

# La implantación de una herramienta informática como posible modificación sustancial de las condiciones de trabajo

Comentario a la [Sentencia del Tribunal Supremo 339/2020, de 14 de mayo](#)

**Francisco Xabiere Gómez García**

*Investigador FSE/JCyL de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.  
Universidad de León*

## 1. Marco normativo

La posibilidad de la dirección de la empresa de modificar las condiciones de trabajo ya aparecía en nuestro ordenamiento jurídico en el Estatuto de los Trabajadores del año 1980, eso sí, siempre que existiesen probadas razones técnicas, organizativas o productivas, añadiéndose en 1994 unas causas económicas que *de facto* ya estaban siendo aceptadas. Sin embargo, su concepción en el tiempo sí que ha variado sustancialmente, pasando de ser una mera posibilidad ante una situación anómala en la empresa a convertirse en un mecanismo para favorecer su flexibilidad interna ante un entorno económico en permanente cambio.

De esta forma, se ha abandonado ya la intervención de la autoridad laboral frente al rechazo de la decisión empresarial por parte de la representación legal de las personas trabajadoras y, asimismo, la supeditación de la medida a la mejora de la situación de la empresa a través de una organización más adecuada de sus recursos para favorecer así su posición competitiva en el mercado o, al menos, que ofrezca una mejor respuesta a las exigencias de la demanda. No quiere esto decir que ya no se deba acreditar la causa justificativa que actúa como factor determinante de la modificación, sin embargo, el [artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores](#) (ET) dispone que basta con que esté relacionada con la competitividad, productividad u organización técnica o del trabajo en la empresa, por lo que, a diferencia de las causas o razones justificativas de los despidos económicos de los artículos [51](#) y [52](#) del ET, no se exige la existencia de crisis empresarial –Sentencia del Tribunal Supremo (STS) [3130/2005, de 17 de mayo](#)–.

**Cómo citar:** Gómez García, Francisco Xabiere. (2020). La implantación de una herramienta informática como posible modificación sustancial de las condiciones de trabajo. Comentario a la Sentencia del Tribunal Supremo 339/2020, de 14 de mayo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 452, 219-224.

Este [artículo 41 del ET](#) incluye una lista ejemplificativa y no exhaustiva de materias a las que podrían afectar las modificaciones sustanciales, y se encuentran entre ellas tanto el sistema de remuneración y cuantía salarial como el sistema de trabajo y rendimiento. Precisamente, la plasmación de este listado, a pesar de las sucesivas modificaciones operadas en este precepto, ha contribuido a dificultar la delimitación inequívoca de la noción dogmática de modificación sustancial. Así, aunque el encabezamiento del artículo alude claramente a las modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo, son manifiestos los conflictos interpretativos sobre si no es la propia condición objeto de la misma la que puede convertir en sustancial la modificación.

En definitiva, el parecer más generalizado considera que para calificar la sustancialidad de una concreta modificación habrá que acudir a criterios empíricos de casuismo, ponderando tanto la materia sobre la que incida como sus características, y ello desde la triple perspectiva de su importancia cualitativa, de su alcance temporal e incluso de las eventuales compensaciones a las personas trabajadoras afectadas –[STS 3095/2006, de 26 de abril](#)–. Por lo tanto, aquellas que no alcancen dicha condición serán consideradas como simples modificaciones accidentales, las cuales constituyen una manifestación del poder de dirección y del *ius variandi* empresarial –[STS 2328/2007, de 28 de febrero](#)– y, por ende, sin cabida en el [artículo 41 del ET](#).

En cualquier caso, la facultad de modificación sustancial es un derecho potestativo de la empresa salvo para aquellas condiciones pactadas en convenio colectivo estatutario, para las cuales habría que acudir al procedimiento del [artículo 82.3 del ET](#), incluso aunque las modificaciones fueran de escasa importancia –[STS 573/2017, de 29 de junio](#)–. Por el contrario, se admite la inaplicación de pacto extraestatutario; acción que la [Sentencia del Tribunal Constitucional 8/2015](#) ve justificada para atender fines constitucionalmente legítimos como el mantenimiento del puesto de trabajo ([art. 35.1 Constitución española](#) –CE–), el ejercicio de la libertad de empresa y la defensa de la productividad ([art. 38 CE](#)) y la política orientada al pleno empleo ([art. 40 CE](#)).

Por otro lado, las modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo tendrán carácter individual o colectivo, lo que se resolverá en función de un criterio únicamente cuantitativo. Así, se considera de carácter individual la modificación que, en el periodo de 90 días, no alcance los umbrales señalados para las modificaciones colectivas, que para ese mismo periodo de referencia señalado debe afectar al menos a: 10 personas trabajadoras, en las empresas que ocupen menos de 100; el 10 % del número de personas trabajadoras de la empresa, en aquellas que ocupen entre 100 y 300; o 30 personas trabajadoras, en las empresas que ocupen más de 300.

La importancia de identificar el carácter de la modificación sustancial reside en que será diferente el procedimiento exigido para su implementación según se trate de uno u otro. En el supuesto de una decisión de modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter individual, esta deberá ser notificada por la empresa a la persona trabajadora afectada y

a su representación legal con una antelación mínima de 15 días a la fecha de su efectividad, mientras que en la de carácter colectivo, salvo que se hubiera establecido por la negociación colectiva otro procedimiento específico, la decisión deberá ir precedida de un periodo de consultas con la representación legal de las personas trabajadoras, de duración no superior a 15 días, donde se tratarán las causas motivadoras de la decisión empresarial y la posibilidad de evitar o reducir sus efectos, así como las medidas necesarias para atenuar sus consecuencias para las personas trabajadoras afectadas.

## 2. Síntesis del supuesto de hecho

La [STS 339/2020, de 14 de mayo](#), examina el recurso de casación interpuesto por una confederación sindical contra el fallo de la Audiencia Nacional ante una demanda de conflicto colectivo en materia de modificación sustancial de las condiciones de trabajo, de carácter colectivo, por parte de una empresa de teleservicios (gestión de ventas y cobros, atención al cliente, soporte técnico, etc.) al implantar esta un nuevo programa informático, llamado PR-32, cuya finalidad es administrar el procedimiento de gestión del desempeño, el cual se relaciona con el sistema de retribución variable. La multinacional cuenta con centros de trabajo en varias provincias españolas, y el conflicto colectivo afecta a todos ellos, mientras que sus relaciones laborales se rigen por el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *contact center* (antes *telemarketing*), el cual nada establece sobre posibles sistemas de retribución variable.

Con anterioridad a la introducción del programa PR-32, la empresa ya contaba con un modelo de gestión del desempeño ligado al sistema de retribución variable, cuya aplicación informática contenía información sobre los rangos de medidas máximas y mínimas de los objetivos necesarios para cobrar incentivos y sobre el rendimiento individual respecto de los mismos, además del resumen mensual (individual, por equipo y por servicio/departamento) en función de dichos objetivos, los cuales eran establecidos unilateralmente por la empresa y podían cambiar mensualmente, así como el peso de cada uno para el cálculo de la retribución variable.

De este modo, los objetivos no se consideraban aceptados por la persona trabajadora ni se estimaban de obligado cumplimiento, siendo destinado el conjunto de los datos recogidos únicamente al derecho al cobro de los incentivos. Si bien la empresa había intentado establecer, como condicionante para el devengo del derecho al incentivo, la validación de los objetivos en la herramienta, una demanda de conflicto colectivo, promovida por la misma confederación sindical ahora recurrente, terminó con un acuerdo en conciliación donde se desechó esa supeditación.

Cuando la empresa notifica a la plantilla el nuevo modelo de gestión del rendimiento individual, explica que se articula a través de cinco fases: determinación de objetivos; evaluación de

estos; revisión del desempeño (resultados y planes de acción para su mejora); ejecución de los planes de desarrollo individual (PDI); y acciones de reconocimiento y correctoras, si procede. Se declara que el cumplimiento de este procedimiento será obligatorio para todas las personas empleadas implicadas en el modelo de gestión del desempeño; misma obligatoriedad que tienen los objetivos comunicados, pues su incumplimiento podrá conllevar consecuencias disciplinarias. Respecto de los planes de acción, se establece que deberán ser debidamente registrados en la herramienta informática o, de lo contrario, la empresa también podrá adoptar las medidas disciplinarias oportunas.

Con posterioridad a la presentación de la demanda aquí tratada, otros tres sindicatos promovieron sendos procedimientos de mediación, consiguiendo que la empresa eliminase el régimen sancionador dentro del procedimiento de gestión del desempeño, si bien se recuerda que «las normas internas de la empresa son de obligado cumplimiento».

### 3. Claves del fallo

La cuestión litigiosa reside en resolver si la implantación del PR-32 no constituye una modificación sustancial colectiva de las condiciones de trabajo, como ya sentenció la Audiencia Nacional, o si por el contrario lo es, como sostiene la confederación sindical recurrente, lo que además resultaría en la declaración de nulidad de la medida al no haber seguido la empresa, para su introducción, el procedimiento de modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter colectivo previsto en el [artículo 41.4 del ET](#).

En primer lugar, el órgano de instancia confirma que no se ha acreditado que la representación legal de las personas trabajadoras, desde que la empresa les comunicó el documento que contiene el PR-32, ejerciese su derecho a emitir un informe previo a la ejecución por parte de esta del cambio de sistema de gestión, en virtud del [artículo 64.5 del ET](#). A continuación, tras valorar ese mismo documento y realizar una comparativa con la situación previamente existente en la empresa, considera que se trata de una mera herramienta informática y que no se desprende una alteración relevante respecto del mecanismo previo para la gestión y el devengo de esa retribución variable. Igualmente con los PDI, donde constata que ya existían con anterioridad, concluyendo que la nueva aplicación informática simplemente homogeneizó su gestión y contenido, facilitando de esta manera una mayor transparencia y un mejor control para las personas trabajadoras afectadas.

La [sentencia objeto de este comentario](#) convalida estas afirmaciones y desestima el recurso de casación. Sin embargo, de los hechos probados quizá se pueda desprender que la nueva herramienta informática tal vez vaya más allá de normalizar la gestión y facilitar la transparencia del proceso, pues, antes de su puesta en marcha, los datos se orientaban exclusivamente al cobro de incentivos, divulgando los objetivos a superar pero sin que se consideraran aceptados por la persona, mientras que con el PR-32 se introducen, para

quienes no cumplan dichos objetivos establecidos por la empresa, unos PDI de obligado cumplimiento. De hecho, es la propia herramienta informática la que identifica automáticamente los agentes y los indicadores para los que, debido al nivel alcanzado, se debería establecer un PDI (hecho tercero, 6.º).

En este sentido, a diferencia de otros casos similares donde la parte salarial variable ligada a la consecución de objetivos está pactada de forma individual –[STS 682/2019, de 2 de octubre](#)–, aquí el derecho al cobro de incentivos en el sistema previo estaba orientado al conjunto de la plantilla, sin que existiese ningún tipo de pacto individual de incentivos con cualquier persona trabajadora. En consecuencia, la implantación de un nuevo sistema donde el incumplimiento de los objetivos establecidos para generar el derecho al cobro de una parte variable del salario conlleva asumir un PDI, de duración inicial de 6 semanas, posiblemente pueda significar que, de forma solapada, se estarían aceptando los objetivos empresariales y el cumplimiento de estos, y, por lo tanto, trascendiendo de un mero sistema de retribución variable a una genuina base de datos del desempeño individual.

De aceptarse esta tesis, se estaría no ya ante una modificación en el sistema de remuneración y cuantía salarial, sino en el propio sistema de trabajo y rendimiento, la cual difícilmente podría no ser considerada como sustancial, al afectar a una materia preferente, ser una medida con alcance temporal indefinido y sin eventuales compensaciones para las personas trabajadoras afectadas (que incluso podrían afrontar consecuencias disciplinarias), debiendo por consiguiente haberse declarado la nulidad de la medida impugnada al no haberse celebrado el periodo de consultas del [artículo 41.4 del ET](#).

## 4. Trascendencia hacia el futuro

En el inestable mundo económico actual se ha vuelto cada vez más común, especialmente entre las grandes empresas, la adaptación de los salarios y otras condiciones de trabajo a la productividad y competitividad empresarial, siendo la retribución variable el foco principal de actuación, ya que permite fomentar el rendimiento personal de cada trabajador y trabajadora al ligar parte de su salario a objetivos específicos de la empresa. Por ser la remuneración un elemento central de las relaciones laborales y una materia incluida en el listado del [artículo 41.4 del ET](#), estos cambios suelen comportar una conflictividad que no es infrecuente que tenga cierto recorrido por nuestros tribunales –por todas, [SSTS 849/2019, de 5 de diciembre](#), y [1016/2018, de 4 de diciembre](#)–.

Esta situación es más proclive cuando la consecución, o no, de los objetivos para la retribución variable se hace acompañar de todo un sistema de evaluación del desempeño, donde la necesidad de valorar aspectos objetivos y subjetivos, tanto a nivel individual como en unidades o departamentos concretos, hace que las fórmulas y procedimientos de cálculo vayan aumentando en complejidad; motivo por el cual se está empezando a recurrir de

forma creciente a modernos programas informáticos, la mayoría de las veces desarrollados en países con un marco de relaciones laborales distinto al nuestro, cuando no cuasi antagónico. Estos programas cada vez tienen mayores funcionalidades e ingentes capacidades para manejar grandes cantidades de datos, proponiendo alternativas para una gestión de los recursos humanos más productiva desde el punto de vista de la empresa.

Supuestos como el presentado en la [STS 339/2020, de 14 de mayo](#), muestran cómo un programa informático destinado a un cometido principal concreto puede finalmente ayudar a trascender la fina línea que separa una modificación accidental de una sustancial, debido a lo cual desde la óptica de quienes actúan como operadores jurídicos obliga a prestar más atención a todos los aspectos que pueden verse alterados entre la situación precedente y la nueva, mientras que desde el punto de vista de las empresas tal vez aconseje que, al menos cuando se superen los límites de las modificaciones individuales, se apueste por un proceso de consultas con la representación legal de las personas trabajadoras, en línea con la más moderna gestión democrática empresarial.