

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
NEGOCIADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
P O Box 195540  
San Juan PR 00919-5540  
Tel. 754-5302 a 5317 Fax 756-1115

COMPAÑÍA DE PARQUES  
NACIONALES  
(Patrono)

Y

FEDERACIÓN CENTRAL DE  
TRABAJADORES  
(Unión)

LAUDO DE ARBITRAJE

CASO NÚM: A-05-764

SOBRE: RECLAMACIÓN  
DIADINA OSORIO PLAZA

ÁRBITRO:  
LAURA MARTÍNEZ GUZMÁN

## I. INTRODUCCIÓN

La audiencia del presente caso se efectuó en las instalaciones del Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en San Juan, Puerto Rico el día 15 de noviembre de 2005. Éste quedó sometido el 17 de enero de 2006, fecha en que venció el término concedido a las partes para someter alegatos escritos.<sup>1</sup>

La comparecencia registrada fue la siguiente: **“Por el Patrono”**: El Lcdo. Raúl O. Hernández González, Portavoz y Asesor Legal; y el Sr. Ángel L. López Ríos, Director de la Oficina de Reservas y Testigo. **“Por la Unión”**: El Lcdo. José E. Carreras, Portavoz y Asesor Laboral; la Sra. Irba M. Batista, Delegada General; la Sra. Diadina Osorio Plaza, Querellante y Testigo.

---

<sup>1</sup> Las partes no sometieron alegatos escritos.

## II. ACUERDO DE SUMISIÓN

Que el Árbitro determine si procede o no la reclasificación de la empleada Diadina Osorio. De determinar que procede que emita un remedio adecuado.

## III. DISPOSICIONES CONTRACTUALES Y REGLAMENTARIAS PERTINENTES

### ARTÍCULO 13 CLASIFICACIÓN DE LAS PLAZAS

...

Sección 5: A los empleados de la Unidad Apropriada les será de aplicación lo dispuesto en la Sección de Clasificación y Retribución de Puestos del Manual del personal de la Compañía, en cuanto a las situaciones que justifican que la Compañía reclasifique un puesto. Este acuerdo no incluye aquello que por su propia naturaleza, o por las propias disposiciones del Manual, solamente aplique o pueda aplicar a los empleados no cubiertos por Convenio. Tampoco aplicaría aquello que resulte incompatible con otras disposiciones de este Convenio Colectivo.

### REGLAMENTO DE PERSONAL

#### PARTE III ÁREAS ESENCIALES AL PRINCIPIO DE MÉRITO

...

#### Sección 5.6 - Clasificación y Reclasificación de Puestos

Todos los puestos se asignarán oficialmente a las clases correspondientes. No existirá ningún puesto sin clasificación. Bajo ninguna circunstancia podrá persona alguna recibir nombramiento en un puesto que no haya sido clasificado previamente.

Los puestos de nueva creación se asignarán a una de las clases comprendidas en el plan de clasificación, conforme a las normas y criterios que se establezcan.

El Presidente y Gerente General se abstendrá de formalizar contratos de servicios con personas en su carácter individual cuando las condiciones y características de la relación que se establezca entre patrono y empleado sean propias de un puesto. Es [sic] estos casos se procederá a la creación del puesto de acuerdo a las disposiciones y procedimientos establecidos para su clasificación, según se establece en este reglamento.

Se justificará reclasificar todo puesto cuando esté presente cualquiera de las siguientes situaciones:

...

3. Cambio Sustancial en Deberes, Responsabilidades o Autoridad

Es un cambio deliberado y sustancial en la naturaleza o el nivel de las funciones del puesto, que lo hace subir o bajar de jerarquía o la ubica en una clase distinta al mismo nivel.

#### IV. DETERMINACIÓN DE HECHOS

1. La Sra. Diadina Osorio, querellante, trabaja para la Compañía de Parques Nacionales desde 1990. Hace aproximadamente cinco (5) años ocupa el puesto de Oficial de Reservaciones.
2. La Sra. Carmen Ojeda Serrano, quien ocupaba el puesto de Oficial de Reservaciones Principal en la Compañía de Parques Nacionales, falleció en el año 2002.

3. En dicho año, el entonces Director de la Oficina de Reservaciones, el Sr. Pablo Rodríguez, le asignó a la Querellante realizar las tareas que anteriormente realizaba la señora Ojeda Serrano. Entre éstas se encuentran: (1) Orientar a los clientes cuando llegan a la oficina; (2) hacer el cuadro diario; (3) coordinar con el Director de la Oficina de Reservaciones cómo se van a trabajar las fechas de mayor demanda en la Compañía; (4) cancelar las reservaciones; (5) hacer cambios administrativos en el sistema; (6) cobrar y custodiar el dinero de la Oficina de Reservaciones; y (7) revisar y cancelar las reservaciones de los otros Oficiales de Reservaciones.
4. Mediante carta del 5 de abril de 2004 dirigida al Lcdo. Samuel González, Director Ejecutivo, el señor Rodríguez recomendó efectuar un ajuste retributivo en el sueldo de la Querellante por ésta realizar las funciones del puesto de Oficial de Reservaciones Principal.<sup>2</sup>
5. El Director Ejecutivo le contestó a la Querellante, mediante carta fechada el 4 de mayo de 2004, que su reclamación debía tramitarse a través de la Unión debido que su puesto pertenece a la Unidad Apropiada.<sup>3</sup>
6. En la comunicación escrita del 25 de agosto de 2004, enviada a la Querellante por conducto de la Unión, el Director Ejecutivo señaló lo siguiente:

Hemos analizado su petición en torno a las funciones que alegó realiza en la Oficina de Reservaciones de la Compañía de Parques Nacionales.

---

<sup>2</sup> Exhibit Núm. 1 de la Unión.

<sup>3</sup> Exhibit Núm. 2 de la Unión.

Conforme fueron discutidas en detalle, a la luz de los deberes que fueron incluidos en el puesto de Oficial Principal de la Oficina de Reservas, tenemos que concluir que las funciones que usted realiza, corresponden a su puesto y no así, al de Oficial Principal.<sup>4</sup>

7. Inconforme con la contestación del Patrono la Unión radicó el 30 de septiembre de 2004 la presente querrela ante el Negociado de Conciliación y Arbitraje.<sup>5</sup>

## V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el presente caso nos corresponde determinar si procede o no la reclasificación de la querellante, Sra. Diadina Osorio, de Oficial de Reservas a Oficial de Reservas Principal.

La Unión planteó que la Querellante debe ser reclasificada, toda vez que realiza las funciones del puesto de Oficial de Reservas Principal desde el año 2002 al presente.

Para sustentar sus alegaciones, la Unión, presentó como testigo a la querellante, Diadina Osorio. Ésta declaró que en el año 2002, el entonces Director de la Oficina de Reservas, el Sr. Pablo Rodríguez, le asignó realizar las siguientes tareas inherentes al puesto de Oficial de Reservas Principal: Orientar a los clientes cuando llegan a la oficina; hacer el cuadro diario; coordinar con el Director de la Oficina de Reservas cómo se van a trabajar las fechas de mayor demanda en la Compañía; cancelar las reservas; hacer cambios administrativos en el sistema; cobrar y

---

<sup>4</sup> Exhibit Núm. 3 de la Unión.

<sup>5</sup> *Solicitud para Designación o Selección de Árbitro* que consta en el expediente del caso.

custodiar el dinero de la Oficina de Reservas; y revisar y hacer las cancelaciones de los otros Oficiales de Reservas. Además, señaló que estas funciones no son realizadas por otros Oficiales de Reservas.

La Unión para demostrar que la Querellante realiza las funciones antes mencionadas sometió como prueba documental varias Solicitudes de Arreglos de Recibos<sup>6</sup> e Informes al Cliente<sup>7</sup>. Estos documentos se enviaban a la Querellante desde los diferentes centros vacacionales para efectuar cambios administrativos en el sistema de reservas.

Por su parte, el Patrono sostuvo que no procede el reclamo de la Unión. Que todas las funciones que efectúa la Querellante están contenidas en las especificaciones de clase de su puesto, Oficial de Reservas. Que la Querellante no cumple con los requisitos del puesto de Oficial de Reservas Principal, ya que no supervisa empleados, siendo ésta una de las funciones principales de este puesto.

La prueba del Patrono consistió en el testimonio del Sr. Ángel L. López, Director de la Oficina de Reservas y supervisor actual de la Querellante. Éste declaró que la Querellante tiene acceso privilegiado al sistema de reservas, el cual le permite efectuar cambios y ajustes en las reservas y cancelaciones. Los demás Oficiales de Reservas no poseen este tipo de acceso. Además, señaló que entre los empleados que están a su cargo solamente se reúne con la Querellante para coordinar las fechas de reservas de mayor demanda. A preguntas del asesor legal y portavoz de la Unión

---

<sup>6</sup> Exhibits Núm. 4c, 4e, 4f, 4l, 4m y 4n de la Unión

<sup>7</sup> Exhibits Núm. 4a, 4b, 4d, 4h, 4i y 4o de la Unión.

el señor López respondió que en la descripción de deberes del puesto de Oficial de Reservas Principal no se contemplan funciones de supervisión.

Luego de analizar la prueba presentada ante nos concluimos que la Querellante tiene derecho a ser reclasificada en el puesto de Oficial de Reservas Principal. Veamos.

El Convenio Colectivo en el Artículo 13, Sección 5, supra, establece que en casos de reclasificación de empleados de la Unidad Apropiaada se regirán por las disposiciones de la Sección de Clasificación y Retribución, supra, del Reglamento de Personal del Patrono. Este reglamento dispone que se justificará reclasificar cuando medie un cambio deliberado y sustancial en la naturaleza o el nivel de las funciones del puesto.

De la prueba presentada por las partes surgió que la Querellante realiza las funciones del puesto de Oficial de Reservas Principal, según están definidas en la especificación de clase<sup>8</sup>. Esto quedó claramente establecido a través del testimonio del Sr. Ángel L. López, Director de la Oficina de Reservas. El señor López reconoció que las funciones de la Querellante conllevan mayor grado de complejidad que las asignadas a los demás Oficiales de Reservas. Dado que el trabajo de la Querellante consiste en la coordinación del recibo, registro, confirmación y autorización de las solicitudes del público para la utilización de las facilidades recreativas que administra el Patrono.

---

<sup>8</sup> Exhibit Núm. 4 Conjunto.

En cuanto al planteamiento del Patrono, respecto que no procede la reclasificación de la Querellante por ésta no supervisar empleados, entendemos que no le asiste la razón. Si revisamos la especificación de clase del puesto de Oficial de Reservaciones Principal<sup>9</sup> y analizamos cada uno de los ejemplos de trabajo, en ninguno aparece la supervisión como parte de las funciones del puesto.

Cónsono con lo anteriormente expresado concluimos que la naturaleza de las funciones del puesto de la Querellante cambiaron sustancialmente. La Querellante ocupa un puesto de Oficial de Reservaciones, pero realiza las funciones del puesto de Oficial de Reservaciones Principal que son de mayor complejidad y envergadura. De conformidad con las disposiciones de la Sección de Clasificación y Retribución, supra, del Reglamento de Personal del Patrono, que según el Convenio Colectivo, rige el procedimiento de clasificación y reclasificación de empleados unionados, se justifica la reclasificación de la Querellante. Él no hacerlo obraría en contra del Convenio Colectivo acordado entre las partes y de los principios fundamentales de justicia.

## VII. LAUDO

Procede la reclasificación de la Sra. Diadina Osorio de Oficial de Reservaciones a Oficial de Reservaciones Principal. Se ordena dicha reclasificación desde el momento en que radicó su querrela en el procedimiento de Quejas y Agravios, el ajuste de salario y el pago de éste hasta el presente.

---

<sup>9</sup> Id.



**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE**

DADO en San Juan, Puerto Rico, hoy 31 de mayo de 2006.

**LAURA A. MARTINEZ GUZMÁN**  
**Árbitro**

**CERTIFICACIÓN**

Archivada en autos hoy 31 de mayo de 2006; y se remite copia por correo en esta misma fecha a las siguientes personas:

SRA LUISA I ACEVEDO  
PRESIDENTA  
FEDERACIÓN CENTRAL DE TRABJS  
CAPARRA HEIGHTS STATION  
SAN JUAN PR 00922-1542

LCDO SAMUEL GONZALEZ  
DIRECTOR EJECUTIVO  
COMPAÑÍA PARQUES NACIONALES  
PO BOX 9022089  
SAN JUAN PR 00902-2089

LCDO JOSE E CARRERAS ROVIRA  
EDIF. MIDTOWN STE 207  
421 AVE MUÑOZ RIVERA  
SAN JUAN PR 00918

LCDO RAUL HERNÁNDEZ GONZALEZ  
PO BOX 9022089  
SAN JUAN PR 00902-2089

---

**YESENIA MIRANDA COLÓN**  
**Técnica Sistema de Oficina III**