



**Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali**  
**Sala Laboral**

Magistrado Ponente:  
**Fabio Hernán Bastidas Villota**

Ocho (8) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

<b>Proceso</b>	Ordinario Laboral
<b>Radicado</b>	76001 31 050 <b>08 2019 00249 01</b>
<b>Juzgado</b>	Octavo Laboral del Circuito de Cali
<b>Demandante</b>	Andrés Julián Hernández Dussan
<b>Demandada</b>	Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A.
<b>Asunto</b>	<b>Confirma sentencia – No nivelación</b> salarial
<b>Sentencia No.</b>	<b>263</b>

**I. ASUNTO**

Pasa la Sala a proferir sentencia escrita que resuelve el **recurso de apelación** formulado por el apoderado judicial del demandante, contra la sentencia No. 441 del 25 de septiembre de 2019, proferida por el Juzgado Octavo Laboral del Circuito de Cali.

**II. ANTECEDENTES**

**1. La demanda.**

Pretende el demandante se declare i) la existencia de una relación laboral entre las partes desde el 1º de febrero de 2012, ii) la existencia de una diferencia salarial, respecto de los demás trabajadores que desarrollan el cargo de consultor de servicio personalizado a clientes, en consecuencia, se condene iii) al pago de las diferencias salariales causadas debidamente indexadas, así como el pago deficitario de las prestaciones sociales legales y extralegales por todo el tiempo de

la relación laboral, los demás derechos que resulten probados de conformidad con las facultades ultra y extra petita<sup>1</sup>.

## **2. Contestación de la demanda.**

La demandada dio contestación<sup>2</sup> dentro del término legal, la cual, en virtud de la brevedad y el principio de la economía procesal no se estima necesario reproducir las manifestaciones de las encartadas. (Art. 279 y 280 C.G.P.)

## **3. Decisión de primera instancia**

Agotada la etapa probatoria conforme lo solicitado por las partes y decretado por la juez de conocimiento, ésta puso fin a la primera instancia mediante la sentencia referida al inicio de este fallo<sup>3</sup>, en la que **i)** absolvió a la demandada de todas las pretensiones incoadas en su contra; **ii)** fijó como costas la suma de \$828.116, a cargo del demandante.

Para arribar a tal decisión, expuso la existencia de una diferenciación objetiva en el salario del demandante, pues en comparación con los trabajadores de los otros puntos de atención a nivel nacional el flujo de clientes era superior al manejado en el lugar en el que el actor prestaba los servicios, de manera que, para efectos de la **nivelación laboral**, no se acreditó igualdad de condiciones en la labor desarrollada.

## **4. La apelación**

Considera el extremo demandante<sup>4</sup> que es errada la determinación de la falladora de primer grado al no condenar la nivelación salarial, pues la empresa desarrolla unas estrategias en cada una de las regiones, estrategias que pueden fallar o no, pero en el caso de ser favorables a la empresa, ésta tiene una mayor productividad, en el caso en particular, no es dable que el trabajador soporte la desigualdad salarial a causa de una mayor carga laboral en otra región, máxime cuando la operación de la empresa es a nivel nacional y se hacen diferencias salariales desastrosas para los trabajadores a partir de la operatividad de los CAV's. No se tiene en cuenta que la merma salarial tiene lugar desde la vinculación a la empresa.

---

<sup>1</sup> 01.ExpedienteDigital páginas 89 a 109, folios 75 a 95 del expediente físico.

<sup>2</sup> 01.ExpedienteDigital páginas 173 a 188, folios 142 a 157 del expediente físico.

<sup>3</sup> 04.Sentencia CD FI. 203 190925\_1142

<sup>4</sup> 04.Sentencia CD FI. 203 190925\_1142 minuto 21:47 a 26:07

## 5. Trámite de segunda instancia

### Alegatos de conclusión

El apoderado judicial de Comcel, previo traslado para alegatos de conclusión, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 2213 de 2022, se pronunciaron en los términos visibles en el memorial “02AlegaComcel00820190024901”.

### III. CONSIDERACIONES DE LA SALA

El artículo 35 de la Ley 712 de 2001, por medio del cual adicionó el artículo 66A del C.P.T. y de la S.S., regula el principio de consonancia. Este consiste en que la decisión que resuelva la apelación de autos y sentencias deberá sujetarse a los puntos objeto del recurso de apelación. En consecuencia, la decisión de segunda instancia no podrá tocar los puntos que los apelantes no impugnaron.

#### 1. Problemas jurídicos.

Corresponde a la Sala establecer si:

1.1. ¿A al demandate le asiste el derecho a la reliquidación salarial y de acreencias laborales por desigualdad respecto de sus compañeros de trabajo Andrés Felipe Bonilla Amaya, Saúl Cabrera Benjumea, Bran Alexi Pabón Pinilla, Ángel Emilio Rangel Pinto, Edison Manuel Reyes Campos, Diana Marcela Acosta Ortiz, María Karina Pallares Rueda y Diego Alejandro Velasco Arias?

#### 2. Respuesta al primer problema jurídico

La respuesta **es negativa**. Bajo los diferentes medios de prueba aportados al proceso, resultó imposible establecer la demandante se encontraba en similares condiciones laborales frente a sus compañeros Andrés Felipe Bonilla Amaya, Saúl Cabrera Benjumea, Bran Alexi Pabón Pinilla, Ángel Emilio Rangel Pinto, Edison Manuel Reyes Campos, Diana Marcela Acosta Ortiz, María Karina Pallares Rueda y Diego Alejandro Velasco Arias, para determinar que, en efecto, existió un trabajo en parecidas condiciones, funciones desarrolladas, eficiencia, rendimiento y jornada laboral, pero con mejor remuneración<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> CSJ SL14349-2017, reiterada en la CSJ SL1662-2021.

## 2.1. Nivelación Salarial – Trabajo Igual Salario Igual

El principio “a trabajo igual, salario igual”, se encuentra consagrado en el artículo 143 del Código Sustantivo del Trabajo modificado por el artículo 71 de la Ley 1496 de 2011, que a la letra señala:

*“1. A trabajo igual desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficacia también iguales, debe corresponder salario igual, comprendiendo éste, todos los elementos a que se refiere el artículo 127.*

*2. No pueden establecerse diferencias en el salario por razones de edad, sexo, nacionalidad, raza, religión, opinión política o actividades sindicales.*

*3. Todo trato diferenciado en materia salarial o de remuneración, se presumirá injustificado hasta tanto el empleador demuestre factores objetivos de diferenciación.”*

En este orden, cuando el trabajador pretende una nivelación salarial por aplicación del principio de «a trabajo igual, salario igual», debe acreditar, no sólo que nominalmente sus compañeros de trabajo ejecutan el mismo cargo pero con ingreso salarial diferente, sino también que lo desarrollan en igualdad de condiciones laborales, esto es, mismas o similares funciones, jornada, responsabilidad, eficiencia, etc.

De cumplirse con lo anterior el salario debe ser igual, pues los trabajadores laboran en las mismas condiciones. Por tanto, el simple hecho de cumplir con las mismas funciones no implica que deba existir igualdad en la remuneración, como lo recuerda la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de justicia en sentencia CSJ SL1532 de 10 de mayo de 2022, en la que indicó:

*“... Para tal efecto, la Sala estima oportuno traer a memoria que en la sentencia CSJ SL6570-2015 se explicó que la igualdad salarial, en casos como el presente, requiere de la demostración, no solo del desempeño del cargo formal, sino que es preciso determinar si el valor del trabajo ejecutado por quien aspira al mayor salario, es igual al de quienes devengaban esa remuneración superior. Dijo la Corte en esa sentencia:*

*[...] para la aplicación del principio de igualdad salarial o retributiva, no es suficiente que un trabajador desempeñe, formalmente el mismo cargo de otro, puesto que, de cara a la regulación legal de la materia (art. 143 C.S.T.), lo relevante a la hora de determinar si dos trabajadores realizan un trabajo de igual valor, es que ambos desempeñen el mismo puesto, en la misma jornada y con las mismas condiciones de eficiencia, como esta Corporación lo explicó*

*en sentencia CSJ SL16217-2014, al precisar que «[...] aparte de un puesto igual y una jornada igual, para exigirse la igualdad retributiva es necesario que haya similar efectividad («eficiencia» en los términos del CST) entre los trabajadores que se comparan».*

*Esas condiciones jamás podrían darse por satisfechas si no se probó que el iniciador del proceso desempeñara todas las funciones de un ingeniero III o II y no solo algunas, y que lo hiciera permanentemente y no de forma esporádica, lo que no tiene cabida, si se atiende a los argumentos expuestos en el cargo. Ante ese panorama, las carencias que apuntó el fallo confutado no se superan con los ataques planteados por el accionante, pues no fueron parte de su sustentación...”*

En relación con las cargas probatorias que corresponden a quienes aspiran a la nivelación salarial por igualdad de funciones, en la sentencia antes aludida, la misma Corporación rememoró la providencia CSJ SL2032-2019, en la que dijo lo siguiente:

*“En efecto, en la sentencia CSJ SL3165-2018 se recordó que quien pretenda una nivelación salarial por aplicación del principio a trabajo igual salario igual, debe demostrar el cargo que desempeña y la existencia de otro trabajador que ejecute el mismo puesto, con similares funciones y eficiencia (CSJ SL, 5 febrero 2014, radicación 39858; CSJ SL, 20 octubre 2006, radicación 28441; CSJ SL, 24 mayo 2005, radicación 24272, entre otras).*

*Con todo, mediante sentencia CSJ SL, 17462-2014 reiterada en providencia CSJ SL4337-2018, la Corte precisó dicho criterio, para señalar que en tratándose de relaciones de trabajo causadas antes de la modificación introducida al artículo 143 del Código Sustantivo de Trabajo por el artículo 7° de la Ley 1496 de 2011 -según la cual «[...] todo trato diferenciado en materia salarial o de remuneración, se presumirá injustificado hasta tanto el empleador demuestre factores objetivos de diferenciación»-; la carga de la prueba, también se invierte. Por tanto, si el trabajador aporta los indicios generales que suministren un fundamento razonable sobre el trato discriminatorio en materia retributiva, le corresponde al empleador justificar la razonabilidad de ese trato, por cuanto es aquel quien está en mejores condiciones de producir la prueba respectiva. [Subrayas ajenas al original]*

*Una lectura cuidadosa de ese pronunciamiento deja ver que no se trata de que al trabajador le baste plantear cualquier indicio de discriminación, para lograr la inversión de la carga de la prueba de la razón de ese diferente trato salarial. En efecto, según el aparte subrayado, el laborante debe desplegar un ejercicio más*

*intenso: aportar indicios, pero de aquellos que «suministren un fundamento razonable sobre el trato discriminatorio en materia retributiva».*

Más adelante, la misma sentencia de esa Corporación lo explica con mayor amplitud:

*“Así las cosas, el empleador está llamado a justificar las presuntas diferencias que se evidencien respecto de la labor que dos trabajadores realicen en similares condiciones, no sólo desde la expedición de la Ley 1496 de 2011 sino desde la redacción original del artículo 143 del Código Sustantivo del Trabajo, bajo el principio adoptado de antaño por la Corte relacionado con la carga dinámica de la prueba. Ello, no obstante, no supone que el interesado esté relevado de demostrar inicialmente la situación que reputa discriminatoria, para poder dar paso con ello, a las justificaciones que deba asumir el empleador.*

*[...]*

*Pues bien, el Tribunal confirmó las condenas impuestas por el a quo en torno a la nivelación salarial pretendida comoquiera que adujo encontrar probada con certeza el desempeño del demandante en el mismo cargo respecto el funcionario que escogió para su comparación. Sin embargo, esta conclusión por sí sola, advierte la Sala, se vislumbra equivocada en la medida en que, contrario a la forma como lo aseguró el ad quem, no basta con la mención nominal del cargo que comparten dos trabajadores remunerados de forma diferente, para desprender de allí automáticamente una discriminación. Es necesario, entonces, que se demuestre [...] verdaderamente la forma como un trabajo determinado terminó siendo de igual valor a otro realizado por otro trabajador, pero con mayor salario. [Énfasis de la Sala]*

*Según puede verse, la providencia transcrita aclara que la carga de la prueba del trabajador va más allá de presentar un «indicio» simple de discriminación, de manera que no basta con mostrar —como pretende el actor— que existía un cargo de determinada nominación, en el que no fue nombrado, sino que debe traer la necesaria certeza acerca de que las tareas desplegadas eran iguales en su valor, en comparación con las que cumplía otro operario que estaba nombrado en el puesto al que aspira, pero que percibía una mayor remuneración. Solo a partir de la verificación de esas condiciones —que, se insiste, le correspondía traer al accionante— puede trasladarse a la empleadora la carga de demostrar las razones justificativas de la diferencia salarial.*

*Por todo lo anterior, los pilares de la sentencia impugnada se mantienen incólumes y, por ende, el fallo continúa sosteniéndose en ellos, lo que impide su quiebre pues, «era necesario que se controvirtieran todos los fundamentos de*

*hecho y de derecho en que se soportó la sentencia acusada, pues son inanes sus embates, si en estos solo se atacan algunas de las razones que fundamentan la decisión impugnada” (CSJ SL843–2021).*

Así, la carga de la prueba, respecto del trabajador que pretenda una nivelación salarial por aplicación del principio “*a trabajo igual salario igual*”, se encamina a demostrar el “*puesto*” que desempeña y la existencia de otro trabajador que ejerce o desempeñó el mismo puesto o cargo con similares funciones y eficiencia. Ahora, tratándose de relaciones de trabajo causadas antes de la modificación introducida al art. 143 del CST, por el art. 7º de la L. 1496/2011, según la cual “*Todo trato diferenciado en materia salarial o de remuneración, se presumirá injustificado hasta tanto el empleador demuestre factores objetivos de diferenciación*”, también se invierte la carga probatoria. En consecuencia, si el trabajador aporta los indicios generales que suministren un fundamento razonable sobre la existencia de un trato discriminatorio en materia retributiva, le corresponde al empleador –dado que está en mejores condiciones para producir la prueba-, justificar la razonabilidad de dicho trato<sup>6</sup>.

## **2.2. Caso concreto**

Una vez analizado el material probatorio conforme los artículos 60 y 61 del C.P.T.S.S. y en virtud de los argumentos expuestos las partes, se cuenta con los siguientes medios de convicción que resultan pertinentes para dirimir la presente controversia:

### **2.2.1. Relación Laboral**

No fue objeto de controversia la relación laboral a término indefinido que existe entre las partes desde el 1º de febrero de 2012. De igual manera se tiene acreditado que el actor se desempeña como *consultor de servicio personalizado a clientes*, labor por la cual percibía, en el año 2019, la suma de \$2.259.000<sup>7</sup>.

### **2.2.2. Nivelación Salarial**

Una vez analizado el material probatorio conforme los artículos 60 y 61 del C.P.T.S.S. y en virtud de los argumentos expuestos las partes, se cuenta con los

---

<sup>6</sup> CSJ SL 17442 de 2014 y CSJ SL17462-2014

<sup>7</sup> La demandada aceptó los hechos 1, 2 y 5 de la demanda 01.ExpedienteDigital página 173

siguientes medios de convicción que resultan pertinentes para dirimir la presente controversia:

- i) Certificaciones laborales y comprobantes de pago de los consultores de servicio personalizado a clientes

Trabajador	Salario Inicial	Fecha Inicial	Salario 2019	Regional
Andrés Julián Hernández Dussan <sup>8</sup>	\$1.543.000 <sup>9</sup>	1º de febrero de 2012	\$2.259.000	Occidente
Andrés Felipe Bonilla Amaya	Se listó en el hecho 14 de la demanda, pero, no aportó prueba alguna <sup>10</sup>			
Saúl Cabrera Benjumea <sup>11</sup>	\$1.833.000	4 de abril de 2011	\$2.839.000	Oriente
Bran Alexi Pabón Pinilla <sup>12</sup>	-----	7 de noviembre de 2006	\$2.839.000	Oriente
Ángel Emilio Rangel Pinto <sup>13</sup>	\$2.018.000	2 de julio de 2013	\$2.839.000	Oriente
Edison Manuel Reyes Campos <sup>14</sup>	\$2.109.000	21 de mayo de 2014	\$2.839.000	Oriente
Diana Marcela Acosta Ortiz <sup>15</sup>	\$2.109.000	7 de enero de 2014	\$2.839.000	Oriente
María Karina Pallares Rueda <sup>16</sup>	\$2.207.000	17 de noviembre de 2015	\$2.839.000	Oriente
Diego Alejandro Velasco Arias <sup>17</sup>	\$1.480.000	17 de septiembre de 2007	\$2.839.000	Oriente

- ii) Descripción del perfil del cargo consultor de servicio personalizado a clientes<sup>18</sup>, en la que se anota:

III. FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO (Finalidades fundamentales del cargo o Rol) CONSULTOR DE SERVICIO PERSONALIZADO A CLIENTES		
RESPONSABILIDADES	DESCRIPCION	% DE DEDICACION
Atención a clientes que visitan o solicitan un turno en los CAVs.	Atención directa al Cliente de una manera ágil y eficaz, logrando un manejo efectivo en cada interacción. Manejar con calidad, amabilidad y credibilidad la información que se le brinda al cliente bajo unos términos claros y precisos sin dejar a un lado la gentileza y cortesía. Garantizar la solución al primer contacto, bajo los parámetros de calidad establecidos por la Compañía. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos con el cliente y de esta manera aumentar la satisfacción de los mismos superando expectativas. Realizar los escalamientos necesarios de acuerdo a la solicitud de los clientes hasta la solución. Garantizar lealtad en los clientes, con actitud positiva y buena disposición, capacidad de negociación mediante el conocimiento y dominio de las herramientas de retención que permita persuadir al cliente llegando a un acuerdo positivo para la Compañía y así mantener o aumentar los ingresos de la Compañía. Auto capacitación continua para tener un manejo óptimo de los procedimientos y así garantizar soluciones inmediatas. Atención directa al cliente de una manera ágil y eficaz, logrando un manejo efectivo de la visita. Realizar los Cambios de Servicio solicitados por el cliente cumpliendo con las Políticas y Procedimientos de la Compañía. Asesoría oportuna en el proceso de venta y reposición de acuerdo a las necesidades planteadas por el cliente. Cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la Compañía en cuanto a: Productividad, Retención de Clientes, Tiempos de atención, Nivel de satisfacción de servicio, cumplimiento de la cuota de ventas, logrando de esta manera aumentar los ingresos de la Compañía. Garantizar la legalización de todos los documentos y su correspondiente envío al archivo central. Recibir de manera asertiva la retroalimentación que se le realice por las diferentes áreas de la compañía y/o sus superiores inmediatos.	70%
Apoyo a los distribuidores (CPS y puntos de venta) en proceso de Servicio y fidelización.	Controlar, capacitar, asesorar y apoyar al Distribuidor en la labor de retención de clientes asignados para tal fin. Apoyar a los distribuidores en los procesos de Cambios de Servicio solicitados por los clientes en los CPS. Responder de forma ágil y oportuna las solicitudes escaladas por los CPS.	30%

<sup>8</sup> Demandante 01.ExpedienteDigital Páginas 31 a 33

<sup>9</sup> 01 ExpedienteDigital Páginas 26 a 30

<sup>10</sup> 01 ExpedienteDigital capítulo de hechos página 91. Acápites de pruebas páginas 106 y 107, no se señala que se aporten certificaciones y/o desprendibles de nómina a nombre de Andrés Felipe Bonilla Amaya, tampoco se solicitó exhibición de documentos respecto de este trabajador en el título correspondiente dentro de la demanda.

<sup>11</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 41, 42 y 195

<sup>12</sup> 01 ExpedienteDigital Páginas 44, 45 y 199

<sup>13</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 47, 48 y 201

<sup>14</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 50, 51 y 202

<sup>15</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 53, 54 y 200

<sup>16</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 56, 57 y 197

<sup>17</sup> 01 ExpedienteDigital Páginas 59, 60 y 198

<sup>18</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 34 a 38 y 190 a 194

iii) Política de remuneración variable- consultor integral de servicio al cliente, asesor servicio al cliente<sup>19</sup>

iv) Top 5 de CAV a nivel nacional con mayor cantidad de turnos atendidos entre 2016 y 2018<sup>20</sup>.

top 5 de CAV a nivel nacional con mayor cantidad de turnos atendidos entre 2016 y 2018

TIPO_TURNO	Atendido			
Suma de COUNT(P.CANTIDAD)	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	2016	2017	2018	Total general
CAV VENECIA	455.662	400.872	382.951	1.239.485
CAV CUCUTA AV. GRAN COLOMBIA	373.766	354.345	339.614	1.067.725
CAV MEDELLIN AV COLOMBIA	360.467	341.253	319.372	1.021.092
CAV KENNEDY	331.742	313.076	299.074	943.892
CAV SOACHA	252.181	246.269	280.412	778.862
<b>Total general</b>	<b>1.773.818</b>	<b>1.655.815</b>	<b>1.621.423</b>	<b>5.051.056</b>

v) Horarios vigentes<sup>21</sup>.

HORARIOS VIGENTES					
REGION	CAV	LUNES A JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGOS Y FESTIVOS
R2	CAV BUCARAMANGA CABECERA	8:30 am a 6:00 pm	8:30 am a 6:00 pm	9:00 am a 4:00 pm	No abre
	CAV CÚCUTA AV GRAN COLOMBIA	8:00 am a 8:00 pm	8:00 am a 8:00 pm	8:00 am a 7:00 pm	08:00 a.m. a 4:00 p.m.
R3	CAV FLORENCIA	8:30am A 6:00pm	8:30am A 6:00pm	8:30am A 4:00pm	NO ABRE
	CAV IBAGUE CENTRO	8:30am A 5:30pm	8:30am A 5:30pm	9:00am A 2:00pm	NO ABRE
	CAV SAN ANDRÉS	9:00 am a 6:00 pm	9:00 am a 6:00 pm	9:00 am a 5:00 pm	No abre
R4	CAV BOGOTÁ ÁLAMOS	9:00 am a 7:00 pm	9:00 am a 7:00 pm	9:00 am a 7:00 pm	9:00 am a 5:00 pm
	CAV VILLAVICENCIO VILLA CENTRO	9:00 am a 7:00 pm	9:00 am a 7:00 pm	9:00 am a 6:00 pm	10:00 am a 5:00 pm

vi) Archivos en formato Excel contentivos en el disco compacto de folio 158 en el expediente físico.

Se recibió el interrogatorio de la **representante legal de la demandada**, quien expresó que se elabora una calificación de desempeño de cada trabajador anualmente, la cual se realiza por el jefe directo.

Por su parte, el **demandante** señaló que sus funciones se encuentran ligadas al tráfico de usuarios en el CAV en el que presta servicios, ubicado en el Único, por ende, la cantidad de trabajo depende del número de transacciones ejecutadas, según el perfil y el tamaño del CAV. Además de ese centro de servicios, existen otros en la ciudad de Cali. Precisó que los turnos son diferentes en los CAV's, pues la operatividad depende del flujo de usuarios. Por último, señaló que desconoce el tráfico de usuarios y ventas en los centros de servicios en donde laboran las personas con las que pretende la nivelación salarial, sin embargo, sostuvo, que la

<sup>19</sup> 01 ExpedienteDigital Página 214

<sup>20</sup> 01 ExpedienteDigital Páginas 215

<sup>21</sup> 01. ExpedienteDigital Página 206

productividad es distinta en la medida que tienen roles diferentes afectando las mediciones, aún así desarrollan las mismas funciones, aun cuando el flujo de personas sea diferente.

La señora **Sandra Patricia Vargas**, aseguró que presta servicios desde el año 1999 a la empresa demandada, desempeñando en la actualidad el cargo de gerente de inteligencia comercial, manejando la unidad de negocios, además de prestar apoyo para los procesos de ventas. Indicó que no conoce al demandante, pues ella – la testigo- labora en la ciudad de Bogotá. También expresó que la oferta de servicios a los clientes se efectúa dependiendo del análisis de mercado, en ese sentido, existen canales de comunicación que son los asesores, los CAV – Centro de Atención y Ventas- y los puntos de venta retail, así, que se fijan las metas teniendo en cuenta el objetivo fijado por la compañía, determinando en cada región cada una de estas, dependiendo el tráfico de clientes y la participación de la empresa en ese mercado.

Explicó que el código, usuario y claves usadas por el trabajador permiten evidenciar las ventas que desarrolla en la región, particularmente contó respecto de Cali, que esta ciudad hace parte de la región 3, en donde la participación en baja y se busca el crecimiento en el mercado, empleando estrategias comerciales según se determine por la empresa para capitalizar la región. Infirió igualmente, que en la región 4 se encuentra la ciudad de Bogotá, en donde la participación es superior.

La división de regiones en el negocio se realiza de manera geográfica, a la que se suma la unidad de negocio, en ese orden existe *“norte, costa, centro y occidente”*.

A su vez la señora **Andrea Valenzuela Rojas**, narró que labora para la enjuiciada como jefe de compensación y beneficios, desde el año 2015, pero se encuentra vinculada a la empresa desde mayo de 2007. Aseguró que su función es administrar los salarios de la compañía a nivel nacional, a través de la valoración de cargos, aplicando en la actualidad una evaluación respecto de conocimientos, nivel de educación, responsabilidad en el cargo, toma de decisiones, básicamente *“evaluar lo que existe en un perfil de cargo para determinar una asignación salarial dentro de una banda especificada”*, metodologías de competitividad y equidad salarial, y administrar los beneficios.

No conoce al demandante, pero sabe que es trabajador de la compañía, desempeñándose como consultor de servicio personalizado, cumpliendo funciones

de atención de las peticiones y/o solicitudes realizadas por los clientes en un punto de atención de la compañía, tales como mejoramiento de productos, ventas o retención, dichas labores las desarrolla en la ciudad de Cali. En cuanto al salario devengado por quienes se encuentran vinculados como consultor de servicio personalizado dijo: *“está asignado según la tipología de CAV’s”,* pues, *“no todos los CAV’s se comportan de la misma manera, dentro de la evaluación de cada CAV hay una asignación de presupuesto tanto en ingresos como en temas de fidelización, retención, y no todos son iguales, pues no todos tienen el mismo dimensionamiento a nivel nacional, ni el mismo nivel de retorno hacia la compañía en temas de ingreso”.*

Sabe que el salario del demandante es inferior respecto de otras personas que tiene el mismo cargo, señaló que dicha diferencia se soportaba en la *“tipología del CAV o a la región en la que se encuentra ubicado el trabajador”,* en el caso del actor, éste presta sus servicios en la región 3 – R3 que corresponde al Valle del Cauca, Cauca y algunas poblaciones en el Tolima, sin que todos los consultores de servicio perciben la misma asignación, en razón de la tipología del CAV, la cual se establece según la población que atiende, el nivel de ingresos, la rentabilidad, si existe uno o más CAV’s dentro de la misma población, las metas de ingreso, la penetración en el mercado.

En particular, precisó que en **Putumayo** sólo hay un CAV para atender esa zona, abocado a la fidelización y retención, pues no tienen tanta presencia en esa área, por lo que requiere de una mayor búsqueda de clientes en esa zona, mientras que en Cali existen 3. En **Cúcuta** también hay un solo CAV que atiende hasta 42 municipios, la penetración de mercado es más alta que en Cali, incidiendo también la cantidad de población que tiene Cúcuta respecto de Cali. En **Bogotá** se encuentra la mayor concentración de clientes a nivel nacional, es decir, que se requiere un mayor nivel de atención, por la cantidad de requerimientos, aunque en Bogotá existen varios CAV, la distribución y cantidad de habitantes con relación a la penetración del mercado y la competitividad, es mucho más alta. En **San Andrés**, es una población que tiene de a crecer más especializada en servicios móviles que en servicios fijos, pues en la actualidad no cuentan con servicios fijos, aun así, la penetración de servicios móviles es más alta que lo demás operadores. Los horarios de atención difieren en los CAV.

El resultado de la valoración del cargo se hace igual para todos respecto de las funciones principales, empero, el salario se encuadra en una banda salarial que determina unos rangos para la asignación del mismo, asociado a la tipología del CAV, atendiendo a que la valoración no es individual, pues se hace teniendo en

cuenta el perfil del cargo, su objetivo principal, sin que se determine por un individuo en particular.

Dijo que no conoce a Saúl Cabrera Benjumea, Bran Alexi Pabón Pinilla, Ángel Emilio Rangel Pinto, Edison Manuel Reyes Campos, Diana Marcela Acosta Ortiz, María Karina Pallares Rueda y Diego Alejandro Velasco Arias, pero sabe que se desempeñan como consultores de servicio personalizado, pero perciben un salario superior al del demandante, debido a la tipología del CAV en la que se encuentran ubicados. La productividad de los CAV se mide en altas de ingreso, nivel de servicio y retención, pero desconoce cómo se hace la medición.

La tipología de CAV corresponde a la distribución que realiza la compañía a ciertas características en conjunto que tienen los CAV a nivel nacional, esas características corresponden a dimensionamiento – unidad de medida para determinar cuántos consultores atienden el CAV-, penetración en el mercado – como está la marca en relación con los competidores-, ubicación geográfica, población a atender, entre otros. Tienen tres tipologías de CAV, a, b y c, y eso depende de la estrategia específica a adelantar en el CAV, pues no se usa misma estrategia en Bogotá que en Cali o Putumayo.

**Tatiana Correa Peláez**, gerente servicio a clientes desde hace tres años, antes de eso era coordinadora de servicios y previo a ese cargo fue consultora de servicios entre 2004 y 2011, en la ciudad de Cali, en las oficinas Holguines, Cali Oeste y Cali Único. Cuando ella fue coordinadora conoció al demandante, de manera que fue su superior de 2012 a 2013. El actor debe realizar labores de venta, atención a usuarios, fidelización de clientes y todo el tema de calidad en atención. No sabe si Hernández Dussan recibe un salario inferior a otro asesor de servicio al cliente en la ciudad de Cali, pero respecto de otras ciudades sí, dado que percibe un ingreso inferior respecto de los consultores de otras ciudades, situación que acontece por la ubicación de las oficinas, la cantidad de oficinas dentro del departamento, por ejemplo, *“mientras en el Valle hay 10 oficinas, hay ciudades que tienen una única oficina en todo el departamento, como el Caquetá”*, el número de oficinas depende de la participación de la compañía en el departamento *“la participación de la compañía en la ciudad de Cali está alrededor del 44%, mientras que en ciudades como Florencia estamos en el 86%”*, también presenta diferencia de salario con respecto de Bogotá, y ello se debe a que Bogotá tiene el 40% de los usuarios que tiene la empresa y la participación se encuentra por encima de los demás departamentos.

Las funciones son las mismas, pero los horarios varían dependiendo la ubicación de la oficina, si esta en centro comercial, en zona céntrica o zona residencial. La cantidad de clientes que atienden en el CAV en el que presta servicios el actor, por asesor es de 20 o 21 en promedio diario, mientras que el promedio nacional está en 25. El perfil de los consultores no varía por la ubicación del CAV, pero sí la cantidad de consultores. Cada CAV tiene unas necesidades diferentes, por ejemplo, Florencia *“al tener una participación tan alta representa para la regional el 12% de solicitudes de desactivación, es decir que allá por ser la única oficina del departamento, es mucho más compleja la labor de fidelización y de ventas”*.

Aseguró conocer a Saúl Cabrera Benjumea, Edison Manuel Reyes Campos, y Diana Marcela Acosta Ortiz, quienes fungen como asesores de servicios en las ciudades de Florencia e Ibagué, recibiendo un salario superior al de Andrés Julián, puesto que en Ibagué sólo hay dos oficinas para todo el departamento del Tolima, mientras que en Caquetá sólo hay uno, el flujo de personas en Ibagué supera el atendido en Cali, mientras que el de Florencia es inferior, pero la diferencia fundamental es que la participación en el mercado en Florencia es del 87%, en Ibagué del 56% y en Cali apenas el 44%, adicionalmente en Cali hay 6 oficinas distribuidas en Jardín Plaza, Palmeto, Único, Oeste, Chipichape y Roosevelt.

Ahora, ante la existencia de una o dos oficinas su actividad se centra además de en generar un valor comercial, en la solución y fidelización de clientes por todo el ataque de la competencia, es decir, mientras en Florencia e Ibagué la empresa es líder, en Cali, el líder es Movistar, por ende el ataque comercial de la competencia no es el mismo en Cali que en Florencia e Ibagué, en donde es más ardua la defensa de la base de usuarios por parte de los consultores, resultando más ardua la fidelización, dado a que se centra en convencer al cliente de no finalizar el servicio de la compañía. El CAV en el que se ubica el demandante en tema de desafiliaciones para la zona representa el 5%.

Sostiene que la oficina Único tiene un promedio de 19000 clientes mensuales, mientras que Ibagué está por los 21.500 y 22.500 clientes, en cuanto a Florencia esta entre los 17.500 y los 18.000, teniendo el CAV de Florencia 14 consultores menos que el CAV del demandante. El enfoque de la oficina de Julián Hernández es comercial por la ubicación en un centro comercial de alto flujo, por ende, hay competencia considerable de clientes en la oficina, sin embargo, la labor dispendiosa de desactivación de clientes se encuentra distribuida en las otras cinco oficinas.

De las pruebas anteriormente relacionadas, se concluye:

Trabajador	Ciudad <sup>22</sup>	Regional	Horario <sup>23</sup>
Andrés Julián Hernández Dussan <sup>24</sup>	Cali	Occidente	L-S 8 horas <sup>25</sup>
Saúl Cabrera Benjumea <sup>26</sup>	Florencia	Oriente	L-V 8:30 am a 6:00 P.M. Sábado 8:30am a 4:00 P.M.
Bran Alexi Pabón Pinilla <sup>27</sup>	Cúcuta	Oriente	L-V 8:00 am a 8.00 P.M. Sábado 8:00 am a 7.00 P.M. Domingo 8:00am a 4:00 P.M.
Ángel Emilio Rangel Pinto <sup>28</sup>	Bucaramanga	Oriente	L-V 8:30 am a 6:00 P.M. Sábado 9:00 am a 4:00 P.M.
Edison Manuel Reyes Campos <sup>29</sup>	Ibagué	Oriente	L-V 8:30 am a 5:30 P.M. Sábado 9:00 am a 2:00 P.M.
Diana Marcela Acosta Ortiz <sup>30</sup>	Bogotá -Álamos	Oriente	L-S 9:00 am a 7:00 P.M. Domingo 9:00am a 5:00 P.M.
María Karina Pallares Rueda <sup>31</sup>	San Andrés Islas	Oriente	L-V 9:00 am a 6:00 P.M. Sábado 9:00 am a 5:00 P.M.
Diego Alejandro Velasco Arias <sup>32</sup>	Villavicencio	Oriente	L-V 9:00 am a 7.00 P.M. Sábado 9:00 am a 6.00 P.M. Domingo 10:00 am a 5:00 P.M.

Visto lo anterior, diáfano es concluir, que existen razones objetivas para la diferenciación en el salario que percibe el señor Hernández Dussan, nótese como en los hechos de la demanda se refiere que presta sus servicios en un horario de lunes a sábado sin que supere el máximo legal de 48 horas semanales, situación que no se presenta respecto de los señores Bran Alexi Pabón Pinilla, Diana Marcela y Diego Alejandro Velasco Arias, pues dentro de su jornada laboral se incluye que ejecuten sus labores los días domingos.

Respecto de la diferencia salarial que puede existir con el señor Saúl Cabrera Benjumea y Edison Manuel Reyes Campos, es importante señalar, que de acuerdo a las declaraciones de los testigos, se tiene que el primero labora en el CAV de Florencia, en donde, dicho centro de servicios es único, mientras que el segundo consultor, labora en la ciudad de Ibagué, en donde solamente existen dos CAV. Es igualmente relevante señalar, que de acuerdo a lo dicho por la señora **Tatiana Correa Peláez**, gerente de servicio a clientes, en Florencia e Ibagué la compañía presenta una mayor participación en el mercado, a diferencia de Cali en donde la

<sup>22</sup> 01.ExpedienteDigital Página 91 hecho 14 de la demanda

<sup>23</sup> 01.ExpedienteDigital Página 215, se enuncian los horarios vigentes para un cada uno de los CAV en los que laboran los trabajadores con los cuales se compara el demandante.

<sup>24</sup> Demandante 01.ExpedienteDigital Páginas 31 a 33

<sup>25</sup> 01.ExpedienteDigital Página 90 hecho 9 de la demanda: *“la jornada laboral del actor corresponde a la máxima legal de 48 horas semanales, de lunes a sábado, pudiendo variar las horas de trabajo sin que se supere la jornada máxima legal”*.

<sup>26</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 41, 42 y 195

<sup>27</sup> 01 ExpedienteDigital Páginas 44, 45 y 199

<sup>28</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 47, 48 y 201

<sup>29</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 50, 51 y 202

<sup>30</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 53, 54 y 200

<sup>31</sup> 01.ExpedienteDigital Páginas 56, 57 y 197

<sup>32</sup> 01 ExpedienteDigital Páginas 59, 60 y 198

compañía predominante es Movistar. Otra de las diferencias en la prestación del servicio, se centra en la retención de clientes, pues se expresó que Florencia, representa en total para la operación de su región el 12% de solicitudes de desafiliación de clientes, mientras que el punto de trabajo del demandante únicamente representa el 5% de desactivaciones en la ciudad de Cali.

En lo concerniente a la diferenciación salarial con la señora María Karina Pallares Rueda, trabajadora del CAV San Andrés Islas, se tiene que en dicha locación es único punto de atención de la compañía, para esa zona en donde existe un alto crecimiento de ventas en telefonía móvil.

De otro lado, también sé listo al señor Andrés Felipe Bonilla Amaya como uno de los trabajadores de la compañía, que percibe un salario superior respecto del actor, empero, dentro de las documentales incorporadas al plenario, no obra documento alguno que corrobore dicha afirmación, únicamente se limitó la parte actora indicar en el hecho 14 de la demanda (página 91, expediente digital), que el referido señor Bonilla Amaya pertenecía a la misma región del hoy demandante. Aunado a ello, obra copia de la reclamación que Bonilla Amaya elevó ante el empleador el 23 de octubre de 2015<sup>33</sup> para un reajuste salarial que le fue desfavorable.

Por último, también se expone en el hecho 13 de la demanda<sup>34</sup> un cuadro comparativo de salarios entre el demandante y la señora Sonia Rocío Contreras Perucho, cuyo contenido no corresponde a la certificación laboral, de la mencionada señora<sup>35</sup>, y sobre quien no se efectuó apreciación alguna en la etapa probatoria

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el sustento probatorio del extremo demandante se limitó a las documentales aportadas al proceso y al interrogatorio realizado a la representante legal de la empresa demandada, sin que a manera de ejemplo, siquiera se procurara el interrogatorio a los testigos cuando se otorgó la palabra para ello, ni se citó a los trabajadores con los cuales se pretendía la nivelación laboral a efecto de determinar si cumplen la misma labor, en el mismo horario y en un CAV de igual categoría.

Visto lo anterior, no hay lugar a ordenar ningún tipo de nivelación laboral, pues aun cuando los señores Saúl Cabrera Benjumea, Bran Alexi Pabón Pinilla, Ángel Emilio

---

<sup>33</sup> 01 ExpedienteDigital Página 62

<sup>34</sup> 01 ExpedienteDigital Página 91

<sup>35</sup> 01 ExpedienteDigital Página 196

Rangel Pinto, Edison Manuel Reyes Campos, Diana Marcela Acosta Ortiz, María Karina Pallares Rueda y Diego Alejandro Velasco Arias, tienen el cargo de CONSULTOR DE SERVICIO PERSONALIZADO A CLIENTES al igual que el demandante, lo cierto es, que las condiciones en la que prestan sus servicios conllevan a una diferenciación justificada.

Ahora, justamente esa mayor o menor carga laboral, sobre la cual disiente el extremo actor, es justamente a lo que se refiere la premisa a trabajo igual salario igual, sin que se cumpla en el asunto de marras, pues como quedó sentado en las testimoniales, según la carga operativa y el avance comercial, la compañía requiere establecer metas independientes, que se traducen en el horario y número de puntos de atención a los clientes, mayor o menor número de asesores por punto de servicios, por lo que aun cuando la labor se desarrolle a nivel nacional bajo un mismo concepto, las circunstancias de cada ciudad/región determinan las necesidades operativas y circunstancias laborales de los trabajadores.

En este punto es importante resaltar que para la procedencia de la nivelación salarial es necesario que: **i)** los trabajadores presten servicios a un mismo empleador, **ii)** ejerzan el mismo cargo y las mismas funciones, **iii)** que la distinción no se funde en causas objetivas.

En consecuencia, se confirmará la sentencia apelada en su totalidad.

### **3. Costas.**

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 365 del C.G.P., se condenará en costas en esta instancia a la apelante.

## **IV. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, la **Sala Primera de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali**, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

### **RESUELVE**

**PRIMERO: CONFIRMAR** la sentencia objeto de apelación.

**SEGUNDO: COSTAS** a cargo de la parte apelante y en favor de la parte demandada. Se fijan como agencias en derecho la suma de un salario mínimo legal mensual vigente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Los Magistrados,

Firma digitalizada para  
Actos Judiciales



**FABIO HERNÁN BASTIDAS VILLOTA**  
**FABIO HERNÁN BASTIDAS VILLOTA**

*En uso de permiso*  
**CARLOS ALBERTO CARREÑO RAGA**

Firma digitalizada para  
Actos Judiciales



**YULI MABEL SÁNCHEZ QUINTERO**