

TEMA: OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR – Entre otras son obligaciones del trabajador: realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido; comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios. / **OTROSÍ** - Es un documento que se anexa a un contrato para modificar, agregar o eliminar las condiciones pactadas en el mismo. Es un instrumento legal que permite hacer cambios sin tener que celebrar un nuevo contrato. / **DESPIDO INJUSTO**- No se genera el despido injusto y se da la terminación del contrato de trabajo por justa causa, cuando se presente cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador, consagrados en el C.S.T., o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos. /

HECHOS: A través de la presente acción judicial, el demandante pretende se condene a COMCEL S.A., al pago de la indemnización por despido sin justa causa, con la indexación de las condenas. El Juzgado Primero Laboral del Circuito de Bello, absolvió a la demandada de la totalidad de las pretensiones, señalando que la misma terminó de forma legal el contrato de trabajo, puesto que la falta cometida se encuentra calificada como grave en el otrosí al contrato de trabajo; además, se cuenta con respaldo probatorio, y se garantizó el debido proceso realizándose diligencia de descargos. El problema jurídico para resolver se circunscribe en establecer si al demandante le fue terminado su contrato de trabajo de manera injusta que dé lugar al pago de indemnización por despido sin justa causa.

TESIS: (...) Es preciso señalar que la normativa consagra dos situaciones: la primera, en la que corresponde al juzgador evaluar la conducta del trabajador y calificarla como grave; y la segunda, en la que la calificación de gravedad de la falta debe constar en los actos que la consagran como tal. Sobre estas particularidades, se ha pronunciado la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Laboral, entre otras, en las sentencias STL12438 de 2015, SL12904 de 2017, SL2634 de 2018, SL670 de 2018 y la reciente SL2857-2023. (...) En este caso, se avizora que las partes suscribieron un otrosí el 1 de junio de 201, en la cláusula segunda numeral primero se estableció como falta grave: “El incumplimiento de las metas mínimas establecidas por el EMPLEADOR mes a mes en temas de retención, cambios de plan Up y DownGrade, ventas, tiempos de atención, solución en primer contacto”. (...) Considera la Sala, que a pesar que la jurisprudencia de la Sala de Casación Laboral, de la Corte Suprema de Justicia, tiene establecido que cuando la falta en la que se fundamenta el despido esté determinada en el contrato de trabajo u otro instrumento, no puede el juzgador en principio valorar la gravedad de la misma, no significa que al juez le queda vedado valorar si la falta se basa en que al trabajador se le hayan impuesto exigencias laborales abusivas, o manifiestamente absurdas, irrazonables o desproporcionadas, o que escapen al querer o control del trabajador, o se consagren conductas irrisorios o fútiles, como por ejemplo llegar tarde al trabajo siquiera en un minuto por una sola vez, casos estos en los que en criterio de la Sala, excepcionalmente, a pesar que se pruebe el hecho, el juez puede desconocerlo como justa causa de terminación del contrato de trabajo. (...) Analizando de manera armónica la prueba arrimada al plenario, lo primero que advierte la sala, es que el demandante, además de ser conocedor de las metas requeridas por la demandada, era consciente de las implicaciones de su incumplimiento. (...) Ahora, en el caso que las metas impuestas dependan del actuar de otras personas, el trabajador obligado a cumplirlas o mejor a vigilar que se cumplan, por lo menos debe demostrar, que realizó los requerimientos y vigilancia al personal a su cargo para cumplir las metas o por lo menos para verificar por qué no se estaban

cumpliendo, para así informarlo al empleador para tomar los correctivos necesarios, para salvar su responsabilidad si el empleador no los tomaba. (...) De otra parte, esta sala no comparte los argumentos expuestos por el extremo activo, quien pretende evadir la responsabilidad en el cumplimiento de metas bajo la tesis de que las mismas estaban asignadas únicamente al CAV y a los consultores. Esta postura resulta acomodada a sus intereses, teniendo en cuenta la condición de coordinador del área que ostentaba, lo cual, por supuesto, implica mayores responsabilidades, en el logro de las metas, o al menos de demostrar que eran inalcanzables por alguna razón, o que realizó todas las acciones que estaban a su alcance para alcanzarlas sin que se pudieran lograr. (...) Así las cosas, del estudio del otrosí que en su momento modificó el contrato de trabajo, en armonía con el restante material probatorio relativo a las metas asignadas por el empleador, concluye esta sala que la conducta del empleado al no cumplir con las metas, y al no demostrar que eran incumplibles constituye, en los términos de lo pactado, una falta grave a sus obligaciones y deberes contractuales, situación que conforme a lo acordado, da lugar a la terminación del contrato por parte del empleador con justa causa, de acuerdo con lo consignado en la carta de despido, y en tal sentido, se confirma la sentencia de primer grado.

MP. FRANCISCO ARANGO TORRES

FECHA: 08/11/2024

PROVIDENCIA: SENTENCIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA



SALA DE DECISIÓN LABORAL

El ocho (08) de noviembre de dos mil veinticuatro (2024), la SALA PRIMERA DE DECISIÓN LABORAL del TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN, procede a proferir sentencia de segunda instancia, en el presente proceso ordinario laboral promovido por **CARLOS ARTURO RAMÍREZ PARRA**, contra la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A.** (en adelante COMCEL S.A.) tramitado bajo el radicado No. **05088-31-05-001-2018-00455-01**.

El magistrado del conocimiento, Dr. FRANCISCO ARANGO TORRES, declaró abierto el acto y previa deliberación sobre el asunto, la Sala adoptó el proyecto presentado por el ponente, el cual quedó concebido en los siguientes términos:

1. ANTECEDENTES

A través de la presente acción judicial, el demandante pretende se condene a COMCEL S.A., al pago de la indemnización por despido sin justa causa, con la indexación de las condenas.

Como fundamentos de hecho de sus pretensiones relata el accionante que, celebró contrato de trabajo con la demandada desde el 20 de marzo de 2001, desempeñándose como auxiliar de actividades, auxiliar de cartera, consultor de servicio al cliente y coordinador del servicio al cliente, último cargo donde prestó sus servicios en el centro comercial Puerta del Norte del Municipio de Bello.

Refiere que el 1º de junio de 2011 fue obligado a suscribir *otrosi* al contrato de trabajo, modificándose la cláusula segunda, determinándose como justa causa de despido el incumplimiento de las metas mínimas establecidas por el empleador en temas de retención, cambios de plan up, Down grade, ventas, tiempos de atención, solución en el primer contacto.

Señala, que en muchas oportunidades, solicitó a su jefe inmediato le explicara cómo sería el cumplimiento de las nuevas metas, asimismo solicitó capacitación para él y su personal sobre la nueva forma de proceder con las nuevas metas asignadas.

Afirma, que el 26 de febrero de 2018 fue citado a diligencia de descargos con ocasión de incumplimiento de las políticas, procesos y directrices de la compañía, y a su contrato de trabajo, y el 05 de marzo de 2018 fue despedida con base en los numerales 2, 4 y 6 del artículo 62 del CST, en concordancia con ellos numerales 1 y 5 del artículo 58 del mismo código, así como los numerales 1 y 5 del literal e) del artículo 47 del RIT, y por último, conforme a la cláusula segunda del *otrosí* firmado el 1 de junio de 2011.

Por último, indica que le pagaron la liquidación de prestaciones sociales.

2. DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA:

El *a quo* despachó de manera desfavorable las pretensiones de la demanda, absolviendo a la demandada de la totalidad de las pretensiones del libelo, señalando que luego de analizar la prueba arrojada al proceso, se concluye que la empresa demandada terminó de forma legal el contrato de trabajo, puesto que la falta cometida se encuentra calificada como grave en el *otrosí* al contrato de trabajo suscrito el primero de 01 de junio de 2011. Además, se cuenta con respaldo probatorio, y se garantizó el debido proceso realizándose diligencia de descargos.

3. DEL RECURSO DE APELACIÓN.

La sentencia fue apelada por la parte demandante, argumentando que si bien es cierto entre las partes hubo una calificación de aquellos hechos que se configuraban como justa causa para dar por terminado el contrato, debió hacerse un análisis exhaustivo si efectivamente esos hechos se presentaron para establecer si se configuró la justa causa.

Expone, que no se debe pasar por alto que al señor Carlos Ramírez no le era posible cumplir con las metas que le fueron comunicadas, pues no era él quien debía asumir dichas funciones, sino de los consultores que hacían parte del centro de atención y ventas (CAV).

Arguye que la testigo Mónica Uribe, ratifica que las metas comunicadas al demandante eran para el CAV y no para él de manera personal. Asimismo, alega haber quedado

demostrado que la empresa demandada no realizó ningún tipo de seguimiento con el fin de contrarrestar el incumplimiento de los consultores, quien a final de cuentas eran los responsables de las metas de ventas. Agrega que los testigos traídos por la parte demandante, ratificaron que no ocurría nada con el incumplimiento por parte de ellos, y que ese incumplimiento fue reiterativo mes a mes y no hubo ningún tipo de sanción.

Finalmente, solicita hacer un análisis del expediente y se accedan a las pretensiones de la demanda.

4. DE LAS ALEGACIONES EN SEGUNDA INSTANCIA.

Corrido el traslado para alegar en esta instancia, las apoderadas del demandante y de del COMCEL, presentaron oportunamente escrito de alegación, argumentando resumidamente lo siguiente:

ALEGATOS DEL DEMANDANTE.

Afirma que el año 2011 la empresa decide realizar ciertos cambios, dentro de los cuales está la creación de OTROSI, en el cual se dejaba claramente estipulado , que en el evento de que el empleado no cumpliera con sus metas, esto sería justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo; asimismo dentro de los cambios de la compañía se encontraba una nueva forma de medir a los empleados, en sus metas, ya que anteriormente no existían, metas que nunca fueron claramente socializadas, enseñadas por la demandada, y solo eran notificadas cada mes sin verificar si efectivamente los empleados entendían las mismas.

Expresa que la meta asignada al señor Carlos Arturo la tenía que cumplir todo el CAV (Centro de Atención y Ventas) es decir la sumatoria de los cumplimientos de todo el personal; que durante los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018, al actor se le notificó por correo electrónico que debía cumplir unas metas, llamando poderosamente la atención que estas fueron notificadas el 24 de enero de 2018, es decir, faltando 6 días para terminar el mes.

El señor Carlos Arturo efectivamente recibió las notificaciones de cumplimiento de metas, pero nunca se le retroalimentó o requirió para validar el motivo del presunto incumplimiento del CAV que coordinaba, y solo tuvo conocimiento de su presunto incumplimiento el día que fue requerido a proceso disciplinario, y por el contrario, jamás tuvo el mínimo indicio de incumplimiento, y como prueba aportada en la demanda, le

fue cancelado comisión por venta por cumplimiento de los meses de noviembre 2017, diciembre 2017 y enero de 2018.

La empresa actuó con mala intención debido a que, en los descargos practicados, muestra unas mediciones de metas que no tiene ningún tipo de relación o no se entendieron en su momento por el señor Carlos, y no se le brindó claridad alguna.

El accionante fue víctima de la persecución que inició la empresa demandada sobre aquellos empleados antiguos que no aceptaron las nuevas condiciones de la empresa, hecho que fue mencionado durante el proceso.

ALEGATOS DE COMCEL S.A.

La apoderada judicial divide sus alegaciones en tres aspectos que denomina:

RESPECTO DE LA VIOLACIÓN A LAS OBLIGACIONES POR PARTE DEL DEMANDANTE

Tal como quedó demostrado en el proceso, el señor Ramírez Parra pactó en el contrato de trabajo y en un *otrosí* con la demandada, que constituye falta grave y es justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo, "...1. El incumplimiento en las metas mínimas establecidas por el EMPLEADOR mes a mes en temas de RETENCIÓN ION, cambios de plan 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".

Por lo cual, en la diligencia de descargos celebrada el día 28 de febrero de 2018, se logró concluir, que el actor incumplió con sus obligaciones laborales relacionadas con el cumplimiento de las metas de ventas asignadas para los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018.

A su vez, dentro de dicha diligencia, quedó claro que al demandante le eran comunicadas de manera previa, las metas que debía cumplir mes a mes, y aparte de esto, recibía por parte de COMCEL S.A, un acompañamiento y capacitación constante para el ejercicio de sus funciones.

Demostrada la justa causa, el numeral 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del trabajo, contienen dos supuestos, el primero de ellos contiene una circunstancia en la que debe ser evaluada la conducta del trabajador de encontrarse mérito será susceptible de ser calificada por el juez de trabajo como grave; y el segundo supuesto

consagrado por este numeral está dado por la voluntad de las partes contratantes, en la cual la calificación de grave ha de constar en los actos que consagran la falta, no pudiendo el juez calificarla, resaltando lo expuesto en sentencia SL5474 de 2019.

SOBRE EL DESPIDO CON JUSTA CAUSA Y SU NO EQUIVALENCIA A UNA SANCIÓN DISCIPLINARIA

La Corte ha precisado con insistencia que el despido no se asimila a una sanción disciplinaria y, en consecuencia, aquel no tiene que estar sujeto a un trámite previo, salvo que tal exigencia se hubiera pactado en el contrato de trabajo, la convención colectiva y el pacto colectivo, situación que no es la que se da en este proceso. Para el efecto, referencia las sentencias 30612 del 22 de abril del 2008 y 32422 del 13 de marzo de 2008, T 546 del 2000, y T 546 del 2000.

De manera tal que, para la protección al derecho de defensa del trabajador, salvo norma interna de la empresa que establezca un procedimiento para el despido, lo mínimo legalmente exigible es que, al momento del retiro, se le haga saber a este los motivos y razones concretas del despido, que previamente fueron establecidas por el empleador y así, dicho empleado pueda controvertir los hechos que son constitutivos de la resolución del contrato por justa causa, por lo cual, en ningún momento se vulneró el derecho de defensa ni debido proceso del demandante.

SOBRE LAS METAS IMPUESTAS

Frente al particular, de acuerdo con el rol de “coordinador de servicio personalizado al cliente”, este además de ser imagen de la compañía, es aquél sujeto veraz, con conocimiento e información de mercados, que le es encargado por la Compañía, el tratar día a día con clientes y que a su vez, cuenta a su cargo, con un equipo de trabajo el cual está encaminado a cumplir con dichas funciones, para ello, es capacitado y se le realiza un seguimiento y acompañamiento, que por supuesto en el caso del demandante no fue la excepción.

Por lo cual, el objeto del contrato de trabajo del “coordinador de servicio al cliente personalizado”, requiere unas metas mínimas de ventas, las cuales eran de conocimiento del demandante, por lo que no podrá trasladarse dicha obligación de cumplimiento al CAV.

Resalta que en la diligencia de descargos celebrada el 28 de febrero del 2018, el demandante confesó, entre otras que:

1. Le eran comunicadas de manera previa las metas de ventas mes a mes, las cuales debía cumplir.
2. Recibió capacitaciones y acompañamiento por parte de COMCEL S.A, para el desarrollo de sus funciones.
3. Reconoció, que incumplió las metas de ventas para noviembre y diciembre de 2017 y enero del 2018.

De manera tal que, el señor Carlos Arturo Ramírez Parra, incumplió sus obligaciones contractuales y reglamentarias de manera grave, generando la obligación de finalizar con justa causa su contrato de trabajo.

5. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

El problema jurídico para resolver se circunscribe en establecer si al demandante le fue terminado su contrato de trabajo de manera injusta que dé lugar al pago de indemnización por despido sin justa causa.

Tramitado el proceso en legal forma, y por ser competente esta Corporación judicial para conocer de la apelación de la sentencia, conforme a lo dispuesto en los Arts. 10 de la Ley 1149 de 2007, se pasa a resolver, previas las siguientes.

6. CONSIDERACIONES:

Se resolverá el recurso de apelación, atendiendo el principio de consonancia que establece el artículo 35 de la Ley 712 de 2001 en virtud del cual las decisiones de segunda instancia se circunscriben exclusivamente a los asuntos objeto del recurso.

Antes de entrar a estudiar los asuntos de controversias de las partes, se ha de manifestar que no es punto de controversia que el demandante y Comunicación Celular S.A. estuvieron vinculadas mediante un contrato de trabajo a término indefinido que perduró entre el 20 de marzo de 2001 y el 5 de marzo de 2018, fecha en la que se terminó por decisión unilateral del empleador aduciéndose justa causa.

A propósito de la terminación del vínculo contractual, a folios 71 y 164 del archivo "01 PROCESO ORDINARIO", se observa carta mediante la cual Comcel S.A. comunica al actor lo siguiente:

1. La Compañía tuvo conocimiento que Usted incumplió con sus obligaciones laborales como Coordinador Servicio Personalizado a Clientes, especialmente las establecidas en los numerales 1º y 5º del artículo 58 y numerales 1 y 5 del artículo 52 del Reglamento Interno de Trabajo y en el numeral 1º de la Cláusula Segunda del Otrosí de fecha 01 de junio de 2011, toda vez que en los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018, Usted no cumplió con los presupuestos de metas e indicadores, previamente establecidos por la Empresa y notificados a Usted, en los siguientes términos:

- En el mes de noviembre de 2017, Usted incumplió con los indicadores SIC, colocación, venta prepago, venta pospago y meta ventas totales, los cuales hacen parte del presupuesto de metas.
- En el mes de diciembre de 2017, Usted incumplió con los indicadores de SIC, colocación y venta pospago, los cuales hacen parte del presupuesto de metas.
- En el mes de enero de 2018, Usted incumplió con los indicadores de colocación y de venta pospago, los cuales hacen parte del presupuesto de metas.

...

De conformidad con los hechos anteriormente señalados, la Compañía haciendo uso de las facultades que la Ley le otorga, ha decidido dar por terminado su contrato de trabajo de manera unilateral y con justa causa, de conformidad con lo previsto en los numerales 2º, 4º y 6º del artículo 62 del C.S.T., modificado por el artículo 7 del Decreto 2351 de 1985, en concordancia con los numerales 1º y 5º del artículo 58 del mismo Código, así como lo previsto en los numerales 1º y 5º y el literal e) del artículo 47 del Reglamento interno de Trabajo de la Empresa y en el numeral 1º de la Cláusula Segunda del Otrosí de fecha 01 de junio de 2011.

En este orden de ideas, se aprecia que el empleador encuadró la causal invocada en lo dispuesto en los numerales, 2, 4 y 6 del artículo 62 del C.S.T, para lo cual, primeramente, habrá de señalarse que, a juicio de esta sala, los numerales 2 y 4 alegados en la misiva de despido, no se ajustan a los supuestos facticos descritos en el mismo escrito.

En este orden de ideas, este fallador plural colige que el empleador no encuadró la causal invocada en lo dispuesto en el numeral 9) del artículo 62 del C.S.T., sino en el numeral 6) del mismo estatuto sustantivo, donde se consagra como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo ***“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”***. (Negrita intencional)

Es preciso señalar que la normativa citada consagra dos situaciones: la primera, en la que corresponde al juzgador evaluar la conducta del trabajador y calificarla como grave; y la segunda, en la que la calificación de gravedad de la falta debe constar en los actos que la consagran como tal. Sobre estas particularidades, se ha pronunciado la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Laboral, entre otras, en las sentencias STL12438 de 2015, SL12904 de 2017, SL2634 de 2018, SL670 de 2018 y la reciente SL2857-2023.

En este caso, se avizora que las partes suscribieron un *otrosí* el 1 de junio de 2011 (fls. 75 y 154 del archivo 01 PROCESO ORDINARIO), en la cláusula segunda numeral primero se estableció como falta grave: ***“El incumplimiento de las metas mínimas establecidas por el EMPLEADOR mes a mes en temas de retención, cambios de plan Up y DownGrade, ventas, tiempos de atención, solución en primer contacto”***.

Además de ello, y según lo expuesto en el documento antes referenciado, el reglamento interno de trabajo (fls. 56 a 61 y 239 a 250 del archivo 01 PROCESO ORDINARIO), donde se lee:

ARTICULO 52.- Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

...

5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.

...

ARTICULO 58.- Constituyen faltas graves:

1. El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente por quinta vez;
2. La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez;
3. La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez, y
4. Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Así las cosas, la causal de terminación del contrato de trabajo esgrimida por la sociedad demandada referente al incumplimiento de metas, está tipificada y previamente convenida por las partes como grave para dar por terminado el contrato de trabajo.

En este punto, resuelta pertinente señalar que el hecho de que una conducta del trabajador sea calificada en el contrato de trabajo como falta grave que faculte al empleador para terminar el vínculo contractual por justa causa, no significa que el juez no pueda examinar los motivos aducidos para determinar si efectivamente el trabajador incurrió en dicha falta. Desde luego en principio, no podrá juzgar la gravedad de esta, pues la calificación ha sido previamente convenida por las partes, pero sí para analizar si el trabajador incurrió en la conducta convenida como causal de terminación del contrato de trabajo, ya que en estos eventos no opera la responsabilidad objetiva.

Igualmente considera la Sala, que a pesar que la jurisprudencia de la Sala de Casación Laboral, de la Corte Suprema de Justicia, tiene establecido que cuando la falta en la que se fundamenta el despido esté determinada en el contrato de trabajo u otro instrumento, no puede el juzgador en principio valorar la gravedad de la misma, no significa que al juez le queda vedado valorar si la falta se basa en que al trabajador se le hayan impuesto exigencias laborales abusivas, o manifiestamente absurdas, irrazonables o desproporcionadas, o que escapen al querer o control del trabajador, o se consagren conductas irrisorios o fútiles, como por ejemplo llegar tarde al trabajo siquiera en un minuto por una sola vez, casos estos en los que en criterio de la Sala, excepcionalmente, a pesar que se pruebe el hecho, el juez puede desconocerlo como justa causa de terminación del contrato de trabajo.

En anterior criterio ha sido también sostenido en casos especiales por la Sala de Casación Laboral, de la Corte Suprema de Justicia (Sentencias SL-3063 de 2023 y SL-071 de 2024)

Pues bien, con el objetivo de verificar lo anterior y resolver la apelación, esta corporación estudiará las pruebas allegadas al plenario.

Respecto al conocimiento de las metas por parte del demandante, mírese que en el acta de descargos elaborada el 28 de febrero de 2018 (fls. 79 a 100 y 173 a 185 del mismo archivo 01), resaltan las siguientes respuestas suministradas por el señor Carlos Arturo:

P. Dentro de sus responsabilidades está la de cumplir las cuotas de ingresos y ventas establecidas por la Compañía mes a mes?
R. Dentro de mis responsabilidades esta trabajar para el cumplimiento de las metas trazadas la Compañía.

P. Sabe Usted para qué la Compañía establece presupuestos de ingresos y ventas?
R. Para tener rentabilidad.

P. Es de su conocimiento que al no cumplir con las cuotas establecidas, se ven afectados los ingresos de la Compañía?
R. No, porque si hay ingresos para la compañía porque hay cumplimientos.

P. Es de su conocimiento que su contrato de trabajo indica que el no cumplimiento de las cuotas mínimas se considera una falta grave?

R. Sí y claro y sustento que me ví obligado a firmar dos otro sí al contrato de trabajo el año pasado 2017 por temor a perder mi trabajo, uno de los otro sí era donde se me informaba que no tendría incremento salarial a partir de dicho año y que en cambio tendría unas bonificaciones y compensaciones de acuerdo a resultados; y el otro otro sí, fue uno de colaboración por el tema de convergencia de las dos compañía Personas y Hogar donde al momento de la firma de este y a la fecha no he recibido ningún tipo de capacitación sobre los procesos, procedimientos y aplicativos de hogar.

...

P. Indique si es cierto o no que usted recibió Acompañamientos en Generación de informes para facilitarle la evaluación de resultados, Recordación ofertas divulgadas a través de circulares, Asignación de funciones a través del documentos Controles CAV (Actual Manual políticas de operación en CAV) , ofertas y promociones para el cumplimiento de las metas de ventas, apoyo estrategia comercial respecto a metas volantes que apoyen el crecimiento en ventas y control de la colocación, Taller Yo dejo Huella y Especialización en ventas dirigido por UNIVERSIDAD CLARO, Reuniones programadas para evaluación de resultados y divulgación de estrategias comerciales y Retención, para el cumplimiento de sus funciones a cargo?

R. Recibi acompañamientos no de la manera necesaria, completa y efectiva para el cumplimiento de mis funciones.

...

Le pongo de presente las metas que le fueron anunciadas para el mes de noviembre, diciembre de 2017 y enero de 2018, según datos suministrados por la Gerencia de Comisiones:

P. Según la información que acabo de enseñarle, indique por qué si conocía de antemano los presupuestos que debía cumplir por qué no los cumplió?

R. Como lo he reiterado en repetidas ocasiones los objetivos los he cumplido de acuerdo a mis capacidades y a los aportes que me da la compañía.

...

Luego, dentro de su versión afirma que:

El tema de las ventas es un problema de compañía, yo cumplo los objetivos de acuerdo a mis capacidades y a lo que la compañía me aporta para este ítem, en donde prácticamente son estrategias propias que realizo en el CAV para apuntarle a este indicador y una de esas estrategias es las metas volantes que lanzó en tiempo libre a los consultores sea saliendo una o dos horas antes de finalizar la jornada laboral, entrando dos o tres horas tarde al día siguiente, lanzando sábados libre a los consultores por cumplimiento de la meta. Es importante resaltar que esta estrategia me afecta otro indicador como es el de la SIC.

Igualmente, del acervo documental aportado, se vislumbran correos electrónicos remitidos por la Gerente Regional CAVS al demandante, en donde se le informa "Meta de Indicadores" de los meses noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018 (fls. 144 a 147 y 190 a 208 del mismo archivo 01), en los que se observa que no es cierto lo afirmado en los alegatos del demandante, que el cumplimiento de metas de los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018, solo fueron notificadas el 24 de enero de 2018, faltando 6 días para terminar el mes, toda vez que se puede apreciar, que las metas de noviembre fueron comunicadas el día 1 de este mes, las de diciembre el día 5 de este mes, y solo las de enero fue comunicada el día 24 de este mes.

Continuando con el análisis del material probatorio, en la audiencia de trámite y juzgamiento, se practicó interrogatorio de parte de la señora **Adriana Márquez Acosta** en calidad de representante legal de la empresa demandada, pudiéndose extraer, en lo que para resolver el caso interesa, lo siguiente: **i)** El señor Carlos Ramírez era coordinador de servicio personalizado al cliente, sus funciones eran atender y coordinar todo lo relacionado con la atención a los usuarios de la compañía, verificarle también en la labor de los consultores a cargo que cumplieran con todos los parámetros establecidos por la compañía para la atención de los usuarios; **ii)** En el CAV había un supervisor, pero el coordinador es el que tiene toda la responsabilidad, y el supervisor le colabora al coordinador en la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los consultores; **iii)** A los coordinadores y consultores se les informa mes a mes la variación en el cumplimiento de metas; **iv)** El demandante como coordinador, tenía unas metas que se relacionaban con todo el CAV, los consultores a su vez tenían metas, y el CAV como unidad de negocio también tiene su meta, pero el coordinador debía verificar el cumplimiento de las mismas; y **v)** La señora Mónica Uribe era la persona que le hacía el seguimiento al cumplimiento de metas por parte de Carlos Arturo Ramírez Parra.

Y del interrogatorio de parte realizado al demandante **Carlos Arturo Ramírez Parra** sobresale: **i)** Sus funciones eran coordinar la parte comercial del punto, retroalimentar a los consultores, hacerle seguimiento, escalar casos puntuales de los usuarios, agendar pre turnos diarios con los conductores antes de la apertura, hacerles seguimiento a los objetivos, darles a conocer las metas que debían cumplir tanto en ventas, retención, productividad, la prestación del servicio, los horarios de atención de acuerdo a las mallas de turnos, la firma de las actas de compromiso mensuales de para cada consultor, atención de las empresas que trabajan para Claro cómo eran los de servicio técnico, el área de cajas, bodega, servicios generales y la aparte de vigilancia; **ii)** La gerente Mónica María le informaba a través de correo electrónico, las metas que debían cumplir los consultores a su cargo; **iii)** Realizaba seguimientos constantemente; **iv)** No fue despedido por justa causa, pues las metas asignadas eran al punto de ventas y a cada consultor, pero no a él; **v)** No tenía facultades para ser llamado atención, solo retroalimentaciones; **vi)** Tenía un salario variable, con un máximo y un mínimo el que dependía del cumplimiento de todos los indicadores, iniciando con un porcentaje del 80%, y luego de ese porcentaje, había escala de \$120.000 y máximo \$650.000 en el mes; y **vii)** La compañía no administra las herramientas necesarias, referenciando los aplicativos para atender los clientes para hacer las consultas de crédito, y ello ocasionaba caídas en los resultados.

En cuanto a la prueba testimonial, se halla lo siguiente:

Como testigo convocado por el demandante, compareció **Sandra Milena Henao López**, cuya declaración se encuentra grabada a partir del minuto 00:51:50 de la audiencia del artículo 80 del CPL y SS, quien indicó que Carlos Ramírez fue su jefe en Comcel desde octubre de 2014 hasta diciembre de 2017; que su cargo fue el de consultora de servicio al cliente, y sus funciones eran atender directamente al cliente que se presentaba al centro de atención y ventas, y se le asignaban metas en cuanto a productividad en ventas y para retención de clientes, las cuales se le comunicaba cada mes mediante correo electrónico. Que nunca tuvo ningún requerimiento por parte del señor Carlos.

Que durante los meses de noviembre y diciembre de 2017, Carlos les llegó a informar que su líder le hacía llamados de atención porque no estaban cumpliendo metas. Que era imposible cumplir esas metas por varias razones, primero, porque los procesos de atención eran muy extensos, es decir, se podría demorar en atender a una persona 1 hora o 1.30 horas en promedio, entonces el tiempo de respuesta a los clientes en tiempo de atención no podía cumplirse. Agrega que el sistema realmente era muy

malo, había muchas caídas por ello no podían cumplir los otros indicadores; y que también era muy difícil retener a un cliente cuando se quería ir por el mal servicio que presta la compañía.

Que Carlos hacía constantemente pre turnos, los cuales eran antes de iniciar los turnos diarios, y les indicaba cuáles eran las estrategias que se iban a implementar ese día; igualmente narró que se hacían unos concursos entre consultores para incentivar el tema de las ventas o la retención.

Luego expresó que Carlos no tenía que cumplir metas, pues las metas eran para los consultores, y cada uno era responsable del cumplimiento. Si los consultores no cumplían meta, no pasaba nada, el otro mes iniciaba desde cero con otra meta.

Finalmente dijo que las funciones de los coordinadores era hacer seguimiento en la parte comercial, hacer la apertura del CAV, velar por el funcionamiento de todas las áreas, la parte de caja, que los aparatos estuvieran funcionando, y si había una caída del sistema, reportarlo.

También compareció **Luisa María Montoya Correa**, cuyo testimonio se encuentra grabado a partir de 01:08:37, la que comentó que trabajó en Comcel desde el 2010 hasta el 2016, y allá conoció a Carlos Arturo Ramírez, pues era su coordinador. A la testigo se le indagó por algunas situaciones de su labor, sin embargo las mismas se refieren a fecha anterior al alegado incumplimiento de metas alegado en el caso, razón por la cual esta sala no profundizará en su análisis.

Como testigo convocada por la sociedad demandada, se escuchó a la señora **Mónica María Uribe Diaz** a partir del minuto 01:17:48, quien contó que conoce a Carlos Ramírez porque fue coordinador de servicio al cliente de Comcel, y dejó de laborar en el año 2018 por incumplimiento en los indicadores de ventas, de retención y de nivel de servicio.

Referenció que cada dos días se le envía a los coordinadores la información de cómo van sus indicadores, y los indicadores palancas para llegar a las metas establecidas, para que ellos a su vez puedan ejecutar planes de acción con el equipo de trabajo que tienen a cargo. Entonces si iban cumpliendo, previamente lo saben.

Agrega la testigo que, como jefe de Carlos, hizo algunas reuniones informándoles cómo iban en sus indicadores, cómo iban las metas y revisando necesidades para

poder llegar a los cumplimientos. Las metas a cumplir se les informaba cada mes por correo electrónico, pero semanalmente se les remitía información, y esas metas las establecía un área de la compañía que se llama "inteligencia comercial".

Las metas que se le comunicaban a Carlos Arturo eran del CAV; que algunos consultores a cargo de Carlos tenían cumplimiento de metas, y otros no, y esas metas dependen del mes, porque hay unos periodos como diciembre y enero donde se generan muy buenos ingresos, y otros meses que son más bajos, también hay meses donde lanzan promociones, entonces se evalúan todas esas situaciones.

Los coordinadores están obligados al cumplimiento de metas. A ellos les llega una carta donde se les daba a conocer la meta debiendo trabajar por ese cumplimiento, y para cumplirlos, explica que tienen unos recursos humanos, unos recursos físicos y unos recursos a nivel de planes y promociones.

Contó que cuando habían caídas en el sistema, tienen planes de contingencia, apoyándose en a través del *611, que es otra área diferente por medio de la cual los clientes se comunican a través del teléfono celular, y en los CAV también había un teléfono que guiaba a los clientes para que los atendieran directamente en el *call center* para poder solucionar esa contingencia.

En lo relativo a ventas de productos cuando se caía el sistema, la contingencia se solucionaba quedándose el consultor con la información del cliente para llamarlo posteriormente. No obstante, no recibió quejas por parte de los asesores al no poder prestar sus servicios con ocasión a lentitud del sistema, pues ello no era frecuente, y cuando ocurría, se hacían ajustes en las metas.

Depuso que el demandante tenía un salario variable, aclarando que la remuneración estaba compuesta por un fijo y un salario variable que dependía del cumplimiento de metas.

Luego dijo que en un CAV están presentes los consultores, los coordinadores y los supervisores. Los consultores son quienes deben dar esa atención al cliente, y el coordinador debe apoyar en algún momento dado si así se requiere.

Comentó que para el cumplimiento de metas para el año 2017, el CAV donde laboraba el demandante tenía aproximadamente 40 consultores, adicional a ello, el señor Carlos disponía de otros recursos como los siguientes: i) explicar a los consultores el sistema

de esquema variable mediante el cual estos podían aumentar sus ingresos dependiendo de los resultados; **ii)** optimizar el recurso a través del supervisor para llegar a cada consultor y generar un apoyo importante respecto a las brechas de conocimiento que se puedan tener; **iii)** contaban con un ejecutivo de entrenamiento que estaba asignado en cada CAV para hacer capacitaciones; **iv)** en esa época, a los coordinadores les llegaba un merchandising que lo podían utilizar de acuerdo al indicador que necesitaban mover; **v)** si el “área de conjunto” junto a los coordinadores identifican algunas necesidades, se apoyan con actividades en el punto, por ejemplo con algunas rifas, se entregaban merchandising en días especiales; **vi)** según el tráfico de clientes que llegaran a las oficinas, ofrecer servicios y productos; **vii)** sacaban revistas de equipos y precios, sobre todo cuando habían promociones, para que el cliente se ilustrara mejor; **viii)** se tenían a promotores de las marcas con el propósito de facilitar la compra; **ix)** las marcas también entregaban merchandising por las compras de equipos; y **x)** habían descuentos que se les daban al cliente en el evento que este manifestara su deseo de desactivar la línea.

Finalmente, comentó que, en caso de incumplimiento de metas, es el coordinador quien debía detectarlo pues era quien hacía los acompañamientos a los consultores, y llegado el caso, debe avisar a sus superiores cuales consultores no están cumpliendo y demostrar los acompañamientos.

Analizando de manera armónica la prueba arrojada al plenario, lo primero que advierte la sala, es que el señor Carlos Arturo, además de ser conocedor de las metas requeridas por la demandada, era consciente de las implicaciones de su incumplimiento.

Ahora, de la diligencia de descargos y del interrogatorio de parte practicado en audiencia, se desprende que el demandante confiesa que incumplió las metas que le establecidas, pero sostiene que para los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018, no fue posible cumplirlas debido a presuntas dificultades técnicas de la compañía. En ese sentido, para sustentar dicha afirmación, tenía la obligación de acreditar las dificultades técnicas que aduce o que los objetivos trazados eran irrazonables, por ejemplo, comparándolos con las metas impuestas y cumplidas en meses anteriores o en los mismos meses de años anteriores.

Ahora, en el caso que las metas impuestas dependan del actuar de otras personas, el trabajador obligado a cumplirlas o mejor a vigilar que se cumplan, por lo menos debe demostrar, que realizó los requerimientos y vigilancia al personal a su cargo para

cumplir las metas o por lo menos para verificar por qué no se estaban cumpliendo, para así informarlo al empleador para tomar los correctivos necesarios, para salvar su responsabilidad si el empleador no los tomaba.

Esta carga probatoria no fue cumplida, ya que del material documental aportado al expediente no se evidencia ninguna de las situaciones antes descritas. Además, de la versión rendida por la señora Sandra Milena, única testigo presentada por el actor, solo se desprende una mención a la extensa duración de los procesos de atención al cliente debido a las dificultades del sistema, sin que se haya abordado de manera concreta los demás medios o recursos con los que se contaba para cumplir las metas establecidas, y tampoco se explica si fue que en los meses que fueron cumplidas, se trabajaba con otras tecnologías o herramientas que permitían cumplirlas.

Además, la testigo manifestó que nunca tuvo ningún requerimiento por parte del señor Carlos, pues solo aduce después de afirma esto, que durante los meses de noviembre y diciembre de 2017, Carlos les llegó a informar que su líder le hacía llamados de atención porque no estaban cumpliendo metas, pero nada dice de acciones que haya desplegado el demandante en miras a que se pudieran cumplir las metas, o a poner de presente que no podían ser cumplidas por alguna razón.

Ahora, aunque la testigo convocada por el actor, hizo mención a que no se podían cumplir las metas, porque los procesos de atención a una persona eran muy extensos, de 1 hora o 1.30 horas en promedio, y que el sistema realmente era muy malo, había muchas caídas, y que también era muy difícil retener a un cliente cuando se quería ir por el mal servicio que presta la compañía, no se explica por qué en otros meses anteriores sí se pudieron cumplir las metas, o si es que tampoco se cumplieron sin ninguna recriminación del empleador que pudiera genera en el demandante la confianza legítima que las metas a cumplir eran las alcanzadas en los meses anteriores, o que pudiera mostrar que las metas impuestas de los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero de 2018, fueron irrazonables en comparación con las alcanzadas en los meses anteriores, o fue que la empresa no dio para lograr las metas suficientes incentivos en comparación con los otorgados en los meses anteriores.

Esta omisión probatoria, deja sin sustento las alegaciones del actor en cuanto a la imposibilidad de cumplir con los objetivos establecidos por la empresa durante los meses mencionados, o que las metas fueron irrazonables, o abusivas comparadas con las impuestas en los meses anteriores, o las comparadas con las logradas en estos mismos meses en años anteriores.

A *contrario sensu*, la testigo Mónica Uribe, quien fuera la superior jerárquica del actor, explicó que la caída del sistema era ocasional y, cuando ocurría, existían otros mecanismos para subsanar dicha contingencia, como marcar al *611 desde un celular o llamar al call center desde un teléfono fijo del CAV para solucionar cualquier inconveniente del usuario. Incluso, para no perder una posible venta, podían tomar los datos del cliente y luego devolverle la llamada. Aunado a ello, la testigo, de manera fluida, clara y precisa, relató diez recursos con los que contaba el señor Carlos Ramírez para el cumplimiento de las metas.

Este testimonio refuta la afirmación del actor sobre la imposibilidad de cumplir con las metas debido a las supuestas dificultades técnicas, sugiriendo que había alternativas disponibles para continuar con las tareas asignadas a pesar de los problemas técnicos esporádicos.

De otra parte, esta sala no comparte los argumentos expuestos por el extremo activo, quien pretende evadir la responsabilidad en el cumplimiento de metas bajo la tesis de que las mismas estaban asignadas únicamente al CAV y a los consultores. Esta postura resulta acomodada a sus intereses, teniendo en cuenta la condición de coordinador del área que ostentaba el señor Carlos Ramírez, lo cual, por supuesto, implica mayores responsabilidades, en el logro de las metas, o al menos de en demostrar que eran inalcanzables por alguna razón, o que realizó todas las acciones que estaban a su alcance para alcanzarlas sin que se pudieran lograr.

En armonía con lo anterior, cabe recordar que, en el interrogatorio de parte, el demandante admitió que, dentro de sus funciones, además de dar a conocer las metas que debían cumplir en ventas, retención, productividad y prestación del servicio, tenía la responsabilidad de hacer seguimiento para asegurar el cumplimiento de esos objetivos.

En cuanto a la inconformidad del recurrente referida a que no se le hizo un seguimiento previo y un acompañamiento para que cumpliera con sus compromisos, debe decirse que en el *otrosi* firmado, no se consignó la necesidad de requerimientos previos o acompañamiento para el cumplimiento de las metas y tampoco el actor acreditó que haya efectuado manifestaciones previas al despido a la sociedad demandada, sobre dificultades para el cumplimiento las metas o que solicitara asesoría o acompañamiento para poderlas cumplir o que fueran imposibles de cumplir, siendo relevante que la demandada no se limitó simplemente a imponer unas metas y dejar a sus trabajadores a la deriva para su obtención, pues más allá de haber sido

determinadas de acuerdo a la expectativa comercial del CAV, se suministraban medios para lograr el objetivo, como lo eran los ejecutivos de entrenamiento, merchandising para entregar a los clientes, rifas, revistas informativas, promotores de las marcas con el propósito de facilitar la compra de equipos, y descuentos en planes.

Así las cosas, del estudio del *otrosí* que en su momento modificó el contrato de trabajo, en armonía con el restante material probatorio relativo a las metas asignadas por el empleador, concluye esta sala que la conducta del empleado al no cumplir con las metas, y al no demostrar que eran incumplibles constituye, en los términos de lo pactado, una falta grave a sus obligaciones y deberes contractuales, situación que conforme a lo acordado, da lugar a la terminación del contrato por parte del empleador con justa causa, de acuerdo con lo consignado en la carta de despido, y en tal sentido, se confirma la sentencia de primer grado.

Costas en esta instancia a favor de la empresa demandada y a cargo del accionante por haber resultado vencido en el recurso de apelación. Las agencias en derecho, las estima el ponente en la suma de \$1.300.000.

7. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN, SALA PRIMERA DE DECISIÓN LABORAL, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia del 20 de abril de 2022, proferida por el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Bello, en el proceso ordinario laboral promovido CARLOS ARTURO RAMÍREZ PARRA contra el **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, en cuanto absolvió de las pretensiones.

SEGUNDO: Costas en esta instancia a favor de la empresa demandada y a cargo del accionante. Las agencias en derecho, las estima el ponente en la suma de \$1.300.000.

La presente sentencia se notifica a las partes por EDICTO.

Vuelva el expediente al juzgado de origen.

No siendo otro el objeto de esta diligencia se declara culminada, y se firma la providencia por quienes intervinieron en la decisión, los magistrados,

Firmado Por:

Francisco Arango Torres

Magistrado
Sala Laboral
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

Jaime Alberto Aristizabal Gomez
Magistrado
Sala Laboral
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

John Jairo Acosta Perez
Magistrado
Sala 002 Laboral
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

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: **f7c2c9e25729bf17d07cca44846e728da824d7ba553da24161a191e1d815b0ca**

Documento generado en 08/11/2024 02:26:39 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>