



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE PEREIRA
SALA DE DECISIÓN LABORAL

Magistrada Sustanciadora
OLGA LUCÍA HOYOS SEPÚLVEDA

Asunto.	Consulta de sentencia
Proceso.	Ordinario laboral
Radicación Nro. :	66001-31-05-003-2019-00411-01
Demandante:	Martín Alonso Pinzón Vélez
Demandado:	Comcel S.A.
Juzgado de Origen:	Tercero Laboral del Circuito de Pereira
Tema a Tratar:	Justa causa de terminación

Pereira, Risaralda, dieciséis (16) de junio de dos mil veintiuno (2021)

Aprobado en acta de discusión 88 del 11-06-2021

Vencido el término para alegar otorgado a las partes procede la Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior de Pereira a proferir sentencia con el propósito de desatar el grado jurisdiccional de consulta contra la sentencia proferida el 25 de enero de 2021 por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Pereira, dentro del proceso promovido por **Martín Alonso Pinzón Vélez** contra **Comcel S.A.**

Decisión que será por escrito de conformidad con el num. 1º del art. 15 del Decreto 806 de 04/06/2020 por cuanto las consideraciones que dieron lugar a dicha orden legislativa prescribieron que las disposiciones contenidas en el mencionado decreto “*se adoptaran en los procesos en curso y los que se inicien luego de la expedición de este decreto*”, dado que el mismo tan solo complementa las normas procesales vigentes con el propósito de agilizar los procesos judiciales y mientras se logra la completa normalidad para la aplicación de las normas ordinarias.

ANTECEDENTES

1. Síntesis de la demanda y su contestación

Martín Alonso Pinzón Vélez pretende que se declare la existencia de un contrato de trabajo desde el 05/02/2007 hasta el 28/06/2019 que finalizó por causa imputable al empleador y en consecuencia, se condene a este al pago de la indemnización moratoria y por terminación sin justa causa del contrato.

Fundamenta sus pretensiones en que: *i) se desempeñó como consultor de servicio personalizado a clientes desde el 05/02/2007 hasta el 28/06/2019; ii) sus funciones consistían en “ventas y cancelaciones, atender reclamaciones, cambios de plan, pqr clientes molestos, perjuicios físicos y morales y en general dando solución en línea a cualquier solicitud que el cliente requiera”; iii) el salario era de \$2'259.000.*

iv) La demandada finalizó el contrato aduciendo justa causa por “disminución en las ventas”; v) fue citado a rendir descargos pero como carecía de la información precisa para ejercer su derecho de defensa tuvo que presentar un derecho de petición y acción de tutela, para defenderse de pruebas falsas y mal intencionadas; vi) el 07/06/2019 fue citado a rendir descargos, después de que en reiteradas ocasiones se realizara la citación sin entrega de documentación para que el trabajador pudiera ejercer su defensa; vii) fue despedido por “no cumplir metas inalcanzables”.

Comcel S.A. al contestar la demanda se opuso a las pretensiones, para lo cual argumentó que el contrato de trabajo finalizó por justa causa imputable al trabajador con fundamento en el numeral 1, artículo 58, numerales 2, 4 y 6 del literal a) del artículo 62 del C.S.T., así como los numerales 1 y 13 del artículo 42 y literal d) del artículo 48 del reglamento interno del trabajo, y el numeral 1º de la cláusula 2ª del otro sí al contrato suscrito el 01/06/2011.

Concretamente especificó que la razón del despido devenía del incumplimiento de las órdenes e instrucciones dadas por el empleador, en la medida que para los meses de noviembre y diciembre de 2018, enero y febrero de 2019 no se cumplió con los indicadores del presupuesto de ventas (cuota de ventas) pues se requería un 100% y para dichos meses solo alcanzó un 26%, 0%, 39% y 0% respectivamente y por ello, se incumplió con “la Política de Remuneración Variable” que según el reglamento interno de trabajo es una falta grave; por lo que, el demandante “no cumple de manera adecuada con las funciones propias del cargo de consultor de servicio personalizado a clientes, contrario a ello, su rendimiento laboral es muy

bajo, lo cual genera pérdidas frente a la expectativa de ingreso económico para mi representada”.

Presentó como medios de defensa los que denominó “*inexistencia de las obligaciones reclamadas y cobro de lo no debido*”, entre otras.

2. Síntesis de la sentencia

El Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Pereira declaró que el contrato suscrito entre las partes en contienda finalizó con justa causa y, en consecuencia, negó las pretensiones de la demanda.

Como fundamento de su decisión argumentó que se acreditó que el demandante incumplió con la política de remuneración variable, pues incumplió con las metas propuestas para noviembre y diciembre del año 2018 y enero a febrero de 2019. Adujo que las políticas de remuneración variable eran conocidas por todos los empleados y son usadas por el empleador como directrices al considerarlas como idóneas para prestar el servicio. Aclaró que las políticas de remuneración no son una modificación al contrato de trabajo, sino una directriz dada mes a mes a los trabajadores.

De cara al material probatorio anunció que, a partir de los correos electrónicos, que no desconoció el demandante al rendir el interrogatorio, pudo determinar el valor y discriminación de los productos y porcentajes a cumplir en ese mes, máxime que en el contrato de trabajo se estableció que debía alcanzar con las metas so pena de terminar el mismo.

Finalmente señaló que ningún análisis de la gravedad de la causal debía hacer, en la medida que ya había sido graduada en esa intensidad en el reglamento interno del trabajo.

3. Del grado jurisdiccional de consulta

En tanto que las pretensiones resultaron totalmente adversas al trabajador y ante la ausencia de recurso de apelación presentado por el mismo, la juzgadora envió el asunto a esta Colegiatura para que se surtiera el grado jurisdiccional de consulta de conformidad con el artículo 69 del C.S.T.

4. Alegatos

Los alegatos presentados por Comcel S.A. coinciden con los temas a abordar en esta providencia.

CONSIDERACIONES

1. Problema jurídico

De acuerdo con lo anterior, la Sala plantea el siguiente interrogante,

- (i) ¿Se acreditó una justa causa de terminación del contrato de trabajo?

2. Solución al interrogante planteado

2.1. Fundamento jurídico

2.1. Despido unilateral del empleador con justa causa

2.1.1. Fundamento jurídico

El artículo 61 del Código Sustantivo del Trabajo señala cuáles son las modalidades de terminación del contrato de trabajo, entre ellas, están la muerte del trabajador; mutuo consentimiento, expiración del plazo fijo pactado, despido con justa causa y por terminación de la obra o labor contratada.

Ahora, cuando se alega el despido sin justa causa, la Corte Suprema de Justicia¹ ha enseñado que corresponde inexorablemente al trabajador acreditar que fue despedido, y correlativamente al empleador demostrar la justa causa que invocó para exonerarse del pago de la indemnización².

Para ello, necesariamente deben concurrir: i) la comunicación al trabajador con los motivos y razones concretos por los cuales se decide finalizar el vínculo, sin que

¹CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Laboral. Sentencia del 09-09-2015. Radicación 40607. M.P. Luis Gabriel Miranda Buelvas. [CSJ SL 2808 de 2018](#). M. P. Clara Cecilia Dueñas Quevedo.

² Sent. de 26/11/2014, Rad. 16219-2014.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Laboral. Sentencia del 09-09-2015. Radicación 40607. M.P. Luis Gabriel Miranda Buelvas.

más adelante pueda alegar otras circunstancias; ii) la inmediatez que consiste en el tiempo prudencial o próximo que debe concurrir desde que el empleador tuvo conocimiento de los hechos y el momento del despido, pues un empleador prudente analiza si la conducta supone un juicio de valor para establecer la gravedad y así adoptar esa determinación; caso contrario, se entenderá condonado y, por lo tanto, no podrá ser enjuiciado por esa situación³; iii) que los hechos se configuren en alguna de las causales previstas en el código sustantivo del trabajo; iv) el procedimiento previo al despido, en caso de que así lo hayan pactado las partes y; v) la oportunidad de escuchar al trabajador en versión libre o por descargos (SL2351 de 08-07-2020).

Lo anterior, con la salvedad que no es obligatorio que el empleador invoque una determinada norma, pues le corresponde al juez establecer si los hechos invocados por él, en efecto corresponden a una justa causa legal para quebrar el contrato de trabajo.

En esa medida, el artículo 62 del CST contempla las justas causas para dar por terminado el contrato de trabajo, tanto por el trabajador como por el empleador. En este último caso, prevé como causales las contenidas en los numerales 1 a 15, de las que se destaca, la 6° que reza “*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 convenios colectivos, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos*”; causal que a voces de la Sala de Casación laboral de la Corte Suprema de Justicia contiene dos supuestos que deben analizarse.

Así, cuando se trata de una violación grave de las obligaciones contenidas en los artículos 58 y 60 ibidem, le corresponde al juez calificar la gravedad de la falta cometida; pero, cuando se trata de cualquier falta grave calificada por las partes en reglamentos, convenios, contratos, entre otros, ha dicho la Corte que el fallador no puede nuevamente graduar la conducta, por lo que cualquier incumplimiento que se establezca en aquellos, constituye justa causa para fenecer el contrato, pues la función judicial está limitada a “(...) *establecer si los hechos demostrados constituían la causal alegada o no la configuraban*” (Sentencia SL2309 de 2020, SL670 de 2018, SL5388 de 2018 y SL499 de 2013).

³ CSJ SL2757 de 2020, SL2351 de 08-06-2020, SL1523 de 2020, SL1433 de 2020, SL3108 de 2019, SL18085 de 2016 y SL10137 de 2015, entre otras.

En este punto, conviene precisar que la SL de la Corte Suprema de Justicia ha dicho que la finalidad de la segunda hipótesis del numeral 6° del artículo 62 del CST es describir con suma precisión qué conductas concretas y verificables tienen la entidad suficiente para arroparlas de gravedad para dar por terminado el contrato de trabajo, las cuales deben de tener en cuenta la prestación del servicio y el contexto en que éste se desarrolla (SL3760 de 2019).

De igual manera, el 07-09-2018 este Tribunal con ponencia de la Doctora Ana Lucía Caicedo Calderón dentro del proceso radicado No. 2017-00142 en un caso en el que se estudiaba la justeza del despido de un asesor comercial cuyo incumplimiento era las ventas, se dijo “(...) como el hecho de no alcanzar las ventas fue catalogado como una justa causa de terminación del contrato, autónoma a la establecida en el numeral 9 del literal a del art. 62 del código sustantivo del trabajo, permitida por la segunda parte del numeral 6 ibídem, en cuanto a que las partes estipulen otros hechos que constituyan justa causa, la demandada actuó conforme a derecho, al comunicarle al demandante los motivos de la terminación y la justa causa que invocada mediante la carta de despido”.

2.2. Fundamento fáctico

Corresponde a la Sala bajo el grado jurisdiccional de consulta verificar la concurrencia de los 5 requisitos anunciados en los fundamentos normativos de esta decisión.

- i) **Comunicación al trabajador con los motivos y razones concretos por los cuales se finaliza el vínculo laboral, sin que con posterioridad pueda alegar circunstancias diversas.**

El demandante junto con el libelo genitor allegó la “*terminación del contrato de trabajo con justa causa*” de 28/06/2019 en la que Comcel S.A. Finalizó el vínculo porque “*como consultor servicio personalizado a clientes usted incumplió con sus obligaciones laborales dispuestas en el numeral 1° del artículo 58 del C.S.T., así como en los numerales 1° del artículo 42 del Reglamento Interno de Trabajo, puesto que usted no cumplió con los indicadores de presupuestos de ventas para los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero y febrero de “2018”, tal como se relaciona a continuación:*

Total indicadores

<i>meses</i>	<i>% esperado del peso del indicador</i>	<i>% final sumatoria de pesos de los indicadores</i>
<i>Noviembre 2018</i>	100%	26%
<i>Diciembre 2018</i>	100%	0%
<i>Enero de 2019</i>	100%	39%
<i>Febrero 2019</i>	100%	0%

(...)

La Compañía en uso de las facultades que la ley otorga, ha decidido dar por terminado el contrato de trabajo de manera unilateral y con justa causa, de conformidad con lo previsto en el numeral 1º del artículo 58, los numerales 2, 4, 6 del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, al igual que lo dispuesto en los numerales 1º y 13 del artículo 42 y literal d) del artículo 48 del Reglamento Interno del Trabajo, así como lo consignado en el numeral 1º de la Cláusula Segunda del Otrosí a su contrato de trabajo suscrito el 01 de junio de 2011” (fls. 39 a 41, c. 1).

Incumplimiento de obligaciones e invocación de normativa que también fue alegado al contestar la demanda (fl. 166, c. 1); en consecuencia, se encuentra superado el primer requisito.

- ii) **la inmediatez que consiste en el tiempo prudencial o próximo que debe concurrir desde que el empleador tuvo conocimiento de los hechos y el momento del despido.**

Auscultado en detalle el expediente se advierte que el **12/04/2019** la demandada citó al demandante a rendir descargos (fl. 94 vto., c. 1) y entregó la carta de terminación del contrato de trabajo el **28/06/2019** (fl. 39, c. 1), esto es, 72 días después.

Sin embargo, también milita en el legajo que el demandante elevó un derecho de petición - **13/04/2019**- para que se entregara información respecto al incumplimiento endilgado con el fin de ejercer su defensa en los descargos (fl. 96 vto., c. 1) y ante la ausencia de respuesta de fondo, el **30/04/2019** presentó acción de tutela (fl. 209, c. 1) que ordenó suspensión de la diligencia de descargos hasta que se emitiera la sentencia que ocurrió el **14/05/2019** y en la que se ordenó contestar la petición de fondo en la medida que la demandada se había negado a entregar información sobre las ventas, así como el cuadro comparativo que evidenciara el bajo rendimiento del demandante (fl. 212, c. 1).

Por lo que, el **16/05/2019** Comcel S.A. emitió respuesta de fondo a la petición (fl. 214, c. 1) para lo cual adjuntó anexos de los pedimentos del demandante que son ilegibles para la Sala (fl. 215 a 218, c. 1).

En consecuencia, el **05/06/2019** el demandante fue nuevamente citado para rendir descargos el día **07/06/2019** porque:

“la compañía tuvo conocimiento de su presunto incumplimiento a la política (...) relativa a las cuotas mínimas de sus indicadores en los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero y febrero de 2019, las cuales le han sido comunicadas mes a mes, esto representa un aparente desconocimiento de su parte de los deberes y obligaciones laborales.

La política (...) publicada en intranet corporativa para su consulta permanente, establece los umbrales e indicadores de la gestión que usted en su cargo como consultor servicio al cliente personalizado debe realizar cada mes, así mismo las metas le son notificadas a través del correo de divulgación de indicadores. Sin embargo, de lo anterior, se identifica un presunto incumplimiento de su parte según los siguientes resultados (...)” (fl. 94 vto, c. 1).

El **07/06/2019** se rindieron los descargos (fl. 220, c. 1) y el **28/06/2019** fue despedido (fl. 39, c. 1).

Derrotero documental del que se desprenden dos momentos que tienen incidencia en la inmediatez del despido, a saber *i)* el tiempo que transcurrió entre el incumplimiento de las ventas en el último mes (febrero 2019) y el día en que el empleador tiene conocimiento (12/04/2019 cuando lo llama a descargos, pues ninguna otra prueba se allegó en ese sentido), esto es, con una tardanza de 42 días, que a juicio de la Sala es aceptable en la medida que la causal que presuntamente se imputa se refiere al incumplimiento de metas de ventas por lo menos del mes de febrero de 2019, que solo podrán advertirse dentro del mes siguiente (marzo) y teniendo en cuenta que dichas metas deben ser cumplidas por un personal extenso en la medida que la demandada es una empresa de telecomunicaciones con presencia a nivel nacional - Comcel S.A.-, entonces resultan justificables los 42 días aludidos.

ii) El tiempo que transcurrió entre el conocimiento del empleador (12/04/2019 cuando llama al trabajador a descargos) y el día del despido 28/06/2019 (fl. 39, c. 1), corresponde a 72 días, que en principio aparece arropado de una tardanza completamente ajena al requerimiento próximo o inmediato que exige el ordenamiento jurídico; no obstante, tal como se describió anteladamente dichos 72

días estuvieron marcados por la petición elevada por el demandante el 13/04/2019, que de conformidad con la Ley 1755/2015 otorgaría por lo menos 15 días a la demandada para contestar; luego de ello, la acción de tutela que con la medida provisional suspendió la diligencia de descargos hasta que se profiriera la sentencia, evento que ocurrió el 14/05/2019, entonces a partir de esta última fecha y hasta el día del despido (28/06/2019) transcurrieron 44 días.

Término que considera la Sala prudente y razonable para despedir a la demandante, como lo dijo la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia SL 18084 de 30-11-2016, en la que estudio un caso en que había mediado 38 días entre el momento en que el empleador tuvo conocimiento de la falta y la fecha del despido señalando que ante “(...) *una decisión de esta transcendencia suele requerir investigación para la comprobación de las faltas que se le aducen al trabajador, y que una vez acontecido lo último, es menester calificar aquellas, todo lo que exige un término prudencial (...)*”, que es lo que sucedió en el caso bajo estudio, pues el empleador constató las faltas cometidas por el trabajador, le garantizó su derecho de defensa, escuchándolo en descargos y finalmente, dio por terminado con justa causa el contrato de trabajo.

iii) Los hechos se subsuman en alguna de las causales previstas en el código sustantivo del trabajo.

Rememórese que la demandada al terminar el contrato de trabajo del demandante alegó como causales las contenidas en el “*numeral 1º del artículo 58 del C.S.T., así como en los numerales 1º del artículo 42 del Reglamento Interno de Trabajo (...) los numerales 2, 4, 6 del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, al igual que lo dispuesto en los numerales 1º y 13 del artículo 42 y literal d) del artículo 48 del Reglamento Interno del Trabajo, así como lo consignado en el numeral 1º de la Cláusula Segunda del Otrosí a su contrato de trabajo suscrito el 01 de junio de 2011*” (fl. 39 y 41, c. 1), todo ello porque “*usted no cumplió con los indicadores de presupuestos de ventas para los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero y febrero de 2019*” (íbidem).

En consecuencia, se apresta esta Colegiatura a analizar si el demandante incumplió la orden emitida por su empleador, teniendo en cuenta que de conformidad con el criterio sostenido por esta Colegiatura desde el 07/09/2019, rad. 2017-00142, M.P. Ana Lucía Caicedo Calderón, el incumplimiento en las ventas como una justa causa para terminar el contrato de trabajo se ampara en la segunda parte del numeral 6º del artículo 62, literal a), que es diferente y autónoma a la establecida en el numeral

9º del mismo literal y artículo; por lo que, de entrada, se descarta que el incumplimiento en ventas corresponda o se enmarque en la causal 9º, esto es, bajo rendimiento.

En consecuencia, el numeral 6º del literal a) del artículo 62 contempla como causal para despedir con justa causa cualquier falta grave que así haya sido calificada en pactos, contratos o reglamentos.

Obra en el expediente el “*otrosí al contrato individual de trabajo celebrado entre Comcel S.A. y Martín Alonso Pinzón Vélez*” (fl. 241, c. 1) suscrito el 01/06/2011 por ambas partes en el que se estableció en la cláusula segunda “*causales especiales de terminación del contrato de trabajo*” que “*constituye falta grave (...) merecedor incluso de terminación del contrato de trabajo con justa causa imputable al trabajador (...) **incumplimiento en 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 el primer contacto (...)***” (ibidem).

Así, aparecen las impresiones de correos electrónicos en los que el 08/11/2018 se envió al demandante las “*metas mes noviembre 2018*” (fls. 192 y 193, c. 1). El 3/12/2018 las metas de dicho mes (fl. 194 a 195, c. 1). El 26/12/2018 las metas de enero de 2019 (fl. 196 a 197, c. 1) y el 01/02/2019 las metas de dicho mes (fl. 198 y 199, c. 1); documento que el demandante Martín Alonso Pinzón Vélez al rendir interrogatorio aceptó que llegaron a su correo electrónico; por lo que, para la Sala el demandante sí tenía conocimiento de los mismos.

Luego, militan los resultados del demandante para dichos meses (fl. 184 a 191, c. 1), que si bien carecen de insignia que indique que fueron emitidos por la demandada, los mismos fueron aportados con la contestación y el demandante en el interrogatorio de parte aceptó que corresponde a la respuesta que dio la demandada a su petición de información; además, fueron leídos y explicados por la testigo Mónica María Uribe Díaz, que funge como Gerente de Servicio al Cliente de la demandada.

En los citados documentos se relacionaron los meses de noviembre a diciembre de 2018 y de enero a febrero de 2019, y el resultado alcanzado por el demandante en dichos meses así:

<i>Total indicadores</i>		
<i>meses</i>	<i>% esperado del peso del indicador</i>	<i>% final sumatoria de pesos de los indicadores</i>
<i>Noviembre 2018</i>	<i>100%</i>	<i>26%</i>
<i>Diciembre 2018</i>	<i>100%</i>	<i>0%</i>
<i>Enero de 2019</i>	<i>100%</i>	<i>39%</i>
<i>Febrero 2019</i>	<i>100%</i>	<i>0%</i>

Cuadro del que se desprende que, por lo menos, para el mes de febrero el demandante no superó el 0% de cumplimiento, cuando el porcentaje esperado era de 100.

Ahora bien, se duele el demandante en el interrogatorio de parte de que dichas mediciones se realizaban a partir de la política de salario variable que únicamente eran aplicables a los trabajadores que aceptaron cambiar su contrato a término indefinido por un contrato por obra o labor con un básico y adicional variable, que no le era aplicable a él en la medida que su salario era fijo; además, porque aparecía un 0% de cumplimiento cuando durante dichos meses sí había realizado las actividades encomendadas, por lo que a su juicio era una “*manipulación*” de los resultados.

En el mismo sentido, la testigo Luz Ángela que fue compañera de trabajo del demandante relató que la empresa indebidamente los media con unos indicadores que no les eran aplicables, pues ellos no tenían un salario variable.

Así, auscultado en detalle el expediente se allegó certificación laboral emitida el 06/12/2019 en la que se deja constancia que el último cargo desempeñado por el demandante fue de “*consultor servicio personalizado a clientes*” con un contrato a término indefinido, devengando un “*salario nominal mensual de \$2’529.000*” (fl. 227, c. 1), que desempeñaba desde el 5/02/2007 como se desprende de la certificación allegada (fl. 233, c. 1). Forma de vinculación y remuneración que la demandada aceptó al rendir interrogatorio de parte, pues allí admitió que el salario del demandante no era variable, y se confirmó con la testigo Mónica María Uribe Diaz que, como gerente de servicio al cliente, tiene conocimiento que el demandante no firmó el cambio de salario y, por ende, para él la suma a remunerar era fija.

Luego, milita documento denominado “*política de remuneración variable*” (fl. 96 y 261 c. 1) emitido el 25/05/2018 con fecha de inicio noviembre de 2018 dirigido a

consultor integral servicio al cliente, asesor servicio al cliente, **consultor servicio personalizado a cliente** y consultor integral de servicio senior.

Documento frente al cual, cuando fue decretado como prueba allegada por la demandada (fl. 261, c. 1), fue desconocido por el demandante en audiencia del artículo 77 del C.P.L. y de la S.S. aduciendo que ningún conocimiento del mismo tenía, tanto así que el demandante no lo había aportado con la demanda; sin embargo, auscultado en detalle el libelo genitor allí aparece aportado dicho documento (fl. 96, c. 1) sin que se doliera en la demanda de su elaboración; por lo que, sí se valorara el mismo.

La política de remuneración variable tenía como propósito *“pagar compensación sobre el cumplimiento del presupuesto de los indicadores de ingresos, unidades e indicadores de la operación acorde con la compañía y ante todo por exceder los objetivos”* (fl. 96, c. 1); por lo que, la gestión del colaborador está en caminata a garantizar la venta y sostenimiento de productos, y por ello, los rangos de cumplimiento van desde 0% a 79.99% en cuyo caso el % de pago es 0%, mientras que del 80% al 99.99% de cumplimiento el pago será lineal y después del 100% en adelante de cumplimiento el % de pago será del 100% hasta alcanzar un 160% (fl. 96 vto. c. .1). Documental frente a la cual la demandada al rendir interrogatorio anunció que a partir de dicha política se realizaba la evaluación del cumplimiento de metas.

Del anterior derrotero se desprende en primer lugar que, el salario del demandante no era variable sino fijo; en consecuencia, la Política de Remuneración Variable no corresponde a un documento que regule el pago del salario del demandante durante su relación laboral; sin embargo, ello no implica que a partir del mismo no pueda realizarse la evaluación de metas de los trabajadores de la compañía. Así, se confirma con el testimonio de Mónica María Uribe Díaz que resaltó que, aunque Martín Alonso Pinzón Vélez recibía un salario fijo, ello no lo exoneraba de cumplir con las metas de cada mes, y mucho menos se encontraba exceptuado de ser evaluado; la política de remuneración variable se aplicaba no para pagarle, sino para evaluar su desempeño.

Ahora bien, ante la inconformidad del trabajador y de los testigos que reseñaron la imposibilidad de ser evaluados conforme a dicha política, entonces al prescindir de ella para evaluar el cumplimiento del demandante en sus actividades, se llegaría a

la misma conclusión, esto es, el incumplimiento de las órdenes dadas, pues basta con memorar que la cláusula segunda del otrosí al contrato de trabajo que firmó el demandante el 01/06/2011 (fl. 241, c. 1), le imponía cumplir con las metas mínimas que el empleador estableciera para cada mes en los siguientes temas: **ventas, retención, cambios de plan up y downgrade, tiempos de atención, solución en el primer contacto.**

Por lo que, al revisar el correo electrónico enviado al demandante para el cumplimiento de metas en el mes de febrero de 2019 (fl. 198 y 199, c. 1) en el que se indicó “*indicadores de ventas y downgrade*” y contrastarlo con los resultados obtenidos en dicho mes conforme a la información reportada por la demandada (fls. 184 y 185, c. 1) y que el demandante aceptó al rendir el interrogatorio, se advierte un incumplimiento de las metas propuestas, como se desprende la siguiente tabla:

Unidad de venta	Umbral meta (fl. 198 y 199, c. 1)	ventas realizadas (fl. 185, c. 1)
Fijo:	3	0
Móvil pospago:	6	1
Móvil prepago:	30	18

Cuadro del que se desprende que el demandante debía en el mes de febrero de 2019 vender 3 servicios de telefonía fija, pero ninguna venta hizo en este segmento. También debía vender 6 productos en pospago, pero solo vendió 1, y finalmente debía vender 30 servicios prepago, pero apenas alcanzó a vender 18.

En consecuencia, verificadas sólo las ventas realizadas por el demandante para el último mes evaluado, esto es, febrero de 2019, se concluye que Martín Alonso Pinzón no alcanzó el umbral de meta establecido; por lo que, la demandada Comcel S.A. ciertamente acreditó el incumplimiento de una orden o directriz, pactada como grave en el contrato de trabajo, que la habilitaba para rescindir con justa causa el contrato del demandante.

Ahora bien, frente a los restantes ítems, esto es, retención, cambios de plan, tiempos de atención, en los resultados arrojados por la demandada fueron medidos

a partir de las fórmulas insertas en la política de salario variable; que se itera, pese a que el salario del demandante no era pagado conforme a dicha fluctuación en el salario, sino que el mismo era fijo, no lo exonera de que la demandada establezca políticas generales para verificar el cumplimiento de las metas establecidas mes a mes.

En ese sentido, al revisar el ítem de **retención**, la política de salario variable establece que corresponde al nivel de recomendación del cliente (fl. 98, c. 1) y para ello determinó que, para el mes de febrero de 2019, la meta era un 40%, pero verificado el resultado de dicho mes el demandante solo alcanzó el 10% (fl. 187, c. 1).

Conclusión que en nada varía si se aplica la política de remuneración variable al último mes evaluado del demandante (feb de 2019), pues a partir de las reglas explicadas por la testigo Mónica María Uribe Díaz, así como por el testigo Andrés Felipe Ramírez Marín que ostenta el cargo de coordinador de servicio al cliente en Comcel S.A., que coinciden con las insertas en la política (fl. 98 vto, c. 1) arroja los siguientes resultados:

Indicador de ventas y donwgrade	meta	ejecución	Cumplimiento (ejecución/meta)	% tabla de la política	% peso indicador	% resultado (%tabla * %peso)	% cumplimiento (sumatoria de los 3 indicadores)
Ingresos netos	\$332.528	\$128.310	39%	39% = 0%	10%	0%	0%
Crecimiento en puntos	83	-21	-25	0% = 0%	70%	0%	
Indicador de retención	40%	10%	25%	25% = 0%	20%	0%	

Cuadro del que se desprende que el demandante debía alcanzar para el mes de febrero unos “*ingresos netos*” iguales a \$332.528, pero solo ejecutó \$128.310, que equivale a un 39% de cumplimiento. Porcentaje que según la tabla de política salarial variable es igual a 0%, pues no alcanzó el mínimo del 80%. Esta tabla de política salarial variable se transcribe seguidamente.

En consecuencia, para el ítem de “*ingresos netos*” alcanzar un 39% de cumplimiento, esto es, inferior al 80% corresponde a un 0% de cumplimiento.

Igual situación aconteció con el “*indicador de retención*” pues debía alcanzar una meta de retención del 40%, pero solo colmó un 10%, que aun cuando equivale a un 25% de cumplimiento, lo cierto es que dicho 25% a la luz de la tabla de la política salarial variable, en tanto es inferior al 80%, entonces el porcentaje real de cumplimiento es igual a 0%.

El % tabla de la política y el % del peso del indicador son valores preestablecidos en la política de remuneración variable a partir de los cuales el trabajador es evaluado (fl. 96 vto., c. 1).

Así, los % de la tabla de la política que contempla los rangos de cumplimiento es la siguiente (fl. 96 vto., c. 1):

% de cumplimiento		% a aplicar al valor de la variable
0%	79,99%	0%
80%	99,99%	Lineal
100%	104,9%	100%
105%	109,99%	115%
110%	114,99%	120%
115%	119,99%	125%
120%	125,99%	135%
(...)	(...)	(...)

Frente al % del peso del indicador, la Política de Salario Variable determina que para los ingresos netos obtenidos se otorga un 10%, para el crecimiento en puntos un 70% y para la retención un 20%.

En consecuencia, de aplicar la política de remuneración variable, el demandante tampoco cumplió con las metas impuestas.

Por otro lado, en el libelo genitor Martín Alonso Pinzón Vélez se duele de que las metas impuestas eran inalcanzables, y para ello, se practicó el testimonio de Luz Ángela que señaló que a su juicio, los trabajadores con salario fijo, no podían ser medidos con la política de remuneración variable porque era incierto cuántos

clientes podían atender; sin embargo, la testigo Mónica María Uribe Díaz, como gerente de servicios, explicó que las metas son dadas por la central de Bogotá, y para su elección se tiene en cuenta la ciudad, el número de centros de atención al cliente, el número de consultores y los potenciales clientes.

A su vez, el testigo Andrés Felipe Ramírez Marín señaló que las metas impuestas varían en función a los días laborados por el trabajador, de manera tal que si estuvo de permiso o en vacaciones se descuentan esos días y se realiza un “*prorrateo*” para determinar la meta que tiene que cumplir en función a los días laborados; en consecuencia, pese a la incertidumbre de los potenciales clientes, lo cierto es que, tal como se explicó los umbrales de meta no resultan leoninos, pues provienen de un estudio detallado de la demandada para conocer en función a diversas variables, el potencial de ventas que se pueda realizar en cada ciudad.

En consecuencia, en tanto que el demandante no cumplió con las metas establecidas para dicho mes se confirma la decisión de primer grado que concluyó que el despido finalizó por justa causa, máxime que Martín Alonso Pinzón Vélez omitió acreditar la afirmación consistente en que dichas metas eran inalcanzables, pues por lo expuesto anteriormente, las mismas eran producto de un estudio del mercado, sin que se allegara probanza alguna que diera cuenta, por lo menos, que ninguno de sus compañeros las alcanzó, pues solo así podría acreditarse que nadie podría cumplirlas.

iv) Procedimiento previo al despido y v) oportunidad de escuchar al trabajador en versión libre o descargos

Requisito que también superó la demandada porque en efecto el demandante fue citado para rendir descargos que se surtieron el 07/06/2019 (fl. 220, c. 1).

Ahora bien, el demandante al rendir el interrogatorio de parte reprochó que los descargos se realizaron pese a que una orden judicial los había suspendido, por lo que se apresta la sala a dicha verificación.

En efecto, tal como se relató para el ítem de inmediatez, el 12/04/2019 la demandada citó al demandante a rendir descargos (fl. 94 vto., c. 1), pero los mismos fueron aplazados porque el demandante el 13/04/2019 (fl. 96, c. 1) presentó un derecho de petición para obtener información tendiente a su defensa, y que en tanto

no fue de fondo, presentó acción de tutela el 30/04/2019 (fl. 209, c. 1) que en su resolutive accedió a la medida provisional de suspender la diligencia de descargos hasta que se dictara sentencia, evento que ocurrió el 14/05/2019 que ordenó contestar de fondo la petición (fl. 212, c. 1).

Por ello, el 16/05/2019 Comcel S.A. dio cumplimiento a la decisión de tutela en primer grado (fl. 214, c. 1) y el 05/06/2019 citó al demandante para rendir descargos el 07/06/2019 (fl. 94 vto. y 220, c. 1), esto es, 13 días después del fallo de primer grado, por lo que en ningún desacato a orden judicial incurrió la demandada, si se tiene en cuenta que no podían recibirse los descargos sino después de dictada sentencia de tutela y cumplida la orden.

Ahora bien, verificada la información contenida en los descargos, se aprecia que el demandante guardó silencio a la mayoría de preguntas tendientes a establecer la razón del incumplimiento de las metas impuestas, pero en el punto 20 de los descargos señaló el demandante que todavía carecía de la información necesaria para defenderse adecuadamente, pues a su juicio la información entregada “*no es acorde ni veraz con lo que se solicitó como pruebas verídicas*” (fl. 28 vto, c. 1).

Información dentro de la que el demandante solicitó el reporte de ventas durante los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero a febrero de 2019, que como se analizó en apartes anteriores, sí fue allegada por el empleador, conocida por el trabajador y admitida por este al absolver el interrogatorio de parte, de manera tal que al contar con la información que daba cuenta del incumplimiento en las ventas por lo menos para febrero de 2019, entonces podía ejercer su defensa en los descargos, que omitió, pues ante las preguntas sobre el incumplimiento de las metas trazadas, guardó silencio.

En consecuencia, la demandada otorgó al demandante la oportunidad previa para contradecir los hechos imputados como causal de despido con justa causa, y por ello, también se supera este numeral.

CONCLUSIÓN

A tono con lo expuesto, la decisión revisada se confirmará; sin costas con ocasión al grado jurisdiccional de consulta que se surtía a favor del trabajador.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira Risaralda, Sala de Decisión Laboral**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida el 25 de enero de 2021 por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Pereira, dentro del proceso promovido por **Martín Alonso Pinzón Vélez** contra **Comcel S.A.**

SEGUNDO: Sin costas en esta instancia.

Notifíquese y cúmplase.

Quienes integran la Sala,

OLGA LUCÍA HOYOS SEPÚLVEDA

Magistrada Ponente

Con firma electrónica al final del documento

JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ

Magistrado

Con firma electrónica al final del documento

ANA LUCÍA CAICEDO CALDERÓN

Magistrada

Aclara Voto

Con firma electrónica al final del documento

Firmado Por:

OLGA LUCIA HOYOS SEPULVEDA
MAGISTRADO TRIBUNAL O CONSEJO SECCIONAL
DESPACHO 4 SALA LABORAL TRIBUNAL SUPERIOR PEREIRA

JULIO CESAR SALAZAR MUÑOZ
MAGISTRADO TRIBUNAL O CONSEJO SECCIONAL
DESPACHO 2 SALA LABORAL TRIBUNAL SUPERIOR PEREIRA

ANA LUCIA CAICEDO CALDERON
MAGISTRADO TRIBUNAL O CONSEJO SECCIONAL
DESPACHO 1 SALA LABORAL TRIBUNAL SUPERIOR PEREIRA

Firma Con Aclaración De Voto

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:

e9491432f63a9d53381f538c5cd486086f1e6ed5d78b5929e2e37f2901668677

Documento generado en 16/06/2021 06:57:07 AM