

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

CONSTANCIA SECRETARIAL: el demandado presentó alegatos de conclusión dentro del término establecido en el artículo 15 del Decreto Presidencial No. 806 del 4 de junio de 2020.

Pereira, 04 de noviembre de 2021.

DIEGO ANDRÉS MORALES GÓMEZ
Secretario

Sin necesidad de firma Art. 2, inc. 2 Dto. 806 de 2020 y art. 28 del Acuerdo PCSJA20-11567 C.S.J.

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-
Juzgado: Quinto Laboral del Circuito de Pereira

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE PEREIRA
SALA PRIMERA DE DECISION LABORAL

Magistrada Ponente: **Ana Lucía Caicedo Calderón**

Pereira, Risaralda, ocho (8) de noviembre de dos mil veintiuno (2021)

Acta No. 176 del 8 de noviembre de 2021

Teniendo en cuenta que el artículo 15 del Decreto Presidencial No. 806 del 4 de junio de 2020, estableció que en la especialidad laboral se proferirán por escrito las providencias de segunda instancia en las que se surta el grado jurisdiccional de consulta o se resuelva el recurso de apelación de autos o sentencias, la Sala de Decisión Laboral No. 1 del Tribunal Superior de Pereira, presidida por la Magistrada Ana Lucía Caicedo Calderón -integrada por las Magistradas ANA LUCÍA CAICEDO CALDERÓN, como Ponente, OLGA LUCÍA HOYOS SEPÚLVEDA y el Magistrado

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

GERMÁN DARIO GÓEZ VINASCO-, procede a proferir la siguiente sentencia escrita dentro del proceso ordinario laboral instaurado por **ALEXANDER REINOSA ARBOLEDA** en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A.-** en adelante **COMCEL**.

PUNTO A TRATAR

Por medio de esta providencia, procede la Sala a resolver el recurso de apelación interpuesto contra la decisión emitida por el Juzgado Quinto Laboral del Circuito de Pereira el 19 de mayo de 2021. Para ello se tiene en cuenta lo siguiente:

1. LA DEMANDA Y SU CONTESTACIÓN

En lo que interesa a la resolución del recurso de apelación, el señor **ALEXANDER REINOSA ARBOLEDA** afirma que fue contratado el 23 de junio de 2009 por la demandada **COMCEL S.A.**, mediante contrato a término indefinido, para ocupar el cargo de “consultor de servicio personalizado a clientes” en la ciudad Pereira, devengando como último salario la suma de \$2.131.000.

Añade que el 23 de mayo de 2018, acudió a diligencia de descargos dentro de la investigación que le inició la empleadora por supuestas infracciones o incumplimientos en torno a las metas de retención mínimas en diciembre de 2017, enero, febrero y marzo de 2018.

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

Como resultado de la investigación, su contrato fue terminado el 19 de junio de 2018, por incumplimiento de las metas asignadas en retención de clientes, pese a que nunca hubo requerimiento previo para mejorar o corregir los resultados de retención y no hubo inmediatez entre los periodos evaluados (conducta reprochada) y la fecha en que fue citado a descargos.

Con sustento en lo anterior, pide que se declare que su despido fue injusto y, en tal virtud, se condene a la demandada al reintegrarlo laboralmente, sin solución de continuidad, junto con el pago de todos los salarios, prestaciones y acreencias dejadas de percibir, así como el pago de los aportes a seguridad social causados entre el momento del despido y la fecha efectiva de reintegro.

En respuesta a la demanda **COMUNICACIONES CELULAR S.A. -COMCEL S.A.-** acepta la existencia del contrato de trabajo y su fecha de terminación y afirma, en su defensa, que el contrato finalizó con justa causa imputable al trabajador, en los términos de los numerales 2º, 4º y 6º del artículo 62 del C.S.T., modificado por el artículo 7º del Dto. 2351 de 1965, en concordancia con los numerales 1º y 5º del artículo 58 del C.S.T., así como las contenidas en los numerales 1º y 5º del artículo 52 y numeral 4º del artículo 58 del Reglamento Interno de Trabajo de COMCEL S.A., conforme a los hechos, razones y causales que fueron expuestos en la comunicación del 19 de junio de 2018, en la cual se indicó, básicamente, que el trabajador había incumplido de manera injustificada con los presupuestos de puntos y retención en los meses de diciembre de 2017, enero, febrero y marzo de 2018, lo cual constituye una falta grave de conformidad con lo pactado expresamente en el contrato de trabajo, que no es aislada, pues los resultados fueron insatisfactorios por 4 meses consecutivos. Por tal razón, se opone a la prosperidad de las pretensiones y propone

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

como excepciones las denominadas *"inexistencia de las obligaciones reclamadas, cobro de lo no debido, falta de título y causa en la demandante"*.

2. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

La *a-quó* declaró probada la excepción de *"inexistencia de las obligaciones reclamadas y cobro de lo no debido"*, propuesta por COMCEL S.A. y en consecuencia denegó la totalidad de las pretensiones incoadas por el demandante y lo condenó en costas procesales de primera instancia a favor del demandado.

Para arribar a tal determinación, señaló que desde el año 2011 existía al interior de Comcel la obligación de cumplir las metas, siendo catalogado el incumplimiento de las mismas como una falta grave y por ende causal de terminación del contrato; no obstante, las consecuencias disciplinarias, como las citaciones a descargos o las suspensiones y los consecuentes despidos por esta causal solamente se empezaron a dar desde el 2017 y 2018, coincidiendo con el cambio de medición de metas por el sistema de puntos, la nueva modalidad contractual por comisiones y la incorporación del modelo único de ventas de hogar, tal como se desprende de lo dicho por las señoras PAULA ANDREA SUAZA BUITRAGO y LUZ ÁNGELA LÓPEZ GIRALDO.

Aparte de lo anterior, contrario a lo indicado por el demandante en su interrogatorio de parte, las metas sí eran informadas mensualmente por el correo electrónico corporativo, situación de la que estaban enterados los trabajadores, incluyendo obviamente al demandante, siendo necesario el uso constante de esta herramienta para muchos procesos y no solo consulta, lo que implica que, aunque

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

no se tuviera una hora establecida para revisarlo dentro de la jornada laboral, debía hacerse, resultando poco creíble para la *a-quo* la manifestación en torno a que el demandante no pudo observar las metas que se le remitían, máxime cuando el mismo aseguró que pasaba como mucho 4 o 5 días sin abrirlo y las metas llegaban cada mes, es decir que en un mes, fácilmente pudo tener la oportunidad de verlas 6 veces o, siguiendo lo informado por la señora SUAZA BUITRAGO, pudo acceder de manera diaria a las mismas, por lo que si no las vio, bien pudo haber sido por su voluntad de no hacerlo y no por serle imposible.

Seguidamente explicó que aun cuando la medición por puntos y la retención de clientes son dos indicadores de cumplimiento de metas independientes, en la medida que los puntos cuantifican el número de ventas y las retenciones el máximo número de desactivaciones que puede permitirse un consultor durante el mes, en principio, el cumplimiento de las retenciones no estaría atado a la adaptación del modelo de puntos (por ventas). Por ende, aunque el demandante, se encontrara en transición para pasar de la medición de las ventas por puntos en los meses de diciembre de 2017, enero, febrero y marzo de 2018, tal adaptación no aplicaba a la retención y, por ende, estaba en la obligación de cumplir dicha meta, en la medida que no se adujo por ninguna de las partes o por los deponentes que esta medición de retenciones hubiere sufrido algún cambio o modificación con relación a la forma como se venía desarrollando.

Adicionalmente, señaló que la empresa respetó el debido proceso, pues se encuentra plenamente comprobado que fue citado a descargos con el fin de que expusiera los hechos que rodearon el incumplimiento de las metas asignadas y se le puso de presente los reportes en los que se basaron las acusaciones, de modo que el demandante tuvo la oportunidad de exculpar su conducta con las pruebas que

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

encontrara pertinentes, incluso con la asistencia de testigos, mismos que él rechazó, limitándose a argumentar que no conocía las metas propuestas por no tener tiempo de revisar el correo, circunstancia que fue desacreditada en el proceso.

Con sustento en lo anterior, concluyó que el hecho de no alcanzar las metas de cumplimiento de cada mes fue catalogado como una justa causa de terminación del contrato autónoma, permitida en la segunda parte del numeral 6 del art. 62 del CST, por cuanto las partes pueden estipular otros hechos que constituyan justa causa. En ese sentido, concluyó, que la demandada actuó conforme a derecho, al comunicarle al demandante los motivos de la terminación y la justa causa que invocaba mediante la carta de despido, en razón de lo cual no hay lugar a la indemnización por despido injusto, como quiera que el despido fue a todas luces justo.

3. RECURSO DE APELACIÓN

El demandante se opone a exoneración de la condena, pues la sanción (o despido) no fue inmediata al hecho configurativo de la justa causa invocada, pues los resultados de retención se consolidaban mensualmente, de modo que resulta equivocado que hayan dejado transcurrir varios meses para la citación a descargos por los resultados de los meses de diciembre de 2017, enero, febrero y marzo de 2018; además, no fue acreditado por el empleador que al demandante se le hubiere dado la posibilidad de corregir sus resultados y tampoco se pudo establecer que haya sido retroalimentado o capacitado para alcanzar las exigentes metas del empleador.

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

Aparte de lo anterior, señala el apelante que el empleador fue pasivo y tolerante por muchos años con los malos resultados de retención, pues las declarantes, principalmente ANGELA LÓPEZ, indicó que no cumplió los bloques de retención (o las metas) y no fue despedida y además informó que el demandante era muy efectivo en el área de retenciones y tenía mejores resultados que el promedio y jamás fue requerido por incumplimientos ni se le realizaron recapitaciones o realimentaciones para mejorar su actuar.

4. ALEGATOS

Analizados los alegatos presentados por escrito por las partes, mismos que obran en el expediente digital y a los cuales nos remitimos por economía procesal en virtud del artículo 280 del C.G.P., la Sala encuentra que los argumentos fácticos y jurídicos expresados concuerdan con los puntos objeto de discusión en esta instancia y se relacionan con el problema jurídico que se expresa a continuación. Por otra parte, el Ministerio Público no rindió concepto en este asunto.

5. PROBLEMA JURIDICO

El problema jurídico en este asunto se contrae a determinar si el despido del demandante obedeció a una justa causa.

6. CONSIDERACIONES

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

6.1. DE LA TERMINACIÓN UNILATERAL CON JUSTA CAUSA

Como es bien sabido, la terminación del contrato laboral de manera unilateral y por justa causa se encuentra reglamentada en el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, el cual impone a la parte que le ponga fin a la relación laboral dos limitaciones, una de carácter sustancial y otra procedimental.

La primera, tiene que ver con las causas o razones para dar por terminado el contrato, las cuales se encuentran expresamente determinadas para cada una de las partes, existiendo para el caso del empleador 15 causales enumeradas en el literal a) y para el trabajador las 8 del literal b). Por el contrario, la segunda limitación se refiere a la forma de dar por terminado el contrato, la cual se encuentra reglada en el parágrafo del mismo artículo e impone a la parte que decida terminar la relación laboral que le manifieste a la otra, en el momento de la extinción, la causal o el motivo de esa determinación.

Por otra parte, cuando se alega la terminación sin justa causa por parte del empleador, ha sostenido el órgano de cierre de la jurisdicción ordinaria, que al trabajador sólo le corresponde demostrar el despido, para que la carga de la prueba recaiga sobre el empleador demandado, en el sentido de que este último deba desplegar toda su actividad probatoria, con el único fin de acreditar que el despido se produjo atendiendo unas justas causas. En torno a los requisitos de fondo y de forma del despido, también ha indicado dicha Corporación, que además de motivarlo en causal reconocida por la ley, debe probarse su veracidad en el litigio, pues si no se acredita el justo motivo, será ilegal intrínsecamente el mismo.

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

Por último, la norma también exige que el hecho que se invoque como motivo de terminación del contrato de trabajo debe ser presente y no pretérito respecto al conocimiento que de él tenga el patrono o el trabajador, según sea el caso.

6.2. INMEDIATEZ Y TEMPESTIVIDAD COMO REQUISITO DE VALIDEZ DEL DESPIDO CON JUSTA CAUSA

Este último requisito de inmediatez, con arreglo al cual debe haber un tiempo prudente entre el hecho configurativo de la justa causa y la fecha del despido, ha sido delimitado por la Sala de Casación Laboral Corte Suprema de Justicia, en los siguientes términos:

Ahora bien, en lo que tiene que ver con la extemporaneidad del despido - punto (i)-, conviene recordar que esta Corporación, ha sostenido de forma pacífica que la terminación del contrato de trabajo por justa causa por parte del empleador debe ser, además de explícita y concreta, tempestiva, toda vez que aun cuando el legislador no ha establecido límites temporales máximos para que ante tal situación este invoque en su favor la condición resolutoria del vínculo jurídico, no puede olvidarse que entre las causas que le dan origen y la determinación de despido que se adopte, no debería mediar término o, a lo sumo, el que resulte apenas razonable, y que de no proceder el empleador a despedir a su trabajador de forma inmediata o dentro de un término prudencial, en sana lógica se entenderá que absolvió, perdonó, condonó o dispensó la presunta falta.

Así, el principio de inmediatez laboral presupone una acción u omisión del trabajador, junto a la relación cercana de temporalidad que debe existir entre

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

el conocimiento de la misma por parte del empleador y la activación de los mecanismos para configurar el despido con justa causa. Allí, el patrono realiza una evaluación subjetiva sobre la gravedad de la supuesta falta y establece sus consecuencias en un término razonable.

En tal dirección, el mencionado principio se aplica frente a conductas que suponen un juicio de valor de la conducta contractual del trabajador o un reproche, por ejemplo, respecto al incumplimiento de sus obligaciones laborales, observancia del régimen disciplinario, deber de actuar de buena fe y con lealtad, acatar las medidas de seguridad en el empleo, evitar perjuicios a su empleador, entre otras. (Sentencia CSJ SL18110-2016):

6.3. CALIFICACIÓN DE LA GRAVEDAD DE LA FALTA COMETIDA POR EL TRABAJADOR

El Código Sustantivo del Trabajo no consagra de manera expresa las faltas graves o leves que pueda cometer el trabajador; lo que sí contiene la ley laboral es una lista expresa de obligaciones y prohibiciones del trabajador, donde no existe un nivel de gravedad sino una simple obligación o prohibición sin fijar escalas.

Sin embargo, el numeral 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo señala como causal para despedir al trabajador por justa causa: *«Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.»*

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

De modo que aparte de las obligaciones y prohibiciones expresas que contiene el Código Sustantivo del Trabajo, el empleador, según su propia realidad operativa y a partir de las particularidades y perfiles que exige la actividad contratada, puede fijar una serie de faltas o conductas sancionable y graduar el nivel de gravedad de las mismas, con miras a impedir su configuración. Dichas faltas pueden ser calificadas como graves y dar lugar a la terminación de la relación laboral, siempre y cuando así lo disponga el pacto, convención, fallo arbitral, contrato individual de trabajo o reglamento interno de trabajo.

Volviendo a la norma transcrita (numeral 6 del artículo 62 del C.S.T.), de su contenido se desprenden dos situaciones diferentes:

- 1) El despido que se deriva de la violación de las obligaciones y prohibiciones contenidas en los artículos 58 y 60 del C.S.T.
- 2) Y el despido que obedece a la comisión de cualquier falta grave calificada como tal en el reglamento de trabajo y similares.

La jurisprudencia de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia tiene dicho que en el primer caso la gravedad de la falta debe ser calificada por un juez, y en el segundo caso la gravedad de la falta es calificada o determinada por las mismas partes del contrato de trabajo, o en el reglamento de trabajo y similares.

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

En sentencia 38855 del 28 de agosto de 2012, con ponencia del magistrado Carlos Ernesto Molina Monsalve, la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia recoge su propia jurisprudencia de antaño sobre el tema que nos ocupa, así:

«Por lo anterior se concluye que la diferencia entre violación de las obligaciones del trabajador y la falta cometida por el mismo, no es lo que determina la diferencia entre las dos partes del numeral indicado. La violación de las obligaciones y prohibiciones a que se refieren los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, constituye por sí misma una falta, pero esa violación ha de ser grave para que resulte justa causa de terminación del contrato. Por otra parte, cualquier falta que se establezca en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos, implica una violación de lo dispuesto en tales actos, que, si se califica en ellos de grave, constituye justa causa para dar por terminado el contrato.

En el primer concepto la gravedad debe ser calificada por el que aplique la norma, en el segundo la calificación de grave ha de constar en los actos que consagran la falta...»

En consecuencia, si la falta cometida por el trabajador trata sobre las obligaciones y prohibiciones que expresamente señala el Código Sustantivo del Trabajo, como la gravedad no está definida por la ley, le corresponde al juez determinar esa gravedad. El empleador, según su criterio puede calificar como grave una de esas faltas y despedir al trabajador, pero el trabajador puede demandar y el juez será quien determine si en efecto esa falta ameritaba el despido o no.

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

De otra parte, cuando la falta cometida es alguna de aquellas calificadas como graves en un acto (contrato, reglamento, etc.), el juez queda impedido para pronunciarse sobre ella, es decir, le queda vedado cualquier juicio de valor sobre la falta que previamente haya sido calificada y graduada en alguno de los actos referidos en el numeral 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo.

Por lo anterior, las faltas que se incluyan en el contrato de trabajo o el reglamento de trabajo, deben estar previamente calificadas, es decir, se debe tipificar la falta y la consecuencia de cometerla, como garantía del principio de legalidad en las relaciones de trabajo.

6.4. CASO CONCRETO

6.4.1. Prueba Documental

1. Otrosí al contrato individual de trabajo celebrado entre COMCEL S.A. y ALEXANDER REINOSA ARBOLEDA (Fl. 31), fechado el 1º de junio de 2011, en el que las partes convienen modificar el contrato de trabajo adicionando tres cláusulas, de las que solo la cláusula segunda interesa a la resolución del presente asunto:

"Cláusula segunda – Causales especiales de terminación del contrato de trabajo: Las partes acuerdan expresamente que son justas causas para

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

dar por terminado unilateralmente en contrato de trabajo, las enumeradas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo de Trabajo modificados por el artículo 7º del Decreto 2351 de 1965. Así mismo, acuerdan que constituyen falta grave en los términos del literal a) del artículo 7º del Decreto Ley 2351 de 1965, norma que subrogó el artículo 62 del C.S.T., merecedor incluso de la terminación del contrato de trabajo con justa causa imputable al trabajador, las faltas que para el efecto se califiquen como graves por las partes, las cuales son las siguientes:

- 1) Incumplimiento en las metas mínimas establecidas por el empleador, mes a mes en temas de retención, cambios UP y DownGrade, ventas, tiempos de atención, solución en el primer contacto.*
- 2) Incumplimiento del protocolo del servicio establecido por el empleador.*
- 3) Falta de actitud de servicio y mal trato a los clientes del empleador”.*

2. Citación a diligencia de descargos – proceso disciplinario: el 21 de mayo de 2018, la empresa citó al demandante a diligencia de descargos, indicando que había tenido conocimiento de su presunto incumplimiento a sus deberes y obligaciones del cargo que ocupaba, con relación al incumplimiento de las cuotas mínimas de presupuestos y metas de indicadores mes a mes en su cargo como Consultor de Servicio Personalizado a Clientes. Lo anterior según las cifras mensuales de diciembre de 2017, enero, febrero y marzo de 2018, que reflejan, en lo correspondiente a los citados meses, un porcentaje de retención del 62%, 51%, 48% y 14%, respectivamente, y se agrega que esta información sería revisada durante la diligencia de descargos, pues representa un aparente desconocimiento a los deberes y obligaciones propias

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

del cargo y una omisión a las metas que le han sido comunicadas y lo establecido en su contrato individual de trabajo y otrosíes suscritos durante la relación laboral. Se le advierte al trabajador que la diligencia se llevaría a cabo el 23 de mayo de 2018 a las 10:00 a.m., de conformidad con el reglamento interno de trabajo y que allí podría controvertir las pruebas que se tienen y aportar las que considerara necesarias.

3. Acta de descargos del 23 de mayo de 2018 (Fl. 120), en el que el demandante afirma que jamás había sido llamado a descargos anteriormente ni había sido sancionado disciplinariamente y reconoce que ha sido capacitado sobre los diferentes procedimientos que debe realizar en su labor diaria. En cuanto a las funciones como consultor de servicios personalizado a clientes, el demandante indica que entre sus funciones estaban las relacionadas con labores de retención al usuarios y demás funciones asignadas por su coordinador o superiores inmediatos. Explica que la retención consiste en un proceso de fidelización al cliente por alguna inconformidad manifestada ante la compañía y que los indicadores de retención se miden *"a través de un porcentaje de la cantidad de usuarios que visitan el CAV (...) y se mide a través de la cantidad de usuario que ingresan al CAV versus personas atendidas por el consultor, versus retenidos"*, haciendo uso de las herramientas de retención con que cuenta la compañía, las cuales están publicadas en el portal SAC de la compañía, los cuales muchas veces no estaban disponibles por mantenimiento o actualización del aplicativo. En vista de la respuesta anterior, el entrevistador le preguntó si alguna vez había reportado un daño de la página donde están colgadas las herramientas de retención para los meses evaluados, respondiendo que no lo había hecho porque la afluencia de público no le daba tiempo de hacerlo, pero en todo caso le comunicaba los daños al supervisor o coordinador. Finalmente, el

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

entrevistador le puso de presente los resultados de retención y ventas de los meses evaluados y señaló que no las conocía debido a que se las notificaron a través de correo electrónico y no las vio por la cantidad de correos que llegan, por falta de tiempo, porque debía estar trabajando en contingencia y por las extensas jornadas laborales, aclarando que después de terminada la jornada laboral no hay forma de sacar tiempo para leer los correos porque como padre de familia debía estar con su hija, además de que salía muy cansado.

4. Las metas de indicadores asignados para diciembre de 2017, enero, febrero y marzo de 2018 allegados por la demandada, con las capturas de pantalla de los correos electrónicos dirigidos al actor el 05 de diciembre de 2017, 05 de enero de 2018, 24 de enero de 2018, 02 de febrero, 28 de febrero y 12 de marzo de 2018 (Fls. 257 a 268), así como se observa en los cuadros comparativos remitidos con la citación a descargos el cumplimiento del trabajador demandante sobre las metas asignadas.
5. Carta de despido del 19 de junio de 2018, en la que básicamente se indica que resultaba inaceptable que no hubiera cumplido con las cuotas mínimas de presupuesto y metas de indicadores mes a mes en los meses de diciembre de 2017, enero, febrero y marzo de 2018, con lo que incumplió gravemente con las obligaciones propias del cargo, lo que generó una afectación de los ingresos de la compañía por cuatro meses consecutivos, pese a contar con las herramientas adecuadas para el cumplimiento de sus funciones y particularmente con el acompañamiento de parte de la empresa para el cumplimiento de las metas que le son asignadas cada mes. En ese sentido afirma que no existe justificación para su incumplimiento, sin que lo haya

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

podido justificar -el incumplimiento- en la diligencia de descargos, porque mostró una actitud negligente, irresponsable y descuidada con el cumplimiento de metas, además de que reconoció que las metas eran informadas por correos electrónicos, pero no los revisaba.

6.4.2.ANALISIS DE LA PRUEBA DOCUMENTAL Y VALORACIÓN DE LOS TESTIMONIOS

Todas las deponentes, esto es, PAULA ANDREA SUAZA BUITRAGO y LUZ ÁNGELA LÓPEZ GIRALDO, antiguas compañeras de trabajo del demandante y citadas por este al proceso, y MONICA MARÍA URIBE, gerente de servicios de la región 2 de COMCEL (Antioquia, Chocó y Eje Cafetero), citada al proceso por la empresa demandada, coincidieron en señalar que el indicador de retención corresponde al número de desactivaciones (o retiros) que puede permitirse un asesor en un mes y que la meta varía mes a mes conforme a los valores históricos acumulados en cada Centro de Atención (CAV), dado que cada asesor es dotado de recursos, herramientas y estrategias dirigidas a retener aquellos clientes que se presentan a la oficina o CAV con la intención de cancelar un plan o contrato.

La señora PAULA ANDREA SUAZA BUITRAGO dijo que en efecto las metas (o indicadores) llegaban al correo cada mes y además eran socializadas en reuniones conjuntas con toda la planta de los CAV, de modo que, ella misma concluye, que había una obligación de revisar el correo, porque por este medio se informaban los cambios y se pedían autorizaciones especiales para muchos casos. Tan importante era el correo institucional, que ella lo mantenía abierto junto con los aplicativos de atención al cliente mientras trabajaba.

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinos Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

Por su parte, LUZ ÁNGELA LÓPEZ GIRALDO, aunque evasiva, imprecisa y escueta en sus respuestas, dijo que a los indicadores asignados no los llamaría metas sino “topes” de cuánto vender, desactivar o activar y que muchas veces ella misma no cumplió con tales topes, pese a lo cual no recibió citaciones a descargos ni amonestaciones, al punto que su contrato fue terminado en 2020 y recibió indemnización por despido injusto. Dijo también, que no se socializaban los indicadores, que algunas veces llegaba un correo o se enteraban de ellos por boca de los trabajadores que sí comisionaban, a quienes los median así; ello a partir de la fusión de Comcel con Telmex, en la que pasaron a vestirse de azul a rojo, más o menos en el 2012 o 2013, y que, en el 2018 empezaron a llegar correos y al mismo tiempo las citaciones a descargos masivos, sin que fuera común que por ese medio se les dieran a conocer directrices o funciones.

Ambas deponentes, como bien lo resalta el apelante, coincidieron en señalar que el demandante siempre fue muy productivo, en la medida en que atendía a muchos usuarios de forma ágil, aunque que no saben si realmente cumplía las metas aducidas por la demandada, porque las cambiaban constantemente de CAV, sin poder precisar si estuvieron en el mismo con el demandante durante los últimos meses que aquel trabajó allí.

En su interrogatorio de parte y en la diligencia de descargos, el demandante afirmó que no tenía tiempo de revisar las metas de retención asignadas por su empleador, pues las mismas variaban mes a mes y eran informadas por medio de correos electrónicos, que no tenía tiempo de consultar por la cantidad de trabajo, pero contradictoriamente, afirmó a reglón seguido, que casi siempre cumplió con los

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

indicadores asignados, afirmación que luce confusa, porque si no conocía la meta de retención ¿cómo puede asegurar que la cumplía?

El análisis conjunto de las pruebas antes relacionadas, permiten concluir, en primer término, que el incumplimiento de las metas de retención se encontraba calificado como una falta grave sancionada con despido y que dichas metas variaban mes a mes en función del flujo de atención y los datos históricos de cada CAV u oficina de COMCEL.

También se infiere de las pruebas, que las metas eran informadas a través del correo electrónico de cada asesor y que además los indicadores eran socializados en reuniones periódicas con la Gerente Zonal, los coordinadores, subdirectores y encargados de cada unidad.

Del mismo modo, se sabe que las metas de retención corresponden al número mínimo de clientes que cada asesor puede dejar perder a la compañía, es decir, que la métrica de retención responde a la necesidad de fidelizar y conservar clientes, de modo que es lógico suponer que hace parte del compromiso esencial del asesor emplear todo tipo de estrategias encaminadas a persuadir a los clientes de permanecer en la compañía, por lo que se registra comprensible que el incumplimiento de este indicador haya sido calificado como grave en el contrato, debido a las serias repercusiones económicas que supone para una empresa de telecomunicaciones la desviación de su clientela.

Estas razones serían suficientes para confirmar la justeza del despido, toda vez que la empresa demandada demostró que el trabajador incumplió por cuatro (4)

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

meses consecutivos las metas de retención, como quiera que bajo su gestión la compañía perdió más clientes de los permitidos por los indicadores (o metas) en cada periodo; no obstante, el apelante aduce que las declarante también incumplieron con los indicadores y no sufrieron las mismas consecuencias del demandante, lo que supondría un trato discriminatorio en contra de este. Esta afirmación, sin embargo, no encuentra un respaldo objetivo en las pruebas que obran en el proceso, que permita al juzgador hacer un comparativo de cumplimiento entre las metas del demandante y de las señoras LUZ ÁNGELA LÓPEZ GIRALDO y PAULA ANDREA SUAZA BUITRAGO, pues el demandante tuvo un acumulado de 4 meses de malos resultados, mientras que las referidas declarantes señalaron que ellas “en algunos meses” no habían cumplido con la meta, lo que no significa que tuvieran peores resultados que el demandante, como parece insinuarlo el apelante.

Adicionalmente, la decisión adoptada se produjo dentro de un término razonable contado desde el último mes evaluado, puesto que la diligencia de descargos fue citada para el 23 de mayo de 2018 y en ella se indagó por los indicadores de los meses comprendidos entre diciembre de 2017 y marzo de 2018, es decir, no transcurrieron más de dos meses entre la fecha de corte del periodo evaluado y las explicaciones que la empresa le pidió al trabajador y tampoco transcurrió más de un mes entre la diligencia de descargos y la fecha de entrega de la carta de despido, el 19 de junio del mismo año.

Además, teniendo en cuenta que el despido en este caso obedece al incumplimiento de indicadores medidos periódicamente por el empleador y que los resultados globales y comparativos de los fragmentos evaluados exigen algún tiempo para su análisis, considera la Sala que en el caso *sub-examine* un término inferior a dos meses es más que razonable para que la empresa adopte los

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

correctivos que considere necesario, tras la evaluación objetiva de sus resultados y bajo los criterios comparativos que tenga, los cuales no son objeto de valoración por el juez, pues la configuración de la causal tan solo exige que el empleado no cumpla con los indicadores evaluados, y en este caso no hay duda de que el demandante incumplió la meta de retención, incluso en el último mes evaluado, tuvo 7 veces más cancelaciones (o desactivaciones) de las esperadas, es decir, tan solo cumplió con el 14% de las metas de retención.

A todo lo anterior habría que agregar que el trabajador actuó con desdén al no preocuparse por conocer la meta de ventas y retenciones de cada mes, pues confesó que no revisaba los mensajes electrónicos donde se informaba la meta que aplicaba en cada mensualidad y trató de exculparse con la disculpa de que no le quedaba tiempo, pese a que hoy en día se puede revisar un correo a través de múltiples dispositivos a la mano de cualquiera: celulares, computadores, tablets, etc., y por el tamaño del mensaje, correspondiente a un pequeño cuadro mensual, según se puede ver en los folios -Fls. 257 a 268-, su revisión y análisis no debía tomar más de cinco minutos.

Con todo, se concluye que el actor tenía pleno conocimiento de las metas establecidas por la empresa y contaba con todas las herramientas de trabajo para el cumplimiento de las mismas y no hubo mejoría alguna respecto del cumplimiento de las funciones y obligaciones propias del cargo por 4 meses consecutivos, configurándose así la justa causa para la finalización del contrato de trabajo.

Por lo anterior, se confirmará en su integridad el fallo apelado y se impondrá el pago de las costas de segunda instancia al demandante.

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

En mérito de lo expuesto, el **Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira (Risaralda), Sala de Decisión Laboral presidida por la Magistrada Ana Lucía Caicedo Calderón**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR en sede de apelación el fallo de la referencia, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: COSTAS de segunda instancia a cargo de la parte demandante, a favor de la parte demandada, las cuales se liquidarán por el juzgado de origen.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Magistrada ponente,

Con firma electrónica al final del documento
ANA LUCÍA CAICEDO CALDERÓN

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

La Magistrada y el Magistrado,

Con firma electrónica al final del documento

OLGA LUCÍA HOYOS SEPULVEDA

Con firma electrónica al final del documento

GERMÁN DARÍO GOEZ VINAZCO

Firmado Por:

Ana Lucia Caicedo Calderon

Magistrado Tribunal O Consejo Seccional

Sala 1 Laboral

Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

Olga Lucia Hoyos Sepulveda

Radicación No: 66001-31-05-001-2019-00071-01
Proceso: Ordinario Laboral
Demandante: Alexander Reinoso Arboleda
Demandado: Comunicación Celular S.A. -COMCEL S.A.-

Magistrado Tribunal O Consejo Seccional

Sala 4 Laboral

Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

German Dario Goez Vinasco

Magistrado

Sala 003 Laboral

Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

**22672b780553e61dc616bcd0a2ad8f5cedc8ef600a41b104f10dc6c7d84
16d3**

Documento generado en 05/11/2021 03:34:57 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>