

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
SALA LABORAL**



SECRETARÍA

EDICTO

El Secretario de la Sala Laboral del Tribunal Superior de Medellín:

HACE SABER:

Que se ha proferido sentencia en el proceso que a continuación se relaciona:

Radicación:	05001310500820110078601
Proceso:	Ordinario
Demandante:	JANETH IBÁÑEZ PEREZ
Demandado:	EPS SANITAS S.A
M. P.	MARIA PATRICIA YEPES GARCIA S.L
Fecha de fallo:	23 de julio de 2021
Decisión:	CONFIRMA

El presente edicto se fija en la página web institucional de la Rama Judicial <https://www.ramajudicial.gov.co/web/tribunal-superior-de-medellin-sala-laboral/100> por el término de un (01) día hábil, con fundamento en lo previsto en

el artículo 41 del CPTSS, en concordancia con el artículo 40 *ibidem*. La notificación se entenderá surtida al vencimiento del término de fijación del edicto.

Se fija hoy 26 de julio de 2021 desde las 08:00 am. y se desfija a las 05:00 pm.

RUBÉN DARÍO LÓPEZ BURGOS
Secretario



REPÚBLICA DE COLOMBIA

SALA SEXTA DE DECISIÓN LABORAL

Medellín, veintitrés (23) de julio de dos mil veintiuno (2021)

DEMANDANTE	YANETH IBÁÑEZ PÉREZ
DEMANDADA	EPS SANITAS S.A.
ORIGEN	Juzgado Octavo Laboral Circuito de Medellín
RADICADO	05 001 31 05 008 – 2011-00786
TEMAS	Despido indirecto
CONOCIMIENTO	Apelación
ASUNTO	Sentencia de segunda instancia

En la fecha y hora señaladas, la Sala Sexta de decisión Laboral, integrada por los Magistrados ANA MARÍA ZAPATA PÉREZ, DIEGO FERNANDO SALAS RONDÓN y la Ponente MARÍA PATRICIA YEPES GARCÍA, al tenor de lo dispuesto en el numeral 1° del art. 15 del Decreto 806 de 2020 se constituye en audiencia para proferir sentencia escrita, dentro del proceso ordinario laboral promovido por YANETH IBÁÑEZ PÉREZ contra EPS SANITAS S.A.

I. ANTECEDENTES

Hechos y pretensiones de la demanda¹

La señora Yaneth Ibáñez Pérez formula demanda contra EPS SANITAS S.A. pretendiendo se declare que **i)** su renuncia es imputable al empleador, provocada por acoso laboral; por tanto, deprecia **ii)** se ordene a la demandada indemnizarla por renuncia provocada, o por despido indirecto y **iii)** asumir las costas del proceso.

Fundamentó sus pretensiones en que estuvo vinculada con la demandada, mediante contrato laboral a término indefinido iniciado el 1 de diciembre de 1997. Fue contratada para ocupar el cargo de “auxiliar de cuentas médicas”. El salario pactado fue \$1.189.000, por jornada laboral ordinaria, más recargos por horas extras, dominicales y festivos \$116.291. Renunció el 19 de diciembre de 2010, “forzada por el acoso y persecución laboral a que se vio sometida en los últimos meses”, por Ángela María Restrepo Agudelo, quien fuera su jefe inmediato y Coordinadora del Área de Cuentas Médicas de Medellín. En la carta de renuncia enunció los reiterados y públicos hechos que la motivaron, cuyo proceder implicó llamados de atención de la

¹ Fls.3/5

gerencia, por formulación de quejas de la demandante y otros empleados, ordenándosele asistir a cursos en el SENA para mejorar el trato con sus empleados. Sus vacaciones para 2010 fueron solicitadas para disfrutarlas finalizando el mes de diciembre y así fueron autorizadas, para acompañar a su padre enfermo, pero su jefa inmediata modificó la fecha para el 1 de diciembre, comunicándolo el mismo día. Enfatiza en que la renuncia fue forzada y equivale a despido indirecto.

Oposición a las pretensiones de la demanda²

Aceptó la existencia del contrato y sus extremos temporales, precisando que el salario devengado por la trabajadora era de \$1.088.000, quien no fue víctima de acoso, ni persecución laboral, de manera que los hechos narrados en la carta de renuncia no constituyen el mismo. Los hechos a que refiere la trabajadora no ocurrieron, no trataron de desmotivarla para que renunciara. Tampoco tenía carga excesiva de trabajo, pero cuando laboraba horas extras, eran remuneradas. No hubo quejas ni llamados de atención contra quien la jefa inmediata de la demandante. No es cierto que las vacaciones de 2010 se fijaran para finalizar el mes, se concedieron desde el primer día, comunicándose a la demandante que no se podían conceder finalizando el mes por el alto volumen de trabajo, al ser cierre anual. La renuncia de la trabajadora no fue provocada, por tanto, no hay lugar al pago de la indemnización deprecada en la demanda. Excepcionó caducidad especial de las acciones derivadas de acoso laboral, invocando el art. 18 de la Ley 1010 de 2006, por haberse presentado la demanda expirados los 6 meses de plazos para incoar la acción a partir de la fecha de su renuncia en diciembre 19 de 2010, falta de causa para demandar/inexistencia de la obligación y prescripción.

Sentencia de primera instancia³

El 08 de marzo de 2013, el Juzgado Catorce Laboral de Descongestión del Circuito de Medellín profirió sentencia, absolviendo a la demandada de las pretensiones invocadas en su contra. Condenó en costas a la demandante, fijando como agencias en derecho, un salario mínimo mensual legal vigente (1 smlv).

Una vez valoró la prueba recaudada en el proceso, concluyó que no se acreditaron los elementos constitutivos del despido indirecto. Manifestó que no se aportó prueba de los dichos de la demandante, ni por parte de las personas traídas por ella al proceso como testigos, quienes confirmaron haber estado sometidas a maltratos y acoso por parte de la jefa inmediata de los tres, sin embargo no se evidencian quejas o algún trámite para conjurar lo que consideraban conductas constitutivas de acoso laboral, tales como malos tratos, sobrecarga laboral, ni la modificación arbitraria de la fecha de disfrute de vacaciones del año 2010.

Apelación de la parte demandante⁴

² Fls.137/144

³ Fls.221/228

⁴ Fls.229/230

Inconforme con la decisión adoptada por el Juez, la parte demandante solicita su revocatoria, argumentando: i) instauró la demanda porque considerar que renunció como consecuencia de “las numerosas presiones ejercidas y la persecución por la representante de la empleadora”, así como deprecando la indemnización por despido indirecto; ii) no se discute en el proceso la acción especial de acoso laboral, si no como se indicó al denegar la excepción de caducidad de la acción, se trata de una demanda ordinaria que busca obtener la declaratoria de una renuncia forzada o un despido indirecto, pero parece que la sentencia volviera sobre el tema y sin decirlo expresamente, aplicara la caducidad de la acción de acoso laboral; iii) para acreditar los malos tratos, la discriminación en relación con el aumento de carga laboral, solo se puede contar con la prueba testimonial, “difícilmente un empleador (o su representante) deja documentos escritos o pruebas físicas de sus presiones o persecuciones injustas”; iv) los testigos dejaron claro que la jefe directa de la demandante la maltrataba y ejercía indebida presión contra la demandante. La testigo Marlen manifestó que empleaba expresiones como “ya va a llorar”, “deje de ser tan mimada” y “usted no necesita estar trabajando aquí”. Esa testigo también dijo que Ángela ha sido dura con los trabajadores del área, pero a la demandante “se la tenía montada” y que escuchaba cuando le decía que renunciara o se fuera, o que hiciera su trabajo como ella lo hacía, o se fuera; v) El testigo Edwin manifestó que a la demandante se le imponía una carga de trabajo superior, debía quedarse a laborar horas extras, sábados y domingos para finalizar y, aunque pidió que le asignaran auxiliares, su jefe directa se los negó; vi) Los testigos advierten que las horas extras invertidas por la demandante para finalizar sus quehaceres no eran remuneradas, salvo que se hubieran programado por la empresa; vii) al transcribir parte de las declaraciones que dan cuenta de los abusos, el juez admite su acreditación señalando que ocurrieron durante dos o tres años, pero que la demandante no se quejó de ellos, como si -el despacho con ello- convalidara la conducta de la representante del empleador, cuando el silencio de la trabajadora, no legitima la agresión patronal; viii) es una sentencia permisiva y tolerante con la injusticia, que resta valor a las conductas de la empleadora, por haber sido permitidas por la trabajadora; ix) Para el despacho no generan credibilidad las declaraciones de los testigos de la demandante, quienes presenciaron directamente los hechos y dijeron que también eran víctimas de los gritos y acosos de la jefe directa, en incluso deja de lado que, los trabajadores se “hubieren ido en bloque” ante la gerente y subgerente, para quejarse de esta persona, mientras da credibilidad a los testigos de la demandada, quienes tienen vínculo directo con ella, lo que en sana crítica implica que no se puedan considerar como la versión más veraz y sincera de los hechos, dada la lealtad que deben a la empleadora; x) Finalmente expresó que la negativa a reconocer las vacaciones de 2010 en la misma época en que siempre se habían concedido, a pesar de haber sido aprobadas por el jefe de Bogotá, detonaron la renuncia al evidenciar que no contaba con las garantías de un trato equilibrado y digno, ni mecanismo adecuados para evitar la persecución y trato discriminado, pues los superiores nada hicieron para impedir los actos de su jefe inmediato.

Alegatos de conclusión en segunda instancia

Una vez corrido el traslado para alegar en esta instancia, ambas partes lo describieron, así:

De un lado, la demandante reitera su oposición a la sentencia recurrida, enfatizando en que se acreditó que la renuncia fue provocada dadas las numerosas acciones de presión y persecutorias en su contra, provenientes de su jefe inmediata⁵.

Por su parte, la demandada solicita se confirme la providencia, considerando que el despacho acertó en el análisis probatorio; e interpreta como erróneas las valoraciones del recurso de apelación de la demandante. Insiste en que la renuncia de la trabajadora no fue forzada y/o motivada por conductas de acoso por parte de la empleadora y la trabajadora cumplió con la carga de probar sus dichos, dando lugar al sentido absolutorio de la providencia⁶.

II. SON CONSIDERACIONES DEL TRIBUNAL

La competencia de la Sala está dada por los artículos 66, 66A del CPTSS, es decir, en consonancia con los puntos que fueron objeto de apelación.

Examinados los hechos y pretensiones de la demanda, así como la oposición formulada por la demandada, corresponde a esta Sala, determinar: **a)** Si se acreditó o no, la finalización del vínculo laboral entre las partes, por renuncia de la demandante, inducida en razón a conductas de maltrato u oprobiosas provenientes de quien fuera su jefe directo⁷. En caso afirmativo, se definirá si **b)** si el silencio de la trabajadora en torno a las referidas conductas las legitima, implicando que no haya lugar al pago de indemnización en su favor.

Se persigue igualmente la indemnización por despido indirecto, de manera que, aun cuando el apoderado de la parte demandante interprete ambos conceptos como si se tratara de la misma figura, en caso de acreditarse la ocurrencia de los fundamentos fácticos en que se amparó la renuncia de la demandante, debe analizarse si se incurrió en renuncia inducida o un despido indirecto.

Documentales aportados por las partes

*Contrato de trabajo a término indefinido suscrito entre las partes, en el cual se contrató a la hoy demandante para desempeñar el cargo de auxiliar de cuentas médicas. Se indica que la trabajadora inició labores para Omesa S.A. como recepcionista, desde el 1 de noviembre de 1997. A partir del 1 de enero de 2004,

⁵ Fla.235/237.

⁶ Fls.238/241.

⁷ Lo que se interpretaría como terminación del contrato por justa causa.

inició labores para Clínica Colsanitas S.A., empleadora sustituida por Colsanitas S.A. desde el 1 de abril de 2004, expresándose que la trabajadora “conserva para todos los efectos laborales la antigüedad desde la fecha de ingreso”⁸.

* Cláusula adicional al contrato de trabajo⁹.

* Documento fechado el 16 de noviembre de 2009, da cuenta de la comunicación dirigida a la hoy demandante, informando en torno a las vacaciones del periodo de 2009, para ser disfrutadas entre el 23 de noviembre de 2009 y el 11 de diciembre del mismo año¹⁰. En fls.25, 94 del expediente, obra comunicación informando sobre el disfrute de vacaciones, pero modificando las fechas de disfrute, indicando que el mismo se presentará en entre el 1 y el 19 de diciembre de 2010.

* Comprobante de pago de vacaciones¹¹.

* Comprobante de liquidación definitiva de contrato de trabajo¹².

* Carta de renuncia fechada y radicada el 17 de diciembre de 2010, en la que se lee: “TERMINO UNILATERALMENTE EN FORMA IRREVOCABLE POR ACOSO Y PERSECUCIÓN LABORAL, mi vinculación laboral con la institución E.P.S – SÁNITAS, a partir del 20de los corrientes, fecha en la cual termina mi periodo de vacaciones”. A continuación de esta manifestación, procede a señalar los hechos que motivan su decisión¹³.

* Carta de aceptación de renuncia, fechada el 28 de diciembre de 2010, en la que la empleadora informa a través de la abogada de la Subgerencia Laboral de la Central de Desarrollo Humano, que discrepa de las afirmaciones realizadas con relación a quien fue jefe inmediata de la hoy demandante, al haberse indicado por la regional que “no se tuvo conocimiento formal, de parte suya respecto a la comisión de alguna conducta que permitiera a la empresa iniciar el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo para atender presuntas conductas de acoso laboral”¹⁴.

* Captura de pantalla de correos electrónicos cruzados entre María Isabel Rojas (abogada senior subgerencia laboral) y Ángela Patricia Castañeda(Coordinador Cuentas Médicas Medellín), referidos a los motivos de renuncia aducidos por la hoy demandante¹⁵.

* Código de ética y conducta de Organización Sanitas Internacional¹⁶.

* Perfil de cargo y funciones del auxiliar de cuentas médicas¹⁷.

⁸ Fls.10/17, 77/84.

⁹ Fl.18, 85.

¹⁰ Fl.8, 95.

¹¹ Fl.9, 26, 92/93.

¹² Fl.19, 91.

¹³ Fls.20/23, 86/89.

¹⁴ Fl.24, 90.

¹⁵ Fls.27/28.

¹⁶ Fls.37/52.

¹⁷ Fl.96.

a) Acreditación de que el vínculo laboral que existió entre las partes, finalizó por renuncia de la demandante, inducida por la presencia de conductas de maltrato u oprobiosas encabezadas por quien fuera su jefe directa.

Sea lo primero diferenciar los conceptos de despido indirecto y renuncia inducida, los cuales, como lo ha expresado la Sala de Casación Laboral de la H. Corte Suprema de Justicia, conllevan consecuencias diferentes.

En ese sentido, la Alta Corporación expresó en la sentencia SL 4377 de 2020:

“renuncia inducida es aquella decisión que en apariencia es libre y espontánea, pero en la praxis estuvo viciado su consentimiento. Por tanto, en este evento, aunque no se exige que se expongan al momento de terminar la relación los motivos que conducen a renunciar, como ocurre con el despido indirecto, sí corresponde a la parte que la alega, demostrar que su voluntad estuvo viciada por la conducta asumida por el contratante”.

En esta providencia hace cita y transcripción parcial de lo expuesto en la sentencia SL 006 de 2001, con reiteración en la SL1352 de 2020, así:

[...] los conceptos “**renuncia inducida** o sugerida” y el “despido indirecto o auto despido”, son totalmente independientes y con caracteres bien definidos.

En el primero de los eventos señalados, la libre y espontánea voluntad del trabajador encaminada a obtener el rompimiento del vínculo contractual, a que debe obedecer toda renuncia, se encuentra viciada por actos externos, tales como la fuerza o el engaño. Actos que, como se ha dicho, cuando provienen del empleador lo constituyen en el único responsable de los perjuicios que la terminación contractual cause al trabajador, como verdadero promotor de ese rompimiento (sent. mayo 31 de 1960, G.J. PAG. 1125). No se requiere, en este caso, que a la terminación del contrato el trabajador manifieste los verdaderos motivos que lo inducen a renunciar; pero, en el eventual proceso sí tiene la carga de demostrar que su voluntad estuvo viciada al momento de romper el vínculo contractual por una cualquiera de estas conductas asumidas por el empleador.

En cambio, el auto despido o **despido indirecto** obedece a una conducta consciente y deliberada del trabajador encaminada a dar por terminada la relación contractual, por su iniciativa, pero por justa causa contemplada en la ley, imputable al empleador. En este caso, los hechos o motivos aducidos por el dimitente deben ser alegados al momento del rompimiento del vínculo contractual (par. art. 7º decreto 2351 de 1965) y estar contemplados como justa causa de terminación, en el literal b) del artículo 7º del decreto 2351 de 1965, debiendo ser notificados, además, al empleador con tanta oportunidad que no quede duda que la dimisión obedece realmente a los hechos alegados y no a otros distintos.

En ambos casos, como es el trabajador quien exterioriza una voluntad dirigida a finiquitar la relación contractual, es quien corre con toda la contingencia de demostrar, o que su real voluntad se vio afectada por actos externos y eficientes de su empleador tendientes a obtener su dimisión y que, por lo tanto, es el verdadero gestor de la

terminación de contrato, caso en el cual se estaría frente a una renuncia inducida o constreñida; o que, su empleador incurrió en cualquiera de las causales de terminación del contrato contempladas en el literal b) del artículo 7º del decreto 2351 de 1965, señaladas en la carta de renuncia". (subrayas de la Sala)

Así, por alegar que su renuncia fue provocada por la demandada, la demandante es quien *corre con toda la contingencia*¹⁸ de demostrar, *o que su real voluntad se vio afectada por actos externos y eficientes de su empleador tendientes a obtener su dimisión*.

En ese sentido, Yaneth Ibáñez Pérez señala en la carta de renuncia, que la misma se produjo con ocasión de los hechos que a continuación se relacionan y denominó como constitutivos de acoso y persecución laboral:

- "Desde hace algún tiempo he venido teniendo inconvenientes en el manejo de las relaciones laborales con la señora CASTAÑEDA AGUDELO, su constante persecución y acoso laboral ha deteriorado no solo mi rendimiento laboral, sino mi estado anímico, mi disposición y mi salud física y mental, así las cosas, después de haber manifestado y poner en conocimiento sobre la situación a mis otros superiores como a la Doctora MARÍA DEL CARMEN ZAPATA, quien es la Gerente Regional de COLSÁNITAS-MEDELLÍN, sin encontrar solución, ni correctivos que ayudaran a mejorar el ambiente laboral".

- Los siguientes son los "inconvenientes ocurridos con la señora CASTAÑEDA AGUDELO", los cuales también fueron relacionados en el hecho séptimo de la demanda¹⁹:

"- No conferir el periodo de las vacaciones, cuando ellas han sido autorizadas por la Subgerencia y, sienta su posición en que son órdenes del Director Nacional e Cuentas Médicas, con sede en Bogotá.

- Su permanente maltrato verbal en público y en privado, y permanentes llamados de atención en tonos no acordes al manejo de las elementales relaciones interpersonales, son constantes e indignantes de la persona humana, lo que termina por indisponer y agravar el ambiente laboral, tornándolo pesado y estresante.

- El exagerado incremento y aumento del volumen de las responsabilidades laborales, sobrepasan los lineamientos de ley, respecto de las responsabilidades expresamente consagradas en el manual de mis funciones de E.P.S SÁNITAS.

- Mis responsabilidades requieren el apoyo y acompañamiento de otros auxiliares, por incremento del ingreso de la facturación, apoyo que ha sido negado y no se me ha brindado, en consecuencia, la saturación de trabajo, es extenuante, pues, si no hay

¹⁸ Carga procesal

¹⁹ Fl.4

apoyo, la calidad de mi desempeño en el cumplimiento de mis funciones se ve plenamente afectada.

- Sus permanentes amenazas sobre despidos sanciones, con copias a la hoja de vida laboral, al igual, que su comportamiento y trato a los trabajadores se torna desobligante, situación que padecemos todos quienes la tenemos a la señora CASTAÑEDA AGUDELO como la jefa directa”.

Aun cuando en la carta de renuncia se adujo que las conductas de su jefe directa, son constitutivas de acoso laboral en los términos de la Ley 1010 de 2006, no hay lugar a pronunciarse en torno a esa calificación, por cuanto desde el último hecho de la demanda se adujo la configuración de despido indirecto, se deprecó la indemnización por esa causa, entre otras, se pidió la aplicación del trámite ordinario previsto en el art. 74 del C.P.T, y de la L. 712 de 2001; y en efecto, el proceso desde su admisión recibió dicho trámite, sin oposición alguna de las partes²⁰. Adicionalmente, se opuso caducidad de la acción por estar expirado el término de seis meses previsto por el art. 18 de la Ley 1010 de 2006 cuando se presentó la demanda el en julio de 2011, dado que la renuncia se presentó el 19 de diciembre de 2010.

Adicionalmente, en el hecho octavo del escrito de demanda, el apoderado de la demandante expresa que los referidos hechos ocurrían reiterada y públicamente, configurando *“una sistemática persecución arbitraria e injustificada dirigida a desmotivar a la trabajadora o inducir su renuncia”*. Expresó que las cargas laborales impedían el descanso de sábados y dominicales y que le habían sido asignados auxiliares por parte de la Gerencia Regional, que fueron retirados por la jefe inmediata. Se refería a la demandante como *“perezosa, inepta, descuidada o incapaz”*, le restringía o prohibía llamadas telefónicas y no permitía pausas para descansar, ocasionando *“angustia, estrés y desazón injustificados”*; asimismo, le amenazaba constantemente con sancionarla o despedirla.

En el hecho noveno de la demanda, se manifiesta que se formularon quejas relacionadas con el comportamiento de quien fuera la jefe directa de la demandante, ante la Gerencia Regional, suscitándose a raíz de ello una reunión que dio como resultado la imposición de un fuerte llamado de atención a la señora Castañeda Agudelo, a quien adicionalmente le ordenaron capacitarse con cursos en el SENA, *“para un manejo más respetuoso con sus empleados”*.

En cuanto al punto del disfrute de vacaciones, expresó en el hecho décimo de la demanda que el Director de Cuentas Médicas en Bogotá había autorizado el mismo para finales de año, para la trabajadora estar con su padre, quien estaba enfermo, durante las festividades de fin de año; sin embargo, su jefe directa, modificó la fecha, ordenando el disfrute en los primeros días, para desestimularla.

²⁰ Fls.

Constituyen las afirmaciones relacionadas a este punto, la materia de prueba de este proceso.

Para acreditar sus dichos, la demandante aportó los documentos previamente relacionados y solicitó la práctica del interrogatorio de parte a la representante legal de la demandada, así como las declaraciones de José de Dios Ortiz Picón, Edwin Aldrin Castañeda Londoño, Jhon Castaño Villamil y Marlen Ibargüen.

Por su parte, la demandada también aportó documentos, solicitó interrogatorio de la demandante y las declaraciones de Ángela Patricia Castañeda Agudelo, Inocencio Hernández, Mario Velásquez C. y María del Carmen Zapata.

De estas intervenciones deprecadas por las partes, se recibieron las que a continuación se relacionan, expresando, en torno a los hechos que debieron acreditarse por parte de la demandante, lo que se expone:

Yaneth Ibáñez Pérez -demandante-²¹: Laboraba 9 horas diarias de lunes a viernes y 3 horas más los sábados. Laboró durante 13 años para la demandada. El volumen de facturas no se incrementaba durante algunas épocas del año, llegaban diariamente y el incremento en volumen, se reflejaba a final de cada mes, porque la IPS, clínicas y prestadores entregan al final las facturas.

María Isabel Rojas Leyva -representante legal de la demandada-²²Desconoce la cifra cancelada por recargos a la demandante, pero asevera que de haber laborado tiempo suplementario, la empresa debió cancelarlo. Acepta conocer la motivación de la carta de renuncia de la demandante, de quien desconoce el salario devengado a la finalización del vínculo, precisando que, al dar respuesta a la misiva, se le indicó que nunca dio a conocer a la empresa, los hechos en que fundó su renuncia, y de haberlos conocido, habría adelantado el procedimiento descrito en el Reglamento Interno de Trabajo. Yaneth no se quejó de su carga de trabajo, ni manifestó ser objeto de acoso laboral, que recibiera malos tratos por parte de Ángela Patricia Castañeda Agudelo, Coordinadora de Cuentas Médicas de la regional Medellín, a quien no se le llamó la atención por el trato dado a Yaneth. Negó haber enviado a la señora Castañeda Agudelo al SENA para adelantar cursos relacionados con el trato respetuoso hacia los trabajadores, precisando que los directivos de las regionales son enviados a capacitaciones en diversos temas a diferentes instituciones, entre ellas, el SENA. En cuanto al disfrute de vacaciones de los trabajadores en general, manifestó que el trabajador debe coordinar con su jefe inmediato, existiendo áreas en que ello depende del volumen de trabajo, en el caso puntual del disfrute de las vacaciones de la demandante en 2010, indicó que las solicitó para el 20 de diciembre, no siendo concedidas por el alto volumen de trabajo al cierre anual y mensual, pero fueron reconocidas a partir del 1 de diciembre, misma época en que se concedieron en años anteriores.

²¹ Fls.149/150.

²² Fls.208/210.

Edwin Aldrin Castañeda Londoño -citado por la demandante-²³: Fue compañero de trabajo de la demandante, en la demandada, durante 5 meses. Prestaban su servicio en la misma área (cuentas médicas), frente a frente o 4 puestos hacia un costado. Ángela Patricia Castañeda Agudelo era la jefe común. Ella tenía dificultades no sólo con la demandante, si no con muchas personas, pero “se hacían más evidentes los reclamos y acosos” respecto de los trabajos entregados por Yaneth *“haciéndola quedar mal frente al grupo de trabajo con palabras humillantes.”* El testigo vio cuando le reclamaba diciéndole *“es que tu trabajo no sirve, esto se hacía durante la jornada laboral”...* *es que tu trabajo no me sirve, es que tú eres muy mimada y crees que a toda hora se te tiene que mimar”.* La señora Castañeda Agudelo también *maltrataba* al testigo. Los jefes de la jefe directa eran Mario Velásquez y María del Carmen Zapata -Gerente Regional-, ante quienes el equipo de trabajo de cuentas médicas presentó una inconformidad en 2009/2010 (diciembre a enero); ante ello, la gerente se reunió con cada miembro del equipo individualmente y les dijo que luego les daría respuesta, pero no se tomaron medidas disciplinarias, ni se retiró del cargo a la señora Castañeda Agudelo, contrario a eso, les impusieron una mayor carga laboral y el trato no cambió. El testigo renunció porque no resistió la presión. La jefe directa, siempre asignaba más trabajo a Yaneth y a quienes no le caían tan bien, *“de ahí partía la presión que ellas nos hacía”.* Le entregaba muchas facturas y si no las terminaba, al día siguiente le entregaba *“otro lote con igual cantidad para que ella se atrasara más y se quedara en horarios extendidos”.* El cargo de asistente, ayudante o personal de apoyo para cuando Yaneth tenía acumulación de trabajo, estaba destinado por la empresa -practicantes y supernumerarios-, pero la jefe directa sólo lo asignaba cuando otra persona hacía el puesto de Yaneth, quien siempre necesitaba el apoyo porque entregaba lotes de 100 facturas, pero a quienes *“le caían mal”*, incluido el declarante, les entregaba 200 y 300, requiriendo personal de apoyo, que muy pocas veces le fue suministrado al testigo. Más adelante dijo que nunca suministraban apoyo a quienes más carga de trabajo asignaban. A Yaneth nunca le fue asignada una persona como apoyo, *“tenía que ser capaz de hacer el lote en el día o que estaban las puertas abiertas que habían personas esperando ese puesto de trabajo”.* Igualmente, la jefe directa amenazaba a la hoy demandante con despedirla, *“ese era el pan de cada día, de forma gritada le decía es que te voy a llevar donde el Dr. Mario a que te haga descargos o trabaje, trabaje para que no la eche”.* Cuando la jefe directa la gritaba *“o llamaba de forma intimidante a la cafetería, iba al puesto de trabajo y le tocaba el escritorio y le decía que fueran a la cafetería de forma tosca para hacerle reclamos, diciéndole hablemos, hagámoslo en la cafetería tu ineficiencia no me sirve y yo necesito que hagas el trabajo que te asigno para eso te lo asigno”*, Yaneth lloraba y le tocaba quedarse en horarios extendidos no remunerados para poder cumplir. El testigo también se quedaba para poder cumplir y tampoco recibía remuneración. Para el momento de disfrute de las últimas vacaciones de Yaneth, el testigo ya no laboraba para la demandada; la demandante le contó que se iría con su familia de vacaciones, pero la jefe directa corrió la fecha de disfrute para su conveniencia diciendo que había mucho trabajo, pero otra persona -no dice quién-, sí salió a vacaciones en ese periodo. Mientras él testigo laboró para la demandada, no hubo memorandos, llamados de atención escritos, ni disciplinarios contra Yaneth.

²³ Fls.150/151, 162.

Se enteró de la renuncia de Yaneth, porque ella se lo contó, son muy amigos. Sabe que las horas extras laboradas por la demandante no eran remuneradas, porque a él tampoco se las remuneraban.

Ángela Patricia Castañeda Agudelo -citada por la demandada-²⁴. Era la jefe inmediata de la demandante. Yaneth tenía una jornada diaria de lunes a viernes de 8 am a 6 pm y los sábados de 9 am a 12 m. La demandante laboraba horas extras que eran remuneradas, siempre y cuando fueran autorizadas por la subgerencia regional, consensuadas con los trabajadores. La declarante pasaba un reporte para su pago. En los cierres de cada mes se incrementaba la facturación (el 5 era el cierre de médicos, el 20 de las EPS y el 30 el contable). No hubo ningún tipo de desmotivación hacia la demandante. En cuanto al exceso de carga laboral, respondió *“el proceso que ella hacía era de volumen en todas las funciones de esa área, en los cierres que se mencionó antes, se le daba apoyo con los auxiliares del área”*. Al preguntársele por su relación con la demandante, señaló *“pues mi relación en general fue buena, los conflictos se presentaban cuando le hacía algún llamado de atención, cuando se le enviaba un memorando por algún proceso no hecho o hecho mal, cuando se le llamaba la atención, asumía una atención grosera, se subía en el tono de voz, con llanto y al mismo tiempo cuando se calmaba, pedía disculpas y se comprometía, los llamados de atención nunca llegaron a la hoja de vida”*... *“inicialmente se llamaba a hacerle la observación, cuando ella no aceptaba me tenía que retirar a un sitio en privado porque ella se alteraba para tratar de conciliar con ella y pedirle explicaciones y en ocasiones se le hizo la observación de su actitud agresiva, en ningún momento se le trató mal”*. En cuanto a las vacaciones del año 2010 indicó que la trabajadora inició labores un 03 de diciembre, concediéndose las vacaciones desde el 1 de diciembre, ante lo cual, Yaneth solicitó que se modificara el inicio del disfrute para el 22 de diciembre porque su esposo salía a vacaciones, respondiéndosele que, por instrucción de la Dirección Nacional de Cuentas Médicas, ello no era posible, debido al elevado volumen de facturación para el cierre contable del año. La decisión sobre el disfrute del periodo de vacaciones no la tomaba la declarante si no Mario Velásquez - Subgerente Regional- e Inocencio Hernández, Director Nacional de Cuentas Médicas, quien finalmente tomó la decisión de no acceder al cambio que la demandante solicitó ante el primero de ellos. Los llamados de atención que hizo a Yaneth no fueron en público, *“se llamaba a la persona a mi puesto que está integrado en el área y ella se alteraba, respondía en tono muy fuerte que todo el personal se enteraba, en cuanto a lo de la ineficiencia nunca se hizo porque considero que es una persona con buena calidad en su trabajo que los errores por los que se le hacían reclamos era para retroalimentar y no seguir cometiendo el error, tampoco manejé el término de que otras personas podían ocupar ese puesto por qué no tengo el poder de sacar a nadie”*. Preguntada por la repartición de trabajo hecha a la demandante indicó *“la repartición de trabajo de las cuentas para grabar se hacen de acuerdo a las instituciones y en algunos casos a Yaneth le tocó más volumen por la poca complejidad de la institución y en otras ocasiones de complejidad o alto costo se disminuía. Alta complejidad son facturas de alto costo recuperables y las de menor*

²⁴ Fls.163/164.

nivel de complejidad son las de un ítem o una urgencia". Respecto de las horas laboradas como extra por Yaneth, expresó que lo hacía por voluntad, pues no alcanzaba a sacar la producción que se le asignaba, pues usaba mucho el teléfono y el celular, pero no le pidió que llegara antes del inicio de la jornada o se quedara después, y cuando iba domingos o festivos, ello también obedecía a un acuerdo, no lo hacía sola, ni obligada, y los trabajadores se ponían su horario, presentándose la ocasión, previa reunión celebrada con los trabajadores y el subgerente de la regional, dependiendo del volumen de facturas pendientes por grabar. En cuanto a las quejas formuladas contra la declarante ante María del Carmen Zapata y negó el requerimiento del que habla en la demanda, y que se le llamara la atención o se le hubiera enviado capacitarse en el SENA, lo que adelantó ante esa institución fue una Técnica en Administración en Salud, para conocer más del proceso de cuentas médicas y no lo hizo por recomendación de la empresa. La reunión que sostuvo la señora Zapata con los empleados del área, fue para hablar de la dificultad de las actividades desempeñadas.

Marlen Nery Ibargüen Arces -citada por la demandante-²⁵. Conoce a la demandante desde el año 2008, cuando la declarante inició sus prácticas en la demandada, luego fueron compañeras de área y luego, aunque prestaron su servicio en pisos diferentes, tenían contacto diariamente. La relación de la demandante con su jefe inmediata *"no era buena porque habían momentos que yo veía que la maltrataba verbalmente cuando Yaneth la llamaba y le pedía colaboración para que le mandara un aprendiz o un auxiliar por recargo de trabajo, Ángela no se la asignaba y le tenía que ella tenía que cumplir porque para eso era su trabajo sabiendo que nosotras teníamos derecho a una aprendiz, cuando una persona está en recepción de cuentas, tiene derecho a un auxiliar o aprendiz"... "le decía ya va a llorar, usted por qué chilla, deje de ser tan mimada, usted está muy grande para estar llorando, eso es su trabajo, usted no necesita trabajar aquí, por lo que su esposo es fiscal usted no necesita trabajar aquí, Yaneth necesito hablar con usted, le decía delante de los mensajeros".* Si bien se defendía, Yaneth no se expresaba con una mala palabra o frases con grosería o vulgaridades. *"Ángela con los empleados del área siempre ha sido muy dura, pero a Yaneth sinceramente se la tenía montada, era algo que salía de las manos".* Expresó que los empleados del área formularon quejas contra la jefe directa de Yaneth y en razón de ello hicieron una reunión en la que se dijo que adoptarían correctivos, pero nunca sucedió. Cuando llegaban los mensajeros con las facturas *"era demasiado volumen para Yaneth",* ante lo cual Yaneth pedía que le asignaran un aprendiz, pero Ángela no lo hacía, en tanto sí lo hacía con otros empleados. A Yaneth *"le tocaba quedarse después del horario habitual de salida e incluso los domingos porque supuestamente no cumplía con la labor o producción";* ese tiempo no era pagado por la empleadora, igual ocurría con la testigo, *"escuchaba cuando Ángela le decía a Yaneth que la iba a mandar a descargos por no cumplir con su labor o en el momento en que ella la agredía y Yaneth lloraba, le decía que por qué mejor no se iba o renunciara para que hasta ahí llegara su trabajo, que fuera donde Mario para que hablara con él y no trabajara más"* y también que *"hiciera el trabajo como era sino se iba de allí"*. En cuanto al disfrute de las vacaciones de Yaneth en el año 2010, aseveró

²⁵ Fls.164/166.

que siempre eran diciembre y *“Ángela se las corrió, Yaneth habló con Mario para que él se las diera en el tiempo que era y él de boca le dijo que sí y Yaneth le solicitó a Ángela por escrito las vacaciones en la fecha que era y Ángela no se las aceptó”*, hecho que conoce porque con la declarante ocurrió lo mismo. Cuando se le preguntó cómo se enteró de las dificultades existentes entre Yaneth y Ángela a pesar de no laborar en el mismo piso, expresó que inicialmente laboraron juntas, luego cuando Yaneth fue cambiada de piso, cuando bajaba volantes se enteraba de las cosas y escuchaba las agresiones, o escuchaba Ángela hablar mal de Yaneth y cuando la demandante llamaba a Ángela, se escuchaban los gritos -no precisó de quién-. Cada vez que se presentaban los cierres de mes, Yaneth pedía el aprendiz, pero Ángela lo negaba, asignándolo a los demás mediante comunicado; supone que el reglamento de la empresa lo contemplaba.

José Dios Ortiz Picón -citado por la demandante-²⁶ Es el cónyuge de la demandante, quien se retiró de la empresa demandada, principalmente por las presiones de las que fue víctima por parte de su jefe directa, las cuales perduraron por 2 o 3 años. Cuando él visitaba a su cónyuge en las instalaciones donde laboraba, los compañeros le decían que hablara con Ángela para que le preguntara que quería con Yaneth, o referían *“hoy le hizo una humillación desagradable frente a unos usuarios diciendo las siguientes expresiones, deje de llorar, aquí hay es que trabajar y producir y además usted para que trabaja aquí si usted tiene un esposo fiscal”*. Le decían también que *“la tenía en la mala, que era muy injusta su actitud, que le daba un tratamiento desigual”*. El declarante le dijo a Yaneth que renunciara, pero ella se negó porque implicaría *“botar más de 13 años en la compañía que los ha dedicado con mucha laboriosidad, ahínco y respeto, solo por los caprichos o malas intenciones de su jefe”*. Durante esos 2 o 3 años, Yaneth desarrolló angustias, stress, dada la carga laboral, *“decía que le aumentaban unas glosas muy difícil de manejar y que esto lo hacía esta jefe para aburrirla, para presionarla en su labor”*. Dos años antes de tomar la decisión de renunciar le comentó que hicieron reuniones con el personal, buscando limar asperezas y, aunque estaba ilusionada con un cambio, no sólo no ocurrió, sino que incluso le impusieron laborar días festivos y horas extras, sin recibir remuneración porque no se cumplía la meta. En cuanto al disfrute de vacaciones por parte de la demandante, señaló que con anterioridad, las disfrutaba entre el 10 o 20 de diciembre, paralelas a las del declarante y siempre coordinaban el periodo vacacional con el descanso de sus hijos del 19 al 21 de diciembre; en 2010 había tramitado con antelación la fecha que había sido aprobada por el jefe de área, Mario el subgerente y Bogotá, siendo finalmente su jefe inmediata quien decidió no concederlas, argumentando la carga laboral, era época de cierre y las vacaciones serían el 1 de diciembre de ese año. No recuerda si para la fecha que la demandante había solicitado vacaciones, se las dieron a otra persona. Yaneth le decía que pedía visitado las oficinas de Mario y Carmen para hablar de la presión que su jefe ejercía sobre ella, pero ellos finalmente le daban la razón a Ángela, quien *“se fortalecía y tenía más apoyo o mas poder para oprimirla”*

²⁶ Fls.168/169

Mario Velásquez Calderón -citado por la demandada-²⁷ Conoce a la demandante desde el año 2002. El declarante labora para la demandada desde el año 2000. La demandante laboraba de lunes a viernes de 8 am a 6 pm y los sábados de 9 am a 12 m. Las horas extras laboradas se acordaban previamente con los empleados, existiendo un presupuesto para su pago. El trabajo en el área en que laboraba Yaneth se incrementaba durante el 20 y 30 de diciembre de cada año por el cierre contable anual. Cuando se le preguntó si por parte de la compañía o un trabajador se había ejercido algún tipo de desmotivación a la demandante para que renunciara, manifestó que no se presentó trato diferencial hacia la demandante ni hacia los demás trabajadores. Dijo que no podía existir una carga laboral excesiva hacia una sola persona porque *“las labores del auxiliar de cuentas médicas están distribuidas en relación a la proporción de las personas del área donde las actividades se distribuyen de acuerdo al personal que trabaja en área”... “se hacían jornadas para lograrse poner al día en la producción”*. En cuanto al personal de apoyo señaló que en octubre de cada año se presupuesta la cantidad de personal necesaria para cada área de trabajo y en febrero se informa lo aprobado, no requiriéndose más personal. Su relación laboral con la demandante era *“como con cualquier otro empleado de la organización”*. No conoció quejas formuladas contra Ángela Castañeda por su comportamiento respecto de Yaneth. En torno al disfrute de las vacaciones de Yaneth, indicó que lo solicitó para el 20 de diciembre, no pudiendo accederse a su petición porque es cierre de facturación anual y el trabajo aumenta, de ahí que se permitiera el disfrute al cumplimiento del periodo. El declarante le dijo a Yaneth que tenía que hacer interconsulta con el director nacional del área, así lo hizo delante de la coordinadora de área; no recuerda que en años anteriores se reconociera el disfrute de vacaciones para el 20 de diciembre. Yaneth, al igual que los otros trabajadores, ocasionalmente se quedaban más tiempo de la jornada o dominicales, para poner al día la producción; frente a esos tiempos se reportan planillas de recargos y horas extras y se pagaban, aunque no hubieran sido consensuados con la empresa. Carmen Zapata hizo reunión con cada área de trabajo para hacer un diagnóstico como nueva gerente regional. No conoció llamados de atención efectuados a la demandante, estos llamados de atención los hace la Central de Desarrollo Humano de Bogotá y se archivan en la hoja de vida del trabajador. Al ponérsele en conocimiento la cadena de correos electrónicos glosada en fls.27/28 presenta imprecisiones porque los llamados de atención no se hacen desde la regional, si no desde el nivel central, además, señala *“en un área productiva la empresa en cabeza de sus jefes debe estar atenta al rendimiento de la producción y al seguimiento en el cumplimiento de los deberes y responsabilidades que tienen los jefes cargo, el solicitar en cualquier momento la explicación a un hecho con el fin de mejorar o tener un mejoramiento continuo, no implica que es acoso laboral”* e insistió que entre Yaneth y Ángela *“no existían problemas de relaciones”*.

Inocencio Hernández -citado por la demandada-²⁸ Labora para Colsanitas desde hacía 21 años antes de la declaración. Para ese momento, como Director Nacional de

²⁷ Fls.170/172

²⁸ Fls.211/213.

Cuentas Médicas. En el año 2011 conoció la carta de renuncia de la demandante. Es jefe indirecto de Ángela y lo fue en su momento de Yaneth. No conoció que Ángela tratara mal a Yaneth. Respecto del disfrute de vacaciones en el área a su cargo, señaló que se coordinan con el responsable del proceso en cada región, estando indicado no concederlas en épocas de picos altos de producción como diciembre y enero. No fue consultado en el caso para actualizar el disfrute de las vacaciones de la demandante en el año 2010. Señaló que el volumen de trabajo en el área de cuentas médicas es estándar, distribuida entre los trabajadores de la misma. No existe asignación ayudante dentro del área, *“el objetivo es evacuar las facturas por fecha de radicación para responder por igual a todos los prestadores”*. No existe procedimiento para asignación de personal auxiliar. Al cierre de cada mes y año, se debe garantizar la radicación del 100% de las facturas y al final de año, ingresadas en los aplicativos. Los trabajadores del área tienen conocimiento de las razones y fechas de cierre y las razones por las cuales las cuentas médicas deben ser tramitadas con oportunidad y dentro de determinadas fechas. No tuvo conocimiento de que Yaneth hubiera recibido amenazas de despido, recargas de trabajo o llamados de atención. No tuvo conocimiento de que la demandante hubiera puesto en conocimiento de la empresa el haber sido acosada laboralmente, que se quejara del alto volumen de trabajo o que solicitara personal de apoyo para realizar su labor.

Para mejor proveer, la Sala se pronunciará en torno a la acreditación de cada una de las afirmaciones expuestas en la carta de renuncia:

Manifestó: “Desde hace algún tiempo he venido teniendo inconvenientes en el manejo de las relaciones laborales con la señora CASTAÑEDA AGUDELO, su constante persecución y acoso laboral ha deteriorado no solo mi rendimiento laboral, sino mi estado anímico, mi disposición y mi salud física y mental, así las cosas, después de haber manifestado y poner en conocimiento sobre la situación a mis otros superiores como a la Doctora MARÍA DEL CARMEN ZAPATA, quien es la Gerente Regional de COLSÁNITAS-MEDELLÍN, sin encontrar solución, ni correctivos que ayudaran a mejorar el ambiente laboral”.

Para explicar en qué consistieron esos inconvenientes que dieron al traste con su relación de más de 10 años laborados para la demandada, expuso que el maltrato recibido por parte de quien fuera su jefe directa se materializó en las conductas que a continuación se analizan:

i. No conferir el periodo de las vacaciones, cuando ellas han sido autorizadas por la Subgerencia y, sienta su posición en que son órdenes del Director Nacional de Cuentas Médicas, con sede en Bogotá.

La demandante no logró acreditar que no le fue autorizado el disfrute de su periodo vacacional durante el año 2010 u otros anteriores. Tampoco formó el convencimiento judicial en torno a que, como lo expresó su apoderado en el hecho décimo de la demanda, el Director de Cuentas Médicas en Bogotá había autorizado el mismo para

finales de año, para la trabajadora estar con su padre, quien estaba enfermo, durante las festividades de fin de año; sin embargo, su jefe directa, modificó la fecha, ordenando el disfrute en los primeros días, para desestimularla.

La primera afirmación fue desvirtuada por los dichos de todos los declarantes, incluso, ella misma incurrió en contradicción, pues no es cierto que no se haya permitido el disfrute del periodo vacacional en el año 2010; lo que ocurrió, según se desprende de la prueba relacionada en líneas anteriores, es que la trabajadora inició su descanso a partir del 1 de diciembre de 2010, por decisión de su empleadora, quien contaba con la potestad de definir la fecha correspondiente, al tenor de lo dispuesto en el numeral 1 del art.187 del CST²⁹.

Si bien es cierto, se desconoce la fecha de entrega de la comunicación de inicio de disfrute del periodo vacacional, advirtiéndose por el apoderado de la demandante que no se satisfizo lo dispuesto en el numeral segundo de la norma en cita en torno al tiempo de anuncio del comienzo del disfrute³⁰, ello no desvirtúa el cumplimiento del deber de otorgar el descanso a la trabajadora.

Se indicó además que la trabajadora usualmente disfrutaba de sus vacaciones a mediados o finales del mes de diciembre de cada año; afirmación que no sólo no se acreditó si no que se desvirtuó con un documento aportado por ambas partes, el soporte pago de las vacaciones del año 2009, que da cuenta de que, también para ese año, el disfrute inició, como ocurrió en el año 2010, a comienzos de diciembre³¹, lo que en sana lógica tiene sentido, pues dada la actividad desempeñada por ella, en el área de facturación, es comprensible el incremento de actividad a que refieren los testigos citados por la parte demandada, y es que los cierres contables se hacen a final de mes y por tanto el del año, a final de diciembre, como último mes del mismo.

Se expresó que la demandante solicitó que su periodo vacacional de 2010 se concediera a partir del día 20 de diciembre, lo que efectivamente ocurrió. Lo que desconoce la Sala es en qué momento efectuó la solicitud, si cuando fue comunicada de que el disfrute iniciaba el día 1, o en momento anterior. Las declaraciones recibidas no son unívocas en este aspecto, como tampoco en la razón por la cual no se accedió al pedimento de la hoy demandante. Lo que sí es cierto, es que todos aquellos declarantes que ocupan cargos superiores al de la trabajadora, son claros en advertir lo que se indicó en el párrafo anterior, es decir, el incremento de la facturación para los días finales del año, época en que es lógico que el empleador considere la necesidad de contar con personal con experiencia, como lo es la demandante, para obtener el objetivo de hacer el cierre contable del año.

²⁹ "La época de vacaciones debe ser señalada por el empleador a más tardar dentro del año subsiguiente, y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso".

³⁰ "El empleador tiene que dar a conocer con quince (15) días de anticipación, la fecha en que le concederá las vacaciones".

³¹ Fls.9, 93.

ii. Su permanente maltrato verbal en público y en privado, y permanentes llamados de atención en tonos no acordes al manejo de las elementales relaciones interpersonales, son constantes e indignantes de la persona humana, lo que termina por indisponer y agraviar el ambiente laboral, tornándolo pesado y estresante.

En cuanto a este punto, el apoderado de la demandante, manifestó en el hecho octavo del escrito de demanda, que dicho maltrato ocurría reiterada y públicamente, configurando *“una sistemática persecución arbitraria e injustificada dirigida a desmotivar a la trabajadora o inducir su renuncia”*. Que su jefe inmediata se refería a la demandante como *“perezosa, inepta, descuidada o incapaz”*, le restringía o prohibía llamadas telefónicas y no permitía pausas para descansar, ocasionando *“angustia, estrés y desazón injustificados”*; asimismo, le amenazaba constantemente con sancionarla o despedirla.

En esa línea, expresó en el hecho noveno de la demanda que se formularon quejas relacionadas con el comportamiento de quien fuera su jefe directa, ante la Gerencia Regional, suscitándose a raíz de ello una reunión que dio como resultado la imposición de un fuerte llamado de atención a la señora Castañeda Agudelo, a quien adicionalmente le ordenaron capacitarse con cursos en el SENA, *“para un manejo más respetuoso con sus empleados”*.

El legislador colombiano ha consagrado en el numeral 2 del literal B del art.62 del CST que los malos tratos o amenazas graves recibidos por el trabajador, de parte de su empleador o sus representantes, constituyen una justa causa de despido por causa de éste³².

En ese sentido la Sala de Casación Laboral de la H. Corte Suprema de Justicia ha sostenido en sentencias como la SL 6 de 2007, reiterada en la SL 1636 de 2021 que la subordinación *“no implica malos tratamientos ni falta de respeto, pues las relaciones con los trabajadores deben estar gobernadas por el absoluto respeto al trabajador y a su dignidad personal, lo que se constituye en una obligación patronal (art. 57 numeral 4° C.S.T.)”*.

Pero no basta con que la trabajadora aduzca haber sido maltratada y por tanto lastimada en su dignidad como ser humano para que se configure la causal. Debe acreditarlo fehacientemente, de manera que no quede ninguna duda de que ha finalizado el contrato de trabajo, con ocasión de estos malos tratamientos.

En el caso sometido a estudio de la Sala, se concluye que hecho tampoco fue acreditado por la demandante, pues si bien dos de las tres personas traídas al proceso por ella como testigos, manifestaron haber presenciado el maltrato constante a que se indica fue sometida, éstos también advierten haber sido maltratados por la

³² “Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el empleador contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes del empleador con el consentimiento o la tolerancia de éste”.

señora Ángela Castañeda Agudelo, e incluso Edwin Aldrin Castañeda Londoño, afirmó que también renunció a la demandada por la misma razón que lo hizo la demandante, lo que sin duda resta credibilidad a sus dichos.

En cuanto a la declaración del cónyuge de la demandante, baste decir que no fue testigo presencial de los malos trato ni amenazas de despido a que aluden el señor Castañeda Londoño y Marlen Nery Ibargüen Arces, quien a pesar de aseverar que fue testigo presencial de lo afirmado, no da cuenta de ello, no señala cómo ni bajo qué circunstancias se presentaba el maltrato hacia la demandante, desde qué momento o con fechas precisas lo que dice haber escuchado cuando se desplazaba al lugar de trabajo de la demandante, o si también presentó dichos malos tratamientos cuando sí compartieron el mismo espacio.

Los testigos citados por Yaneth Ibáñez Pérez, refieren a quejas formuladas por ellos contra la señora Castañeda Agudelo que tampoco fueron acreditadas, así como a un mal manejo del asunto por parte de los jefes directos de ésta, a pesar de que en el escrito de demanda se aduce, que producto de estas quejas, -que se repite-, no fueron probadas, se sancionó a la señora Castañeda Agudelo, asunto que además de no acreditarse, evidencia contradicción entre lo dicho por la demandante y lo aseverado por los testigos.

De otro lado, quienes, a su vez, fueron jefes indirectos de ambas, es decir, de Yaneth Ibáñez Pérez y Ángela Castañeda Agudelo, niegan haber recibido quejas por el comportamiento de la referida señora, ni haber impuesto sanciones o llamados de atención con ocasión de las mismas, incluso dijeron desconocer que entre ambas personas se hubieran tejido conflictos o una relación no decorosa. Tampoco hay prueba de los llamados de atención a la trabajadora o que estos se hubieran llevado a cabo de manera irrespetuosa o discordante con la realidad de su desempeño laboral.

iii. El exagerado incremento y aumento del volumen de las responsabilidades laborales, sobrepasan los lineamientos de ley, respecto de las responsabilidades expresamente consagradas en el manual de mis funciones de E.P.S SÁNITAS.

Tampoco se acreditó esta manifestación de la demandante en su carta de renuncia. Para ello se requería al menos, un punto de referencia que permita comparación y a partir del cual, se pudiera realizar un análisis objetivo de la carga laboral de la demandante, que ilustrara sobre la cantidad de trabajo asignada a los restantes compañeros de trabajo del área en que desempeñaba sus funciones la demandante. Este elemento de prueba, brilla por su ausencia, y se aspira formar el convencimiento judicial exclusivamente con base en las versiones de Edwin Aldrin Castañeda Londoño y Marlen Nery Ibargüen Arces, quienes hicieron parte del grupo de trabajo de la demandante, el primero hasta el final de su relación, la segunda, por un tiempo que no fue determinado.

Sin embargo, se desconoce cuál era volumen diario, semanal o mensual de trabajo asignado, tanto a la demandante como a los demás miembros del área, su complejidad, el tiempo exigido para hacer los cargues y digitalización de las facturas, si por regla general le asignaban a la señora Castañeda Agudelo las que denominó como de mayor complejidad o si, por el contrario, el volumen entregado correspondía a las sencillas o de menor complejidad.

En fin, al desconocerse el factor de reparto de facturación, los cuadros de asignación, el volumen o número de facturas entregadas por día semana y mes, tanto a la demandante como a los restantes trabajadores de área, deviene imposible determinar que a la demandante se le impuso sistemáticamente una mayor carga laboral que a los demás compañeros del área, de modo que implicara desestimulación de tal magnitud, que la condujera a presentar su renuncia.

iv. Mis responsabilidades requieren el apoyo y acompañamiento de otros auxiliares, por incremento del ingreso de la facturación, apoyo que ha sido negado y no se me ha brindado, en consecuencia, la saturación de trabajo, es extenuante, pues, si no hay apoyo, la calidad de mi desempeño en el cumplimiento de mis funciones se ve plenamente afectada.

Se afirmó además en el hecho octavo del escrito de demanda que las cargas laborales impedían el descanso de sábados y dominicales y que le habían sido asignados auxiliares por parte de la Gerencia Regional, que fueron retirados por la jefe inmediata.

Pese a lo anterior, no hay prueba que acredite la asignación de auxiliares, de hecho, los testigos traídos al proceso por la demandada manifestaron la inexistencia de la referida asignación, y señalaron temas tan puntuales como que el presupuesto por área, se definía anualmente, como ocurre en términos generales con toda sociedad comercial o persona jurídica que tenga a su cargo el pago de nóminas, no siendo destinados auxiliares para quienes a du vez ostentaban el cargo de auxiliar.

En lo que sí fueron enfáticos los testigos traídos al proceso por la demandada, es en la necesidad del apoyo entre los miembros del área, pues el trabajo debía estar siempre al día, por lo menos a fin de mes y a fin de año, de manera que ello podría implicar que sus propios compañeros debieran acudir a la ejecución de funciones de la demandante, pero tampoco se demostró su necesidad, más allá de los dichos de las personas traídas como testigos por ellas, quienes no respaldaron sus afirmaciones, al omitir especificar en qué condiciones se concedía el auxiliar o practicante, si era cuando se tenía determinado volumen de facturación para grabar o tramitar, cuál era ese volumen, cuántas veces lo sobrepasó la demandante, si otros los sobrepasaban y entonces se asignaban, quiénes eran esos otros y por qué a ellos sí se les asignaba un personal diferente, etc.

No estando especificadas las circunstancias que evidenciaran la necesidad del apoyo y acompañamiento de terceros para el desempeño de su función, no es posible

concluir que tuviere derecho a él como lo manifiesta Marlen Nery Ibargüen Arces y que a otros si se asignó, pero que a la demandante se le reiteradamente se le negó; en este sentido tal versión indica como hecho una presunción de la misma deponente.

Ahora, en cuanto a no permitirse el descanso en fines de semana y festivos, o en horarios por fuera de la jornada laboral -antes de su inicio o en momento posterior a su terminación-, se tiene que tampoco se probó la ocurrencia del hecho, ni que ello sucediera sólo respecto de la demandante. Todos los declarantes, incluidos los traídos al proceso por la señora Yaneth Ibáñez Pérez, coincidieron en afirmar en que los miembros del equipo de trabajo como tal, ocasionalmente debían laborar horas extras o dominicales o festivos, su coordinación y autorización por parte de los superiores y, si bien Marlen Nery Ibargüen Arces y Edwin Aldrin Castañeda Londoño, manifestaron que estos periodos no eran pagados, aduciendo constarles porque a ellos tampoco se los remuneraban, al respecto, se desconocen por parte de la Sala cuales fueron las condiciones de modo, tiempo y lugar en que pudo haberse prestado el servicio en jornada extraordinaria no remunerada, pues no se precisaron horas, días, meses y años en que laboró más allá de la jornada y horarios pactados, de donde resulta imposible determinar lo sostenido en la demanda y la carta de renuncia en este aspecto.

Advierte la demandante que, ante la falta de apoyo, la calidad de su desempeño en el cumplimiento de sus funciones se veía plenamente afectada, sin embargo, ello no se acreditó, ni se allegaron elementos suficientes que permitan arribar a esa conclusión de que su jefe directa o sus jefes indirectos consideraran que el rendimiento de la demandante decayó o fueran objeto de reproche.

v. Sus permanentes amenazas sobre despidos sanciones, con copias a la hoja de vida laboral, al igual, que su comportamiento y trato a los trabajadores se torna desobligante, situación que padecemos todos quienes la tenemos a la señora CASTAÑEDA AGUDELO como la jefa directa.

Este último punto, tampoco fue acreditado. Salvo, las declaraciones de quienes dicen también haber sido objeto de malos tratamientos por parte de Ángela Castañeda Agudelo, No hay prueba fehaciente de la existencia de un trato desobligante de parte suya hacia los trabajadores, quienes no especificaron las circunstancias de tiempo y modo en que tales se produjeron.

No fue aportada la hoja de vida de la demandante, elemento de convicción para establecer llamados de atención obrantes en ella, lo que impide tener por probado el dicho referido a estos, o de supuestas sanciones impuestas. De hecho, su jefe directa, a quien se acusa de documentar estos temas, negó la existencia de tales anotaciones en la hoja de vida y, los superiores de ambas refieren no haber conocido quejas formuladas contra la señora Castañeda Agudelo, no pudiéndose concluir en que efectivamente a través de esta vía se condujo a la demandante a renunciar.

Por lo dicho a este punto, concluye la Sala que no se presentó en el caso de la señora Yaneth Ibáñez Pérez causales de una renuncia inducida, ni de un despido indirecto, lo que conduce a **confirmar** la sentencia objeto de apelación y a que no se continúe con el análisis propuesto al plantear el problema jurídico en esta instancia.

III. EXCEPCIONES

Las excepciones formuladas por la demandada han quedado implícitamente resueltas.

IV. COSTAS

Costas en esta instancia a cargo de la parte demandante, por haberse despachado desfavorablemente su recurso. Se tasa como agencias en derecho, la suma de $\frac{1}{4}$ de SMLMV en 2021.

En mérito de lo expuesto, la **SALA SEXTA DE DECISIÓN LABORAL** del **TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

RIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida por el Juzgado Catorce Laboral de Descongestión del Circuito de Medellín, el 8 de marzo de 2013, dentro del proceso ordinario laboral de doble instancia promovido por la señora YANETH IBÁÑEZ PÉREZ contra EPS SANITAS S.A.

SEGUNDO: Costas en esta instancia a cargo de la parte demandante. se fija como agencias en derecho la suma de $\frac{1}{4}$ de SMLMV en 2021.

Se ordena notificar por edicto y enviar copia de esta decisión al correo electrónico suministrado por los apoderados de las partes.

Devuélvase el expediente al despacho de origen.

Los Magistrados



MARÍA PATRICIA YEPES GARCÍA



ANA MARÍA ZAPATA PÉREZ
(En ausencia justificada)

DIEGO FERNANDO SALAS RONDÓN