

Artículo de revisión



El desempeño: fuente esencial para el mantenimiento y supervivencia de las organizaciones

Performance: an essential source for the maintenance and survival of organizations

Dolly Yamile Mayorca Beltrán¹, Eliecer Mayorca Capataz, PhD², Milton Eliecer Mayorca Beltrán³

1. Administradora Industrial. Universidad de Cartagena; Magíster en Ciencias de la Organización Universidad del Valle; docente tiempo completo Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Cartagena. Correo electrónico: dmayorcab@unicartagena.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5717-3477>

2. Administrador de Empresas. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia; Magíster en Administración, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá; Doctorado en Ciencias Sociales mención Gerencia, Universidad de Zulia, docente pensionado Universidad de Cartagena, integrante del grupo de investigación Gestión del Conocimiento y Calidad Educativa, Universidad de Cartagena. Correo electrónico: eliecermayor@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3647-6388>

3. Publicista, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá; Especialista en Gerencia de mercadeo y publicidad, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá; estudiante de Maestría en Gestión Documental y Administración de Archivos, Universidad de la Salle, Bogotá. Correo electrónico: mmayorca31@unisalle.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5687-2938>

Clasificación JEL: **L25, L59, M54, J22, D20**

Recibido: **26/08/2020** Aprobado: **17/11/2020**

Cómo citar este artículo:

Mayorca, D. M., Mayorca, E., y Mayorca, M.E. (2020, junio-diciembre). El desempeño: fuente esencial para el mantenimiento y supervivencia de las organizaciones. Cuadernos Latinoamericanos de Administración. 16(31). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v16i31.3151>

Resumen. El presente trabajo tiene como objetivo desarrollar un marco sistemático del desempeño como fuente esencial que impulsa las distintas fuerzas de acción de las personas al mantenimiento, mejora y supervivencia de las organizaciones. Esto supone la actualización permanente de las capacidades de sus integrantes para fortalecer el poder realizador del trabajo. La base de su fundamento metodológico es la investigación cualitativa, que se apoya en un diseño documental y el análisis profundo de las fuentes consultadas. Dichas fuentes corresponden al siglo XX y principios del siglo XXI, su interpretación se realiza con la metodología hermenéutica y se inspira en el interés de identificar las bases teóricas por las que se debe guiar el desempeño. Se concluye que el desempeño es el ADN de la organización, y cuya esencia es el proceso práctico realizador que tiene el trabajo del hombre en la organización.

Palabras clave: desempeño, espíritu de desempeño, trabajo, mantenimiento, organización.

Abstract. This work aims to develop a systematic framework of performance as an essential source that drives the different forces of action of people to the maintenance, improvement and survival of organizations, this means the permanent updating of the capacities of its members to strengthen power director of the work. The basis of its methodological foundation is qualitative research, which is supported by a documentary design and the in-depth analysis of the sources consulted, they correspond to the 20th century and the beginning of the 21st century, their interpretation is carried out with hermeneutic methodology, and is inspired by the interest in identifying the theoretical bases by which performance should be guided. It is concluded that performance is the DNA of the organization, and whose essence is the practical realizing process that work in the organization has.

Keywords: Performance, spirit of performance, work, maintenance, organization.

Introducción

Las personas realizan múltiples acciones orientadas a superar los obstáculos que la vida le impone; siendo su fuente de inspiración los deseos, anhelos, sufrimientos, alegrías que les iluminan en el presente; pero con el esfuerzo y disciplina en el trabajo son superadas y, con ello, se contribuye en la construcción un mañana mejor. La mayoría de las veces esos pensamientos se traducen en acciones de aprendizaje orientadas a prepararse mejor para abrirse paso y cumplir los distintos roles de la vida. Sobre dichas acciones se construye el desempeño y se obtiene la experiencia, por lo tanto, nos lleva a preguntarnos ¿quién se desempeña y en dónde?

La respuesta con toda seguridad es la persona y lo hace en el espacio denominado la organización social. En las actividades emprendidas, sea en el medio académico, el arte, el medio laboral o el familiar, casi nunca se habla del desempeño, bien por desconocimiento o poca profundidad y madurez sobre el tema. Hoy, a la edad que tiene cada uno de los lectores y en las condiciones de cambios experimentados, es posible llegar a la conclusión de que consciente o inconscientemente el desempeño ha sido la variable permanente en la vida para el desarrollo y evolución de la persona y la organización.

En razón a lo anterior, el estudio tiene el propósito de analizar la contribución del desempeño a la mejora y mantenimiento de la organización. Para ello, se establece la siguiente pregunta: ¿es el desempeño esa gran fuente de acción de las personas orientadas a mantener y mejorar la supervivencia de las organizaciones? Lo anterior permite definir el siguiente objetivo: desarrollar un marco sistemático del desempeño como fuente esencial que impulsa las distintas fuerzas de acción de las personas al mantenimiento, mejora y supervivencia de las organizaciones.

Fundamentación teórica

La época actual llamada por muchos académicos, historiadores, investigadores, difícil y compleja para las colectividades empresariales, religiosas, instituciones políticas, económicas, sociales y, en general, los grupos de personas inmersas en las organizaciones (Chanlat, 2002), en una dinámica de acción laboral económica, tecnológica, colectiva y solidaria, que hoy tiene el atributo de ser globalizada, motiva el pensamiento de Chittister (1996) sobre su naturaleza evolutiva en un proceso permanente de actualización de las capacidades de sus integrantes, grupos de interés, y que ese fortalecimiento de las capacidades, se reconozca como el gran determinante que ayuda a mejorar su desempeño y se constituya en la esperanza para el progreso económico, tecnológico, político y social del país.

En razón de ello, es posible encontrar en todos los países, y en todas las instancias de la sociedad, un conjunto diverso de organizaciones productivas, tecnológicas, de servicios, económicas, políticas, jurídicas, comerciales, eclesiales, nutrida por la doctrina empresarial y categorizadas en grandes, medianas, pequeñas y micros; unas sanas y saludables, con o sin ánimo de lucro, con unos propósitos, y comportamiento que las hacen sostenibles, otras flexibles con ciertas dificultades en su desempeño para sostenerse, algunas rígidas y en camino de fracaso (Castillo, 2013).

De esta manera, el calificativo de un desempeño sostenible se le atribuye a los días de gloria vivido por las grandes organizaciones distinguida por tener una vigorosa y robusta planta fija de personal acompañada de instituciones prósperas, pero que actualmente, para Chittister (1996), constituye un hecho del pasado, siendo recordada de manera periódica y pública por algunos colaboradores antiguos, que hoy se preguntan ¿qué ha pasado con la vida y el cuidado de las organizaciones?, ¿por qué se insiste en crear nuevas organizaciones?, ¿será que su desempeño no es el adecuado?, ¿por qué se insiste en crear, en emprender, pero poco se insiste en mejorar su desempeño para hacerla sostenible?, ¿qué significa para una persona pertenecer a la organización? o ¿cuál es su papel como colaborador en ella?

La experiencia revela que no hay una respuesta única. Lo que sí es claro es que toda persona al ingresar al espacio organizacional y pertenecer a ella, sin distinción de edad, su permanencia y relación laboral se orienta a construir con su desempeño en el presente (Palacio, 2015). Por otro lado, Chittister (2006) considera que las organizaciones y las personas inmersas en una economía global, junto al momento del conocimiento y la tecnología de la información, es insuficiente para reparar los procesos para mantenerse, ante una realidad que ordinariamente cambia y como consecuencia presenta alteraciones, exigiendo nuevas ideas y visiones relacionadas con nobles propósitos de desempeño en ellas, que alienten a los colaboradores en la realización de sus actividades, a contribuir con su esfuerzo al mantenimiento de la organización.

Organización y desempeño

Organización y desempeño son palabras de acción que tienen en común la presencia del ser humano y, en una relación de complementariedad, se adaptan para darle sentido a los acontecimientos que el individuo realiza en condición de trabajo. Por ello, la organización es identificada como el medio que contiene y dispone de un sistema de actividades para facilitar a las personas vinculadas a ellas el desempeño mediante la realización de las tareas.

De acuerdo a lo expuesto, se puede afirmar que la organización se constituye en el espacio privilegiado de trabajo y de obtención de experiencia por las personas que la integran en la operación de las actividades, acción que facilita el nacimiento del lenguaje relacionado con el desempeño. En general, el lenguaje de las personas, al igual que la experiencia inmediata, se constituyen en el medio de interacción usado para comunicarse con los demás (Barbero, 2018); lenguaje y experiencia es resultado de la interacción entre individuos, individuos y tecnologías, individuos y materia prima en la realización de acciones en el contexto de la organización y, en conjunto con su desempeño, se orientan al logro de la tarea.

De esta manera, el lenguaje del desempeño aparece como el texto codificado que relaciona las operaciones referentes a las acciones, movimientos, procedimientos, aspiraciones, esperanza de nuevas oportunidades, necesidades y dificultades en la interacción del hombre para encontrarse consigo mismo, con los demás y en el contacto con las cosas, las cuales se agrupan en textos, con el propósito de ser objetivada en conocimiento que será visible al exterior y ser analizable (Barbero, 2018).

La objetivación procede del interés de reconocer el desempeño en el proceso del hacer humano y busca explicar mediante el entramado de relaciones la dinámica transformadora del trabajo (Hegel, 1807/1986), orientada a dar forma a la acción y, de esa manera, otorgarle el atributo creador de nuevas situaciones, nuevas oportunidades y, por consiguiente, nuevos significados. El trabajo, según Touraine (1973), es la acción natural del hombre, cuya operación esencial es el desempeño, que se muestra al exterior en forma de productos y servicios (Mariñez, 2014), estructuras, obras, relaciones colectivas, todas ellas con el propósito de transformar el entorno de un grupo o sociedad.

Es decir, el desempeño es posible en la medida en que la persona o grupo de personas se sitúan en el contexto organizacional como sujetos de acción y a través de esa acción se dan a conocer en la realidad (Barbero, 2018) y, asimismo, reconocer en ese evento la integridad y responsabilidad de su desempeño. En ese sentido, se comparte la conceptualización de Fernández y Heredia (2017) quienes consideran el desempeño “la demostración o actuación que se hace en el contexto organizacional (la empresa, el colegio la universidad) de una serie de habilidades relacionales, duras, blandas, de comportamientos, solidarias, adquirida en la realización de un trabajo” (p. 22).

De acuerdo con lo expuesto, se conceptualiza el desempeño como el proceso de acción que lleva a una persona o grupo de personas vinculadas a una organización, al encuentro con elementos

diversos (maquinarias equipos, materiales) a cambiar de rol según necesidades e imprevistos, para contribuir con su presencia, aportando energía, experiencia, conocimiento, comportamiento, esperanza, habilidad y condiciones definidas en la realización de las tareas en el presente, al esfuerzo de promover nuevas oportunidades que hagan sostenible el desarrollo y la mejora de la organización.

El desempeño también puede ser considerado como la capacidad de la persona o grupo de personas de ser valorada (Barbero, 2018) como resultado del esfuerzo aplicado en un proyecto y a través de él, concebir una perspectiva abundante que enriquece en la práctica el lenguaje del desempeño, haciéndolo más productivo: asumiendo el compromiso de obrar bien, trabajar bien, relacionarse bien con otros, ampliar horizontes de gran interés, emprender la acción, cultivando el sentido de respeto, discontinuidad, asombro, experiencia y, sobre todo, el gran llamado a renovar la capacidad de aprendizaje.

La renovación de la capacidad de aprendizaje permite afirmar que el desempeño no significa logros permanentes, puesto que para renovar la capacidad se tiene la opción de vincular nuevas personas con nuevos conocimientos, experiencias y sabiduría, o actualizar las capacidades de quienes laboran en el espacio físico de la organización. De esta manera, estudios en el tema consideran que en toda labor de desempeño en la organización, por la diversidad de tareas, los errores, los fracasos y las limitaciones, son inevitables (Drucker, 2012). Esto sugiere el apoyo de la estadística con el propósito de obtener promedio y construir indicador de oportunidades de acciones para un mejor desempeño y salud de la organización.

Es decir, el desempeño es una palabra con una gran fuente de inspiración y un gran poder realizador en el trabajo, las artes, la productividad, la ciencia, los servicios, en los asuntos cotidianos de la vida personal, familiar, profesional y social, toda vez que demanda de las personas la preparación adecuada para superar las barreras que le impiden contribuir en el presente a la construcción de un futuro mejor. Además, al ser esa fuente de iluminación, se considera pertinente una cultura organizacional que conlleve apropiarse del lenguaje de desempeño de manera progresiva en la realización de las tareas.

Ahora bien, el medio para lograr apropiarse del lenguaje de desempeño tanto teórico como práctico lo constituye necesariamente la organización como espacio físico predilecto de trabajo abundante (Ulrich y Ulrich, 2011), que provoca deseos, demanda experiencia, esfuerzos y capacidad de saberes para el desempeño en la diversidad de actividades, combinando la ciencia, la tecnología y el arte. Por lo tanto, se considera una buena razón dedicar esfuerzo a los diversos aspectos que le agreguen valor y la organización sea más generativa.

Para Hannan (2002), la generatividad de la organización requiere que sus miembros integrantes en los distintos niveles y cargos que la conforman sean más amigables con el desempeño en la práctica, a través de la interacción en el trabajo para acercarse al otro de manera gradual, profundizar la amistad y cultivar el sentido de respeto y aceptación por las personas y las cosas. En síntesis, el trabajo es el centro de todo, pero solo el desempeño le agrega a la organización el valor de la mejora.

La organización como ámbito laboral de las personas, hace posible el desempeño como hecho práctico a través del trabajo, es decir, el trabajo es el instrumento de dominio real que potencia el desarrollo de las actividades (Hegel, 2017), enriquece la vida laboral con nuevos conocimientos, vigoriza la experiencia de las personas, las inspira para una nueva dimensión a la vida laboral-organizacional, como parte de nuestro impulso natural para crecer, madurar, hacer sostenible y saludable la organización.

Del análisis del desempeño y la organización es posible, mediante la teoría del vínculo y la teoría de la acción, obtener el desempeño organizacional y conceptualizarlo como el proceso que deriva de la forma en que la administración, en su proceso de gestión, dispone de la capacidad de interrelacionar

a las personas de acuerdo con sus conocimientos, experiencias, intereses, en las áreas vitales y complementarias de la organización, para poner en práctica el bien común, en la elaboración de un producto, prestación de un servicio, construcción de obras, escuelas, hospitales, etc.

Esto supone la importancia del encuentro de las personas para armonizar los esfuerzos individuales, grupales, colectivos y los de la propia organización, que demanda la transparencia (Lopera y Bernal, 2011) y la purificación de nuestros pensamientos, además, requiere de quienes ostentan la calidad o condición de directivos o colaboradores no cambiar a los demás, sino tratarlos con humildad y respeto en el contexto organizacional.

En este documento, el intento por demostrar lo que representa el desempeño para la organización, se une a la percepción de De Geus (1998) al considerarla “como la mayor fuente presente en el entorno social para mantener una población en frecuente expansión provista de bienes y servicios para la vida” (p. 17). Por lo tanto, el llamado es a centrar el esfuerzo en la cultura del desempeño, apropiarnos de ella y aplicarla en el trabajo como la mejor salida para que la organización permanezca de manera saludable y sostenible.

En este contexto, es importante el aporte de Drucker (1978) cuando señala que el eje para la vida y la sostenibilidad de la organización debe centrarse en impulsar el desempeño en los colaboradores, grupos o equipos, para que en la realización de las actividades cotidianas, inspire el espíritu de renovar las pautas de trabajo tanto individuales como colectivas y, con ello, crear en sus integrantes hábitos que conduzcan a una pedagogía de encuentro que reanime y fortalezca el espíritu de las personas y de la organización con nuevas ideas para realizar productos y ofrecer servicios que la hagan sostenible.

Por ello, se considera significativo la invitación que Chittister (1996) hace a pensadores y académicos de centrar esfuerzos en aportar reflexiones que ayuden a comprender la herencia del desempeño organizacional que reciben las nuevas generaciones de las pasadas, interpretando su ideal, su realidad, su irracionalidad, su filosofía, ello se fundamenta en una interpretación profunda del concepto y visionar lo que se hace en el presente con el propósito de alinear un espíritu contemporáneo renovado de desempeño, que en su actuar contribuya a integrar en el presente una gestión vigorosa de la organización que ayude a superar los dilemas presentes de desempleo y aumento de los espacios organizacionales en la vida laboral hoy, acompañada de un estilo de vida más humano.

Nuestra visión hoy es que el mundo organizacional ha evolucionado y con ello el espíritu de desempeño en el mundo laboral y en la vida real. Esto demanda dedicar tiempo, energía, pero sobre todo cuidado en mejorar el desempeño tanto de las personas como de las organizaciones con resultados constructivos (Botero, 2009) para seguir siendo ese instrumento de renovada esperanza con espíritu de desempeño que ayude a proveer a la población bienes y servicios, y avanzar en el mundo postmoderno.

Espíritu de desempeño y de renovación

Toda comunidad en su historia evolutiva (Maturana, 2002) vive y se desarrolla por el espíritu; apoyado en los textos sagrados, el espíritu es la persona del padre celestial, creador de ese gran cuerpo de vida como es el universo; él ha querido que esa imagen creadora, termine con la creación de un espíritu, que inspire vida, la ilumine y la persona, al recibirla (Miller, 1989), la inserte en las actividades de nuestro mundo (universo) como parte de su proceso evolutivo, y haga extensiva su existencia en la relación con los otros, por medio de la co-creación, el amor, el arte, el trabajo, la familia, y que contribuya con su desempeño y sabiduría a la perfección.

Todo el testimonio encontrado en la literatura sobre el espíritu, según Vilarrasa (1985), trata de acción, interacción; es hilo conductor de unión, flujo de luz que activa la vida y la capacidad para

que la persona continúe el proceso creador, de pensamientos, sentimientos, los interconecte, activando relaciones internas en las distintas situaciones que surgen en el destino de la humanidad y lo capacita para el desempeño de funciones, de tal manera que la persona, al recibir el espíritu, sea apto para contribuir a su mejoramiento y al de una mejor sociedad.

Como realidad de acción vital, el espíritu se aprecia en el desempeño de la persona y se manifiesta en su dinámica según Beni Dos Santos (2002) en un cuerpo vivo animado con la capacidad de conocer, por ello, se considera principio de vida. Su presencia es asimilada a un ser creador infinito. Al ser el espíritu el principio de vida (Wittnes, 2006) y el cuerpo manifestación de la persona con vida y la fuerza vital para inspirar, armonizar las partes que la componen, le permite al hombre absorber lo necesario para desempeñarse y lograr mantener su supervivencia.

La organización como una comunidad viva en interacción permanente con las personas se constituye en la fuente de renovación continua que el espíritu le confiere mediante esfuerzos unificados (Yepes y Márquez, 2001) en una acción hábil para generar nuevas capacidades, sabiduría, infinidad de movimientos, experiencia para descubrir nuevas manifestaciones orientados a ayudar al otro, por medio de la investigación, la ciencia, el diseño de nuevos productos y servicios, vinculación de personas con nuevas experiencias y conocimientos; de allí el atributo de ser fuente continua de creación (Grun, 2005), que jamás se puede separar del espíritu de las personas y en esa relación las hace capaces de sostener un proceso realizador y transformador.

Como fuente vital de continua energía y creación, ha generado en investigadores y académicos capacidad de inspiración en De Geus (1978), la empresa viviente; Peter Drucker (2012), la organización humana para el desempeño óptimo; Miller (1989), el nuevo espíritu empresario; Nonaka y Takeuchi (1995), la organización creadora de conocimiento; Halik (1996), un proyecto de renovación del espíritu; Mark Fruin (2000), fábricas de conocimiento; Zohar (2001), la inteligencia espiritual; Goleman (2012), inteligencia emocional, entre otros. Todo esto, confirma que el espíritu confiere a la persona la fuerza de inteligencia creadora y capacidad de acción para un mejor desempeño en la organización.

El espíritu nace de la vida del sujeto, es la fuerza vital que alienta y fortifica el cuerpo, en su dinámica se hace presente en el desempeño puesto por la persona en su ritmo de trabajo al realizar las tareas orientadas al cumplimiento de su misión. Para Goleman, Kaufman y Ray (2016), su presencia vitaliza la vida interna de la comunidad, aportando la fuerza y energía, el ánimo que ayudan a sostener niveles de resultados y esperanzas para generar bienestar.

Ahora bien, al ser el espíritu la energía que inspira y eleva el compromiso de las personas en un mejor desempeño, en este momento de transición en que es urgente mantener las organizaciones, es significativo considerar para su producción de energía, la dinámica vinculante de personas en calidad de colaboradores, asesores, clientes con conocimientos y experiencia para atender las múltiples realizaciones y contactos, es cada vez mayor que la suma de los esfuerzos gastados en la ejecución de las tareas (Drucker, 2012).

Por otro lado, es importante destacar que, en los contextos de la sociedad, con excepción de la iglesia, existe mucha prevención y resistencia a todo lo relacionado con el espíritu. No obstante, en el medio académico se hacen esfuerzos, a veces contradictorios, pues a pesar de no querer saber nada sobre el espíritu, todas las instituciones de educación básica, tecnológicas y universitarias en sus programas y pénsum de estudios poseen la cátedra de espíritu empresarial, emprendimientos culturales, creatividad, innovación y la novedad de cursos de economía naranja.

En el contexto laboral también se nota el desconocimiento y, en algunos casos, agonía del espíritu (Fernández, 2002) con un modelo piramidal de dirección en la estructura de la empresa (Kearns, 2008), que tiene como fundamento en el ser y el hacer del superior, el poder y el control. Este modelo, dadas las condiciones dinámicas de la gestión del conocimiento, no responde a las exigencias

del momento y su influencia opaca la inspiración entre los trabajadores en el proceso realizador, haciendo que en la práctica sea superficial o sea mal visto debido a la ignorancia en el tema.

Si el espíritu es el motor clave para el desempeño de las personas y este se refleja en las habilidades, la educación de la fuerza laboral para la prosperidad de las organizaciones (Bassi et al., 2012) resulta acertado preguntarse ¿puede la organización, en su actuación, tener buen desempeño sin el apoyo de las energías y las ideas de los colaboradores? Desde luego esto expresa que la actuación de las organizaciones en la vida real, son juzgadas en el espíritu de transparencia que inspira en sus prácticas de gestión, las relaciones con los clientes y colaboradores, la comunidad y responsabilidad con el ambiente.

De esta manera, la transparencia en sus prácticas de gestión siempre está a disposición de la dirección empresa, ya que ayuda a conectar el espíritu de la organización a un desempeño responsable de las personas en el proceso realizador de la producción y la prestación de servicio, que contribuya al logro de los objetivos y a su sostenimiento (Gibson et al., 2003).

Al respecto, Drucker (2012) expresa que la prueba de una organización es el espíritu de desempeño y este se manifiesta en “lograr que personas comunes y corrientes se desempeñen cada vez mejor de lo que parecían, vinculando en su capacidad de ser y hacer, las cualidades de las otras personas al servicio de la empresa para que todos contribuyan con esfuerzo al desempeño” (Bruno, 2007, p. 46).

T1 MétodoEl esfuerzo centrado para desarrollar el campo de conocimiento del desempeño se fundamentó en la investigación cualitativa, seleccionado en razón de la necesidad de un método de investigación flexible y cercano (Deslauriers, 2005) que profundice y analice el comportamiento de las personas, en su accionar cotidiano y en cumplimiento de sus funciones sociales y laborales.

Además, es importante resaltar el aporte metodológico de la técnica documental para el análisis, el cual fue enriquecido con el apoyo variado de las fuentes de información secundaria que, con los instrumentos de soporte tecnológico de las páginas Web, bases de datos, revistas digitales y biblioteca en línea, entre otros, fue posible rastrear un total de 42 documentos para la revisión bibliográfica (tabla 1):

Tabla 1. Documentos consultados

Tipos de documento	Siglo XX	Siglo XXI	Contexto
Libros	12		Nacional- internacional
Libros		28	Nacional- internacional
Tesis de grado		1	Nacional
Artículo		1	Nacional
Total	12	30	42

Esa búsqueda permitió obtener una aproximación de los fundamentos, elementos y conceptos, que desde lo general aportan las diferentes disciplinas: la filosofía, la sociología, la antropología, la psicología, la espiritualidad y la ciencia de la gestión; creando una respuesta abierta al cuerpo teórico en que se fundamenta la comprensión del desempeño y con el aporte de la metodología hermenéutica (Valdés, 1995) se interpretan para identificar los problemas, tendencias y el desarrollo de nuevas investigaciones.

Resultados

La vida humana y, por consiguiente, la vida laboral siempre está implicada en procesos de interacción y se hace con la esperanza de fortalecer los vínculos que contribuyan a mejorar, profundizar las relaciones, ayudar a potenciar de manera creativa la capacidad de actuación tanto de las personas

como de la organización. Hoy, ante la dinámica agresiva del entorno, unido a la incertidumbre generada por el confinamiento que padece el mundo, produciendo estrés y miedo por la pérdida del empleo, es necesario profundizar en el desempeño y vincularlos con sus elementos esenciales: la organización, las personas y el trabajo.

La organización constituye el espacio físico de actuación y alrededor de ella se estructuran un entramado de relaciones que hacen posible el espíritu de desempeño requerido en la organización para realizar las diversas actividades orientadas a satisfacer las necesidades de un público objetivo. Esto implica que la organización, para satisfacer las necesidades, debe estar en marcha con una buena dinámica de desempeño del personal en su relación con el capital, maquinaria, tecnologías de la información, materias primas y materiales entre otros.

La esencia del desempeño es el esfuerzo y disciplina en el trabajo, considerado el proceso de realización de la utilidad común que se convierte en la práctica universal y le permite a las personas demostrar su dominio real de destreza, habilidad y sabiduría sobre las actividades asignadas en la organización; por ello, representa el conjunto de actividades prácticas que alimentan el deseo, la satisfacción, el producto, el servicio y el resultado. En este sentido, Pieper (1979) lo considera no solo prioritario sino el rey, ya que todo gira alrededor de él, dominando la cotidianidad de las personas al exigirle entrega y dedicación de gran parte del tiempo de su vida.

Las personas al ingresar a una organización en calidad de colaborador, en el ejercicio de sus funciones fortalecen los vínculos, relacionándose con otros integrantes altamente realizadores en sus actividades. En este proceso de interacción, las personas involucradas comparten experiencias, modos de ser y hacer, se vitalizan y el aprendizaje obtenido potencia el espíritu de desempeño en el trabajo, aumentando las posibilidades de superar la producción y el servicio de manera significativa, obteniendo una mejor valorización por su nivel de desempeño.

Como fuente para mejorar y mantener a las personas, el desempeño es un proceso integral, por lo tanto, la cultura de aprendizaje sobre su espíritu, debe centrar esfuerzos no solamente en la obtención de resultados, sino que, además, debe ofrecer en todos los lugares de trabajo de la organización, espacios en que sus integrantes puedan compartir más, profundizar la amistad, el dialogo y la escucha para vivir y fortalecer un sentido profundo por el otro y de pertenencia por la organización.

Por otro lado, reconocer que en nuestros días una de las cosas que impresionan a las personas y por las cuales se muestran estresados y preocupados es la tristeza por las diversas formas de contratación que les genera inseguridad e inquietud respecto al desempeño en el trabajo, contemplando el riesgo de perder el empleo por la incertidumbre generada en el mundo por el confinamiento, la suspensión o reducción de la actividad laboral, su influencia en la economía y en la gestión de las organizaciones, aumentando su preocupación por mantener la vida.

Discusión

En la revisión teórica de las diversas investigaciones y publicaciones relacionadas con el desempeño, se encontró que la discusión ha girado en torno al pensamiento de los filósofos y sociólogos quienes centraron sus esfuerzos en el uso del lenguaje como elemento de dominio para el dialogo y la interacción con el otro. Pero este lenguaje inicial sigue su proceso evolutivo, que es nutrido y fortalecido con el aporte de palabras provenientes de experiencias de otras disciplinas y profesiones del entorno laboral como la administración de empresas, la contaduría, las ingenierías, la ciencia educación, entre otras, que lo enriquecen, siendo codificadas en textos para interpretar y analizar el espíritu de desempeño de las personas en las operaciones realizadas en la organización.

En este sentido, se considera pertinente en el marco de esta discusión expresar que toda persona tiene la necesidad de realizarse, para ello, se vincula a una organización o grupos y contribuir a través de los encuentros de interacción cotidiana en el desempeño de las tareas asignadas, situación que le facilita hacer amistades, obtener respeto, aceptación y nuevos aprendizajes. Un requerimiento esencial para esto es el conocimiento de sí mismo y el conocimiento del entorno que le rodea, para desempeñarse y tomar el dominio de la propia vida.

En el encuentro cotidiano, el conocimiento y la experiencia de sí mismo como el de los demás y del entorno que le rodea, se articulan en un todo, de tal manera que, al asumirlo con fe y profundidad, nos lleva a potenciar la capacidad de aprendizaje, de las personas, las ayude a renovarse obteniendo una mayor visión para comprender y acoger con humanidad todo lo bueno que hay en los otros, en sí mismo y en lo que el medio le ofrece, logrando mejorar el desempeño en el camino de realización para su crecimiento y desarrollo.

La experiencia obtenida en este camino de realización tanto personal como laboral y de aprendizaje, nos lleva en este proceso de discusión a preguntar ¿por qué el desempeño no ha sido considerado esa variable permanente esencial en el proceso de evolución y desarrollo de las personas y de la organización? La respuesta puede obedecer a que desde el punto de vista educativo no se le ha dado el valor adecuado que atraiga a investigadores y académicos a dedicar los esfuerzos necesarios para profundizar el tema a fin de ser comprendida la acción total del hombre desde una visión integral, que se refleja en aprendizaje, experiencia, seguridad, crecimiento y la utilización de resultados para generar valor en los productos y servicios.

Por otro lado, es necesario dedicar esfuerzos a estructurar una visión integral del desempeño, que inspira por medio de la reflexión, a buscar en el quehacer de la organización aproximarnos en el mayor grado posible a lograr la coherencia entre la teoría y la práctica, pues, con frecuencia, la organización se conceptualiza como una unidad de personas y, en esa medida, pensar en un mundo laboral que se caracterice por esa comunión y supere las divisiones y diferencias de clases en su interior.

Al encontrar en los resultados que el desempeño es un proceso integral orientado al logro, es pertinente considerar revisar el aspecto cultural en la organización, profundizar sobre ella, para incorporar en el lenguaje nuevas palabras que enriquezcan el juego de la imaginación del desempeño y, con ello, ir construyendo una visión más significativa que conlleve sugerir una mejor manera de gestionarla, ya que se observa que la organización está integrada por personas procedentes de las distintas regiones del país o del mundo, de múltiples escuelas de formación técnica, así como de formación universitaria, de variadas experiencias prácticas, de pensamiento, de modo de realización, de expresión y, aunque esa diferencia no conduzca a la violencia, se expresan palabras y gestos que causan malestar en los otros, lo que influye en el desempeño.

Son variados los aspectos que inciden en ese malestar. Uno de ellos es el modelo piramidal en el cual se encuentra estructurada la organización, modelo que tiene su fundamento en el poder y la división de clases (propietario-directivo-operarios) en el interior de la empresa, en que la responsabilidad y compromiso es de la dirección. Este modelo, que en el pasado facilitó el crecimiento y el desempeño productivo, hoy dada la gran contingencia en todos los escenarios del mundo, representa la barrera más significativa para el espíritu de desempeño de la persona y la productividad en la organización.

Otro aspecto esencial por considerar en esta discusión es lo relacionado con la vinculación a la vida laboral, el cual supone que la organización vincula a la persona para que contribuya con su experiencia, conocimiento, compromisos y habilidades a los sueños y a la visión de otros. Esto nos lleva a preguntar ¿qué significa para una persona estar vinculado a una organización? Aportar lo mejor de sí mismo, mediante un buen espíritu de desempeño que le dé continuidad de vida a la organización, contribuir con su desempeño a superar los límites y obligaciones del quehacer de la organización. Esto implica renovar el lenguaje de la cultura laboral, pues la actual deja poco espacio para asumir un mayor compromiso, ya que su preocupación es por el desarrollo o supervivencia individual.

Conclusión

El análisis del campo de conocimiento sobre el desempeño como fuente de mejora para mantener las organizaciones, permite derivar las siguientes conclusiones: el desempeño se materializa en la riqueza de experiencia y conocimiento que la gente obtiene en los diversos años de realización práctica en el trabajo, o en cualquier otro espacio del entorno mediante la interacción con los otros y con las cosas. En esta dinámica, el aprendizaje obtenido del mutuo esfuerzo se actualiza, se comparte y se proporciona para contribuir al crecimiento y desarrollo del otro, de la vida personal, la sociedad y la sostenibilidad de la organización.

La gran dinámica del cambio social en el entorno demanda la necesidad de centrar esfuerzos en ampliar y renovar la capacidad de saber sobre el desempeño de las personas en la organización, el cual debe ser nutrido con estudios que conduzcan a profundizar, mejorar y conceptualizar la problemática del desempeño. Se espera que los estudios aporten una visión teórica mejor estructurada y más comprensiva con nuevas ideas, pensamientos y conceptos que enriquezcan el lenguaje, pero que también oriente el campo de realización al ser incorporado en los procesos sociales y productivos.

El enfoque dado al análisis del desempeño en este estudio, tiene como propósito dar continuidad a que las personas permanezcan en la organización, realizando los ajustes a las visiones que respondan a las etapas del desarrollo personal y a la organización misma, hacerlo esa fuente de exigencia en sus múltiple evolución y realizaciones. Es un instrumento que conduce a la mejora, dado que, demanda la disposición de las personas en cualquier espacio social para obtener de manera oportuna y afectiva resultados.

Para un desempeño apropiado de las personas es necesario que este acompañado de una buena comprensión de su dimensión y de lo realmente sucedido a fin de integrar en su proceso los elementos centrales: la persona, la organización y el trabajo, así como las relaciones entre ellos, que ayuden a desperezar a las personas para superar las dificultades que existan y, con su nuevo esfuerzo en la acción práctica del desempeño, contribuir al crecimiento sostenido de la organización.

Desde el punto de vista de la persona, se concluye que cada colaborador tiene una forma de ser, que se manifiesta en la forma de desempeñarse en realizar las cosas, de vincularse para relacionarse, tomar decisiones, de establecer contactos con los demás, tanto en el medio laboral como social y ello constituye un estilo propio de vivir la vida. Es decir, el desempeño es ese gran elemento conductor a disposición de la persona y de las organizaciones para aglutinar las distintas facetas de la vida y conquistar buenos niveles de logros.

En relación con la organización es preciso tener presente que vincula a las personas mediante el proceso de inclusión para construir sus propias relaciones y fortalecer su espíritu de desempeño, además, potenciar su poder realizador para mejorar, crecer y obtener desarrollo de manera equilibrada y lograr su propia supervivencia. El hoy de la vida organizacional es la dinámica de acción para el trabajo, el estudio, el servicio, el aprendizaje, la inclusión, incluso para nuestra vida personal. Es a través de la acción que se experimenta la cercanía con el otro, obtener logros, satisfacción, estatus y, lo más importante, mejoramiento; por eso es muy grato reconocer el gran aporte que, como vehículo de conducción y fuente de superación y mantenimiento, otorga el desempeño.

El desempeño es el ADN de la organización, es la energía, el esfuerzo que hace visible vivir la dinámica organizacional para que sea reconocida como ese sistema enérgico, que está ajustando, transformando y construyendo en tiempo presente su sistema de relaciones y eso lo hace relevante en la gestión de las organizaciones para empoderarlas.

Se reconoce la necesidad de seguir profundizando el tema del desempeño por su relación directa con la mejora y supervivencia de las organizaciones. Sin un buen desempeño es poco posible mantenerlas. Por ello, se sugiere ampliar su campo de conocimiento mediante la realización de nuevos trabajos de investigación. De manera respetuosa se proponen: el desempeño y su relación con la perdurabilidad y longevidad de las empresas; desempeño y su relación con el cambio; el desempeño como potenciador de la capacidad de mejora de la empresa.

Referencias

- Barbero, J. M. (2018). *La palabra y la acción. Por una dialéctica de la liberación*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Bassi, M., Busso, M., Urzúa, S. y Vargas, J. (2012). *Desconectados: habilidades, educación y empleo en América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Desconectados-Habilidades-educaci%C3%B3n-y-empleo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Beni Dos Santos, B. (2002). *El Espíritu Santo nuestra fuerza*. Editorial San Pablo.
- Botero, S. (2009). *Hacia una ética cristiana de renovación*. Editorial San Pablo.
- Bruno, G. (2007). *De la magia: De los vínculos en general*. Editorial Cactus.
- Castillo, R. L. C. (2013). *La gerencia sin práctica: análisis del desempeño socialista en Cuba*. Palibrio.
- Chanlat, J. F. (2002). *Ciencias sociales y administración. En defensa de una antropología general*. Fondo Editorial de la Universidad EAFIT.
- Chittister, J. (2006). *Tal como éramos: una historia de cambio y renovación*. Publicaciones Claretianas.
- Chittister, J. (1996). *El fuego en estas cenizas*. Editorial Sal Terrae-Santander.
- De Geus, A (1998). *La empresa viviente*. Editorial Granica.
- Deslauriers, J. P. (2005). *Investigación cualitativa*. Editorial Papiro.
- Drucker, P. (2012). *La gerencia de empresas*. Random House Mondadori, S.A.
- Drucker, P. (1978). *La gerencia: tareas, responsabilidades, prácticas*. Editorial El Ateneo.
- Editorial Ariel. Ulrich, D. y Ulrich, W. (2011). *El sentido de trabajar*. LID Editorial Empresarial.
- Fernández, F. y Heredia, Y. (2017). *Estudio sobre el desempeño académico*. Editoras: Yolanda Heredia Escorza y Bertha Ivonne Canon. Editorial Nómada México.
- Fernández, A. (2002). *Ideas para seguir reflexionando sobre la educación*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Fruin, M. (2000). *Las fábricas del conocimiento*. Oxford University Press.
- Gibson, L., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. (2003). *Organizaciones: comportamientos, estructura y procesos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairos S. A.
- Goleman, D., Kaufman, P. y Ray, M. (2016). *El espíritu creativo*. Ediciones B.
- Grun, A. (2005). *Las fuentes de la energía interior*. Editorial Salterrae.
- Halik, T. (1996). *Un proyecto de renovación espiritual*. Narcea, S. A de Ediciones.
- Hannan, P. (2002). *Tú me sondeas: un viaje hacia la realización humana*. Ediciones Narcea.
- Hegel, F. (2017). *La primera filosofía del espíritu*. Editorial la Cuarenta.
- Hegel, F. (1807/1986). *Fenomenología del espíritu*. Fondo Cultura Económica.

- Ikeda, D. (1984). *La vida un enigma*. Emecè Editores. Kearns, L. (2008). *La teología de la obediencia religiosa*. Editora Santuario.
- Lopera, J. y Bernal, M. (2011). *Saque el tiburón de su pecera: cómo lograr el mejor desempeño de su grupo de trabajo*. Intermedio Editores. Lusthaus, Ch; Adrien, H; Anderson, G; Carden, F y Montalván, G (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo Ottawa Canadá y Banco Interamericano de Desarrollo, Washington.
- Living Stream. Yepes, L. y Márquez, A. (2001). *Inspiración realizadora*. Editorial Zuluaga. Zohar, D. (2001). *Inteligencia espiritual*. Plaza & Janes Editores.
- Manucci, M. (2016). *Competitividad emocional*. Ediciones B Argentina.
- Mariñez, J. (2014). *Tendencias y perspectiva de la gestión humana desde el desempeño organizacional en relación con las políticas y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la región sureste de la República Dominicana*. [Tesis doctoral, Academic Department of the School in Social and Human Studies, Atlantic International University Honolulu]. https://www.academia.edu/7795914/TESIS_DOCTORAL_JUAN_JOSE_MARINEZ_BAEZ
- Maturana, H. (2002). *Transformación en la convivencia*. Dolmen Ediciones.
- Miller, L (1989). *El nuevo espíritu empresario. Espíritu que engrandece*. Edamex Editores. Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge Creating Company*. Oxford University Press. Palacio, C. (2015). La espiritualidad como medio de desarrollo humano. *Cuestiones teológicas*, 42(98), 459-481. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-131X2015000200009&script=sci_abstract&lng=es
- Pieper, J. (1979). *El ocio y la vida intelectual*. Editorial Rialp. Touraine, A. (1973). *La sociedad post-industrial*.
- Valdés, J. M. (1995). *La interpretación abierta: introducción a la hermenéutica literaria contemporánea*. Ediciones Rodopi.
- Vilarrasa, E. (1865). *Las dos inmaculadas*. Imprenta del Heredero Pablo Riera. Wittnes, L. (2006). *Estudio-Vida (Tomo II)*.