

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
TRIBUNAL DE APELACIONES  
PANEL II

AMABEL TOSADO  
JIMÉNEZ

**RECURRENTE**

v.

HRR DISTRIBUIDORA  
PUERTO RICO INC.  
(MUNDO MATTRESS)

**RECURRIDA**

NEGOCIADO DE  
SEGURIDAD DE EMPLEO  
(NSE)

**AGENCIA RECURRIDA**

Revisión  
administrativa  
procedente de la  
Oficina de  
Apelaciones ante el  
Secretario del  
Departamento del  
Trabajo

KLRA202100518

Caso Núm.  
A-00768-21A

Sobre:  
ELEGIBILIDAD A  
LOS BENEFICIOS DE  
COMPENSACIÓN  
POR DESEMPLEO  
SEC. 4(b)(2) de la Ley  
de Seguridad de  
Empleo de Puerto  
Rico

Panel integrado por su presidente, el Juez Bermúdez Torres, la Jueza Grana Martínez y el Juez Adames Soto.

Grana Martínez, Jueza Ponente

**SENTENCIA**

En San Juan, Puerto Rico, a 15 de marzo de 2022.

La recurrente, Amabel Tosado Jiménez, solicita que revoquemos una resolución en la que el Secretario del Departamento del Trabajo la declaró inelegible para recibir los beneficios del seguro por desempleo.

La recurrida, HRR Distribuidora Puerto Rico Inc., presentó su oposición al recurso e informó que estipulaba la Transcripción de la prueba presentada por la recurrente el 13 de diciembre de 2021.

La recurrente presentó un alegato suplementario.

**I.**

Los hechos pertinentes a la controversia presentada son los siguientes.

Durante el año 2020, la recurrente recibió una llamada para ofrecerle un empleo por parte de HRR Distribuidora Puerto Rico Inc.,

también conocida como Mundo Mattress. Alega la señora Tosado Jiménez, en su escrito que, durante el proceso de entrevista, dio a conocer a su futuro patrono que tenía problemas de audición y utilizaba audífonos. Así las cosas, obtuvo un puesto de vendedora en la tienda de Aguadilla y ocasionalmente en la sucursal de Mayagüez. Arguyó que los retos inherentes de trabajar durante la pandemia del Covid-19, particularmente el tener que guardar distanciamiento y el uso de mascarilla, en adición a la ambientación musical de los puntos de ventas, comenzó a afectarle. Esto como resultado de no poder escuchar adecuadamente a los clientes y no poder leer sus labios. Adujo que, como consecuencia, comenzó a sufrir frustración, angustia, vergüenza, ansiedad, ataques de pánico y finalmente agravó su condición de depresión. Puntualizó que se vio forzada a renunciar a su empleo para atender sus condiciones emocionales.

El 21 de enero de 2021, la recurrente presentó su carta de renuncia en la que informó lo siguiente:

Esta decisión ha sido motivada por razones personales referente a que por mis problemas de pérdida de audición he estado confrontando dificultad para escuchar a los clientes claramente ya que por el uso de las mascarillas las voces suelen ser más bajas y al no poder tampoco contar con la ventaja de ver las expresiones faciales o leer los labios de los clientes hacen más complicado mi problema auditivo y así poderles atender adecuadamente y como se merecen.

Dichas circunstancias han agravado mi problema de ansiedad por lo que mi salud se ha visto muy afectada y en consecuencia causándome ataques de ansiedad y pánico.

Agradezco cada una de las experiencias obtenidas en el tiempo en que estuve laborando en su empresa y les deseo continúen con el éxito y acogida de los clientes.

Esta renuncia es efectiva a partir del sábado 23 de enero de 2021. En espera de su comprensión y consideración me despido.

Véase, pág. 8 del apéndice.

El Negociado de Seguridad de Empleo emitió la determinación siguiente:

USTED DEJÓ SU TRABAJO PORQUE SU CONDICIÓN FÍSICA LE IMPEDÍA CONTINUAR EN EL MISMO. NO EXISTE EVIDENCIA MÉDICA QUE ASÍ LO DEMUESTRE.

SE CONSIDERA QUE ABANDONÓ UN TRABAJO ADECUADO VOLUNTARIAMENTE Y SIN JUSTA CAUSA.

SE DESCALIFICA DESDE 01/24/21 E INDEFINIDAMENTE HASTA TANTO TRABAJE EN EMPLEO CUBIERTO DURANTE UN PERIODO NO MENOR DE CUATRO SEMANAS Y GANE DIEZ VECES SU BENEFICIO SEMANAL.

ESTA DECISIÓN ESTÁ BASADA EN LA SECCIÓN 4(B\*)(2) DE LA LEY DE SEGURIDAD DE EMPLEO DE PUERTO RICO.

Véase, pág. 33 del apéndice.

Eventualmente, el Negociado de Seguridad de Empleo del Departamento del Trabajo denegó los beneficios de compensación de seguro por desempleo fundamentado en ausencia de justa causa para separarse de un trabajo adecuado.

Inconforme, la parte recurrente presentó una *Solicitud de Audiencia al Árbitro*, por las razones siguientes:

Yo estuve buscando continuamente durante la pandemia y mientras recibía los beneficios del desempleo me entrevisté en Bayamón con la compañía Mundo Mattress y se me ofreció un puesto en la compañía para cubrir la tienda de Aguadilla. Durante el proceso de entrevista informé mi condición de pérdida de audición al patrono. Comencé a trabajar en la empresa y mi función principal era atender a los clientes y lograr la venta del producto.

En el local se tiene música en el sistema de sonido y en ocasiones de manera alta. Yo que soy audio impedida, que utilizo audífonos, en vez de poder entender lo que otros me hablaban lo que amplificaba era la música y no podía entender bien lo que los clientes y compañeros me decían.

Mi método alternativo para poder entender lo que otros me dicen es leerles los labios a las personas, pero al estar la pandemia en todo su apogeo y siguiendo los protocolos de seguridad, las personas utilizan mascarillas y por tal razón, no puedo leer sus labios. Esta condición la llevo padeciendo desde joven y la misma es progresiva.

Recibí ayuda y servicios de Rehabilitación Vocacional en Aguadilla y me proveyeron un equipo auditivo. Los mismos no fueron de mucha ayuda y tuve que buscar una segunda opinión médica. Mi audiólogo actual me explicó que el equipo provisto por Rehabilitación Vocacional eran unos amplificadores, que esa era la razón que aun utilizando los mismos, no podía entender bien las personas. Por tal razón, invertí \$3,500 dólares en un nuevo equipo auditivo para así poder tener una mejor calidad de vida y poder seguir siendo productiva. Lamentablemente, muchos patronos desconocen lo que las personas audio impedidas pasamos para poder escuchar y entender a las personas y promueven el uso de música por el sistema de sonido en los locales comerciales, como en mi último lugar de empleo, Mundo Mattress.

Además de padecer de impedimento en mi audición, padezco de otras condiciones de salud tanto física como mental. La situación de no poder entender a los demás debido al ambiente laboral y las restricciones de la pandemia que me impiden poder leer los labios a las personas, empeoró mis condiciones de salud mental.

Debido a las condiciones de empleo en mi área de trabajo, que me impedían ejercer mis funciones al más alto nivel, no me quedó otra opción que renunciar para así no poner en peligro mi salud mental. Sigo en búsqueda de empleo y solicito muy respetuosamente que se tome en consideración lo expresado y se me permita poder recibir la asistencia desempleo.

Véase, pág. 9 del apéndice.

El Árbitro redujo la controversia a determinar si la recurrente renunció voluntaria y sin justa causa a un trabajo adecuado, conforme a la Sección 4(b)(2) de la Ley de Seguridad de Empleo. El funcionario realizó una audiencia telefónica y ambas partes comparecieron junto a sus abogados. La recurrente prestó su testimonio. El patrono presentó como testigo a su Gerente de Recursos Humanos, la señora Ingrid M. Picó Quiñones. El Árbitro determinó los hechos siguientes:

1. La parte reclamante trabajó para el patrono, **HRR Distribuidora Puerto Rico, Inc., quien hacia negocios como Mundo Mattress**, desde el 23 de noviembre de 2020 hasta el 23 de enero de 2021. Se desempeñaba como personal de servicio al cliente y ventas en la empresa.
2. La reclamante trabajaba en las facilidades de Aguadilla y Mayagüez.

3. La reclamante tiene una condición de pérdida de audición. Lo informó a la parte patronal durante el proceso de entrevista de empleo.
4. La parte patronal acostumbra ambientar sus locales con música. Debido a su condición, la música afectaba la capacidad de la reclamante de comunicarse con los clientes.
5. La reclamante llegó a solicitar que se bajara la música en las facilidades. El patrono lo concedió cuando era solicitado.
6. La reclamante también padece de ansiedad. La situación en su empleo comenzó a afectar dicha condición.
7. La reclamante presentó una renuncia escrita a su empleo por motivos de salud auditiva.
8. Cuando el patrono recibió la renuncia, se le preguntó a la reclamante si había algo adicional que se pudiera hacer para retenerla. La reclamante indicó que no.
9. Previo a la renuncia, la reclamante no recibió una recomendación médica sugiriéndole separarse permanentemente de empleo.

Véase, págs. 6-7 de apéndice.

El funcionario determinó que la recurrente no cuenta con una recomendación médica que le sugiera separarse de su empleo de manera permanente por motivos de salud. Por eso concluyó que renunció sin justa causa a un empleo adecuado y que no tiene derecho a los beneficios de compensación de seguro por desempleo. El Árbitro confirmó la determinación del Negociado de Seguridad de Empleo.

La recurrente apeló la decisión del Árbitro.

El Secretario del Trabajo confirmó la decisión de declarar a la recurrente inelegible para recibir los beneficios del seguro por desempleo.

Insatisfecha, la recurrente solicitó reconsideración. El foro administrativo declaró NO HA LUGAR la reconsideración.

Inconforme, la recurrente presentó este recurso en el que hace los señalamientos de errores siguientes:

Erró el Secretario del Trabajo y Recursos Humanos, Lcdo. Carlos J. Rivera Santiago al este confirmar la Resolución de la División de Apelaciones, tomada por la Lcda. Alexandra M. Mojica (Árbitro) en la cual confirma la determinación del Negociado de Seguridad de Empleo declarando a la Recurrente **inelegible** a los beneficios por desempleo, a tenor con la Sección 4 (B) (2) de la Ley de Seguridad de Empleo de Puerto Rico porque “**no recibió una recomendación médica que le sugiriese separarse de su empleo de manera permanente por motivos de salud**”, Sección que no contiene una guía de lo que se considera una renuncia sin justa causa, ignorando la Sección 4 (C) (2) de la ley antes mencionada y a su vez, en violación de los Derechos Constitucionales establecidos en la Carta de Derechos, Artículo 2, Sección 16, Derechos de los empleados, de nuestra Constitución y la propia Ley de Seguridad de Empleo de Puerto Rico.

Erró el Secretario del Trabajo y Recursos Humanos, Lcdo. Carlos J. Rivera Santiago al este confirmar la Resolución de la División de Apelaciones, tomada por la Lcda. Alexandra M. Mojica (Árbitro), en base a la Sección 4 (b) (3) de la Ley de Seguridad de Empleo de Puerto Rico, la cual no es de aplicabilidad en el presente caso, ya que la Sección 4 (b) (3) trata sobre despido o suspensión de un empleado por conducta inapropiada en el empleo, mientras que la controversia en este caso está relacionada a la Sección 4 (b) (2) que aborda la renuncia empleados.

Erró el Secretario del Trabajo y Recursos Humanos, Lcdo. Carlos J. Rivera Santiago al tomar una decisión en un proceso apelativo ante su consideración sin este realizar Determinaciones de Hechos ni de Derecho e incumplir con su obligación de evaluar la prueba que obra en el expediente del caso y de resolver la controversia basada en la misma, siendo su decisión una de carácter pro forma, privando a la Recurrente de un proceso justo ante dicho foro.

## II

### A.

#### REVISION JUDICIAL

La doctrina de revisión judicial se rige por las pautas siguientes. Los tribunales debemos examinar si la agencia actuó dentro de los poderes delegados y si su decisión es compatible con la política pública que la origina. Los foros apelativos estamos obligados a conceder deferencia a las decisiones administrativas, debido al conocimiento especializado y experiencia que tienen las agencias, sobre los asuntos que le han sido delegados en sus leyes

habilitadoras. Las determinaciones de los entes administrativos gozan de una presunción de legalidad y corrección, salvo que la parte que las impugna presente evidencia suficiente para derrotarlas. El principio rector de la revisión judicial es determinar si la agencia actuó de forma razonable conforme a los criterios siguientes: (1) si el remedio concedido fue apropiado, (2) si sus determinaciones de hecho están sostenidas por evidencia sustancial que obra en el expediente administrativo en su totalidad y (3) si mediante una revisión completa y absoluta, sus conclusiones de derecho resultan correctas. La norma de la deferencia cede, cuando la agencia actuó irrazonable, arbitraria, ilegal o caprichosamente, su decisión no está fundamentada por evidencia sustancial o se equivocó en la aplicación de la ley. *Moreno Lorenzo v. Departamento de la Familia*, 2021 TSPR 109; *Super Asphalt Pavement Corp. v. Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico*, 206 DPR 803, 819-820 (2021); *Rolón Martínez v. Supte. Policía*, 201 DPR 26, 35-36 (2018).

Las determinaciones de hecho de las agencias deben estar basadas en la evidencia sustancial que surge de la totalidad del expediente administrativo. La evidencia sustancial consiste en la prueba relevante que una mente razonable podría aceptar como adecuada para sostener una conclusión. La parte afectada debe demostrar que existe otra prueba que refuta la actuación de la agencia y demuestra que su decisión no está fundamentada en evidencia sustancial. Las determinaciones de derecho de los organismos administrativos pueden revisarse totalmente. No obstante, las interpretaciones de las agencias sobre las leyes que administran merecen nuestra deferencia. Su criterio solo será sustituido, en ausencia de un fundamento racional, que justifique el dictamen. 3 LPRA sec. 9675; *Super Asphalt Pavement Corp. v. Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto*

*Rico, supra*, pág. 820; *Rolón Martínez v. Supte. Policía, supra*, págs. 36-37.

**B.**

**LEY DE SEGURIDAD DE EMPLEO DE PUERTO RICO, LEY NÚM. 74 del 21 de junio de 1956, según enmendada, 29 LPRA sec. 701 y siguientes**

La Ley de Seguridad de Empleo establece los beneficios que recibirán los trabajadores que quedan desempleados. Su propósito es promover la seguridad de empleos facilitando las oportunidades de trabajo por medio del mantenimiento de un sistema de oficinas públicas de empleo y proveer para el pago de compensación a personas desempleadas por medio de la acumulación de reservas. 29 LPRA sec. 701; *Castillo v. Depto. del Trabajo*, 152 DPR 91, 97-98 (2000). Esta legislación provee un mecanismo provisional de sustento económico a las personas que están aptas y disponibles para trabajar y han perdido su empleo, total o parcialmente, por razones ajenas a su voluntad y no tienen otros medios razonables de ingreso económico. *Castillo v. Depto. del Trabajo, supra*, a las págs. 98-99. Puntualizamos que el programa de desempleo constituye un beneficio producto de la implementación de la política pública del Estado dirigida a reducir la pesada carga que supone la pérdida del empleo. *Torres Rivera v. Econo Rial, Inc.*, 2021 TSPR 150<sup>1</sup>; *Castillo v. Depto. del Trabajo, supra*; *Acevedo v. Western Digital Caribe, Inc.*, 140 DPR 452, 466 (1996).

Por ser una ley remedial, debe interpretarse liberalmente para cumplir con el propósito de promover la seguridad en el empleo. *Castillo v. Depto. del Trabajo, supra*, pág. 113. No obstante, eso no significa reconocer beneficios a quienes no cualifican. La propia ley establece las exclusiones a sus beneficios. La Sección 4(b) de la Ley de Seguridad de Empleo, 29 LPRA sec. 704(b), provee las

---

<sup>1</sup> Opinión disidente emitida por el Juez Asociado Señor Estrella Martínez.



circunstancias en las cuales un trabajador asegurado puede ser descalificado para recibir los beneficios del desempleo. La sección citada establece lo siguiente:

...

(b) Descalificaciones - Un trabajador asegurado no será descalificado para recibir crédito por semana de espera o beneficios por cualquier semana de desempleo a menos que, con respecto a dicha semana, el director determine que:

...

(2) abandonó un trabajo adecuado voluntariamente y sin justa causa, en cuyo caso no podrá recibir beneficios por la semana en que abandonó el trabajo y hasta que haya prestado servicios en empleo cubierto bajo este capítulo o bajo la ley de cualquier estado de los Estados Unidos durante un período no menor de cuatro (4) semanas y haya devengado salarios equivalentes a diez (10) veces su beneficio semanal. 29 LPRA sec. 704-704(b)(2)

Para cualificar y ser acreedor de los beneficios de la Ley de Seguridad de Empleo, el trabajador debe cumplir con los requisitos siguientes: (1) haber abandonado su empleo involuntariamente y con justa causa y (2) estar apto y disponible para trabajar. *Castillo v. Departamento del Trabajo*, supra, pág. 99. Un trabajador está apto y disponible cuando es capaz y preparado a ocupar un puesto tan pronto esté disponible. *Castillo v. Departamento del Trabajo*, supra, pág. 102.

No obstante, para determinar si un trabajo es adecuado y existe justa causa para abandonar o rehusar cualquier trabajo, debe considerarse factores como el grado de riesgo para la salud, seguridad y moral del reclamante y su aptitud física para el trabajo. Además, es menester considerar otros factores que pudieran influir en el ánimo de una persona razonablemente prudente de las mismas circunstancias del reclamante. Sección 4(c) de la Ley de Seguridad de Empleo, 29 LPRA sec. 704(c)(2).

**III**

La controversia ante nuestra consideración se reduce a determinar, si la recurrente tiene derecho a recibir los beneficios de seguro por desempleo solicitados. La solución de la controversia está atada a determinar si la señora Amabel Tosado Jiménez abandonó su empleo involuntariamente y con justa causa.

El expediente ante nuestra consideración nos convence de que en el récord administrativo existe evidencia sustancial de que su renuncia no fue voluntaria ni injustificada.

La recurrente informó en su carta de renuncia que su pérdida de audición le dificultaba escuchar a los clientes y que el uso de mascarillas hacía que las voces se escucharan más bajas. Además, de que le impedía ver las expresiones faciales y leer los labios de los clientes. La señora Tosado Jiménez atribuyó su renuncia a que esas circunstancias afectaron su salud, porque agravaron sus problemas de ansiedad y pánico. Véase, pág. 59 de la Transcripción de la vista del 5 de abril de 2021.

La falta de audición de la recurrente no era desconocida para el patrono. La recurrente declaró que, en la entrevista inicial, informó a la recurrida que tenía problemas de audición y usaba audifonos. Su testimonio no fue controvertido. Véase, pág. 47 de la Transcripción de la vista del 5 de abril de 2021.

La señora Tosado Jiménez declaró que le informó al patrono que renunció porque su salud mental y emocional se afectó, debido a que no podía escuchar a los clientes. Véase, pág. 24 de la Transcripción de la vista del 5 de abril de 2021. La testigo dijo que esa situación le ocasionó ataques de ansiedad y pánico y una depresión profunda. Véase, pág. 21 de la Transcripción de la vista del 5 de abril de 2021. Además, declaró que en la renuncia le indicó al patrono que el uso de mascarillas opacaba las voces de los clientes. Véase, pág. 29 de la Transcripción.

Aunque la recurrente alegó que la música alta le impedía escuchar a los clientes, reconoció que sus compañeros no tenían objeción en bajar el volumen a un nivel que le permitía ser funcional y escucharlos. Incluso reconoció que ella también podía bajar el volumen. Véase, págs. 40-42 de la Transcripción de la vista del 5 de abril de 2021. La carta de renuncia tampoco hace alusión al volumen de la música. Por eso nos queda claro que el uso de música en las tiendas no le impedía comunicarse con los clientes y no fue el motivo de su renuncia.

No obstante, surge de su testimonio, que su imposibilidad para comunicarse con los clientes se debía realmente al uso de mascarillas requeridas por la pandemia. Su testimonio evidencia que esa fue la causa real del deterioro de su salud mental y emocional. La recurrente aceptó que no podía escuchar a los clientes ni leer sus labios, aunque la música estuviera bajita. La testigo atribuyó la falta de comunicación, a que los clientes usaban mascarillas y no podían quitárselas. Véase, págs. 44-45 de la Transcripción de la vista del 5 de abril de 2021. Nos parece incuestionable la dificultad que ha de representar para una persona con problemas de audición y que recurre a la lectura de labios como método adicional de comunicación, el leer los mismos a través de una mascarilla. En ocasiones, solo hay que ponerse en el lugar de los demás.

El testimonio de la señora Ingrid Picó confirma que el uso de mascarillas no permitía a la recurrente comunicarse con los clientes y que esa situación agudizó sus problemas de salud mental. La señora Picó reconoció que la recurrente era buena empleada y no existían quejas sobre su desempeño. Véase, pág. 21 de la Transcripción de la vista del 13 de abril de 2021.

A nuestro juicio, el Secretario del Trabajo erró al no conceder a la recurrente los beneficios del seguro por desempleo. La agencia

hizo un análisis deficiente del significado de la justa causa para abandonar el empleo. La resolución recurrida no es razonable porque no está fundamentada correctamente en derecho. El foro administrativo, obvió considerar el riesgo que, para la salud de la recurrente, representaba su permanencia en el empleo, tal como establece la Ley de Seguridad de Empleo.

La evidencia sustancial examinada prueba que la recurrente abandonó su empleo involuntariamente y por justa causa. La recurrente renunció porque su permanencia en el empleo ponía en riesgo su salud mental y agudizaba sus problemas de ansiedad y pánico. El propio Árbitro determinó como hechos probados que la recurrente tiene problemas de audición y ansiedad y que la situación en su empleo comenzó a afectar dicha condición.

La agencia impuso a la recurrente el cumplimiento de un requisito demasiado oneroso que no está establecido en la Ley de Seguridad de Empleo, *supra*. El foro administrativo descalificó a la recurrente de los beneficios, porque no presentó evidencia médica de que su condición física le impedía continuar en el empleo. No obstante, la ley no contempla esa exigencia, para demostrar la justa causa que obliga al obrero a renunciar al empleo. La ley tampoco establece que ese requisito es necesario para demostrar el grado de riesgo que el empleo representa para la salud, seguridad y moral del reclamante y que justifica su renuncia. La Ley de Seguridad de empleo es una legislación remedial que debe interpretarse a favor del trabajador. Por esa razón, no puede obligársele a cumplir con requisitos que no están contemplados en la ley. Además, no podemos obviar, que los hechos ocurrieron durante el transcurso de la pandemia y la recurrente declaró su imposibilidad de hablar directamente con su médico psiquiatra. Véase, pág. 27 de la Transcripción del 5 de abril de 2021.

La agencia contaba con evidencia sustancial suficiente para concluir que la recurrente renunció a su empleo porque su salud emocional estaba en riesgo. Así se evidencia de las propias determinaciones en las que la agencia concluyó que la recurrente sufre de ansiedad y que la situación en el empleo comenzó a afectar dicha condición. El testimonio de la recurrente, no controvertido, demostró que sus circunstancias laborales agravaron sus problemas de salud mental, ansiedad y pánico. Véase, págs. 20-21 de la Transcripción del 5 de abril de 2021.

La ausencia de una determinación razonable fundamentada en evidencia sustancial y en una aplicación correcta de la ley, nos obliga a obviar la norma de la deferencia a las resoluciones del foro administrativo.

#### **IV**

Por los fundamentos antes expuestos, se revoca la resolución recurrida y se concede a la recurrente los beneficios del seguro por desempleo.

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

El Juez Adames Soto concurre sin voto escrito.

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