en blanco. El documento está acompañado de 5 tablas en Excel donde se indican las fechas de ausencias, la razón (personal, cita médica, enfermedad) vacaciones, preadmisión, libre con cargo a vacaciones) para los años 2012-2016.

15. El 2 de junio de 2017 la Directora de Servicios y/o Supervisora E. García y Brendaliz Otero Rolón suscribieron un Reporte sobre la querellante en el que se indica lo siguiente: "El pasado 5/30/2017 usted fue citada por la directora ejecutiva la Sra. Brunilda Otero para una reunión en oficina a través de la Sra. Brenda Otero vía telefónica y usted indicó que venía bajando de Aibonito y que tardaría en llegar. La Sra. Brenda

Otero por instrucciones de la Sra. Brunilda Otero le indicó que no había ningún problema que la esperaría el tiempo que fuera necesario pero aun así usted insistió que no podía llegar porque tenía que buscar a su hijo. Se le explicó que se podía esperar el tiempo que fuera necesario pero que llegaras a la reunión cosa que no ocurrió considerando esta acción como una insubordinación por no seguir las instrucciones del director ejecutivo." [sic] La querellante no firmó el documento, pero en el área destinada para comentarios escribió lo siguiente: "Junio 2/17 respondo a dicho reporte que lo que aquí se expresa no fue lo ocurrido a mí nadie me llamó a citarme para ninguna reunión con la Sra. Otero, yo llamé a la oficina a las 3:55 pm para reportar mi salida me respondió la Sra. Brenda Otero, la cual me expresa que la Sra. Otero tenía mi cheque, le pregunto a Brenda si la Sra. Otero me necesitaba para algo más que no fuera el cheque, ella (Brenda) me deja en la línea para preguntar y en todo momento se mantiene diciendo que Otero me va a esperar, nunca me dijo que era para reunirse conmigo, pedí hablar con Otero, llamada que ella no contestó, la llamé a su celular en dos ocasiones y no tuve respuesta, la procedí a textear explicándole que tenía que buscar a mi hijo que si ella me autorizaba a llegar a la oficina con mi niño y tampoco recibí respuesta. Nunca se me citó para una reunión formalmente."

16. El 20 de julio de 2018 la querellante se encontraba trabajando en el Hogar Amapola en Levittown, Toa Baja cuando conoció a una señora que tenía un pariente residente de Toa Alta que interesaba evaluar. En ruta a Toa Alta la querellante recibió una llamada de Wilmary (secretaria de la directora ejecutiva) indicándole que acudiera a la oficina porque la directora ejecutiva quería reunirse con ella. La querellante le informó que se disponía a ir a Toa Alta a evaluar a una persona que le preguntara a la directora ejecutiva si continuaba la ruta o en su lugar iba directo a la oficina, La secretaria le indicó a la querellante que la directora ejecutiva indicó que continuara hasta Toa Alta y cuando terminara fuera a la oficina, que estaría esperándola. La querellante terminó y a las 5:40 llegó a la oficina del hospicio que ubica en Morovis. Sin embargo, la oficina estaba cerrada. A esa hora la querellante envió un mensaje de texto a la directora indicando lo siguiente: "Acabo de llegar a la oficina de la ruta como indicó para la reunión y no hay nadie" y adjuntó una foto de un portón de entrada cerrado. [sic]

17. Ese mismo día, 20 de julio de 2018 a las 5:44 p.m. la directora ejecutiva contestó el mensaje de la querellante: "No te preocupes me fui a las 5 y 5 pero el lunes tu yo vamos a hablar. Q no se te queden todo los documentos de mi oficina que los quiero en mi oficina". [sic] La querellante contestó a la directora ejecutiva a las 5:45 p.m.: "Ok".

18. El lunes siguiente, 23 de julio de 2018 a las 8:12 a.m. la querellante volvió a enviar un mensaje de texto a la directora ejecutiva: "Buenos días, ya me dejaron saber sus instrucciones de no pinchar hasta que usted no se reúna conmigo, me deja saber a qué hora desea reunirse" "Ponchar*". La directora ejecutiva contestó el mensaje a las 12:12 p.m.: "Bn día lee el texto del viernes". La directora ejecutiva añadió a las 12:13 p.m.: "La reunión es con todos los documentos y discutir todo". [sic] A lo cual, la querellante contestó a las 12:14 p.m.: "Dígame a qué hora es la reunión". La directora ejecutiva contestó el mensaje a las 12:14 p.m.: "Para q cuando t pida algo no me diga no tengo" "Sera mañana". [sic] .Acto seguido, la directora ejecutiva añadió otro mensaje a las 12:14 p.m.: "Asumo estes trabajando". Añadió a las 12:15 p.m.: "Éxito". La querellante contestó a. las 12:15 p.m.: "Usted dejó instrucciones de que no se me permitiera pinchar, por tanto no estoy trabajando" La directora ejecutiva replicó a las 12:16 p.m.: "Una cosa no tiene q ver con lo otro tengo las tarjetas". A lo cual, la querellante contestó a las 12:18 p.m.: "Para mí tiene mucho que ver, ese es mi registro a la jornada diaria".

19. El martes, 24 de julio de 2018 a las 6:39 a.m., la querellante volvió a escribir a la directora ejecutiva: "Buenos días Durante la mañana estaré haciendo gestiones personales." [sic] La directora ejecutiva contestó a las 8:39 a.m.: "Nos vemos la semana q viene". Añadió a las 8:40 a.m.: "Bn día". La querellante contestó a las 8:49 a.m. con emoticón: La directora ejecutiva contestó a las 11:02 a.m.: "Envía todos los documento". Añadió a las 11 a.m.: "Y el celular" "Entrégaselo a la secretaria pues tenemos q trabajar".

20. El 25 de julio era feriado por lo que la oficina estaba cerrada y no fue: pero todos los demás días que la oficina abrió ella fue a la oficina.

21. La querellante sabía que la directora ejecutiva no estaba porque la oficina de ella tiene cristal y puede observarse si estaba o no y ella vio que no estaba.

22. El jueves, 26 de julio de 2018 a las 2:12 p.m., la querellante escribió nuevamente a la directora ejecutiva: "Buenas tardes me deja saber en qué momento desea reunirse". [sic]. La directora ejecutiva no contestó.

23. El horario trabajado por la querellante durante la semana del 16 al 20 de julio de 20181 refleja los siguientes ponches:
[.....]

24. La tarjeta de ponche de la querellante para la semana del 23 al 27 de julio de 2018 no refleja ponches.

25. La directora ejecutiva no impartió instrucciones en caso de que la querellante se comunicara a la oficina.

26. Al no obtener respuesta de la directora ejecutiva la querellante acudió al Negociado de Normas de Trabajo del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos para orientarse.

27. Según fue orientada por el Negociado de Normas de Trabajo, la querellante suscribió una carta dirigida a la directora ejecutiva del Hospicio:

"30 de julio de 2018
A: Sra. María B. Otero
Directora Servicios
Hospicio La Milagrosa
De: Joan D. Burgos Otero

Por medio de estas líneas le solicito me deje saber por escrito cual es mi estatus laboral para su agencia; Hospicio La Milagrosa.

He hecho un sinnúmero de intentos, tanto persona como vía telefónica de reunirme con usted, los cuales todos han sido imposibles.

El día 20 de julio recibí llamada telefónica de su secretaria, Wilmari Ríos, indicándome que usted dio instrucciones que una vez yo terminara la ruta del trabajo, usted me esperaba en oficina para reunirnos. Terminé a las 4:37 pm en Toa Alta, llegando a la oficina como indicado a las 5:37 pm y ya no había nadie.

Procedí a notificarle a usted que había llegado para la reunión y su respuesta fue que usted y yo hablaríamos el lunes, que llevara conmigo todos los documentos de su oficina.

Lunes me presenté a trabajar como de costumbre y su secretaria me indicó que usted dejó instrucciones de que no se me permitiera ponchar hasta que me reuniera con usted. Me comuniqué con usted dejándole saber mi disponibilidad, para dicha reunión, a lo que no recibí respuesta.

El martes 24 de julio, yo tenía cita para recoger la Ley 300, documento que usted me solicitó, me comuniqué con usted para recordárselo, ya que dicha cita había sido notificada con un mes de anticipación aproximadamente y su respuesta fue que nos veíamos la siguiente semana. A partir de ahí han continuado mis intentos por reunirme con usted y no ha sido posible.

De haber terminado nuestra relación obrero patronal, deseo y solicito me sea informado formalmente mediante carta la razón o razones para el despido en un término de 10 días a partir de hoy, esto es en o antes del día 8 de agosto de 2018.

Sin otro particular,
[firmado]
Joan D. Burgos Otero»

28. La directora ejecutiva no contestó la carta de la querellante que, según la tarjeta de acuse de recibo fue recibida el 1 de agosto de 2018 por una persona de nombre Edgardo Otero Otero.

29. El 16 de agosto de 2018, mediante Cheque #33298 por la cuantía neta de \$313.88 el Hospicio liquidó las vacaciones de la querellante.

30. El cheque fue recibido por la querellante y cobrado por ella el 5 de septiembre de 2018.

31. La querellante no fue suspendida de empleo y sueldo antes de que terminara la relación laboral.

32. La querellante entregó los documentos y celular del Hospicio.

33. Por entender que estaba despedida y no estar conforme con ello, Joan Burgos Otero presentó la querrela de autos por concepto de despido injustificado al amparo de la Ley Núm. 80, supra.

34. El Reglamento del Hospicio tiene las siguientes disposiciones:

"EVALUACIONES INICIALES

Las evaluaciones anuales de los empleados se realizan para facilitar a la institución y a los empleados la determinación sobre el progreso de estos en su trabajo. La misma será realizada por el supervisor inmediato periódicamente de acuerdo a la necesidad, pero un periodo no mayor de una (1) vez al año. Esta evaluación es discutida con el empleado y firmada por ambos."

"TARDANZAS

Las tardanzas con frecuencia, se consideran actos de indisciplina de parte del empleado y violaciones al horario oficial de trabajo establecido y al Manual del Empleado. Por tardanza se entiende entrar a trabajar después de los horarios de entrada, establecidos en el programa que cubre al empleado. Se considera tardanza el registro de llegada luego de ocho (8) minutos después de la hora señalada para este fin."

35. El Reglamento del Hospicio dispone 15 días de vacaciones y 12 por enfermedad anuales; siempre que el empleado trabaje 115 horas durante el mes, acumulará vacaciones. Permite que el empleado disponga de 5 días de enfermedad para el cuidado y atención de enfermedad de sus hijos, cónyuges,

progenitores o personas menores de edad o de edad avanzada o con impedimentos que estén bajo su custodia o tutela legal. Ello siempre que deje un balance de 5 días.

36. El Reglamento del Hospicio permite que el empleado se le descuenten de sus vacaciones regulares ausencias que no se deban a enfermedad hasta un máximo de 3 días al mes y 6 días en un año siempre que tenga vacaciones acumuladas.

37. El Reglamento del Hospicio permite que los empleados obtengan licencia sin sueldo por razón de estudio, viaje, enfermedad u otra razón.

38. El Reglamento del Hospicio dispone que las visitas de familiares y amigos de un empleado cuando se encuentre llevando a cabo su labor están prohibidas. Cuando se trate de una emergencia la comunicación debe hacerse a través del Supervisor inmediato.

39. El Reglamento del Hospicio dispone como disciplina lo siguiente:

"Proceso Disciplinario

La violación por un empleado de cualquier regla contenida en este manual será causa justificada para acción disciplinaria por parte de la agencia. El proceso disciplinario regular consiste de las siguientes medidas:

- Advertencia verbal
- Advertencia escrita regular
- Advertencia final
- Despido

El Hospicio utilizará este reglamento y su implantación depende de las faltas incurridas; así como de su intensidad. No obstante, el Hospicio se reserva el derecho de variar la acción a tomar aplicable en cada caso y ajustarlas a las circunstancias de cada caso en particular"

A. Las siguientes violaciones a las normas de conducta conllevan despido inmediato:

[...]

s. Abandono voluntario del empleo por un período de ausencia mayor de tres (3) días sin notificación alguna a su supervisor.

B. Las siguientes violaciones a las Normas de Conducta que conllevan en una Primera Ofensa — Advertencia Escrita; en una Segunda Ofensa — Advertencia de Despido; en una Tercera Ofensa Despido:

[...]

f. Conducta constitutiva de insubordinación incluyendo, pero no limitado, a negarse a seguir instrucciones razonables y el desempeño deficiente de sus labores que refleje una actitud deliberada y/o negligente de no realizar sus tareas de la forma acostumbrada.

g. Tardanzas injustificadas.

[...]

m. Ausencias excesivas por cualquier razón o patrones determinados de ausencias recurrentes:

- i. Antes o después de días libres o feriados
- ii. Lunes a viernes

40. El Reglamento del Hospicio dispone el proceso disciplinario de la siguiente manera:

"Acción Disciplinaria

En caso de violación a las reglas de disciplina, el personal será re-orientado al respecto. De incurrir en el mismo comportamiento, éste será amonestado verbalmente. A la tercera vez, será amonestación escrita que irá a su expediente de personal, y que puede conllevar suspensión parcial o completa"

41. El Reglamento del Hospicio dispone sobre las evaluaciones, además, lo siguiente:

"Evaluación Personal

El personal del Hospicio La Milagrosa será evaluado a los tres meses de estar prestando servicios y luego de una (1) vez al año. La evaluación la realizará el supervisor inmediato, la misma será discutida con el personal a ser evaluado. Se realizará con el propósito de que se desarrolle crecimiento profesional y la misma debe ser firmada por el supervisor.

42. El Reglamento del Hospicio dispone en torno a la terminación de empleo lo siguiente:

"A. Renuncia [...]

B. Ejecutorias no aceptables y problemas de conducta

Ante cualquier situación por una acción o comportamiento no adecuado que afecte la imagen del programa y la calidad del servicio, será analizada con las partes involucradas a fin de corregir la misma. La Directora Administrativa manejará esta situación y proveerá consejería y orientación sobre este asunto."

A tenor con las anteriores determinaciones de hechos y el derecho aplicable, la OMA indicó que debía resolver si hubo un abandono de empleo, o si por el contrario, se configuró un despido y, de ser así, evaluaría si tal terminación estuvo justificada de conformidad a la Ley Núm. 80.

Tras la evaluación encomendada, el foro administrativo determinó que la querellante no abandonó el empleo. En cuanto al despido por razón de tardanzas y ausencias injustificadas, la OMA decretó que estas no están incluidas entre las violaciones que conllevan despido inmediato, según el reglamento del patrono.¹ Agregó que no hubo advertencia escrita ni de despido, solo hubo una reorientación en relación con las ausencias, pero no en cuanto a las tardanzas.² Señaló además que,

Se desprende del Reglamento que la Re-orientación es un paso anterior a la advertencia verbal; tras la cual viene la advertencia escrita, luego la advertencia de despido y finalmente el despido. Surge de la prueba vertida que el patrono adelantó la advertencia de despido en la Re-orientación del 30 de mayo de 2017. Es decir, el patrono obvió que luego de la Re-orientación, procedía una advertencia verbal y luego los pasos 1 al 3. Por tanto, el patrono actuó en contra de su propio Reglamento. Adviértase que una vez se establece un proceso disciplinario en un Reglamento, el patrono tiene que cumplirlo. Eso no fue lo que ocurrió en el caso de autos. Por lo que hubo una aplicación irrazonable del Reglamento.³

Luego de un extenso análisis, que incluyó aquilatar los testimonios de ambas partes, la prueba documental con las comunicaciones entre las partes, la OMA declaró *Ha Lugar* la querrela y ordenó al Hospicio La Milagrosa a compensar a la querellante Joan Burgos Otero con \$14,303.08 por el despido injustificado.

¹ Resolución y Orden, apéndice pág. 77.

² *Íd.*

³ *Íd.*

En desacuerdo con la determinación de la OMA, el 10 de febrero de 2022 el Hospicio La Milagrosa acudió a este foro de revisión, en el que aludió que incidió la OMA al:

PRIMERO: AL DECIDIR QUE EL DESPIDO DE LA QUEJOSA NO ESTUVO JUSTIFICADO, A PESAR DE QUE VIOLENTÓ EL MANUAL DE EMPLEADOS EN MÚLTIPLES OCASIONES.

SEGUNDO: CUANDO SUSTITUYÓ EL CRITERIO DEL HOSPICIO LA MILAGROSA AL APLICAR EL REGLAMENTO O MANUAL DE EMPLEADOS.

TERCERO: AL DECIDIR QUE LA QUEJOSA NO VIOLÓ EL MANUAL DEL EMPLEADO DEL HOSPICIO LA MILAGROSA CUANDO INCURRIÓ EN NEGLIGENCIA, INSUBORDINACIÓN Y ABANDONO DEL TRABAJO.

CUARTO: CUANDO DECIDIÓ QUE LA QUEJOSA NO INCUMPLIÓ CON EL MANUAL DE EMPLEADO DEL HOSPICIO LA MILAGROSA.

Examinado el recurso de Revisión, le concedimos término a la parte Recurrida para presentar su alegato y así lo hizo. Con el beneficio de ambas comparecencias disponemos.

II.

A.

La Ley Orgánica del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, según enmendada, 3 LPRA secs. 301 *et seq.*, estableció los diferentes componentes operacionales del Departamento, cuya misión es hacer cumplir las disposiciones relativas a la protección de los trabajadores. Para lograr dicho propósito, se habilitó al Departamento con funciones adjudicativas e investigativas. El Artículo 1 de la Ley Núm. 384-2004, dispuso que el Departamento de Trabajos y Recursos Humanos proveerá servicios de mediación y conciliación en disputas relacionadas con la aplicación de las leyes del trabajo que ocurran entre trabajadores y patronos. Para ello, tendrá una Oficina de Mediación y Adjudicación que tendrá la función de conciliar y adjudicar controversias obrero patronales que incluyen reclamaciones

sobre despido injustificado y jornada de trabajo. Véase 3 LPRA sec. 320.

B.

La Ley Núm. 80 de 30 de mayo de 1976⁴, según enmendada, conocida como la Ley de indemnización por despido sin justa causa, 29 LPRA sec. 185a *et seq.* (Ley Núm. 80), tiene el propósito de proteger al empleado de actuaciones arbitrarias del patrono e imponer remedios económicos que desalienten la práctica de despedir a los empleados injustificadamente. SLG Torres-Matundan v. Centro Patología, 193 DPR 920, 929 (2015); Romero v. Cabrera Roig, 191 DPR 643, 649-650 (2014). Amerita señalar que "[e]n Puerto Rico no existe una prohibición absoluta contra el despido de un empleado. Si existe justa causa, éste puede ser despedido". Feliciano Martes v. Sheraton, 182 DPR 368, 380 (2011); Santiago v. Kodak Caribbean, Ltd., 129 DPR 763, 775 (1992). Díaz v. Wyndham Hotel Corp., 155 DPR 364, 377-378 (2001).

La propia ley enumera y define las circunstancias que se podrían considerar como justa causa para el despido, con el propósito de determinar cuándo el patrono puede despedir a un empleado sin tener que pagar la mesada. Díaz v. Wyndham Hotel Corp., *supra*. A esos efectos, el Artículo 2 de la Ley Núm. 80, 29 LPRA sec. 185(b), establece que se entenderá por justa causa para el despido de un empleado aquella que no esté motivada por razones legalmente prohibidas y que no sea producto del mero capricho del patrono. Además, se entenderá por justa causa aquellas razones que afecten el buen y normal funcionamiento de un establecimiento. Véase, Feliciano Martes v. Sheraton, *supra*.

⁴ Esta Ley fue enmendada con la aprobación de la Ley Núm. 4-2017 conocida como "Ley de Transformación y Flexibilidad Laboral".

A pesar de que la Ley Núm. 80 no fija concretamente qué constituye un despido injustificado, sí menciona varios escenarios que liberan al patrono de responsabilidad. Algunos de estos supuestos están basados en conducta atribuible al empleado mientras que otros responden al cierre, reorganización o reducción de la empresa. Véase Artículo 2 de la Ley Núm. 80, 29 LPRA sec. 185b; León Torres v. Rivera Lebrón, supra; Roldán Flores v. M. Cuebas, 199 DPR 664 (2018); SLG Torres-Matundan v. Centro Patología, supra; SLG Zapata-Rivera v. J.F. Montalvo, 189 DPR 414 (2013).

En lo concerniente específicamente al comportamiento del empleado, el esquema normativo dispone que se reputará justa causa para el despido si éste: (1) ha exhibido un patrón de conducta impropia o desordenada; (2) no ha cumplido con sus labores de manera eficiente, ha realizado su trabajo tarde o negligentemente o en violación a las normas aplicables, o (3) ha violado reiteradamente aquellas reglas y reglamentos razonablemente establecidos para la operación del establecimiento y los cuales le han sido suministrados oportunamente. León Torres v. Rivera Lebrón, supra; Artículo 2 de la Ley Núm. 80, *supra*.

Así pues, se ha advertido que las circunstancias representativas de justa causa, según enumeradas en el Artículo 2 de la Ley Núm. 80, *supra*, constituyen meros ejemplos de acontecimientos asociados a un despido. De esta manera se ha reconocido que el estatuto no puede prever el universo de incidencias que puedan surgir en un entorno laboral y que desemboquen en la cesantía de un empleado. León Torres v. Rivera Lebrón, supra; SLG Torres-Matundan v. Centro Patología, supra.

Asimismo, aunque la Ley Núm. 80 no favorece el despido como sanción a la primera falta, ello podría considerarse justificado si dicha acción u omisión, por su gravedad y potencial de agravio, pone en riesgo la seguridad, el orden o la eficiencia que constituyen el funcionamiento del negocio, y, por tanto, constituiría una imprudencia esperar su reiteración para despedirlo. Rivera v. Pan Pepín, Inc., 161 DPR 681, 690 (2004); Delgado Zayas v. Hosp. Int. Med. Avanzada, 137 DPR 643, 650 (1994); Srio. del Trabajo v. I.T.T., 108 DPR 536, 544 (1979). Se ha indicado, a su vez, que el estatuto no excluye de la sanción o despido en primera o única ofensa aquella falta cuya intensidad de agravio así lo requiera en protección de la buena marcha de la empresa y la seguridad de las personas que allí laboran. Feliciano Martes v. Sheraton, *supra*, pág. 383; Srio. del Trabajo v. I.T.T., *supra*, pág. 543; Rivera Torres v. Pan Pepín, Inc., *supra*.

Se ha precisado que, la ley considera una sola ofensa o primera falta como tal justa causa si por su gravedad y su potencial de daño pone en riesgo el orden, la seguridad o la eficiencia que constituyen la normalidad operatoria del establecimiento. Feliciano Martes v. Sheraton, *supra*; Srio. del Trabajo v. I.T.T., *supra*, pág. 543.

Una vez se presenta una acción para alegar un despido sin justa causa se activa una presunción de que el despido fue injustificado y recae sobre el patrono la obligación de rebatirla. SLG Zapata-Rivera v. J.F. Montalvo, *supra*, pág. 429. Para ello tiene que probar, mediante preponderancia de la evidencia, los hechos constitutivos de alguno de los fundamentos eximentes de responsabilidad según consignados en el Artículo 2 de la Ley 80, *supra*; Artículo 8(a) de la Ley Núm. 80, *supra*, 29 LPRA sec. 185k(a); SLG Zapata-Rivera v. J.F. Montalvo, *supra*. Cónsono con

lo anterior, es menester que el patrono establezca, igualmente, un nexo causal entre la razón o razones aducidas según provistas en el Artículo 2 de la Ley Núm. 80, *supra*, y el despido en cuestión. SLG Zapata-Rivera v. J.F. Montalvo, *supra*, pág. 428-429.

C.

Es norma reiterada que los tribunales están llamados a concederles amplia deferencia a las agencias administrativas. Graciani Rodríguez v. Garage Isla Verde, 202 DPR 117, 126 (2019); OCS v. CODEPOLA, 202 DPR 842, 853 (2019); Moreno Lorenzo y otros v. Depto. Fam, 207 DPR 833 (2021). Ello, en vista de que los organismos administrativos cuentan con la experiencia y conocimiento especializado en los asuntos que les han sido encomendados. Moreno Lorenzo y otros v. Depto. Fam, *supra*; OCS v. Universal, 187 DPR 164, 178 (2012); The Sembler Co. v. Mun. de Carolina, 185 DPR 800 (2012).

Por ello, “[l]os tribunales no deben intervenir con las determinaciones de hecho de un organismo administrativo si las mismas están sostenidas por evidencia sustancial que surja del expediente administrativo considerado en su totalidad”. Pereira Suárez v. Jta. Dir Cond., 182 DPR 485, 511-512 (2011); Domínguez v. Caguas Expressway Motors, 148 DPR 387, 397 (1999). Véanse, además, Calderón Otero v. C.F.S.E., 181 DPR 386, 396 (2011). La evidencia sustancial es “aquella evidencia relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión”. Pereira Suárez v. Jta. Dir Cond., *supra*, pág. 512; Misión Ind. P.R. v. J.P., 146 DPR 64, 131 (1998). Si en la solicitud de revisión la parte afectada no demuestra la existencia de esa otra prueba en el récord que

razonablemente reduzca o menoscabe el peso de tal evidencia, hasta el punto que se demuestre claramente que la decisión no está justificada por una evaluación justa del peso de la prueba que tuvo ante su consideración, las determinaciones de hecho de la agencia deben ser sostenidas por el tribunal revisor. Pereira Suárez v. Jta. Dir Cond., *supra*, pág. 513.

Respecto a las conclusiones de derecho, la sección 4.5 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, 3 LPRa sec. 9675, señala que estas pueden ser revisadas en todos sus aspectos. Otero v. Toyota, 163 DPR 716, 729 (2005). Lo anterior "no implica que los tribunales revisores tienen la libertad absoluta de descartar libremente las conclusiones e interpretaciones de la agencia". *Íd.* De manera que, cuando un tribunal llega a un resultado distinto al de la agencia, este debe determinar si la divergencia es a consecuencia de un ejercicio razonable y fundamentado de la discreción administrativa, ya sea por la pericia, por consideraciones de política pública o en la apreciación de la prueba. *Íd.* En otras palabras, "[e]l tribunal podrá sustituir el criterio de la agencia por el propio sólo cuando no pueda hallar una base racional para explicar la decisión administrativa". *Íd.*

Ahora bien, la norma no es absoluta ni impide a los tribunales revisar determinaciones administrativas que no estén basadas en evidencia sustancial, cuando el organismo erró en aplicar la ley o cuando la actuación de la agencia haya sido arbitraria, irrazonable o contraria a derecho. Moreno Lorenzo y otros v. Depto. Fam., *supra*; The Sembler Co. v. Mun.de Carolina, *supra*, pág. 882; Otero v. Toyota, *supra*, pág. 729.

Si el tribunal no se encuentra ante alguna de estas situaciones, aunque exista más de una interpretación razonable

de los hechos, debe sostener la que seleccionó la agencia encargada. Otero v. Toyota, supra, pág. 729.

A su vez, el Art. 4.5 de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU), 3 LPRa sec. 9675, dispone que la revisión judicial se circunscribe a analizar: (1) si el remedio concedido fue razonable; (2) si las determinaciones de hechos están sostenidas en evidencia sustancial que obre del expediente administrativo, y (3) si se sostienen las conclusiones de derecho realizadas por la agencia. Claro está, no cabe hablar de deferencia judicial cuando nos encontramos ante una interpretación estatutaria que afecta derechos fundamentales, resulta irrazonable o conduce a la comisión de injusticias. Costa, Piovanetti v. Caguas Expressway, 149 DPR 881 (1999).

III.

Tomando como norte la antes mencionada normativa, procedemos a evaluar en conjunto los señalamientos de error, por estar relacionados entre sí, tal como lo hizo el peticionario.

El Hospicio La Milagrosa alegó que tienen un Manual de Empleados donde se disponen diferentes sanciones de acuerdo con la falta cometida. Mencionó que el abandono del trabajo y la insubordinación supone despido inmediato. Adujo, además, que la recurrida fue orientada en más de veinte (20) ocasiones por reflejar una conducta de tardanzas y ausentismo craso. Indicó que el 19 de mayo de 2017, la supervisora inmediata le entregó a la recurrida una amonestación escrita, por incurrir en exceso de ausentismo y tardanzas, y se le indicó que sería despedida de continuar con ese patrón. Sostuvo que el 2 de junio de 2017 la recurrida recibió otra amonestación por no haber asistido a una reunión a la que fue convocada. Mencionó que, a pesar de que la

falta por insubordinación conlleva despido inmediato, se le dio la oportunidad y no fue despedida.

Indicó que por sus faltas por tardanza y su pobre desempeño, fue convocada a una reunión para el 20 de julio de 2018 y la recurrida no asistió. Por ello, fue citada nuevamente para el 23 de julio de 2018. Ese día no ponchó porque no encontró su tarjeta y se marchó del trabajo. Arguyó que, no obstante, se le brindó la oportunidad de reunirse nuevamente para el 24 de julio de 2018, pero la recurrida informó que no podía asistir, ni regresó a trabajar. Agregó la peticionaria que, tres días después, le liquidó los días acumulados por vacaciones, culminando así la relación laboral. Señaló que la recurrida tuvo una conducta de insubordinación e inobservancia a las órdenes del Hospicio que hacían insostenible su permanencia en la empresa por violentar el buen y normal funcionamiento. Aludió que el reglamento del Hospicio fue aplicado correctamente antes y después de su abandono al trabajo, por lo que, hubo justa causa para prescindir de los servicios de la recurrida.

La recurrida Burgos Otero, por su parte, alega que la Juez Administrativa emitió cuarenta y dos (42) determinaciones de hechos a tenor con la prueba que recibió y la credibilidad que le impartió. Indicó que la querellada no pudo establecer ni probar que la querellante abandonó su empleo. Sobre ese particular, señaló que se mantuvo en constante comunicación con el patrono y el Hospicio fue quien no respondió sus comunicaciones. Aseveró que, tampoco quedó probado que el alegado patrón de ausencias o tardanzas fueran la razón del despido de la querellante, pues nunca fue amonestada por ello. Sostuvo que no fue razonable la aplicación de las medidas disciplinarias establecidas en el Reglamento. Sobre esto, reiteró que las faltas imputadas por

ausencias y tardanzas fueron tan remotas que no se pueden tomar en consideración al momento del despido de la querellante, sobre todo cuando el patrono aprobó las licencias, las pagó y no siguió las normas establecidas en su propio Reglamento. Mencionó, a su vez, que el Hospicio no pudo probar un patrón de conducta impropia y desordenada, una actitud de la empleada de no rendir su trabajo en forma eficiente o de hacer negligentemente o una primera ofensa tan grave que se haya puesto en riesgo el orden la seguridad o la eficiencia del establecimiento.

Abordamos, en primer lugar, las alegaciones del Hospicio en cuanto a las ausencias y tardanzas de la recurrida.

Surge de la resolución que revisamos que la Juez Administrativa de la OMA indicó que aun cuando el patrono se reunió a mediados de 2017 con la empleada para reorientarla sobre las ausencias, en el interín aprobó las licencias y las pagó. Mas adelante, reseñó el foro administrativo que, durante ese período, el patrono no evaluó el desempeño de la querellante como coordinadora de servicios. Tampoco presentó prueba del presunto mal desempeño de la empleada durante los años previos al 2017 ni en los años posteriores. Mencionó la OMA que no se presentó prueba de que la querellante no notificó oportunamente las ausencias con cargo a enfermedad ni las justificó. En cuanto a las ausencias con cargo a vacaciones indicó la OMA que la querellante tenía suficiente balance para cubrirlas. Justipreció el foro que solo hubo una reorientación en relación con las ausencias, pero no por las tardanzas. Agregó que la reorientación es un paso anterior a la advertencia verbal, tras la cual viene la advertencia escrita, luego la advertencia del despido y finalmente el despido. Sostuvo la Jueza Administrativa que el patrono obvió los anteriores pasos, incumpliendo así con su propio reglamento.

Sobre los hechos ocurridos durante la semana del 23 al 27 de julio de 2018, atinentes a que la querellante no ponchó su tarjeta y tampoco trabajó, indicó el ente administrativo, que ello se debió a que la Directora Ejecutiva del Hospicio le prohibió a la empleada que ponchara, hasta tanto se reuniera con ella. Aun así, la OMA evaluó que el Reglamento de Empleado dispone que no ponchar la tarjeta es una violación que también está sujeta a los pasos previos de despido.

Concluyó que la señora Burgos Otero no incurrió en abandono de trabajo, ni el patrono probó que el despido se hizo de conformidad con la ley Núm. 80 y su jurisprudencia.

Realizamos nuestro análisis independiente y validamos la determinación recurrida. Vemos que la amonestación que se le dio a la recurrida en el año 19 de mayo de 2017, a la que alude el Hospicio, fue por ausencias, no tardanzas.⁵ Aun así, la incidencia reiterada de esta conducta podría acarrear el despido, siempre y cuando el patrono siga el procedimiento establecido en el Manual de Empleado. Sobre este particular, corroboramos que el Hospicio no siguió los pasos previos al despido como lo establece el su propio reglamento sobre *Normas de Conducta y Reglamento de Disciplina Hospicio*⁶. Tal como consignado en la determinación de hechos número 39 de la Resolución que revisamos, el Reglamento del Hospicio, provee las reglas de disciplina, el proceso disciplinario regular y violaciones de conducta que conllevan el despido inmediato. En cuanto al proceso disciplinario regular, el Reglamento requiere que, previo al despido, se apliquen los siguientes pasos: advertencia verbal, advertencia escrita regular,

⁵ Apéndice pág. 42, inciso (IV); 53 (14) y 54.

⁶ Apéndice pág. 31.

advertencia final y finalmente el despido.⁷ Los actos a los que le aplica este proceso son los relacionados a la conducta constitutiva de insubordinación, las tardanzas injustificadas, ausencias excesivas y el no ponchar.⁸ El Manual explica que, en caso de violación a las reglas de disciplina, el personal será re-orientado al respecto. De incurrir en el mismo comportamiento, éste será amonestado verbalmente. A la tercera vez, será una amonestación escrita que irá a su expediente de personal y puede conllevar suspensión parcial o completa⁹.

Como vemos, el Hospicio no siguió este proceso antes de culminar su relación laboral con la recurrida. Incluso, la testigo del Hospicio, señora María Brunilda Otero, así lo afirmó cuando "sostuvo que según su mejor recuerdo no suspendió de empleo y sueldo a la querellante"¹⁰ Así pues, el Hospicio no pudo justificar el despido de la empleada por las alegadas ausencias y tardanzas.

En torno al señalamiento del Hospicio de que la recurrida incurrió en insubordinación, abandono de empleo, por no asistir a las reuniones del 20, 23 y 24 de julio de 2018 y por violentar el buen y normal funcionamiento, tampoco nos persuade.

La Jueza Administrativa, al aquilatar la prueba, determinó que la querellante no abandonó el empleo. En cuanto a la reunión del 20 de julio de 2018, la juez evaluó que no quedó demostrado que se le informara a la querellante la razón de la reunión. Entendió la Jueza que el patrono no se comunicó efectivamente. Señaló que el lunes, 23 de julio de 2018, la querellante compareció a la oficina para la reunión que fue citada y la Directora no se encontraba para la reunión. La querellante buscó su tarjeta de

⁷ Reglamento apéndice pág. 31-32.

⁸ *Íd.*, apéndice págs. 34-36, incisos f, g, m, w.

⁹ Apéndice pág. 36-37.

¹⁰ Resolución y Orden, apéndice pág. 47.

ponche y no estaba pues la Directora Ejecutiva instruyó a que no se le permitiera ponchar hasta que se celebrara la reunión. Más adelante, la Jueza Administrativa reseñó que, "En sala la querellante manifestó su preocupación sobre las implicaciones de trabajar sin estar autorizada con su registro de entrada y, más allá de la credibilidad que nos mereció, su argumento era totalmente razonable. Por otra parte, si el interés de la directora ejecutiva era que la querellante continuara trabajando pudo haberla dejado ponchar su tarjeta y luego reunirse con ella. Sin embargo, no lo hizo así."¹¹ Después indicó que, "[a] pesar de ello, la querellante continuó comunicándose mediante mensajes de texto a través de su celular con la directora ejecutiva hasta el jueves, 26 de julio de 2018. Tales mensajes comprueban el interés de la querellante en reunirse con la directora ejecutiva y mantener su empleo".¹² Agregó la Jueza Administrativa que, "[a] la luz de lo ocurrido, corroborado mediante los mensajes de texto enviados entre las partes, es forzoso concluir que no se produjo un abandono de empleo por la querellante. Mas bien, el patrono con sus propios actos provocó que la querellante no ejerciera sus funciones."¹³

Como vemos, la jueza administrativa de la OMA escudriñó la prueba documental, que incluyó mensajes de texto entre las partes, así como los testimonios en la vista y arribó a la conclusión de que Burgos Otero no abandonó el trabajo. Tampoco surge prueba de que la recurrida afectara el buen y normal funcionamiento del Hospicio.

¹¹ Apéndice pág. 69.

¹² Apéndice págs. 69-70.

¹³ Apéndice pág. 71.

Tras revisar las alegaciones, en conjunto a la Resolución que emitió la OMA, le concedemos deferencia a la evaluación del foro. Mas aun cuando, las determinaciones administrativas se analizan bajo el crisol judicial que supone la razonabilidad en la función que ejercen. Por otro lado, la recurrente no ha presentado prueba que obre en el expediente administrativo que derrote la determinación administrativa.

Consecuentemente, a la luz de la prueba aportada en este caso y analizadas las disposiciones de ley aplicables, nos sujetamos a la norma general de deferencia a la agencia. La decisión de la OMA a los efectos de que la querellante Burgos Otero no abandonó el empleo y el patrono querellado no probó que el despido se hizo de conformidad con la Ley Núm. 80 y su jurisprudencia interpretativa, resulta razonable y encuentra apoyo en el expediente, por lo que no amerita nuestra intervención para variarla.

IV.

Por los fundamentos que anteceden procedemos a confirmar la Resolución aquí recurrida.

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

Lcda. Lilia M. Oquendo Solís
Secretaria del Tribunal de Apelaciones