

## **TFG RESUMEN – RALLO AZNAR, PAULA**

### **Título: REACCIÓN DE LOS EMPLEADOS A LA GESTIÓN DIGITALIZADA DEL RENDIMIENTO**

### **Título (en inglés): EMPLOYEES REACTION TO DIGITALIZED PERFORMANCE MANAGEMENT**

Este trabajo tiene como objetivo analizar un problema práctico: la percepción de los empleados de las empresas de entrega a domicilio sobre la implementación de tecnologías digitales en los procesos de gestión del desempeño de sus trabajos. La pregunta de investigación del estudio pregunta cuál es el proceso de percepción de los trabajadores sobre los sistemas digitalizados de gestión del desempeño aplicados a sus trabajos. Con respecto al diseño de investigación que se utiliza en este estudio, se ha utilizado un estudio de caso cualitativo múltiple basado en entrevistas a una muestra seleccionada. Los resultados del estudio han encontrado que, en general, estos trabajadores perciben ventajas y desventajas en la gestión del desempeño digitalizado de sus trabajos, como la rapidez de los procesos y la falta de motivación derivada, respectivamente. Además, también perciben una influencia de la edad en varios factores de sus lugares de trabajo, como el rendimiento. Las conclusiones de este estudio sugieren que la gestión del rendimiento digital utilizada por este tipo de empresas todavía tiene margen de mejora, y debería tratar de abordar las sugerencias y preocupaciones de sus trabajadores, con el objetivo final de mejorar el rendimiento.

Hay varios marcos teóricos que se han utilizado en este documento como base para el estudio. Estos modelos se refieren al enfoque de la gestión del desempeño digitalizado, y más específicamente a su evaluación, las asimetrías de poder, el modelo de economía colaborativa y la motivación de los trabajadores a través de las evaluaciones. Además, hay una serie de conceptos y definiciones que son cruciales para la comprensión de este estudio. Es importante complementar el marco teórico estudiando en profundidad las definiciones del concepto de gestión del desempeño, a fin de identificar y resaltar todas las características clave de este concepto para su posterior estudio.

La muestra de participantes en este estudio está compuesta por empleados de

empresas de entrega a domicilio. Las empresas de este entorno de investigación son conocidas por haber aplicado sistemas de gestión del rendimiento digital a sus procesos. Las características principales del tamaño de la muestra fueron las siguientes. En total 10 empleados participaron en el estudio. Hubo 4 mujeres y 6 hombres. Su edad media fue de 24,4 años ( $DE \pm 6,81$ ). El número medio de años en su trabajo actual fue de 1,69 años ( $DE \pm 2,66$ ). La media de años de experiencia profesional fue de 4,4 años ( $DE \pm 5,66$ ). Según su nivel de educación, tres tenían un título universitario, cuatro tenían estudios secundarios, dos tenían estudios primarios y uno no tenía educación.

Este documento se basa en un enfoque de estudio de caso múltiple. Este diseño de investigación cualitativa es apropiado cuando se investigan nuevos entornos y las preguntas tratan con variables que requieren una respuesta a la pregunta de investigación. La operacionalización y medición de variables sigue los principios de diseño de investigación narrativa. El uso de la entrevista abarcó detalles generales de antecedentes de la muestra y preguntas relacionadas con sus puntos de vista sobre el análisis de gestión del desempeño, el análisis digitalizado del desempeño y su relación con la motivación y la edad.

Los resultados de este estudio destacan los desafíos y las oportunidades que las empresas pueden tener en cuenta al implementar estrategias de gestión del rendimiento digitalizadas. Estos hallazgos se utilizarán para elaborar los diferentes procesos que se pueden utilizar para aplicar la evaluación del desempeño de tal manera que contribuya a la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. Además, interpretaré y evaluaré los resultados, centrándome en los puntos más importantes del estudio.

Los resultados de este estudio implican varias implicaciones prácticas. Uno de los hallazgos más importantes para extraer de este documento es que las empresas de entrega a domicilio deberían tratar de tener en cuenta las sugerencias y preocupaciones de sus trabajadores. Además, esas compañías también podrían intentar combinar estrategias de gestión del desempeño digitalizadas y tradicionales, a fin de obtener un proceso que incluya las ventajas de ambas versiones, siempre que esto sea posible.

Después de analizar los resultados y compararlos con el marco teórico, este documento concluye que, aunque los trabajadores son generalmente conscientes de las ventajas de los procesos de gestión del rendimiento digitalizados, encontraron algunas desventajas principalmente al comienzo de su uso, y también estaban preocupados sobre la aparente falta de motivación y otros problemas derivados de su aplicación. Además, parece haberse encontrado una conexión entre la edad y el rendimiento, teniendo en cuenta las opiniones de los entrevistados sobre este tema, a pesar de que se encontraron ventajas y desventajas en este aspecto.

Sin embargo, este documento está limitado por algunas características de su propia naturaleza. Estas limitaciones son las siguientes: primero, la aleatoriedad de la muestra, ya que los trabajadores entrevistados fueron seleccionados al azar de la calle para su entrevista posterior, y en segundo lugar, el número limitado de trabajadores que realmente fueron entrevistados. Además, el hecho de que algunos puntos de vista sobre aspectos específicos estudiados en este documento se percibieran de alguna manera como valores atípicos, debido a lo extremos que eran.

Finalmente, para concluir, espero que este documento ayude a los futuros investigadores a estudiar en profundidad cómo las implicaciones de las percepciones de los empleados sobre estos procesos pueden haber tenido un impacto, si lo hubiera, en el uso de la gestión digitalizada del desempeño por parte de las empresas. Además, una posible directriz para una futura investigación podría implicar un documento que estudie si había alguna relación entre las percepciones de los trabajadores en este campo en este sector, en comparación con otros sectores que experimentan procesos de modernización similares, o incluso los mismos.

Este estudio señala la necesidad de una mayor atención al papel de la desintermediación digital en la configuración de las relaciones y las comunicaciones entre empleadores y trabajadores. Además, teniendo en cuenta los resultados, un estudio sobre cómo los diferentes vehículos utilizados en estos trabajos influyen en el desempeño de los trabajadores podría ayudar a mejorar el conocimiento general sobre este sector, así como sobre el desempeño de los empleados.