ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ORGANIZACIONALES Y DESARROLLO HUMANO

DOCTORADO EN GESTIÓN TECNOLÓGICA

TITULO DE LA TESIS

LOS SISTEMAS DE VIGILANCIA HUMANA CON SOPORTE TECNOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO EN COMPAÑÍAS ECUATORIANAS

HUBER GREGORIO ECHEVERRÍA VÁSQUEZ
huberechev@hotmail.com

DIRECTOR: Guido Andrés Abad Merchán
andres.abad@epn.edu.e

CODIRECTOR (ES): Valentina Ramos Ramos
valentina.ramos@epn.edu.ec

Quito, Enero, 2024

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL DOCTORADO EN GESTIÓN TECNOLÓGICA

TITULO DE LA TESIS

LOS SISTEMAS DE VIGILANCIA HUMANA CON SOPORTE TECNOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO EN COMPAÑÍAS ECUATORIANAS

HUBER GREGORIO ECHEVERRÍA VASQUEZ

Director: **Guido Andrés Abad Merchán**

Codirectora: **Valentina Ramos Ramos**

Tribunal de Defensa:

Catalogación:
176 páginas por 21 x 29,7 cm.
Línea de investigación: Organización y Cambio Tecnológico.
Departamento de Estudios Organizacionales y Desarrollo Humano
Primera edición. Fecha de catalogación: Abril / 2023

LOS SISTEMAS DE VIGILANCIA HUMANA CON SOPORTE TECNOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO EN COMPAÑÍAS ECUATORIANAS

HUBER GREGORIO ECHEVERRÍA VÁSQUEZ
Tesis de doctorado
Programa de Doctorado en Gestión Tecnológica
ISBN: xxx-xxx-xxx-x
eISBN: xxx-xxx-xxx-xxx-x
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL, 2023
La reproducción total o parcial de este libro en forma idéntica o modificada, impresa o digital, no autorizada por los editores, viola derechos reservados.
Cualquier utilización debe ser previamente solicitada.
© 2023 by Escuela Politécnica Nacional. Quito, Ecuador

PRÓLOGO

Este trabajo de investigación titulado “Los sistemas de vigilancia humana con soporte tecnológico y su influencia en variables del comportamiento en compañías ecuatorianas” forma parte del programa doctoral en Gestión Tecnológica de la Escuela Politécnica Nacional. La perspectiva de este programa es interdisciplinaria y presenta a la tecnología como un ámbito amplio con participación social, que apoya el desarrollo de los componentes empresariales, desestimando la idea que se trata solo de artefactos y tecnologías mecánicas.

En la actualidad las relaciones existentes entre la gestión, las organizaciones y la tecnología se convierte en un aspecto relevante de estudio, las prioridades de los altos mandos se alinean con una agresiva vigilancia enfocada a las personas, permitiendo su proliferación en los entornos laborales del mundo.

Las organizaciones que se encuentran inmersas en procesos de trasformación digital, han descubierto diversas formas de monitorear los comportamientos de la organización. Este trabajo parte de una reflexión de carácter teórico para visualizar la vigilancia sobre los colaboradores al interior de las organizaciones y luego subrayar tres enfoques que construyen una evolución sobre el conocimiento poco estudiada.

Esta compilación de artículos, como corolario de la investigación científica realizada, se constituye, a nuestro entender, en el primer trabajo científico que se haya realizado en el país, que estudia los mecanismos y las herramientas tecnológicas que los directivos y administradores en las organizaciones ecuatorianas tiene a su disposición para observar y vigilar el comportamiento humano en los entornos laborales, incluyendo la incidencia y las consecuencias que estas tienen en los trabajadores, debate se extiende sobre el nivel de motivación, comunicación, desempeño y estrés sobre ellos.

Queda abierta la interrogante de sí estas acciones ejecutadas como parte de un sistema de vigilancia son eficaces, más aún si consideramos los costos de su implementación. Es así como el estudio correlacional analiza la eficacia de los métodos que componen los aspectos del sistema de vigilancia en las organizaciones, pues lo que interesa luego de lograr estos hallazgos es contribuir a los estudios sobre optimización de recursos para un fortalecimiento del ambiente laboral, y describir el papel de las tecnologías para ese cometido.

Finalmente, consideramos que los objetivos de la investigación de esta tesis doctoral en Gestión Tecnológica han sido plenamente alcanzados, tal como se puede verificar en los productos que conforman este documento.

AVAL

Certificamos que el presente trabajo fue desarrollado por HUBER GREGORIO ECHEVERRÍA VÁSQUEZ bajo nuestra supervisión.

Andrés Abad Merchán

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Valentina Ramos Ramos

CODIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Huber G. Echeverría Vásquez declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, posgrado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración dejo constancia de que la Escuela Politécnica Nacional podrá hacer uso del presente trabajo según los términos estipulados en la Ley, Reglamentos y Normas vigentes.

Firmado electrónicamente por:
HUBER GREGORIO ECHEVERRIA VASQUEZ

HUBER GREGORIO ECHEVERRÍA VÁSQUEZ

RESUMEN

La vigilancia en términos generales es una herramienta útil para combatir la incertidumbre, sus estudios dentro de la percepción humana han permitido una constante evolución en su entorno social. Su aplicación surge por la necesidad de mantener un ambiente seguro en medio de una sociedad caótica e insegura donde el centro de atención es la conducta humana.

Visto desde el campo organizacional, el riesgo en la operación genera la misma atención, esta fijación se alinea a las premisas construidas en las teorías organizacionales y ha formado un hábito de seguimiento continuo al comportamiento del trabajador.

Por ese motivo, el presente trabajo formula un andamiaje teórico que justifica el enfoque de vigilancia sobre el colaborador y presenta dos enfoques posteriores que visualizan una estructura de vigilancia apalancada en los sistemas de control.

Considerando esto, se identifica herramientas tecnológicas que soportan su operatividad, permitiendo generar un análisis que termina evidenciando la prioridad que disponen los administradores en las organizaciones ecuatorianas en seguir el comportamiento humano.

Así la investigación se centra en el estudio de la incidencia que tiene la vigilancia sobre el comportamiento humano en las organizaciones ecuatorianas, asociando el resultado obtenido con los estudios efectuados sobre el efecto Hawthorne.

Desde este punto en adelante el debate se extiende sobre el nivel de motivación, comunicación, desempeño y estrés que alcanzan las organizaciones ecuatorianas, permitiendo analizar si los esfuerzos y costos ejecutados en el funcionamiento del sistema de vigilancia realmente son necesarios, en relación a la predisposición o conformidad de las personas.

Una vez completado el estudio relacional, la investigación ejecuta un análisis de la eficacia del método considerando los factores teóricos que componen las fases del sistema de vigilancia, obteniendo resultados que respaldan la construcción de un modelo de vigilancia dominado por un liderazgo tradicional, que justifica los hallazgos reflejados en cada etapa del estudio.

Para finalizar, se realiza una caracterización de los elementos de la vigilancia, orientado un nuevo camino sobre el modelo de dirección de las organizaciones, para potenciar al sistema de vigilancia a la optimización de los recursos y fortalecimiento del ambiente laboral.

ABSTRACT

Surveillance in the world is a very useful tool to combat uncertainty, its studies within human perception have allowed a constant evolution in its social environment. Its application responds to the need to maintain an environment of tranquility in the midst of a chaotic and insecure society where the center of attention is human behavior.

Seen from the organizational field, the risk generated by the operation awakens the same objective of attention, this fixation is aligned with the premises built in organizational theories and standardizes a habit of continuous monitoring of the worker's behavior.

For this reason, this paper formulates a theoretical scaffolding that justifies the surveillance approach on the collaborator and presents two subsequent approaches that visualize a surveillance structure leveraged on control systems.

Considering this, technological tools that support its operation are identified, allowing the generation of an analysis that ends up evidencing the priority that administrators have in Ecuadorian organizations in monitoring human behavior.

Thus, the research focuses on the study of the incidence that surveillance has on human behavior in Ecuadorian organizations, associating the result obtained with the studies carried out on the Hawthorne effect.

From this point on, the debate extends over the level of motivation, communication, performance and stress reached by Ecuadorian organizations, allowing to analyze if the efforts and costs executed in the operation of the surveillance system are really necessary, in relation to the predisposition or compliance of people.

Once the relational study is completed, the research performs an analysis of the effectiveness of the method considering the theoretical factors that make up the phases of the surveillance system, obtaining results that support the construction of a surveillance model dominated by a traditional leadership, which justifies the findings reflected in each stage of the study.

Finally, a characterization of the elements of surveillance is carried out, guiding a new path on the management model of organizations, to empower the surveillance system to optimize resources and strengthen the work environment.

DEDICATORIA

A ti, que lo diste todo por mí sin esperar nada a cambio, quien me visualizó con traje formal para este día tan especial, quien me acompañó noche y día con sus pensamientos y oraciones. Tú quien terrenalmente ya no estás aquí, pero que sigues viviendo en mí, te dedico mi trabajo y mi vida.

¡A TI MADRE QUERIDA!

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación es fruto del esfuerzo humano de muchas personas, quienes desde roles diversos han permitido que su culminación sea posible, por eso es necesario compartir el mérito para aquellos que de una u otra manera aportaron su ayuda.

A los colaboradores de las diversas empresas donde se levantó información en varias provincias del país, por brindarme ese tiempo en el llenado de instrumentos de trabajo, por sus diversas opiniones que poco a poco fueron agrandando nuestra base de datos. Mis agradecimientos a los amigos y compañeros que prestaron su contingente para viajar, brindarnos su tiempo en las visitas a diversas empresas, centros comerciales y lugares públicos para levantar una data confiable en miras de la generación de nuevos conocimientos. Agradezco a los profesionales nacionales e internacionales que nos sirvieron como evaluadores de los instrumentos de investigación, a los amigos que brindaron su consejo y experiencia en análisis estadístico de datos, lineamientos sobre metodología de investigación.

Extiendo mis agradecimientos a los profesores, directivos y trabajadores del programa doctoral que, siempre estuvieron prestos para soportar nuestras dudas e inquietudes, su paciencia y su compromiso con el cumplimiento del deber me permitieron crecer en experiencia y sabiduría. A la universidad, su gente quienes acogieron a un extraño por un año, su hospitalidad y respaldo en todo momento me hicieron sentir en casa.

Si de sentirse en casa hay que hablar es importante un agradecimiento a mis hermanos de programa, a los doce discípulos de la gestión tecnológica, los amigos con quienes compartimos momentos únicos junto un chapo en la jarra y una buena conversación, mil gracias por su apoyo incondicional a todos sin excepción.

A mi tutor Andrés Abad y a mi codirectora Valentina Ramos quienes con su guía y sus conocimientos se convirtieron en padrino y madrina cual niño en fiestas navideñas, mi aprecio y agradecimiento eterno pues son participes de este logro.

Los sacrificios son necesarios para valorar los logros alcanzados y es en este preciso momento que resalte a la familia integra, desde la cabeza de hogar mi padre y madre, mi esposa, mis hijos quienes vivían lo que vivía en el mismo tiempo, pero en espacios distintos, quienes compartieron conmigo tristezas y alegrías generadas por esta nueva experiencia.

A mi Hermano, amigos que de una u otra manera estuvieron para presentar su hombro en situaciones difíciles a, lo largo de este proyecto de vida, gracias.

Gracias a Dios por permitirme vivir, llenarme de la sabiduría necesaria para llegar al final de este sueño.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRÓLOGO ii
AVAL iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA iv
RESUMEN v
DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS ix
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN 1
1.1. Problema de investigación 1
1.2. Justificación de investigación 3
1.3. Pregunta de investigación 4
1.4. Objetivos 4
1.5. Hipotesis General 4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 5
2.1. La teoría de la vigilancia. 5
2.1.1. El panóptico de Jeremy Bentham 6
2.1.2. Desde Foucault y la sociedad disciplinaria a las sociedades del control de Deleuze 7
2.1.3. Dataveillance 8
2.1.4. Algorithmic Surveillance 8
2.1.5. El social sorting y el uso del ban-opticon 9
2.1.6. Sousveillance 11
2.1.7. Surveillant assemblage 12
2.1.8. El capitalismo de vigilancia de Zuboff 12
2.2. Herramientas tecnológicas para la gestión de vigilancia 13
2.2.1. Tecnología biométrica 14
2.2.2.- Global Positioning System (GPS) 15
2.2.3. Audio Control 16
2.2.4. Redes Sociales 16
2.2.5. Control Web 17
2.2.6. Cámara de Seguridad 18
2.2.7. Big data 19
2.2.8. Data mining (minería de datos) 20
2.3. Comportamiento organizacional 21
2.3.1. Nivel individual 22
2.3.1.1. Motivación 23

2.3.2. Nivel grupal....24
2.3.2.1. Comunicación....25
2.3.2.2. El liderazgo y sus estilos....25
2.3.3. Nivel Organizacional....26
2.3.3.1. Desempeño....27
CAPÍTULO III. ESTUDIO EMPÍRICO....29
3.1. Método....29
3.2. Población y muestra....30
3.3. Procedimiento....30
3.4. Análisis de datos....31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS....33
4.1. Lógica de Presentación de los resultados....33
4.2. Relacionamiento Artículo/Objetivo....37
1.2. Primer artículo....39
4.3. Segundo artículo....57
4.4. Tercer artículo....71
4.5. Cuarto artículo....81
4.6. Quinto artículo....94
4.7. Sexto artículo....115
4.8. Discusión....132
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES....136
5.1. La descripción teórica de la vigilancia desde la sociedad hasta la organización....136
5.2. La tecnología como soporte de la vigilancia en las organizaciones ecuatorianas....137
5.3. La eficacia del método de vigilancia en las organizaciones ecuatorianas....138
5.6. Afectación de la vigilancia al comportamiento humano....139
5.7. Limitaciones y perspectivas para futuras investigaciones....140
VI.- BIBLIOGRAFÍA....142
VI.- ANEXOS....151

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

Las organizaciones modernas están idealizadas como la representación del mundo de la razón ilustrada, considerando a la economía como el núcleo dentro de su cultura (Luhmann, 2009), sus características se centra en la búsqueda incesante de una mejor versión competitiva, donde la constante presión del mercado y la globalización han generado un modelo de adaptación organizacional periódica, con la finalidad de cumplir con estándares impuestos por el sistema socioeconómico hegemónico.

Argumentando su aplicación en el ámbito social, la vigilancia tiene un papel sumamente importante en la búsqueda de confianza sobre los elementos que conforman la sociedad, su despliegue tecnológico y teórico masivo se debe a la búsqueda de una seguridad integral cuyo propósito se fortaleció por los continuos ataques terroristas en el mundo, generando su uso desproporcionado en muchas ocasiones (Acerbi, 2021).

De aquí en adelante los sistemas de vigilancia aportan con una gran cantidad de teorías que priorizan su uso sobre personas como herramienta disciplinaria (Zamora, 2018), obteniendo adoctrinamiento y construcción de conductas apropiadas a una realidad construida según los gobernantes y la época.

En consecuencia a ello, ya con el conocimiento adquirido las empresas directa o indirectamente generan la transmisión de compromisos laborales a su componente humano, utilizando un sistema de adoctrinamiento influenciado por las teorías de disciplinamiento y las sociedades del control, todo esto bajo un estricto régimen de vigilancia sobre los elementos que se asocian con la búsqueda de un funcionamiento organizacional alineado a las directrices gerenciales (Comas et al., 2021).

En la actualidad la vigilancia se considera un invasor rutinario, un constructor de minas de datos que no solo trabaja para minimizar la incertidumbre, sino que soporta al mercado de información influyente para el capital y la política, convirtiéndola en una herramienta dúctil para la gestión organizacional (Abad, 2016).

La vigilancia como herramienta de gestión en las organizaciones (Marulanda et al., 2016), desde sus inicios aprovechó los principios de autoridad, jerarquía y responsabilidad asociados a las teorías clásicas, además de la estructuración burocrática acompañada de los conceptos de dominación y poder para su adaptación como parte de la estructura (Marín, 2006), potenciando con ello los puestos de observancia e inspección como primeras claves del resultado ofrecido.

Es muy fácil referenciar el modelo de crédito social implementado en China, una vigilancia al comportamiento de los ciudadanos en forma permanente, generando una cultura

estandarizada acorde a las normas planteas por las autoridades de la nación, lo que ha generado discusiones por parte de los críticos del adoctrinamiento en el mundo.

Así mismo los criterios o puntos de observancia en las organizaciones han generado debates acalorados muy en especial cuando el punto observado es el colaborador. Psicólogos, sociólogos han estudiado por años el sentir del trabajador de la organización que expresan su vulnerabilidad y abuso en la aplicación de la vigilancia a todo nivel de aplicación (Toscani, 2015b).

Una gran parte de inversión en tecnologías se enfoca a medir comportamientos como puntualidad, respeto, cumplimiento de los colaboradores; otra parte se enfoca en establecer seguimiento a la competitividad y cumplimiento de metas, aumentando de esta forma el número de observaciones y/o llamados de atención desde dos fuentes funciones jerárquicas distintas, causando con ello cambios periódicos a las actividades por efectos del ambiente (Noguera et al., 2022).

Este cambio continuo de planes, muchas veces bajo criterios empíricos y ambiguos generan retrasos y problemas en el personal, quienes enfocan sus comportamientos a cumplir lo urgente y no lo importante, dejando como consecuencia posibles efectos negativos en factores psicológicos que influyan en la comunicación el desempeño o la confianza, siendo esta última primordial para fomentar un modelo de dirección empoderada hacia la innovación (Chávez-loor & Zambrano, 2023).

Por otro lado, el efecto pandemia obligó a las empresas a utilizar el teletrabajo, modalidad que se implementó acompañado de un seguimiento tecnológico que cambió las reglas del juego en lo que a horarios de trabajo se refiere, el uso de teléfonos inteligentes, laptops es imprescindible para un monitoreo constante en el momento que el vigilante lo requiera (Giniger, 2020).

Es visible entonces, la importancia de analizar el alcance y los enfoques de vigilancia, determinar si lo que se vigila desde el entorno humano se relaciona con los intereses institucionales o sirven para un fin político, revisar su evolución como parte del andamiaje empresarial, conocer si realmente se prioriza la observancia de conductas por encima de las especificaciones del producto final.

Además identificar su impacto sobre la productividad del sujeto, analizando en el camino la eficacia del efecto Hawthorne (Hart, 2012) en el Ecuador; dentro de una idea macro de disciplinamiento y control en los espacios laborales. Las teorías del comportamiento organizacional en los últimos tiempos han sustentado una relación importante entre las teorías de motivación con el rendimiento humano, sin embargo, los administradores remplazan el impulso motivacional por el uso de la vigilancia para influir en el rendimiento a todo nivel de la organización (Montejo, 2001).

El presente trabajo pretende realizar una investigación exhaustiva para caracterizar y evaluar el funcionamiento del sistema de vigilancia organizacional, el despliegue tecnológico usado y la relación que guarda en el trabajador, observando el cumplimiento de factores de eficacia en el método que permitan establecer criterios y aportes para retroalimentar los fundamentos teóricos y prácticos del sistema en estudio.

1.2. Justificación de investigación

1.2.1. Importancia académica, científica y social

El ideal revolucionario termina en la lucha por mejorar las condiciones laborales en un puesto de trabajo, su efecto emancipador ha perdido espacio en el mundo, las personas han demostrado una pérdida de las capacidades de reacción y razón en situaciones cotidianas que limita un pensamiento libre de la influencia del mercado convirtiéndolo en seres reactivos (Ramos, 1981).

Los estudios que relacionan la vigilancia con las teorías del comportamiento organizacional se han desarrollado principalmente con un enfoque de la psicología industrial, en contraste nuestra visión busca explorar situaciones poco estudiadas sobre la gestión de la tecnología de vigilancia siendo alimentada por paradigmas clásicos que distorsionan el horizonte del control.

Lo relevante de este trabajo radica en la búsqueda de la ruptura con pensamientos clásicos sobre los objetos de vigilancia en la organización, los cuales siguen influenciados por agentes de poder dueños del conocimiento y de los medios, luego de ello generar una discusión sobre los modelos de implementación de vigilancia a nivel operacional, que permitiría un aterrizaje sobre los enfoques de vigilancia ambientales bajo una línea del pensamiento crítico, la cual tiene que considerar los intereses de los actores de la organización.

Es importante resaltar que el presente trabajo tiene una característica interdisciplinaria, considerando los estudios de administración, gestión tecnológica y tangencialmente de la psicología industrial, con el fin de establecer variables que afecten el comportamiento del trabajador, y considerando las condiciones laborales impuestas por sus empleadores (Gómez, 2007). De aquí la importancia de estudiar los efectos de las herramientas tecnológicas de vigilancia organizacional, que en muchas ocasiones cuenta con conocimientos previos que responden a una cultura de vigilancia que probablemente tiene una dirección equivocada.

1.2.2 Justificación sobre las líneas de investigación del doctorado y relación a gestión tecnológica.

Bajo esta premisa, la investigación se involucra dentro de la línea de investigación de

“Organización y Cambio Tecnológico”, alineándose a la visión inter y transdisciplinaria de los campos de gestión y tecnología, enfocándose en el estudio de las teorías organizacionales, métodos y formas de gestión del talento humano, vinculado con la implementación de nuevas tecnologías, estableciendo un compromiso por el desarrollo de conocimiento que permita humanizar de mejor manera el trabajo y fortalecer el desarrollo organizacional al mismo tiempo.

Los sistemas tecnológicos tienen componentes cuya finalidad buscan solucionar problemas complejos, considerando el componente social y en este caso organizacional (Hughes, 1979). La búsqueda de estos componentes y la correcta gestión en su operación permitirá una idea clara de posibles oportunidades para mejorar el método de implementación y uso de los sistemas de vigilancia tecnológica en la organización.

1.3. Pregunta de investigación

¿Cómo le afecta al comportamiento individual de los colaboradores la aplicación de sistemas de vigilancia con soporte tecnológico, considerando la eficacia de su método de aplicación?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Conocer el uso de las tecnologías en los sistemas de vigilancia organizacional y determinar su influencia en variables del comportamiento individual en la organización.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Estudiar los aspectos teóricos sobre los sistemas de vigilancia y del comportamiento de las personas en el entorno organizacional.
2. Identificar las tecnologías utilizadas en los sistemas de vigilancia determinando los objetos primordiales de seguimiento.
3. Cuestionar el método de aplicación de la vigilancia en las Organizaciones.
4. Determinar la correlación entre la vigilancia y las variables motivación, desempeño y comunicación en las empresas ecuatorianas

1.5. Hipotesis General

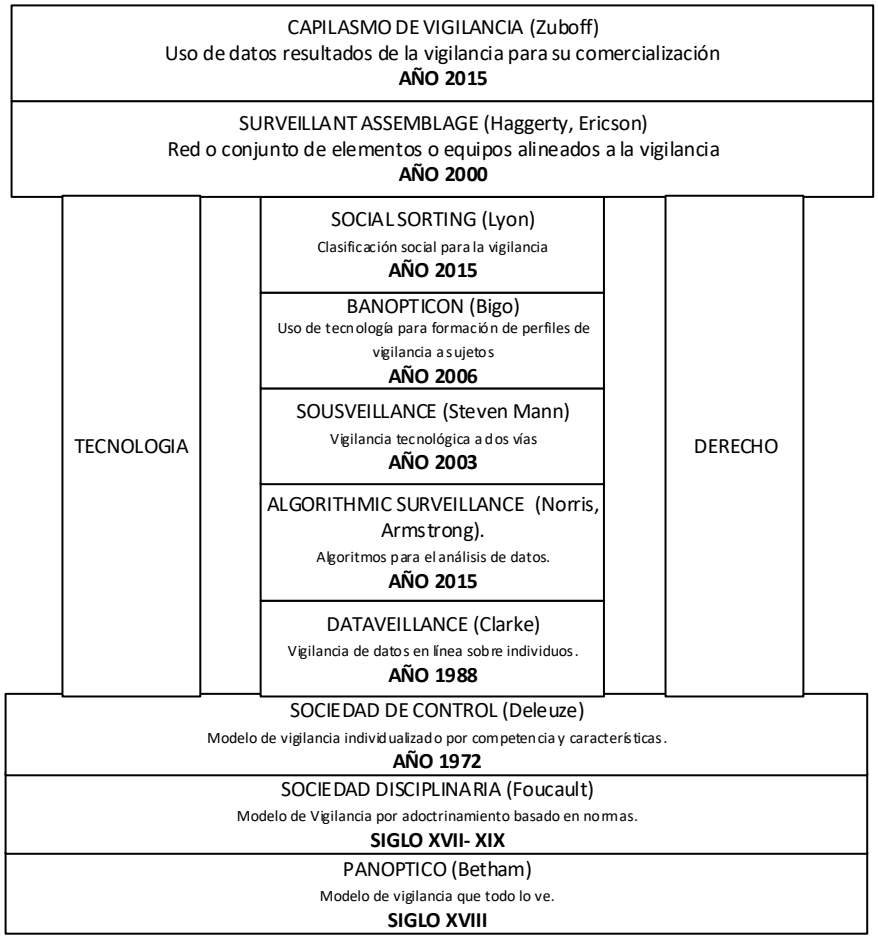
El uso de los sistemas de vigilancia influye directamente en las variables del comportamiento en las empresas ecuatorianas

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. La teoría de la vigilancia.

La vigilancia forma parte de la cultura de la sociedad moderna, su evolución ha generado una aparente disminución de la incertidumbre sobre las operaciones sistémicas y sus recursos, preparando el paso para la gestión sobre escenario futuro (Martínez et al., 2017), y la construcción de conocimiento, metodología y tecnología que permita la implementación de modelos de vigilancia bajo el previo consentimiento del componente social (Becerra, 2010).

Figura 1. Evolución de los criterios y definiciones de la vigilancia



Nota: Esta gráfica presenta criterios y conceptualizaciones que modificaron la cultura de la vigilancia en el tiempo, Elaboración propia.

Para ello las leyes aprobadas por los gobernantes, permiten la extracción de datos de los participantes de grupos o sociedades, con el propósito de establecer un ordenamiento normalizado de masas que aporta a la seguridad y la competencia dentro de una cultura de consumo (Peguera et al., 2004), con el propósito de identificar las herramientas que permitan el rastreo, captura y tratamiento de la data, de tal forma que faciliten su difusión previo a la toma de decisiones (Islen & Rodríguez, 2016). En este sentido el crecimiento tecnológico ha permitido que las proyecciones del vigilante en el seguimiento de sus

objetivos se complementen.

En este punto es importante comprender que los objetivos del vigilante nos lleva a gestionar el uso de diversos tipos de herramientas para la vigilancia, la historia nos cuenta que en el mundo organizacional la clave es mantener el control de las personas y de las operaciones, ubicándolos como objetos a vigilar, logrando utilizar muchas veces los mismos recursos con diferente enfoque (Valle, 2022).

A continuación, abordaremos una revisión bibliográfica de las principales teorías relacionadas con la vigilancia, estableciendo una cronología que permite comprender los aportes de otras disciplinas a través del tiempo y las herramientas desarrolladas para soportarla.

2.1.1. El panóptico de Jeremy Bentham

La etimología del término panóptico *pan* (*todo) y oasis/óptico* (*vista/ver)*, representa la forma estructural de una torre carcelaria que permite la observancia de los recluidos en él, infraestructura que induce un comportamiento de sumisión al generar la apariencia de un seguimiento permanente (Timan & Koops, 2017).

El pensamiento segmentado por Bentham, para muchos investigadores se orienta a la búsqueda de humanizar el proceso de juzgamiento y condena de los presos, disminuir el dolor, considerando las torturas de la época, para incrementar la felicidad de las personas y al mismo tiempo reformar conductas, de aquí la existencia de varios tipos de panópticos con otros patrones de comportamiento psicológico y deseos en los participantes que diversifican el proceso de vigilar (Schofield, 2009).

El primer Panóptico y quizás el más conocido es *prisión-panóptico*, está orientada a la vigilancia de personas privadas de la libertad, separadas de la sociedad por un criterio de anormalidad comprobada en el sistema. Bajo este tipo de panóptico la vigilancia de la vida del individuo es total, el sistema de vigilancia necesita del vigilante invisible y del vigilado como actores responsables del cumplimiento del objetivo de la vigilancia (Samayoa, 2014).

El segundo panóptico "*pauper-panopticon*", está orientado a la vigilancia de un centro de indigentes o áreas de trabajo, se podría decir que con esta visión da origen a su idea pues él fundamenta el diseño de su infraestructura (Ceballos, 2000), a la popularidad del estilo de vigilancia desde balcones que se ejecutaban en las fábricas de la época (Brunon, 2012), bajo esta concepción el trabajo de vigilancia tiene puntos claves acordes a que se busca del vigilado.

Un tercer panóptico es descrito entre las obras de Bentham 'Panóptico *chrestomático*', enfatiza la idea de la vigilancia escolar por parte de profesores bajo la misma figura que los anteriores, pero considerando la variable tiempo y actores de vigilancia. Consideraba que

bajo las instalaciones de la escuela los estudiantes pueden ser vigilados bajo las normas establecidas de la institución (Darós, 2020), pero esta no tiene el alcance necesario para la vigilancia de los estudiantes en sus hogares. Aunque la idea arquitectónica no llegó a concretarse se puede establecer que la idea de los auditorios con cubículos de docente centralizado nace de la idea de este autor alemán (Bentham, 2013).

Las investigaciones generadas sobre la vigilancia, exponen al panóptico como una plantilla en la cual se pueda establecer un modelo original por individuo, adaptándose a situaciones específicas que requiera la sociedad, lo cual contrasta con ciertas ideas planteadas por Foucault en la descripción de la Sociedad Disciplinaria (Timan & Koops, 2017).

2.1.2. Desde Foucault y la sociedad disciplinaria a las sociedades del control de Deleuze

La fundamentación de los principios de la sociedad disciplinaria tiene su nacimiento en el siglo XVIII y XIX; logrando su popularidad a comienzos del siglo XX, desde el punto de vista disciplinario el ser humano es convertido en un sujeto adoctrinado en cada espacio de su accionar, cada espacio es estructurado con normas e inducidas para su ejecución obligatoria, creando de esta forma un modelo disciplinario institucionalizado que se aplica en toda sociedad en el mundo (Santiago, 2017).

En la actualidad las sociedades disciplinarias se ven opacadas por una visión del mundo más individualista que procura más medir rendimientos que establecer conductas, la llegada de la sociedad del control (Deluze & Guattari, 1987), fomenta una reescritura sobre los modelos de gestión que buscan cuantificar logros y cumplir objetivos.

Con ello el control se posa sobre las instituciones y funciones para inducirlos a un entorno competitivo enfocado en cumplir con los compromisos establecidos en la misión institucional de las organizaciones (Torres, 2015), bajo estos parámetros la tecnología ejecuta una labor importante al soportar un cambio social paradigmático, donde los datos se procesan en información (Heinse et al., 2017).

Esta realidad ha puesto bajo su servicio una *tecnología de vigilancia* que concentra centros de observancia y base de datos digitales que registran el comportamiento del mundo y de los trabajadores (Plata, 2013). Todos los países del mundo empiezan una campaña de identificación de riesgos de atentados terroristas países como Inglaterra, Estados Unidos implementan plataformas de seguridad para generar acciones de corrección y prevención en sus territorios, en paralelo las grandes corporaciones alineadas a su deseo de incrementar ganancias buscan estos centros de observancia sobre variables del ambiente con el fin de sacar el mejor provecho entorno a lo que desea el mercado (Zamyatin & Orwell, 2006).

2.1.3. Dataveillance

Conocida como el baúl de datos, la palabra *dataveillance* según Clarke (1988), se refiere a una teoría utilizada para monitorear y recopilar datos en línea. Bajo esta concepción se implementa un seguimiento continuo a las actividades, las cuales son capturadas y difundidas por medios tecnológicos. Los pasos de la vigilancia incluyen a la observación y escucha de los sujetos del entorno, el equipo tecnológico requiere de amplificación o lentes apropiados, con el fin de capturar datos de interés.

Las telecomunicaciones juegan un papel importante en el desarrollo de la vigilancia de datos (Heinse et al., 2017), permitiendo la unión de diversas tecnologías, con el propósito de mejorar las formas de ver y oír a otras personas, del almacenamiento magnético al óptico, de las grabadoras a micrófonos imperceptibles, resolución de imágenes de bajo peso, transferencia de sonidos y videos en línea (Lio, 2020).

La vigilancia de datos de personas es una técnica que se utiliza en las organizaciones para mantener registros de sujetos relacionados con la misma. Su fin es justificar el uso de los datos personales como la identificación, las direcciones bajo la sospecha o una novedad reportada que amerita una investigación (Acerbi, 2021).

Según Estela Schindel (2018), el principal problema en la vigilancia de datos es el nivel de fiabilidad de la información obtenida, ya que se considera muy dificultoso establecer una comprensión de una postura o hipótesis sin datos que cumplan con características coherentes para su interpretación. Sin embargo, la necesidad de contestar más interrogantes sobre objetivos de vigilancia empuja al vigilante en ejecutar costos adicionales y analizar de forma minuciosa las fronteras de la información personal requerida en el ámbito técnico y legal a favor de su uso en el monitoreo continuo.

Con la estructura de vigilancia planteada, las empresas apunta a masificar el seguimiento a grandes grupos de personas, en busca de sujetos que representen una clase particular de interés para el grupo de vigilancia (Clarke, 1988); establecer tipos de trabajadores, por su comportamiento, desempeño, característica demográfica u otras serían la tendencia para aplicar estrategias de dirección en la organización.

2.1.4. Algorithmic Surveillance

Un algoritmo es un conjunto de instrucciones programadas y acondicionadas para obtener un resultado esperado basándose en el relacionamiento de variables, su aporte significativo es la resolución de problemas.

El uso de algoritmos genera de manera obligatoria el uso de datos relacionados a las variables de estudio, dichas variables son definidas bajo un análisis del problema y su relacionamiento es el resultado de establecer modelos matemáticos que brinden

alternativas diversas que permitan solucionar la problemática (Vivar, 2018).

La seguridad de la soberanía de los territorios y de los capitales adquiridos bajo el sistema de consumo, son los principales impulsores para la introducción de la vigilancia de datos y la aplicación de programas con algoritmos que permitan la simulación y proyección de alternativas que soporten las actividades de vigilancia en la sociedad y en las organizaciones (Acerbi, 2021).

En un mundo inundado de datos sobre personas, la formación de un perfil genérico de individuos con características sospechosas es relevante establecer parámetros de vigilancia, la búsqueda de rasgos y otras variables combinadas juegan un papel importante al momento de priorizar una búsqueda (Murphy, 2017), todo esto conforma el *algorithmic surveillance..*

Su importancia radica en la construcción de simulaciones sobre conductas de personas para anticipar situaciones de riesgos (Norris & Moran, 1998), la construcción de comportamientos genéricos necesita de relacionar datos complejos ampliamente heterogéneos permitiendo descifrar un patrón de conducta.

La ejecución del enfoque algorítmico necesita la existencia de base de datos extremadamente grandes, que permitan tener variedades de campos relacionados a los sujetos de vigilancia, la participación de plataformas de minería de datos es indispensable para el filtrado, barriendo con la información registrada en el sistema (Aradau, 2021).

Hoy en día los algoritmos tienen un gran impacto en la toma de decisiones, su influencia prevé un desplazamiento parcial del uso de la burocracia en la cultura occidental, considerando el soporte en la resolución de enigmas complejos que pueden ser analizados desde varias perspectivas mediante simulaciones (O'Neil & Castillo, 2018). Este tipo de herramientas para la vigilancia se vuelve imperceptible, genera un criterio contrario al pensamiento disciplinario que fundamentó Foucault considerando que ni siquiera existe la conciencia del acto de vigilancia, sin embargo, su aplicación mantiene la vigencia del pensamiento del biopoder (Focault, 2002), puesto que el objeto de la vigilancia sigue siendo orientada al cuerpo.

2.1.5. El social sorting y el uso del ban-opticon

Las exigencias de las naciones sobre el tema de seguridad, provoca un aumento en la vigilancia rutinaria de los ciudadanos, viajeros, considerando las líneas bases de la vigilancia social como el derecho y la tecnología se crean nuevos espacios y prácticas de observancia (Acerbi, 2021).

La clasificación de individuos o poblaciones en categorías asociadas a un riesgo es de utilidad para realizar una filtración y estudio de conducta, permitiendo tener un criterio

perfilado sobre tipos de personas o grupos llamado *Social Sorting* (Lyon, 2015).

La clasificación social o *social sorting* es en la actualidad un proceso de suma importancia en la vigilancia contemporánea, su función de perfilado permite clasificar comportamientos para el posterior seguimiento. Las posibilidades de establecer perfiles son infinitas, los algoritmos de perfilado explotan diversas fuentes y características adaptándose a nuevas tecnologías y situaciones en el espacio tiempo, dándole al proceso de vigilancia una apariencia líquida, entendida así a la posibilidad que tiene para cambiar formas y criterios de la visión objeto de búsqueda (Bauman & Lyon, 2013).

La explotación de datos de los diversos perfiles, es impulsada en la sociedad en general por un sentido de seguridad, sin embargo, el impulso en las organizaciones se debe al crecimiento de una cultura de consumo, donde se establece tipos de sujetos que tienen una tendencia a desear, buscar y adquirir bienes o servicios. Esta información es sumamente útil para las grandes corporaciones que ayudados por buscadores, herramientas de vigilancia asociadas con *algorithmic surveillance*, logran generar estadísticas y análisis de datos que aportan valor al objetivo de venta.

Lyon (2015), estudia esta temática y considera los riesgos de privacidad individual, considera que el procesamiento de datos personales es clave, considerando que estos tienen diversos fines y muchas fuentes, por tanto, la soberanía del consumidor al momento de transferir información de cualquier índole se pone en duda, dándole la opción al vendedor de saber datos personales, preferencias de consumo, detalles o características de vida entre otros datos que sirven para una categorización social.

Si consideramos que la vigilancia no es neutral socialmente (Vargas, 2009), podemos ver la importancia del *social sorting* en un mundo globalizado en donde todas las personas tienen necesidades de consumo y que necesitan que alguien lo conozca para solventarlo.

Los efectos generados por la inseguridad global y por otro lado el incremento de la competencia globalizada, obliga a las compañías a implementar las categorizaciones sociales que les permitan establecer nichos de vigilancia específicos, bajo la lógica de la seguridad es indispensable establecer una red de comunicación con las tecnologías de extracción y análisis de datos más actualizados, considerando que de ello dependa la neutralización de un atentado terrorista (Diaz, 2010).

En referencia a los problemas de seguridad global Bigo (2006), realizó varios estudios de sociología política enfocados a la temática de seguridad internacional, en los cuales acuñó el término *ban-opticon,* asociandolo con el uso de tecnologías para la elaboración de perfiles, y la identificación de individuos que requieren ser observados.

Con una fuerte influencia sobre los pensamientos del panoptismo de Foucault, la orientación de la vigilancia sobre la categorización de perfiles, busca la prevención,

mediante la identificación de acciones o comportamientos salidos de contextos capturados de diversas fuentes, analizados por expertos bajo parámetros simulados y que permitan identificar a sujetos de vigilancia, seres declarados sospechosos y sobre quienes establecer una mirada permanente y un seguimiento en su conducta (Foucault, 1975).

La utilización de herramientas tecnológicas para observación especializada a los sospechosos, es implementada en las unidades de control de grandes organizaciones o gobiernos, con la finalidad de estudiar el riesgo de acciones criminales que perjudiquen a terceros, considerando un perfilado de datos desde la óptica de prevenir el terrorismo hasta incumplimiento de leyes locales que ameriten el uso del *banopticón*.

2.1.6. Sousveillance

El término *sousveillance* fue utilizado por Steven Mann (2003), para referir a una forma ascendente de la vigilancia, lo que se considera, nació como un juego usando dispositivos tecnológicos personales, como lentes que pueden ser portadas de forma imperceptible para ejecutar un tipo de vigilancia en el entorno desde la vista del usuario, se convirtió en un proyecto de vida cuyo objetivo era brindar otro ángulo de visión al proceso de vigilancia.

La figura de contrastar evidencia se conjuga con este tipo de vigilancia, el crecimiento de la corrupción en el mundo, provoca que este enfoque de la vigilancia busque una reflexión de la realidad (Peppers & Rogers, 2009), entendido como la oportunidad para defenderse de acusaciones impuestas basándonos en el enfoque tradicional o mostrar tramas de corrupción para su juzgamiento. Bajo esta idea, el impacto del gran hermano disminuye, puesto que todas las personas generan fuentes de datos y vigilancia bajo una perspectiva vivencial lista para su utilización en momento de controversia con los vigilantes del panóptico (Mann et al., 2003).

Los desarrollos tecnológicos generados para el propósito de vigilancia inversa han logrado captar un gran interés por parte de la sociedad común, la facilidad de generar contenido genera un grave problema mediático a los acusados cuando existe evidencia (Ganascia, 2010). Por otro lado, en las organizaciones el uso de este mecanismo de vigilancia es restringido y hasta penado por los administradores, donde sus reglamentos internos conspiran contra el derecho a la defensa, dejando que este tipo de acciones puedan ver luz nada más mediante la gestión de política pública (Peguera et al., 2004).

Las perspectivas de la vigilancia considerando la descendente y ascendente, tiene como objetivo detener los abusos de poder, disminuyendo los niveles de corrupción a todo nivel. Sin embargo, la implementación de nuevos medios de vigilancia no te aseguran el resultado esperado (Diaz, 2010), las actividades burocráticas y los litigios legales que iniciarían como resultado de las pugnas de la razón, se convierten en la principal causa de la resistencia de este tipo de tecnología, que en la actualidad se ven con mucha frecuencia

ejecutada en actividades documentales.

2.1.7. Surveillant assemblage

El conjunto vigilante *surveillant assemblage* es una conceptualización que registra flujos de información discretas del cuerpo humano y aplicando el principio del panoptismo permite establecer una realidad cercana a la del gran hermano de la novela de George Orwell (1949). La captura de la información es normalizada y se preocupa de la situación, estado y ubicación actual del cuerpo, convirtiéndolo en información pura, comparable y móvil para los interesados (Haggerty & Ericson, 2000).

La generación de análisis desde la vigilancia tiende a depender de la tecnología que se cuente para ello, el deseo de vigilar impulsa la unión de sistemas, prácticas y técnicas que generen una integración mayor de datos para su interpretación, de aquí las prácticas comunes de las entidades de vigilancia y control como la policía, son el registro de datos mediante diferentes medios con el fin de ampliar su rango de análisis en sus investigaciones.

Deluze y Guattari (1987), se refieren al crecimiento desproporcionado de la vigilancia sobre el cuerpo bajo una proyección rizomática, cuya referencia asemeja al crecimiento de la mala yerba, en la idea de que la vigilancia brota raíces interconectadas que crecen en diferentes áreas geográficas, ese crecimiento refleja la utilidad de tecnologías para monitorear situaciones del mismo cuerpo desde varios ángulos y parámetros configurando los puntos clave para generar dichas relaciones.

La clave para el funcionamiento eficaz de este tipo de vigilancia se centra en el alcance de la tecnología, su diversidad permite generar datos discretos en ámbitos de espacio, tiempo, audio y video, que pueden ser parametrizados e interpretados para establecer riesgos. En los casos de criminalística policial, los datos de diversa índole son de vital importancia, los equipos para análisis de ADN, equipos biométricos, cámaras, grabaciones son los elementos necesarios al momento de formar el conjunto vigilante (Valle, 2022).

La utilidad del modelo en sentido de seguridad logra un gran impacto a nivel mundial, los países se vuelcan a implementarla en las principales ciudades del mundo, para muchos un golpe a la inseguridad y al terrorismo, pero para otros la pérdida del anonimato de la vida de la ciudad, donde la vida libre rodeada de extraños al menos en ciudades tecnificadas ya no existe (Timan et al., 2017).

2.1.8. El capitalismo de vigilancia de Zuboff

El término de capitalismo de vigilancia fue acuñado por la investigadora Zuboff (2015) cuya definición contempla la generación de una nueva forma de revolucionar la economía gracias a la evolución tecnológica, al crecimiento de la cultura digital y la expansión

comercial y financiera en los últimos treinta años. Sus estudios argumentan que la interacción en línea de las personas genera una fuente ilimitada de información, aparentemente sin interés que puede ser utilizada para fines comerciales, identificando un método innovador de generar ganancias.

La aplicación de los conjuntos de vigilancias permite tener una cantidad de información que puede ser de interés para actores externos de la organización, las generaciones de algoritmos de perfilado permiten establecer un parámetro de utilidad de los datos, siendo negociados con facilidad a terceros. Esta nueva tendencia se ha incrementado en las empresas privadas y públicas, permitiendo convertirla en una poderosa herramienta económica, que incluso sacó el mejor de los provechos en los tiempos de pandemia (Roncal, 2021).

El funcionamiento de este modelo de vigilancia concentra la gestión coherente en la extracción y análisis de datos, la búsqueda de medios de registros tecnificados o automáticos, la obligación de personalizar los servicios ofrecidos en las plataformas virtuales y adaptar las nuevas innovaciones tecnológicas sobre el campo de la vigilancia de datos, todo esto acompañado con un grupo de socios estratégicos que paguen por disfrutar de los resultados de este tipo de vigilancia (Roig, 2009).

Específicamente el funcionamiento del capital de vigilancia, funciona de forma silenciosa, de forma transparente para la ejecución del *datavillance*, que tiene un enfoque comercial de aplicación de usuarios externos, Turow (1997 p. 210), dice que “centralidad del poder corporativo es una realidad directa del corazón de la era digital”. Este capitalismo se enfocó en descifrar y describir parte de la vida social que se exponen en sistemas y herramientas digitales, implicando una invasión a la privacidad de las personas, considerando un proceso vivido de ignorancia para usuarios externos e internos en su aplicación.

2.2. Herramientas tecnológicas para la gestión de vigilancia

La búsqueda e implementación de las fases de vigilancia dentro de un entorno organizacional, exige a las organizaciones en trabajar en la identificación masiva de objetos de vigilancia, el análisis de datos y la difusión de los mismos para su gestión en entornos de control. Hoy en día la vigilancia en el trabajo cuenta con un sin número de herramientas tecnológicas que se enfocan en el seguimiento del sistema para la obtención de un producto o servicio que cumpla con las especificaciones acordadas.

Las especificaciones buscadas por la alta gerencia priorizan la consecución de objetivos, de ahí el seguimiento a las acciones realizadas en el sistema organizacional implican una observancia en las metas a cumplir, sin embargo hay una especial atención en el responsable de la acción, más aún cuando se crea una percepción por una conducta

inapropiada del ejecutante, llevándonos a dividir dos enfoques primarios de vigilancia en la organización: una al método y recursos me medio de cumplimiento de la especificación y otro al responsable como ente ejecutor.

Basado en ello, los títulos siguientes nos permitirán conocer varias herramientas tecnológicas que permiten gestionar la vigilancia dentro del entorno organizacional y apuntalas los enfoques de vigilancia mencionados.

2.2.1. Tecnología biométrica

Etimológicamente se deduce del griego *bios* (vida) y *metrón* (medida), este concepto es comúnmente utilizado para el estudio de los métodos electrónicos que permitan la identificación única de personas mediante el uso de rasgos conductuales o físicos intrínsecos (Micolta & Oltra, 2015), esta técnica permite captar datos de individuos y mediante el análisis de un conjunto de rasgos procede a establecer la identificación única de un sujeto.

Con los avances que se han realizado sobre la biometría se cuenta con variedad de rasgos de identificación, entre ellos podemos encontrar:

- Huella digital
- Línea de las palmas de las manos
- Mapa sanguíneo de venas de los dedos o palma de la mano
- Estructura de orejas
- Ojos, retina
- Genoma humano (ADN)

En la actualidad las organizaciones han implementado este tipo de factor clave en sus actividades ya que ayudan a conseguir sus objetivos que son: llevar el requisito de ingresos y salida de su personal de forma digital dejando de lado los registros manuales que aparte de ser ambiguo genera una pérdida de tiempo (Gil & García, 2008).

Según Schindel (2018), entre los beneficios más importantes que brinda la tecnología biométrica se encuentran:

- Seguridad dentro de la organización
- Manejo eficiente de información generada por personas.

Como se menciona la tecnología biométrica puede presentar muchos beneficios para las organizaciones, pero esta tecnología se enfoca en lo que es la seguridad e identificación de personas y que las empresas tengan un control de quien puede tener acceso a sus instalaciones, ya que toda esta información es captada por el sistema y pasa a una base de almacenamiento en el que se encuentra todos los registros (Pró et al., 2003).

2.2.2.- Global Positioning System (GPS)

El nacimiento de la geolocalización en el mundo tiene tintes bélicos, la instalación de satélites y de equipos de rastreo, buscaban como respuestas conocer la ubicación de enemigos. En 1965 el primer modelo instalado por la NASA, logró avances significativos sin tener una cobertura global, pero obteniendo resultados efectivos, posterior a ello entre 1978 a 1983 se logra establecer un sistema conformado de 28 satélites (Sistema Navstar), permitiendo geolocalizar enemigos con máquinas bélicas en un mapa, logrando un alcance sin fronteras en el espacio geográfico del mundo (Antichán et al., 2009).

La tecnología GPS en la actualidad es una herramienta útil de trabajo, su manipulación tiene un costo mínimo y se encuentra disponible en dispositivos electrónicos como teléfonos móviles, es utilizado como navegador en automóviles para la gestión de viajes, aeronaves para guiarse en el espacio, por los geólogos para la medición de movimientos telúricos, por ingenieros y guardia civil para monitoreo de estructuras. Todo el mundo puede conocer su ubicación exacta en el mapa y en cualquier lugar que este se encuentre (Toscanini, 2015).

Para su funcionamiento el sistema de geolocalización, utiliza los datos obtenidos por un dispositivo móvil o dispositivo computarizado que un individuo tiene y programa para identificar la ubicación exacta de un objeto o persona en vigilancia. Es uno de los avances tecnológicos más importantes en la actualidad, ya que provee información reciente, precisa y exacta del posicionamiento que el objeto de estudio puede tener (Zapata, 2012).

La tecnología con ello ha permitido determinar la ubicación de un objeto en un entorno físico, a esto se lo conoce como geoespacial o virtual soportado por el internet. Ya en poco tiempo se ha logrado industrializar este método de rastreo de posicionamiento hasta el punto de ser utilizado por el individuo común (Valle, 2022), las empresas han tomado esto como la oportunidad para aprovechar de la geolocalización, su utilidad proyecta una mejora en los sistemas de información basados en el cliente (Salazar, 2017), lo que incluye el uso de tecnología de ubicación en toda la cadena de valor, evidenciando su funcionamiento en servicios financieros, servicios de logística, comerciales seguros, transporte público y privado y servicios del gobierno y otros.

A medida que avanza esta tecnología, el modelo de vigilancia se adapta a los diversos modelos de negocio, siendo permisivo con el incremento del teletrabajo o del trabajo a distancia logrando (Agudelo et al., 2020):

- La distribución y administración de activos: Controlar la ruta de entrega, el uso de camiones y de estatus de manifiestos en todo momento, teniendo más cobertura de tiempo y ahorro de insumos.

- Detección y prevención de fraudes: mediante la tecnología de geolocalización las ubicaciones por IP junto a los datos de los perfiles de fraudes serán descubiertos con mayor facilidad ahorrándole a la empresa varias pérdidas.
- Vigilancia a la mano de obra: permite conocer la ubicación de vendedores y el cumplimiento de sus planes de recorrido.

La vigilancia que deben tener las empresas con sus trabajadores debe ser fundamental y rigurosa, las empresas buscan estar actualizadas acorde a la última evolución de la tecnología, especialmente de la geolocalización tanto en sistemas móviles como en sistemas operativos esto según los empresarios decidirá el éxito que tendrán en el futuro, ya que consideran de vital importancia la informa de dónde se encuentran la mayor cantidad de clientes, bienes y trabajadores (Toscani, 2015a).

2.2.3. Audio Control

Hoy en día las organizaciones utilizan un sistema por reconocimiento de voz entre el ser humano y una computadora a través de algún software para el almacenamiento de información que en su momento sea de gran importancia y poder recuperarla más rápido, teniendo como base de datos las grabaciones realizadas. (Guevara, 2016)

Este tipo de sistema permite reconocer instantáneamente a quien está hablando a través de la emisión de las ondas sonoras, realizando una comparación de las especificaciones técnicas de la voz y de las que ya han sido extraídas y almacenadas en la base de datos. Los sistemas de reconocimiento de voz dentro de su funcionamiento metodológico responden a dos funciones importantes, la extracción con la finalidad de captar una cantidad de datos emitida por la voz y la comparación, logrando identificar los sonidos emitidos por las personas. (Carrasco et al., 2006).

La implementación de las grabaciones de sonido como parte de la vigilancia organizacional se puede considerar una ruptura del derecho esencial a la intimidad del trabajador frente a las nuevas tecnologías que las empresas emplean para realizar las respectivas vigilancias, en la actualidad está práctica se ejecuta considerando que las grabaciones corresponden a horarios y áreas de trabajo de operación (C. Castillo, 2001).

2.2.4. Redes Sociales

Las redes sociales nacen como fruto de la evolución del Internet y fácil mecanismo de comunicación, siendo su mercado la gente joven, ha permitido la construcción de espacios de comunicación que cambia profundamente las relaciones entre personas y fortalece los vínculos empresa, cliente, marca y consumidor (Martínez & Reynoso, 2016). Las nuevas estrategias comerciales priorizan su uso en las actividades publicitarias, permitiendo un creciente impacto en el consumo (Savedra, 2015). Sin embargo, en las organizaciones su

uso desde el enfoque de la vigilancia está en aumento, para el seguimiento ambiental externo e interno.

En la actualidad las redes sociales influyen en el poder de ventas, siendo utilizada como una herramienta que permita a los clientes conocer los productos o servicios y en sentido contario también conocer las expectativas de los clientes. Sus usos para los temas de vigilancia se relacionan en la observancia del comportamiento individual por parte de los departamentos de Talento Humano (selección, evaluación de personal), la promoción y captación de datos para la vigilancia tecnológica de la empresa (García et al., 2016)

Por otro lado, el sentido de libertad de expresión que brinda esta red para sus usuarios permite abrir fronteras en la evaluación de comportamiento y características de las personas, herramienta útil para hacer gestión de personal, permitiendo incluso conocer estados de ánimo que pueden ser aprovechados en la aplicación de un buen modelo de liderazgo (Saravia, 2014), sin embargo, la información generada y las perspectivas de vigilancia pueden distorsionar el objetivo de la vigilancia (Morgan, 1990).

2.2.5. Control Web

Considerado como una de las herramientas más usadas por las grandes compañías, este software permite la interconexión de computadores para tener el poder de acceder a los recursos que individualmente posee cada estación sea hardware o software. Al igual que un equipo no puede trabajar sin un sistema operativo, una red de equipos no puede funcionar sin un sistema operativo de red, por ello el núcleo del funcionamiento de este modelo se debe al uso de un sistema operativo central que permite parametrizar controles y patrones de los recursos (Bastardo, 2014)

Sabiendo lo que son los sistemas de información y los sistemas de control de red web computarizados podemos darnos cuenta la importancia que pueden llegar a tener en una organización haciendo que esta optimice sus procesos y mejore su producción y su seguridad mediante la implementación de dichos sistemas y controles puede lograr a mejorar la manera de comunicación entre el personal y la forma en que trabaja cada uno, también llegando a controlar las horas de llegada y salida de cada trabajador entre las características que estos sistemas tienen, son (Wong & Lency, 2018):

- Conectar equipos y recursos en la red.
- Gestionar a usuarios de forma centralizada.
- Controlar acceso a datos y recursos.
- Validar permisos y ejecutar restricciones
- Gestionar las funciones de la red.

- Compartir recursos.
- Monitorear y gestionar la red y sus componentes

Entre todas estas características pueden formar un sistema de red web computarizada completa haciendo así que una organización entre en una era de evolución tecnológica llevando así un rápido crecimiento y diferenciación de las organizaciones rivales ya sea en brindar un buen producto o servicio y en la interrelación con sus clientes.

Estos sistemas también pueden ayudar en el marketing de la empresa mejorando notoriamente la publicidad y la manera de presentar el producto o servicio a los posibles futuros clientes.(Méndez & Méndez, 2010).

2.2.6. Cámara de Seguridad

Este elemento fue creado hace muchos años con la finalidad de transmitir imágenes a distancia, su primer uso fue dentro de la preparación militar del ejército alemán en el año 1942, las primeras proyecciones estuvieron conectadas a un circuito cerrado de televisión CCTV, fueron a blanco y negro que permitían observar la distancia de los lanzamientos de misiles que eran utilizados para los ataques que surgían en esos tiempos (Ripollés & Domínguez, 2009).

En la actualidad las cámaras de seguridad son muy utilizadas en gran parte de las organizaciones, hogares, bodegas e instituciones para poder tener un control sobre el personal o material que ingresa o sale de dichos lugares. Incluso pueden estar conectados junto a dispositivos como Smartphone, tablets, y teléfonos móviles el cual mediante una conexión de internet se puede contar con el manejo y registro de la filmación (Solano-pinzón et al., 2017).

Cada vez se tiene más prioridad con la seguridad de los ciudadanos en diferentes lugares del mundo por lo tanto se han creado nuevos modelos de cámaras con más volumen de resolución, calidad de imagen y cantidad de pixeles que son usadas para diferentes funciones e incluso son de gran ayuda para los servicios de guardias y policías que se dedican a combatir la delincuencia que afecta mucho a los lugares de comercio (Galdon, 2015).

Sin embargo, en ella se destaca la cámara de seguridad con inteligencia emocional la cual ha sido desarrollada por NTT y la empresa tecnológica *Earth Eyes*, este tipo de seguridad detecta al ladrón si tiene un comportamiento extraño, si tiene gestos como buscar puntos ciegos o mira a los lados para coger algo. Una vez detectado al ladrón se envía una foto del sospechoso y la ubicación dentro del local. Además, estas cámaras de seguridad ofrecen la posibilidad de tener videovigilancia, ya sea de localizar coches robados, detecta momentos de emergencias, percibe los robos, evita falsas alarmas, controla el inventario

de mercadería y la calidad, mide los aforos, ayuda el arbitraje.

Gracias a este tipo de cámaras de seguridad con inteligencia artificial, se puede pensar en un control que aumente la transparencia, ayudar a los entes de control a identificar situaciones y posibles riesgos ya sea en el ámbito social (Fernández & Roldán, 2016).

2.2.7. Big data

Según definiciones tomadas desde fuentes secundarias en estudios científicos, el término Big Data, que su traducción al español significa Macro Datos, nos hace referencia a grandes cantidades de datos las cuales por obviedad especifican cuál es la cantidad de volumen y la complejidad de los mismos que no pueden ser tratados por cualquier software convencional para ser capturados, administrados y procesados en un tiempo razonable. Desde sus inicios podemos detallar que se conocen las características del Big Data, y que este a su vez está relacionado a las 3 V las cuales significan (Tascon, 2013):

- Volumen: Se detalla el volumen y la cantidad de datos que llegan al sistema
- Velocidad: El tiempo que se tarda en llegar la información, se recibe, procesa y se toma decisiones
- Variedad: La cantidad de fuentes de dónde puede llegar la información es grande, para ello cabe destacar que existe lo que se conoce como veracidad, la cual implica extraer datos de excelente calidad y eliminar datos que no sumen para ninguna especie de investigación es decir optimiza la búsqueda de datos concretos.

En comparación con la búsqueda de datos convencionales las cuales usaban bases de datos estructuradas donde ya se conocía cuál era el proceso a seguir, el Big Data tiene puntos a favor ya que este obtiene datos o información de un sinnúmero de fuentes los cuales pueden ser estructurados o no estructurados los cuales por obviedad deben a pasar por un proceso de formateo en el cual se les da un modelado y tienden a ser guardados, pero no se almacenan en un solo sistema, la bondad del Big Data es que se pueden distribuir todos estos datos ya estructurados en varios sistemas, los cuales al momento de realizar una búsqueda y ser analizados se puede realizar de una manera más eficiente (Camargo et al., 2014).

Con lo que respecta al análisis de los datos como parte de las fases de la vigilancia, el Big Data utiliza intervenciones lógicas con base en métodos algorítmicos con la finalidad de generar información que soporte la predicción de situaciones para que al finalizar el procedimiento se obtenga el valor de los datos organizados en búsqueda de oportunidades de mitigar riesgos o mejorar (Vargas & Peñaloza, 2020).

La capacidad de analizar datos de manera mucho más rápida y eficiente ha convertido al Big Data en un mecanismo imprescindible para la vigilancia en las instituciones del

gobierno y las empresas, ya que optimiza recursos tales como tiempo en llevar a cabo procesos más tediosos y dinero, ya que se lograría resultados eficientes (Maroto, 2018).

2.2.8. Data mining (minería de datos)

Según Molina (2002), el *Data Mining* hace referencia al proceso de extraer conocimiento de bases de datos. Su objetivo es encontrar situaciones de alto riesgo y/u oportunidades, tendencias, padrones y secuencias en los datos.

El Data *Mining* o Minería de Datos es la agrupación de técnicas y tecnologías que nos permitirán identificar patrones repetitivos, ya que explora grandes bases de datos, de una forma semi- automática y automática por lo cual podrá establecer relaciones que resuelvan problemas mediante el análisis de datos (Valcárcel, 2004).

Esencialmente, la *data mining* surgió para comprender el contenido de un conjunto de datos recopilados, donde la cantidad de los resultados representa una gran oportunidad para las organizaciones para tener una gran variedad de alternativas en la toma de decisiones, esto guarda un sentido alineado a la generación de data en niveles de operación y la búsqueda de estrategias claves para el cumplimiento de los objetivos en los niveles estratégicos, dándole realce a la gestión de la base de datos, situación que no sucedía hasta ahora (Marcano & Talavera, 2007).

En resumen, la *data mining* es un proceso que nos ofrece muchas ventajas:

- Encuentro entre un investigador y las personas de negocio.
- Ahorros de dinero y apertura a nuevas oportunidades de negocio

El trabajar con *data mining* o minería de datos como parte del sistema de vigilancia implica cuidar un sin número de detalles debido a que el producto final involucra "toma de decisiones", para establecer protocolos de control posteriores que permitan a la organización generar un modelo más eficiente, por ello como parte de la fase de análisis en la vigilancia, esta herramienta en la actualidad juega un papel primordial.

2.3. El Efecto Hawthorne en las organizaciones

El efecto Hawthorne es un fenómeno observado inicialmente en la década de 1920 durante un estudio en la Western Electric Hawthorne Works en Chicago. El término se refiere a la mejora temporal en el rendimiento de los empleados que se produce cuando saben que están siendo observados o son conscientes de que están siendo objeto de un estudio. Este efecto lleva a un aumento en la productividad o el rendimiento debido a la atención especial que se presta a los trabajadores, más que a cambios específicos en las condiciones de trabajo (Hart, 2012)

Una debilidad clave del efecto Hawthorne es su falta de consistencia y reaplicabilidad en diferentes contextos y situaciones laborales. Estudios posteriores han encontrado que el efecto es variable y a menudo efímero, lo que dificulta su aplicación como principio universal en la gestión de recursos humanos. Además, la interpretación de los resultados puede ser subjetiva, ya que la conciencia de estar siendo observado puede influir de manera diferente en cada individuo, afectando el comportamiento individual o grupal en la organización (Roncal, 2021).

2.4. Comportamiento organizacional

Es un campo de estudio que indaga sobre las acciones y reacciones de los individuos grupos y estructuras sobre el comportamiento de la organización, su finalidad se centra en la búsqueda de la efectividad (Bravo et al., 2018).

Para ello se establecen niveles de estudio que comprenden las relaciones jerárquicas descendentes/ascendentes, autoevaluaciones (relacional) y el crecimiento empresarial, incluido gerencia y trabajadores, hacia la sociedad (L. Molina et al., 2016)**.** El primer nivel (jerárquico) está guiado por cuatro líneas donde especifican que el comportamiento organizacional debe sustentarse mediante:

1. La observación del comportamiento de las personas en diferentes ocasiones para poder establecer el panorama al que el gerente se enfrenta para dirigirse a los demás, esto facilita que la comunicación interna sea adecuada y efectiva.
2. Comprender las diferentes razones o motivos que pueden generar el comportamiento de los colaboradores.
3. Predecir el comportamiento de los trabajadores de acuerdo a sus características y experiencias, de esta manera, se podrá establecer quienes están comprometidos con la organización y aquellos que son más ausentes; estableciendo así, medidas preventivas para regular el comportamiento del trabajador.
4. El desarrollo de la actividad humana en la organización, ya que, por medio del comportamiento, habilidades humanas, trabajo en equipo y la productividad se logra cumplir con el propósito establecido.

En el nivel racional, se establecen dos direcciones del comportamiento organizacional (CO): *adaptabilidad al medio laboral y social,* el individuo tiene un alto nivel de motivación que le permite sobrellevar y superar las diferentes eventualidades relacionadas a la empresa y; *respeto hacia las normas y reglamentos establecidos,* la empresa requiere de colaboradores solícitos y que su comportamiento sea oportuno a fin de evitar un clima negativo (Mateo, 2001). Por último, en relación al nivel social se basa principalmente en la responsabilidad social que mantiene la empresa creando una imagen de eco-responsable en el mercado, cumpliendo con las necesidades de directivos, usuarios, gobiernos y

comunidad.

El CO está basado en la predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones, lo que se establece como el estudio del individuo y grupo de personas que trabajan en las empresas; además, se ocupa de la influencia que tiene el personal en la organización y también, del dominio que las empresas ejercen en los trabajadores (Robbins, 2004).

Las actividades que se desarrollan en las organizaciones están influenciadas por las diferentes estrategias empleadas por los individuos que coexisten y laboran en conjunto, a fin de cumplir con los objetivos que fueron establecidos al inicio del periodo laboral (Mera et al., 2005). Además, cuando se adquieren nuevos desafíos departamentales u organizacionales se pueden crear ambientes laborales tensos, donde, el personal puede adquirir una actitud negativa ante los cambios que se presenten en sus funciones, atribuyéndoles en ocasiones más carga laboral, lo que se puede desencadenar en un aumento de los niveles de estrés (Gómez, 2007).

El comportamiento organizacional como objeto de estudio ha permitido a los especialistas definir niveles que permiten entender de mejor manera sus elementos y variables.

2.4.1. Nivel individual

El enfoque del comportamiento individual se sostiene en las características personales del colaborador de una empresa cuya identificación permite desarrollar un determinado atributo para la organización.

El comportamiento individual de los trabajadores de la organización puede afectar de manera positiva o negativa a los objetivos de la misma, por lo cual se considera la personalidad de cada uno como método preventivo ante cualquier situación que se puede presentar en el ámbito laboral (Barrera et al., 2016).

Los gerentes o líderes también influyen en los demás a través de su propio comportamiento, siendo así, que la comunicación interna que mantienen en la organización se convierte en un factor determinante para la percepción de los otros miembros. ya que, de acuerdo al clima que se está desarrollando en la empresa adaptan sus comportamientos y decisiones (Clavijo & Bustamante, 2019). La percepción del individuo está a favor de los factores que se desenvuelven durante la comunicación organizacional, siendo las actitudes, motivos intereses, el escenario y ambiente laboral, las experiencias y expectativas.

El comportamiento individual se expresa desde la persona, su motivación como impulso para generar un resultado esperado (Peña & Villón, 2018), siendo este último una iniciativa propia o de terceros que debe pasar por un proceso de evaluación como evidencia para

saber si las competencias aplicadas son las más apropiadas (Sánchez & Calderón, 2012).

La toma de decisiones forma parte del comportamiento organizacional y se presenta como una reacción ante un problema o discrepancia en la empresa; por lo cual, se solicita la consideración de alternativas apropiadas y fundamentadas que permiten sustentar las decisiones tomadas por los líderes de la entidad para la determinación del resultado final (Vélez, 2006). Por lo tanto, la percepción en el individuo ejerce poder ante la toma de decisiones del mismo, pues el ser humano es intuitivo y se guía por aquello que le genera confianza o temor para establecer su comportamiento ante los demás y las acciones que ejecutará sobre las actividades futuras a desarrollar (Salgado, 2011).

2.4.1.1. Motivación

La motivación es una variable interviniente, es decir, su relación con la conducta motivada de la persona que es el resultado de la interacción del organismo con el ambiente, lo cual se entiende como el impulso del individuo influenciado por factor interno o externo que provoca una acción (Ospina, 2006)**.**

El modelo Estímulo – Organismo – Respuesta (E-O-R, siglas en español o S-O-R, en inglés) menciona que el organismo "O" se desenvuelve en un ambiente donde las necesidades internas de un individuo son compensadas mediante la activación de conductas dirigidas a la consecución de los objetivos apropiados (Palmero et al., 2008)

Las personas en la organización requieren de la motivación para la ejecución de actividades que faciliten el cumplimiento de metas organizacionales; sin embargo, esto se logra a través de un estímulo que genere en el individuo la persistencia requerida para mantener una conducta y comportamiento acorde al ambiente laboral desarrollado.

El término motivación bajo su origen latín significa *motus*, movilizar a la persona para ejecutar una actividad, de esta manera, se puede definir la motivación como el proceso por el cual el sujeto se plantea un objetivo, utiliza los recursos adecuados y mantiene una determinada conducta, con el propósito de lograr una meta (Naranjo, 2009)**.**

La motivación en el sujeto está correlacionada a los afectos, emociones y estados de ánimo que pueda sentir, los mismos que pueden ser importantes en la toma de decisión del individuo; además, es un buen recurso para que surja la creatividad en la organización lo que genera que el ambiente laboral sea positivo evitando así, cualquier elemento que pueda provocar estrés en los trabajadores. Cabe recalcar, que las emociones son sentimientos intensos que se dirigen hacia algo o alguien; los estados de ánimo son sentimientos menos intensos que las emociones (Gomeza & Luján, 2016).

2.4.1.2. Estrés como efecto en el comportamiento del individuo

El estrés es un tema psicológico que influye en la conducta humana, ya que sus efectos

están basados en la salud física y mental con la finalidad de obtener un mejor rendimiento laboral (Pereira, 2015). Además, se ha convertido en una respuesta subjetiva ante una situación por la que atraviesan los colaboradores de la organización.

El control del estrés es fundamental en las entidades porque facilita la determinación de variables que ayudan a identificar las consecuencias que se pueden generar cuando la comunicación no ha sido efectiva, alegando que el compromiso individual de los trabajadores varía de acuerdo a la afinidad de otra persona. Los sentimientos que se pueden generar en las organizaciones permiten establecer que el nivel se ha mantenido su desempeño organizacional. La cantidad de horas trabajadas puede afectar en la salud de los colaboradores, ya que, al momento de presentar monotonía en sus actividades se puede considerar una pérdida.

El estrés en el individuo puede afectar a su desempeño dentro de la empresa, ya que, ante la percepción de inconformidad, su compromiso y desempeño relacionado a sus actividades laborales puede decaer generando el incumplimiento de sus funciones y obligaciones. El comportamiento individual es el accionar de la persona, quien, a través de estímulos internos y externos generan movimientos o emociones como una respuesta a un evento suscitado; a su vez, está relacionado de manera intrínseca con la motivación, el comportamiento y poder del líder, la comunicación interpersonal, estructura y procesos grupales, los cuales se presentan de diversas maneras durante el desarrollo de las actividades que son ejecutadas en las entidades (Barrera et al., 2016).

2.4.2. Nivel grupal

La interacción de las personas en las organizaciones es compleja, esto considerando que son ellas las que deben ejecutar las acciones que permiten el funcionamiento y el desarrollo de las mismas (Garbanzo, 2015). La producción de las empresas se asocia al trabajo colectivo que pueden llegar a ejecutar un grupo de personas, es en este punto donde el estudio de la psicología industrial y la sociología exponen los parámetros de orden que se debe experimentar para el crecimiento empresarial.

El campo psicosocial se asocia con la actuación de las personas cuando se juntan con otros, para satisfacer necesidades comunes, integra a los procesos psicosociales en las personas, al interactuar entre ellas. Estos procesos tienen vinculación con el desempeño colectivo y el comportamiento humano en la organización, tales como el clima organizacional, el liderazgo y la cultura corporativa (Sauter et al., 2000).

El interes de estudiar los aspectos psicosociales se alinea con el potencial que presentan la union de las personas al momento de ejecutar proyectos y actividades, generando no solo crecimiento en las organizaciones sino un nuevo entendimiento y trato entre el colectivo que evoluciona a equipo (Anton & Guasch, 2013).

El comportamiento del grupo considera variables como la habilidad de los miembros y el tamaño del grupo, asi como las reacciones al ambiente para establecer normas grupales. Las condiciones de trabajo grupal encierra sistemas que gestionan las estrategias, la autoridad, los recursos el desempeño y la cultura organizacional (Dailey, 1990).

2.4.2.1. Comunicación

La comunicación es efectiva cuando el mensaje que se transmite llega de forma correcta al receptor, el mismo que puede comprender la información que ha recibido y como consecuencia se genera una respuesta sobre la misma, basado en la coherencia entre el lenguaje verbal y corporal (Romero et al., 2014).

En los procesos organizacionales es muy importante que la comunicación interna y externa fluya para que las actividades a desarrollar sean productivas, ya que es una herramienta que permite que los trabajadores se conozcan mejor con el objetivo de establecer vínculos de confianza y afinidad, de esta manera, se puede mejorar el ambiente de trabajo (Arellano, 2008).

La comunicación organizacional es muy diferente al habitual debido al contexto en que se desenvuelve, es así, que se desarrolla cuando los integrantes de la empresa recogen información sobre los procesos y cambios que se generan en la misma para poder establecer las diferentes estrategias que permitan el crecimiento de la organización sin afectar a las necesidades de los colaboradores internos (Clavijo & Bustamante, 2019)**.**

Dentro de la comunicación se establecen cuatro funciones de la comunicación que facilitan el desempeño organizacional; estos son: *control,* cuando los individuos respetan y cumplen las normas y procedimientos de trabajo pues esto se puede comprobar por medio de control ejercido hacia las actividades de los individuos; *motivación*, una excelente comunicación abre paso a la motivación de las personas donde se evalúa el desempeño orientado a las metas y resultados que se deben alcanzar; *expresión de emociones,* es una alternativa para que los trabajadores expresen sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción y; la *información,* facilita la toma de decisiones individuales y grupales al expresar y transmitir datos relevantes sobre la empresa.

En la empresa se crean diferentes redes internas donde los individuos ejercen comunicación; sin embargo, cuando esta no es controlada y es sacada del contexto profesional puede acarrear consecuencias que afectan a la productividad de la organización, destacándose así, las redes formales de grupos pequeños, los rumores y las comunicaciones electrónicas (Romero et al., 2014).

2.4.2.2. El liderazgo y sus estilos

Cuando se define al liderazgo, se considera a una disciplina cuyas acciones buscan influir

sobre otros, esto con la finalidad de alcanzar un grupo de objetivos establecidos para beneficio común (Regla et al., 1999).

Cuando hablamos de un estilo de liderazgo nos referimos a las conductas características de un líder al dirigir: motivar, guiar, y gestionar grupos de personas. Los grandes líderes pueden inspirar movimientos políticos y cambios sociales, también pueden motivar a otros a realizar, crear e innovar. A lo largo de los años los investigadores han desarrollado diferentes teorías que nos permiten identificar y entender mejor los diferentes estilos de liderazgo, los siguientes son solo algunos de los más destacados que han sido identificados (Sánchez & Barraza, 2015):

Autoritario o autocrático conocido como un líder arropado de poder, que proporciona expectativas claras de lo que hay que hacer, establece una clara división entre el líder y sus miembros, toman decisiones de forma independiente lo que genera una toma de decisiones bastante menos creativa, también se concluyó que es más difícil pasar de un estilo autoritario a un estilo democrático que viceversa, el abuso de este el liderazgo autoritario se aplica mejor a las situaciones en las que hay poco tiempo para la toma de decisiones en grupo y cuando la situación requiere decisiones rápidas y decisivas.

Liderazgo *laissez faire* conocido como liderazgo que delega es aquel que presta total libertad sus miembros para la toma de decisión. Es menos productivo, ya que ofrece poca o ninguna guía a los miembros del grupo sin embargo se resalta su utilidad en momentos cuando la competencia del equipo es mayor que la del líder y logran expresar sus individualidades.

El liderazgo democrático o participativo ofrece orientación a los miembros del grupo y permite un mayor apego con el líder, los líderes democráticos animan a los miembros del grupo a participar, pero conservan la palabra final en el proceso de toma de decisiones, el grupo proyecta compromiso en el proceso y están más motivados al momento de actuar.

El liderazgo transformacional es identificado como el estilo más eficaz, estos estilos tienden a lidiar personas emocionalmente inteligentes, enérgicos y apasionados no solo se comprometen a ayudarlas, sino que presenta un mayor rendimiento y sensación de satisfacción.

Liderazgo transaccional, el estilo de liderazgo transaccional considera la relación líder seguidor como una transacción al sector, una posición como miembro del grupo, el individuo ha accedido a obedecer al líder en la mayoría de las situaciones esto implica que la relación empleadora – empleado y la transacción, se centra en crear roles claramente definidos, donde la gente sabe lo que exige y también permite a los líderes negociar sobre las necesidades del grupo.

2.4.3. Nivel Organizacional.

Al visualizar a la empresa como un todo se debe considerar las formas como se ejecutan y se integran las actividades, los esfuerzos sobre el objetivo que propone la organización. Este sistema formado contiene elementos resultantes del comportamiento individual y grupal, que ya montado en una estructura fomenta la construcción de conductas, permitiendo la formación de una cultura estandarizada en la organizacional (Maristany, 2007).

Los actores de dicha cultura se ven influenciados las variables de un entorno psicológico industrial, quienes crean sus métodos bajo un clima laboralq ue perfila el estilo de la empresa, ya en referencia a lo descrito en párrafos anteriores es aquí donde las estructuras establecen su forma de comunicarse, de compartir conocimientos y generar el control requerido para fomentar un objetivo común en búsqueda del desarrollo de la empresa (Dailey, 1990).

Controlar las acciones de la organización implica dar un seguimiento continuo a los objetivos y comportamientos sobre el ambiente, permitiendo de este modo ampliar las responsabilidades de la vigilancia entre los resultados y las personas, enfoques que evidencian como las empresas priorizan la observancia y análisis sobre conductas que sobre los objetivos requeridos (Echeverría et al., 2020).

2.4.3.1. Desempeño

El desempeño es el conjunto de actividades y acciones que generan los trabajadores de una organización a fin de cumplir con los objetivos establecidos en el periodo de planificación organizacional; por lo tanto, está influenciado por la ilusión que tiene el colaborador sobre el trabajo vinculándolo con el anhelo y compromiso de cumplir con las tareas asignadas (Pedraza et al., 2010)**.**

Está guiado por el estímulo que tiene el individuo para ejercer sus actividades con la finalidad de aportar de manera eficiente en la organización; por lo cual, queda demostrado que la motivación es un factor que ejerce poder en la persona, ya que la calidad de su trabajo se visualiza en los resultados presentados, proyectando el nivel de compromiso y desempeño laboral empleado.

El desempeño en las organizaciones se refiere al comportamiento que se evalúa de un trabajador sobre el cumplimiento de sus actividades laborales en la búsqueda de los objetivos fijados (Pedraza et al., 2010)**,** por esta razón, es importante la evaluación de desempeño para esclarecer de manera cuantitativa y cualitativa el grupo de personas que son eficaces y aquellos que generan obstáculos en el desarrollo de la empresa en el mercado.

El clima laboral es un causal para establecer que el desempeño laboral sea correcto; sin embargo, la falta de motivación es el pilar principal para que la deficiencia de la calidad de

tareas sea evidente en los resultados que se presentan cuando se realizan las diferentes evaluaciones de desempeño del personal.

CAPÍTULO III. ESTUDIO EMPÍRICO

3.1. Método

El presente trabajo utiliza de forma global un estudio exploratorio, descriptivo, comparativo y correlacional como diseño de su investigación, evidenciado a través de la compilación de artículos posteriormente publicados en diferentes revistas de reconocimiento científico, las cuales se encuentran bajo indexación Latinindex y Scopus.

La primera parte de la investigación busca fortalecer el conocimiento sobre la vigilancia y su aplicación en la sociedad, siendo necesaria la revisión bibliográfica como método para la caracterización de un modelado teórico que concuerde con las prácticas del mundo organizacional.

La revisión bibliográfica es un método exhaustivo que examina fuentes previas para identificar y evaluar conocimientos existentes sobre un tema. Se centra en la síntesis de información relevante, proporcionando una base sólida para la investigación (Gómez-Luna et al., 2014). Por otro lado, el análisis descriptivo implica la interpretación detallada de datos o fenómenos, destacando características y patrones observados. Este enfoque busca comprender y explicar la naturaleza de los elementos estudiados (Castillo & Guijarro, 2006). Ambos métodos son cruciales en la investigación científica y fueron utilizados para demostrar vacíos existentes en la aplicación de los conocimientos de la vigilancia en la actualidad, permitiendo desarrollar una línea de evolución de la vigilancia en las organizaciones que llamamos enfoques, publicado en la Revista de Investigación Enlace Universitario, Volumen XIX, análisis de gran importancia para el trabajo de investigación, ya que permite establecer una visión sobre la vigilancia al sujeto como parte de la empresa.

La siguiente parte del estudio utiliza la descripción y la comparación entre las vigilancias organizacionales del sujeto y del producto, permitiendo de esta manera conocer las prioridades en la vigilancia, orientando el análisis en el territorio ecuatoriano. Bajo esta misma línea metodológica se analiza el uso de las herramientas tecnológicas como medio para aplicar las fases de la vigilancia en estos enfoques.

Sirviendo como base los estudios previos descritos en los párrafos anteriores, la visión restante del estudio utiliza los métodos descriptivos y correlacional como medio para verificar, si las variables de la vigilancia muestran cambios en el comportamiento de los colaboradores y si estos son significativos en relación al objetivo planteado.

Luego de este análisis se exponen variables asociadas al comportamiento organizacional que teóricamente responden a la construcción de una estructura cultural de vigilancia que es analizada y criticada bajo el mismo argumento con el que se construyó teóricamente el trabajo de investigación.

3.2. Población y muestra

La búsqueda de respuestas sobre el funcionamiento de los sistemas de vigilancia y su relacionamiento con el comportamiento de los trabajadores, se plantea desde una visión general, entendiendo que los propósitos de la vigilancia y las conductas de las personas son específicamente las mismas en todas organizaciones que compiten en el mercado (Simancas et al., 2018).

Sin embargo, debemos recordar que una de las variables a considerar en la investigación se relaciona con la tecnología usada en los sistemas de vigilancia, lo cual limita la acción de las pequeñas empresas que cuentan con un presupuesto ajustado para este rubro, dejándolas fuera del alcance del estudio, descartando empresas pequeñas y medianas tipo A con capitales menores a $2,000,000.00.

Es así que se consideró a las empresas de tipo grande y medianas tipo B domiciliadas en el país sean de origen nacional o internacional, según el INEC (2019), se contó con 10,092.00 empresas registradas en este rango de clasificación en el país.

Con esta información se procedió a la aplicación de la fórmula finita de la muestra (NC=95, Me=5, P=10092), obteniendo un rango de acción de 371 empresas a nivel nacional.

Continuando con la clasificación, muestra probabilística se centra en el levantamiento de información de 270 empresas nacionales y 130 internacionales, incluye en esta clasificación se consideran 339 empresas privadas 61 empresas públicas.

Entendiendo la estructura lógica de la investigación, se procedió a planificar y asignar a 12 equipos de trabajo para el levantamiento de información logrando llegar a 408 compañías alojadas en 12 provincias de Ecuador, esta actividad fue ejecutada años previos de la pandemia por Covid 19.

3.3. Procedimiento

La revisión bibliográfica ejecutada fue de suma importancia, considerando que la visión del estudio busca entender las formas de vigilancia al colaborador. El análisis con base en su propósito en la sociedad, permite visualizar una evolución de los objetos a vigilar, si no también de los métodos y herramientas de vigilancia que fueron integrándose con el tiempo.

Todo lo relacionado al levantamiento cuantitativo está basado en un cuestionario estructurado de 103 preguntas clasificadas en 6 ítems y 47 subescalas como variables de análisis, que reporta 0.904 puntos de consistencia en la prueba de alfa de Cronbach. El primer y segundo ítem analiza la eficacia de la vigilancia, considerando al sujeto como su principal objeto de enfoque, el tercero busca las diferencias con el control en torno a la eficacia, el cuarto busca argumentos sobre los enfoques de la vigilancia, el quinto recoge

información sobre las tecnologías como medio de uso en la vigilancia el último ítem agrupa a las variables del comportamiento organizacional asociado con elementos de la psicología industrial.

Es importante considerar, que los cuestionarios diseñados y utilizados para el levantamiento de información fueron creados en base ponderaciones de variables existentes, siendo adaptados a los requerimientos de la variables de investigación, han pasado por las respectivas revisiones por pares evaluadores a nivel nacional por parte de la gerente de Recursos Humanos de Corporación Nobis e internacional gracias a la revisión de dos consultores (paraguayo, brasileño), expertos en el proceso de control en las organizaciones, evidencias que se encontrarán en el *anexo 3* de la investigación y que certifican la validez del proceso. Los instrumentos fueron diseñados para ponderar en niveles las variables del comportamiento organizacional y la vigilancia, esta última parametrizada bajo los enfoques previamente investigados.

La generación de discusión sobre los hallazgos encontrados es uno delos temas más relevantes de este apartado, es considerable la cantidad de debates presentados en congresos, foros y discusiones sobre definiciones métodos y formas de analizar el tema que mediante un diario de apuntes de investigación se identificó variables que requerían un estudio más minucioso desde la argumentación bibliográfica.

3.4. Análisis de datos

Los análisis efectuados en cada estudio tuvieron un procedimiento diferente para el análisis de los datos recogidos, cada uno acorde a lo requerido por los objetivos.

Se realizaron ponderaciones de cada de los cuestionarios que permitieron obtener información de cada variable de estudio, con esta data se procede a estructuras análisis descriptivos y estructurar la base de la investigación. Posterior a ello, se realizó un estudio comparativo ANOVA entre las variables del comportamiento y los niveles de vigilancia que permiten diagnosticar cuando existen cambios de comportamiento dependiendo los niveles de vigilancia aplicada, Esto considerando la correlación existente entre las variables de vigilancia y comportamiento individual.

Los análisis cuantitativos, categorización de variables, estructuración de ponderaciones, alfa de Cronbach para el cálculo de la consistencia interna de los factores, gráficas descriptivas, estudios de frecuencia, comparaciones, estudios de correlación fueron realizados con el programa SPSS 20.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Lógica de Presentación de los resultados

En la actualidad las organizaciones buscan una vigilancia continua y total del todo, para ello el aterrizaje de los procedimientos disciplinarios guardan una gran importancia, la idea de tener espacios que fomenten cuerpos dóciles es común entre los administradores contemporáneos en búsqueda de un ambiente más seguro para sus metas, para ello es muy importante permitir el fortalecimiento de la doctrina de vigilancia de forma deliberada y estructurada cubriendo campos psicológicos que provoquen la propia culpa del individuo (Toscano, 2008a), este sistema ejercido bajo la idea de creer que la vigilancia es permanente, induce al colaborador a ser cómplice del control de su propia conducta, no por lo que sucede en su entorno, sino por una creencia suya (Díaz, 2008), generando así el adoctrinamiento deseado, presenciando de esta forma la gestión del biopoder.

El propósito de la vigilancia y el control en este punto guarda una gran relación con el funcionamiento sistémico y su la independencia de sus elementos, sin embargo, existe el cuestionamiento de que dicha estructuración sistémica en la operación de la vigilancia no es eficaz por una excesiva presencia de la jerarquía y el poder.

En la Primera fase de la investigación se busca entender cómo funciona la vigilancia en entorno social, además de entender su introducción al mundo de las organizaciones, permitiendo identificar las prioridades de vigilancia en las mismas.

El primer artículo en referencia: “La vigilancia en las organizaciones: una mirada desde las sociedades disciplinarias a las sociedades del control”, ayuda a comprender como dentro de un marco evolutivo, el sistema de vigilancia de las organizaciones utilizan constructos sociales desarrollados bajo las ideas del poder y el panóptico, que priorizan la observancia al colaborador como responsable de los resultados obtenidos en la operación, afianzados en los principios de administración clásica (Martínez, 2005), y del modelo de normalización y adoctrinamiento que convierte al sujeto en su propio vigilante.

Con la proliferación de modelos y teorías organizacionales, se fortalece la implementación del proceso de control, la influencia de las teorías sistémicas y de las contingencias, amplían el panorama de observancia en las empresas (Washington, 2013), la globalización en el mercado presenta objetos claves de monitoreo, en un momento en el que el ambiente económico muestra su forma más agresiva (Melchor et al., 2011), por tal motivo es importante identificar y conocer, ¿cuáles son estos objetos?, necesarios para la vigilancia y el control.

En este punto la investigación requiere identificar los objetos claves para el sistema de vigilancia organizacional, su importancia y evolución bajo el manto de los aportes teóricos

de las teorías organizacionales, además de establecer las diferencias en el rango de acción entre la vigilancia y el control.

Bajo estas perspectivas el segundo artículo: “Los enfoques de la vigilancia en las organizaciones: su evolución y su efecto social”, indaga sobre los enfoques de vigilancia organizacional en la historia, permitiendo justificar los motivos para los cuales las empresas requieren la aplicación de algún tipo específico de determinado seguimiento, con ello argumentar en estudios posteriores algún tipo de inclinación de las empresas ecuatorianas.

Los estudios previos nos permiten identificar el seguimiento a la conducta humana, bajo este argumento se puede analizar mediante constructos teóricos, si las organizaciones estructuran sus modelos de vigilancia bajo una concepción al biopoder (Focault, 2002).

La argumentación teórica de los enfoques de vigilancia es de gran relevancia para el presente estudio y para la construcción de modelos de gestión basados en riesgos, considerando que bajo los esquemas de empresa no existe desarrollo metodológico que soporte el sentido de la vigilancia sobre el riesgo, cada enfoque se ejecuta y desarrolla de forma independiente y sus aportes no contribuyen a la construcción de un modelo de vigilancia global, lo que deja muchas interrogantes y posibilidades de mejora sobre la gestión del talento humano y el desarrollo comercial de las organizaciones, siendo el primero de mayor relevancia para el presente trabajo de investigación.

La segunda fase de la investigación busca la implicación tecnológica dentro del sistema de vigilancia, puesto que en la gestión de las organizaciones se evidencian cada día más dependencia de ella, el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas han permitido un crecimiento económico sostenible de las empresas, sin embargo no todo lo que brilla es un metal precioso, puesto que muchas implementaciones tecnológicas han terminado siendo un verdadero fracaso, para asegurar la correcta gestión de las tecnologías es importante entender su alcance, sus limitaciones como elemento de soporte del sistema, lo que nos permite entender que la eficiencia de la gestión es resultado de una buena relación entre la gente y la tecnología (Castellanos, 2003).

En el tercer artículo “Las tecnologías de vigilancia y el control en las organizaciones: un estudio desde los enfoques de la vigilancia organizacional”: nos permitimos estructurar mucho más el conocimiento sobre la vigilancia en la organización contemporánea, ahora desde una visión tecnológica, aplicada en un entorno social, lo que plantea líneas de análisis diversas, relacionadas a su desarrollo, implementación y evaluación, las herramientas tecnológicas usadas para la vigilancia en las organizaciones guardan un propósito relacionado con el riesgo, facilitando el método de observación, captación y análisis, de objetivos de vigilancia que necesariamente deben ser determinadas e identificadas por los actores del sistema a todo nivel (Fuentes et al., 2009).

Visualizando los enfoques de la vigilancia organizacional, es importante indagar sobre las prioridades para el seguimiento, identificando las herramientas tecnológicas usadas para dicho fin e implementadas sobre el método de la vigilancia aplicado, esto último considerando los pasos claves para ejecutar una vigilancia efectiva (Palop & Vicente, 1999), Comprendiendo esto se busca apuntalar criterios que permitan verificar si el lineamiento de la dirección como medio de influencia sobre las actividades de vigilancia puede generar desarrollo sostenido por un lado, y mantener un clima laboral equilibrado por otro (Sánchez, 2008).

En la tercera fase de la investigación se busca cuestionar el método, para ello una vez comprendido que las organizaciones forman parte de un modelo sistémico, obligatoriamente se analiza el alineamiento con sus componentes (Contreras, 2007), puesto que la eficacia del sistema depende de que tan claro sea la meta identificada, responsabilizando a la alta gerencia de establecer el un direccionamiento estratégico (Kast & Rosenzweig, 1979).

Los sistemas de vigilancia en las organizaciones ecuatorianas implementan un modelo de vigilancia empírico, sin profundidad y mayor análisis en la aplicación de los métodos del vigilar, su confianza se basa en la identificación anual de objetivos y metas que se someten a un modelo de control (Benalcázar & Cecilia, 2021), sin embargo la orientación sistémica obliga a interactuar con un ambiente cambiante y caótico en cada minuto o segundo (M. H. Sánchez, 1997), que para muchas instituciones puede significar obviar decisiones que pueden generar la quiebra del negocio (Macluf et al., 2014).

Los métodos toman relevancia, su ejecución debe permitir de alguna manera la identificación de situaciones de riesgo del ambiente, sea interno o externo y posibilitar a la organización a una reacción que permita resolver el problema o mitigar alguna deficiencia.

En la actualidad se reconoce la existencia del método de vigilancia, el trabajo desarrollado sobre la vigilancia tecnológica permite conocer los pasos necesarios para ejecutar un modelo de vigilancia.

En este punto del trabajo de investigación el cuarto artículo: “Estudios de la eficacia de los métodos de vigilancia en las organizaciones ecuatorianas”, nos permite establecer factores medibles que nos llevan a conocer si la eficacia del sistema de vigilancia de las organizaciones ecuatorianas, cumplen con las expectativas de minimizar la incertidumbre en la toma de decisiones, al mismo tiempo que nos ayude a determinar, sobre todo, si el modelo de vigilancia del comportamiento humano es apropiado.

Considerando el estudio previo, de ponderación de variables influyentes en el cumplimiento metodológico del sistema de vigilancia, donde se considera que las organizaciones ecuatorianas presentan niveles regulares de eficacia, resultados que desnudan las

falencias no solo en ejecución de la vigilancia, sino en la gestión de los recursos necesarios para su funcionamiento, es importante prolongar el estudio hacia la gestión de los recursos.

Es en este punto donde la cuarta fase de la investigación identifica los parámetros que construyen a la empresa desde su entorno social, presentando oportunidad de estudiar la relación existente entre la vigilancia y alguna reacción sobre las variables del comportamiento de los trabajadores, variables asociadas con la motivación, desempeño, comunicación y estrés (Pablos & Biedma, 2013).

Los objetivos de la vigilancia a todo nivel se forjan bajo un estilo de dirección tradicional empírica, con limitantes en cada espacio del vigilar, sin embargo la lógica instaurada en los principios de la administración establece una responsabilidad sobre la función y jerarquía, ligados al poder bajo un enfoque de dominación legal sobre las personas (Duek & Inda, 2014), ejercicio común para generar la influencia y las acciones acorde a lo planificado.

El quinto artículo: “Vigilancia humana laboral tecnificada como mecanismo de disciplinamiento del trabajador en el Ecuador”, busca corroborar de cierta forma la aplicación del efecto Hawthorne en las empresas ecuatorianas, considerando la aplicación de un sistema de vigilancia con defectos metodológicos, con un esquema normativo y procedimental implantado, el cual logra influenciar sobre un colaborador utilizando estilos de dirección tradicional, la misma que afecta a un sin número de factores que son considerados como parte del estudio y que forma parte de los objetivos de la presente investigación.

En la actualidad se puede considerar que las personas que componen la organización influencian todas sus actividades, el que hacer operativo, administrativo, logístico, exponiendo para ello sus competencias, motivación, desempeño y toda variable de afectación humana que forma el comportamiento individual del sujeto organizacional.

La gestión y los estudios para el desarrollo de las organizaciones se centró en el desarrollo de modelos que mejoren el aprendizaje, desempeño y medios de seguimiento de conductas, bajo un estilo de dirección tradicional. Así nos encontramos con una organización instruida, normada, jerarquizada que hace que sus colaboradores compitan, sin posibilidad de formar un nicho de colaboración y comunicación eficiente (Gomeza & Luján, 2016).

Por tal motivo en un sexto artículo “Los sistemas de vigilancia en la organización: una descripción hacia la estructura en red”, se busca iniciar una línea de debate sobre los orígenes de los problemas del sistema de vigilancia, sumando evidencia sobre los estilos de dirección en las organizaciones ecuatorianas, y revisando alternativas que permitan un equilibrio entre los actores del sistema, para ello es necesario realizar una descripción de los elementos que componen el sistema, identificar medios y formas de comunicación para

llegar a comprender los beneficios de fortalecer los índices de confianza registrada en estudios anteriores, como piedra angular en la lógica de redefinir modelos influenciados por la teoría de las máquinas (Merton, 2002).

Los resultados expuestos de los niveles de eficacia del sistema de vigilancia y la presión ejercida influye en el personal, quienes evidencian que dichas actividades de seguimiento generan ambigüedades e ilusiones visuales sobre un rendimiento o desempeño.

La importancia de buscar alternativas que permitan implementar métodos más eficaces, considerando la participación del todo, y su adaptación a un efecto Hawthorne ya existe, que sea más transparente para los colaboradores es una de las premisas del último estudio del trabajo de investigación.

4.2. Relacionamiento Artículo/Objetivo

No	Objetivo de Investigación	Artículo
1	**Primer Objetivo de la investigación**: Estudiar los aspectos teóricos sobre los sistemas de vigilancia y del comportamiento de las personas en el entorno organizacional.	La vigilancia en las organizaciones: una mirada desde las sociedades disciplinarias a las sociedades del control. Los enfoques de la vigilancia en las organizaciones: su evolución y su efecto social. Los sistemas de vigilancia en la organización: una descripción hacia la estructura en red.
2	**Segundo Objetivo de Investigación:** Identificar las tecnologías utilizadas en los sistemas de vigilancia determinando los objetos primordiales de seguimiento	Las tecnologías de vigilancia y el control en las organizaciones: un estudio desde los enfoques de la vigilancia organizacional.
3	**Tercer objetivo de investigación:** Cuestionar el método de aplicación de la vigilancia en las Organizaciones	Estudios de la eficacia de los métodos de vigilancia en las organizaciones ecuatorianas.

4	**Cuarto Objetivo de investigación:** Determinar la influencia de la vigilancia con soporte tecnológico en el comportamiento individual de los colaboradores.	Vigilancia humana laboral tecnificada como mecanismo de disciplinamiento del trabajador en el Ecuador

Fuente: Elaboración Propia

1.2. Primer artículo

Título: La Vigilancia en las organizaciones la influencia de la sociedad disciplinaria y de la sociedad del control

Autores: Huber Echeverria Vásquez;

Guido Andrés Abad;

Valentina Ramos Ramos

Revista: Universidad y Sociedad – Universidad Cienfuegos

Indexada: Scopus

ISSN: 2218-3620

Link: https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1363/1392

27

Fecha de presentación: julio, 2019
Fecha de aceptación: septiembre, 2019
Fecha de publicación: octubre, 2019

LA VIGILANCIA

EN LAS ORGANIZACIONES: LA INFLUENCIA DE LA SOCIEDAD DISCIPLINARIA Y DE LA SOCIEDAD DEL CONTROL

THE SURVEILLANCE IN THE ORGANIZATIONS: THE INFLUENCE OF THE DISCIPLINARY SOCIETY AND OF THE SOCIETY OF CONTROL

Huber Echeverría Vásquez[1]
E-mail: hecheverriav@unemi.edu.ec
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-7803-8461
Andrés Abad Merchán[2]
E-mail: andres.abad@epn.edu.ec
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-1581-1482
Valentina Ramos Ramos[2]
E-mail: valentina.ramos@epn.edu.ec
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-8834-0218
[1] Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.
[2] Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.

RESUMEN

El presente trabajo nos permite entender cómo evoluciona la vigilancia en las organizaciones, bajo la consideración de la influencia social y cultural de un enfoque disciplinario de inicios del siglo XX y la incorporación de un enfoque de control a finales del mismo siglo, adoptados por las organizaciones para priorizar el cumplimiento de normas y leyes, al mismo tiempo para garantizar ganancias en un modelo de consumo que exige un desarrollo económico agresivo, esto resalta la participación del componente humano en el proceso de vigilancia.

Palabras clave: Panóptico, sociedad de control, vigilancia.

ABSTRACT

The present work allows us to understand how surveillance evolves in organizations, considering the social and cultural influence of the disciplinary approach of the early twentieth century and the incorporation of a control approach at the end of the same century, being adopted by organizations to prioritize the fulfilment of norms and laws. At the same time, guaranteeing profits in a consumption model that demands an aggressive economic development, this highlighting the participation of the human component in the surveillance process.

Keywords: Panopticon, control society, surveillance.

INTRODUCCIÓN

Normalmente la vigilancia en las organizaciones es comprendida como el medio para extraer datos de objetos, que permitan mediante un relacionamiento coherente la emisión de un criterio útil para la toma de decisiones, su aplicación depende del modelo de gestión utilizado por la organización. A través del tiempo esta gestión se ha visto fuertemente influenciada por los patrones de conducta de la sociedad, que son necesariamente introducidos de forma deliberada en las organizaciones para obtener efectos similares a menor escala.

Desde el siglo XVIII hasta inicios del XX, la tendencia disciplinaria establece un orden mundial, en la cual las ideas del Panóptico germinan en un modelo de vigilancia que resguarda el cumplimiento de normas y reglamentos creados bajo una realidad cambiante en el tiempo, bajo esta situación el comportamiento humano toma una relevancia significativa, ya que el cumplimiento de los parámetros normativos de la sociedad permite el desenvolvimiento normal de la vida humana, sin embargo su incumplimiento genera reacciones negativas al ser, al grado de establecer castigos ejemplificadores como medio restaurador de conductas. El modelo cambia a partir de mediados del siglo XX, esto a consecuencia de la instauración de un nuevo régimen de consumo que prioriza el desarrollo económico aprovechando el efecto de globalización, las corporaciones toman forma y el efecto panóptico se re-fuerza con las teorías del control.

La seguridad inicia una nueva tendencia a nivel mundial a partir del atentado de Nueva York, la inclusión de la tecnología y el uso de los datos en bruto configuran una realidad que conjuga los efectos disciplinarios con los de las exigencias del control, con la provocación de cambios en las doctrinas sociales y empresariales. Por ello en el presente trabajo se procederá a realizar un estudio bibliográfico con una orientación crítica, sobre la influencia de las sociedades disciplinarias y de las sociedades del control y la forma de hacer vigilancia en las organizaciones, en la cual se efectuará una revisión cronológica de las definiciones para el establecimiento de criterios influyentes que han permitido la integración de ideas y modelos en el entorno de la organización.

DESARROLLO

El panóptico quizás es uno de los temas más controversiales de la actualidad, usado como el sinónimo de la vigilancia, es una metáfora que se ha convertido en el centro de estudio social desde la descripción del papnotismo de Foucault (2013).

El término panóptico que etimológicamente desciende del griego pan que significa todo y oasis/óptico que significa vista/ver, fue

acuñado por Bentham en 1780, para representar la idea de una infraestructura carcelaria que permita establecer un modelo de vigilancia masiva, que genere una influencia psicológica de sometimiento en los prisioneros, cuya percepción es la de ser vigilados de forma permanente. La idea estructural del panóptico consistía en la construcción de una torre central bajo la custodia de un guardián, cuyo campo visual le permitía observar a los recluidos encerrados de forma individual en celdas que rodeaban la torre, lo que otorgaba un sentido de poder previsor de las intenciones y acciones de los privados de libertad.

La idea del panóptico, parte desde el modelo de vigilancia de las fábricas de la época, los balcones de vigilancia que poseían los supervisores y que permitían una visión clara del trabajo de los subordinados, llamado *pauper panopticon* (Moral, 2013), convirtiendo en la base los diversos tipos de panópticos ideados por el autor.

La idea de Bentham, tiene lugar a finales del siglo XVIII, y se fundamenta en tres principios relevantes: el derecho penal, la economía y el poder. El primero enfatiza el objetivo que busca el encierro de las personas, pues estaba influenciado por obras de Jonás Hana (1776), en Solitudes in *Imprisonment*, además del aporte de John Howard (1777) en The State of the Prisons in England and Wales, que se preocupa de la redención del individuo en la sociedad mediante reformas que gestionan las prisiones (Timan & Koops, 2017). El segundo se fundamenta en la idea de un ahorro a largo plazo en la contratación de personal, puesto que se consideraba que el modelo causaría una tendencia de auto moderación que provocaría la disminución de custodios cerca de las celdas, el último tema relacionado con el poder, responde a la percepción generada entre custodio y vigilado y el impacto de la relación visual entre ambos (Bozovic, 1995), donde el observador es la entidad que ejerce dominación y el control.

Michael Foucault fue un filósofo francés cuyas vivencias lo direccionan a reflexionar sobre temas como el poder, la cárcel, el manicomio, la sexualidad. Construyó con ello un marco conceptual orientado a la conducta y comportamiento de la sociedad. En su obra Vigilar y Castigar, se adentra al mundo de la prisión, para estudiar los modelos disciplinarios formados en el tiempo por los actores de la sociedad, quienes logran mediante la normalización generar una percepción de encierro auto motivado.

En la Sociedad disciplinaria se establece una economía política del cuerpo el mismo que cambia el paradigma de un castigo físico por uno psicológico, el dolor corporal

es remplazado por una referencia cercana al pecado, que se alimenta del alma de los individuos cuyo objetivo es generar un autoflagelamiento.

La disciplina se convierte en la herramienta para transformar conductas dentro de una sociedad dotada de normas, con la fabricación de cuerpos sometidos y ejercitados "cuerpos dóciles" (Foucault, 2013). El poder disciplinario no vacila, sino que busca cuerpos útiles en la ejecución de un castigo silencioso que tortura al interior del individuo para domesticarlo.

La introducción de las conductas deseadas bajo el enfoque disciplinario, se ejecutan mediante instituciones como la iglesia, la fábrica, la escuela, las universidades, las cárceles, los hospitales, entre otros, que brindan ese direccionamiento deseado por los entes de poder, quien al mismo tiempo crean una realidad política que vigila y clasifica a normales de anormales (Foucault, 2013). Nace así el papnotismo, bajo un soporte institucional en red que opera y acrecienta el comportamiento deseado de las personas en la sociedad; paredes que fabrican conductas y que permiten una vigilancia política, judicial, económica y epistemológica. Este último es el poder de extraer un saber de individuos sometidos a observación y controlados por otros con el poder de observarlo todo. Se inicia de esta forma la conceptualización del biopoder que no es más que el poder sobre la vida y sobre el cuerpo.

En el desenvolvimiento de las organizaciones bajo los modelos clásicos de administración, se puede observar que el centro de atención para estudios y desarrollo de modelos prioriza las estructuras internas, al comprender a la organización como un sistema cerrado. Estos modelos que involucran el enfoque de la administración científica de Taylor (1961), la explicación sobre la administración pública y el uso de la burocracia en el ordenamiento social de las empresas de Weber (1968), se relacionan y fomentan modelos y teorías que buscan una organización efectiva y disciplinada en las organizaciones.

Basado en este disciplinamiento las organizaciones fomentan el pensamiento de la organización como una máquina, en la cual se desarrollan planes en busca de cumplimiento de objetivos, y las ejecuta con la aplicación de procesos de especialización, la estandarización de acciones, la centralización y unidad de mando, la uniformidad, la eliminación del desperdicio, todo ello con excelentes resultados en organizaciones de producción masiva en bienes y servicios en esa época. Sin embargo desde un enfoque social se considera al hombre como el apéndice de la máquina (March & Simon, 1976). Se

entiende entonces la necesidad de la organización para subordinar a los empleados con el fin de cumplir con sus objetivos institucionales (Dželetovi & Vu, 2016).

La lógica del comportamiento organizacional toma características de modelo social, donde la jerarquía, las normas y acuerdos, alimentan el uso de la teoría de las influencias con fuertes referencias al cambio de conducta obrera, la demanda de la vigilancia y control en las organizaciones establece un seguimiento a la conducta confiable del trabajador, al premiar su labor o castigándolo como mecanismo de alineamiento institucional en búsqueda de la confianza espontánea de las personas con las que cuenta para perseguir los objetivos, sin embargo se debe considerar que los estímulos pueden tener consecuencias imprevistas (March & Simon, 1976) y con ello una conducta rígida que más que generar un aporte a los intereses institucionales establecen un alto grado de inconformidad y deficiencia reglamentarias sin razonamiento crítico de los actores que tienen una afectación directa con el desarrollo de la organización (figura 1).

Figura 1. Variante del modelo simplificado de Merton orientado al efecto de la demanda de vigilancia y control.
Fuente: March & Simon (1976).

La aplicación del control y la vigilancia se vuelven claves para lograr el orden deseado por la organización; al tener en cuenta que los niveles de supervisión bajo el principio de responsabilidad y unidad de mando deben responder por las acciones del subordinado. Esta orientación impulsada por la teoría de la máquina, se acopla a la aplicación de estrategias que considera un control autoritario, el uso de tecnología física para la vigilancia y la implementación de reglas y normativas para regular los comportamientos como pasos básicos para lograr los fines que se busca en la organización. Consecuentemente se establecen 220

estándares mínimos y máximos de conductas organizacionales que se transforman en hábitos diarios de com-portamiento del personal en donde la

vigilancia juega un papel importante. Se exige al supervisor que monitoreé de forma personalizada a sus subordinados (figura 2), lo que obviamente permite la influencia de poder y genera un cambio en el nivel de tensión interpersonal que afecta al ambiente del sistema (Katz & Kahn, 1986).

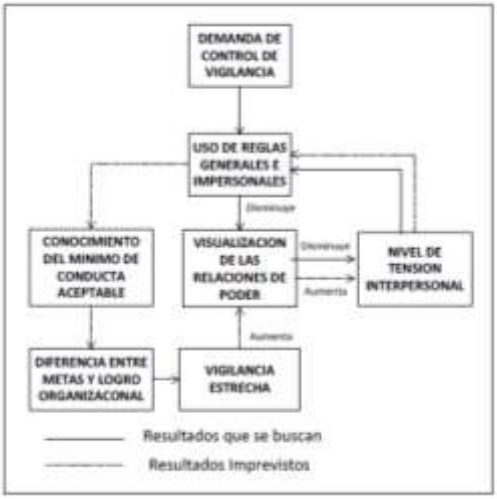


Figura 2. Modelo simplificado de Gouldner.
Fuente: March & Simon (1976).

La subsistencia de una organización se basa en la sincronización de 3 lineamientos: 1) la interdependencia respecto al logro de las tareas, 2) la creación de normas y valores compartidos y 3) la aplicación de las reglas del juego, si consideramos que la aplicación de la teoría de la máquina adoptada por las organizaciones, pasa por alto la importancia de valores compartidos y la interdependencia de las tareas se ve eclipsada por el centralismo impuesto por la autoridad, que a su vez permite que las reglas se desarrollen bajo la búsqueda del disciplinamiento y por efecto de la desconfianza humana (March & Simon, 1976), ello permite la visibilidad del efecto disfuncional que genera la teoría mecanicista en las organizaciones con una gestión Clásica que se adaptan perfectamente a una sociedad disciplinaria como lo fundamentó Focault.

Los fundamentos de la sociedad disciplinaria se estructuran sobre el siglo XVIII y XIX. Su mayor apogeo fue a inicios del siglo XX y su modelo consideraba al ser humano como un sujeto adoctrinado en múltiples espacios cerrados, cada espacio con normas a cumplir y en los cuales estaba obligado a permanecer y asistir. Sin embargo, el propio Foucault reconoció que las sociedades disciplinarias no perdurarían en el tiempo, los requisitos del sistema de consumo buscaban cambios culturales que respondieran al desarrollo económico del momento.

Gilles Deleuze (1995) bajo su publicación posdata sobre la sociedad del control, establece una nueva interpretación sobre los escritos foucaultianos y la sociedad disciplinaria y transforma el enfoque disciplinario en un enfoque de control.

El control para nuestra época tiene una inclinación positivista matemática, cuantitativa, que penetra los espacios de encierro en un mundo cuyo entorno se volvió globalizado gracias al capitalismo de súper producción y consumo, el

establecimiento de métricas era más importante que la generación de disciplina pues en el mercado compiten bajo números. Bajo estos parámetros los espacios cerrados se empiezan a romper, la tecnología como soporte ayuda a la transformación de una sociedad de datos a una de información con la generación de un cambio paradigmático donde las fábricas se convierten en empresas, lugar donde se empieza a priorizar la competencia bajo la destrucción incluso de la unión entre individuos que luchan por fines comunes.

Los hospitales, las escuelas y cada una de las instituciones que generaban el efecto disciplinario, se vieron incluidas en un sistema donde la supervivencia le pertenece a la empresa que más gana, los descubrimientos en salud, los aportes científicos al conocimiento, la desigualdad humana, se convierten en los disparadores que establecen un círculo infinito que se sistematiza mediante un enfoque modular de control sobre las acciones y desarrollo de los individuos (Rodríguez, 2008).

El alcance de la vigilancia en la sociedad y la organización va en aumento con la aplicación de la innovación y la tecnología por lo tanto los nichos de vigilancia se multiplican, sin embargo, el sistema capitalista evoluciona mediante el monitoreo de la operación de mercado como el nuevo instrumento de control social (Deluze & Guattari, 1987). Con esta óptica la vigilancia se enfoca a extraer datos e información necesaria de todo aquello que pueda ser creado y comercializado lo que impacta en el desarrollo económico de aquellas corporaciones que logran controlar y entender los medios de vigilancia en busca de seguridad.

La llegada del enfoque sistémico, propone un cambio de paradigma en la gestión de las organizaciones, por ello se comprende al sistema como “un todo unitario organizado, compuesto por dos o más partes, componentes o subsistemas interdependientes, con objetivos y alineados por los limites identificables de su ambiente o supra sistema” (Kast & Rosenzweig, 1979). Permite relacionar al subsistema social y operacional como los más importantes 221

elementos a relacionar, se adaptan formas y medios para que las metas se cumplan.

El reto de mejorar el rendimiento humano cambia de lugar y enfoque, nuevas teorías soportan al trabajo de vigilancia y supervisión. La inclusión de la Teoría de las Matemáticas y el desarrollo de la estadística permitió el perfeccionamiento del control en los subsistemas, con el fin de proporcionar estabilidad en base al seguimiento de su desempeño en la operación, con la identificación de imperfecciones que evaluadas y analizadas

por un tomador de decisión, quien diseña las acciones que puedan generar una mejora al sistema (Juran & Blanton, 1999).

El elemento social forma parte del sistema como un recurso de apoyo, el mismo que genera un modelo de adoctrinamiento estructurado y estandarizado que se asemeja al de la máquina del enfoque clásico, con la diferencia de generar una hoja de ruta alienada al objetivo del sistema y una independencia de las estructuras funcionales. Sin embargo, la discusión sobre el uso del componente social no pierde vigencia, pues su estructura sociológica mantiene relación con el comportamiento y rendimientos deseados bajo el modelo de sistemas abiertos. Para ello, se implementan sistemas de captura de información que permitan evidenciar la labor de las personas involucradas en la trasferencia de energía, formalizan normas que buscan moldear conductas, y establecen valores comunes que generan una identificación grupal que agregue orden y cumplimiento (Katz & Kahn, 1986).

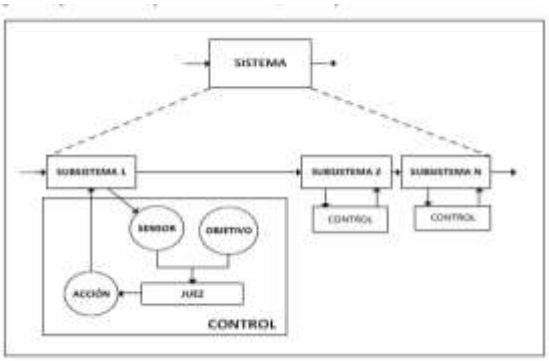


Figura 3. Enfoque de retroalimentación de sistemas.

Fuente: Juran (1999).

Es importante considerar que en el pasado las órdenes direccionadas desde los niveles de autoridad a las líneas de operación eran párrafos cualitativos y genéricos como, por ejemplo: “Hacer productos de bajo costo, mejore la calidad” no se aplicaba la desagregación por niveles sistémicos, por ende las autoridades confiaban en la capacidad individual de los trabajadores, características evaluadas en un perfil que cumpla con el sentido de especialización en áreas de conocimiento y experiencia.

Bajo este modelo sistémico/situacional (figura 3) el control obliga que la vigilancia se estandarice de forma que se identifiquen datos, analicen vertientes de salida y estos datos tengan coherencia con los propósitos del sistema macro; estos datos son analizados y evaluados (Sensor) parametrizados de tal manera que facilite al juez tomar una acción de corrección o prevención dependiendo el caso y con ello se disminuya la influencia de la confianza en el factor humano, permitiendo provocar un efecto de circularidad y retroalimentación infinita para la mejora del sistema.

Este efecto de circularidad infinita en los sistemas que exigen mecanismos de vigilancia, control y mejora continua, mantienen una estrecha relación con el ambiente y con los sucesos que ocurren a

diario, con la contingencia y la búsqueda homeostática y el resultado esperado, es decir el objetivo impuesto. Ahora convertido en un objeto de vigilancia que cambia recurrentemente con la idea del desarrollo, crecimiento y poder, éste último tema abordado en el enfoque de dominación explicado por Weber décadas atrás y soportado por un estructuralismo que alimenta las ideas de la modernidad

Bajo esta situación las organizaciones se sienten en la obligación de identificar objetos de vigilancia y estructurar la forma de medirlos en cada proceso, lo que involucra a la persona responsable de dicho proceso y a los recursos humanos que sirven como soporte del mismo, para lo cual es necesario identificar medios de captación de datos que permitan establecer una evaluación coherente de todos los elementos que se relacionan en el sistema organizacional. Sin dudas una relación directa existente desde la sociedad del control de Deluxe.

CONCLUSIONES

La descripción de la economía política del cuerpo de Foucault (2013) en la sociedad presenta características semejantes al manejo burocrático de las organizaciones, donde la teoría de la maquina es la principal herramienta para el aterrizaje de un comportamiento Organizacional orientado a la disciplina. Los fundamentos disciplinarios de las organizaciones parten de reglas establecidas por los altos mandos con la finalidad de alinear ideas congruentes a los que busca la alta gerencia. Sin embargo, la búsqueda de un orden estandarizado presenta resultados imprevistos que involucran la actividad del ser humano bajo la variable confianza, la misma que es el disparador de las acciones de castigo/ recompensa, que al igual que en la sociedad disciplinaria terminan por moldear conductas de las personas participantes en el sistema.

La ruptura de los espacios cerrados por influencia del enfoque de control, genera un cambio paradigmático en las instituciones disciplinarias, las fábricas, las escuelas, los hospitales terminan su ciclo como sistemas cerrados y se ven obligados a determinar cuestiones internas y externas en el ambiente que aseguren su existencia de organizaciones, áreas, departamentos y puestos de trabajo como entidad regida bajo una sola conciencia, con sentido de obediencia.

La descripción de la sociedad del control bajo el enfoque sistémico, no cambia la orientación de vigilancia humana bajo la variable confianza, sin embargo aumenta objetos de vigilancia en cuyas métricas se involucra el rendimiento humano como recurso del sistema para conseguir el objetivo. Ahora el cumplimiento o no de las

metas replican la consecuencia de castigo/recompensa, lo que permite concluir que la evaluación sistémica en base al enfoque de control ayuda al desarrollo económico de las organizaciones, sin embargo, el enfoque disciplinario mantiene vigencia y es sin duda el soporte del comportamiento en las organizaciones.

La tecnología de extracción de datos está en constante crecimiento al igual que los objetos de vigilancia, la influencia de la sociedad del control en las organizaciones normaliza un perfilado de acciones que estudian los riesgos para los sistemas en ejecución y para las personas que colaboran en ellas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bozovic, M. (1995). Jeremy Bentham. The Panopticon Writings. London: Verso.

Deleuze, G. (1995). Conversaciones. Valencia: Pre-Textos.

Dželetovi, M., & Vu, D. (2016). Chester Barnard: Organisational-Management Code for the 21 st Century, 221, 126–134. Recuperado de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816301719

Foucault, M. (2013). Vigilar y Castigar. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(4). Recuperado de http://latejapride.com/IMG/pdf/Foucault_Michel_-_ Vigilar_y_castigar.pdf

Juran, J., & Blanton, A. (1999). The Quality Control Process. New York: McGraw Hill.

Katz, D., & Kahn, R. (1986). Psicología Social de Las Organizaciones. México: Trillas.

Moral Marqes, S. (2013). Bentham e a educação: um projeto social. Educação Temática Digital, 15(1), 1–15. Recuperado de https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/1291

Rodríguez, P. E. (2008). ¿Qué son las sociedades de control ? Sociedad. Revista de La Facultad de Ciencias Sociales de La UBA, (27), 177–192.

Taylor, F. (1961). Principios de la administración. Buenos Aires: El Ateneo.

Timan, T., & Koops, B. (2017). Bentham, Deleuze and Beyond : An Overview of Surveillance Theories from the Panopticon to Participation, 30(9), 9–37. Recuperado de https://www.academia.edu/15361405/BENTHAM_FOUCAULT_AND_BEYOND_An_overview_of_surveillance_theories_from_Panopticon_ to_participation

Weber, M. (1968). Economía y sociedad. Teoría de las categorías sociológicas. Madrid: McGraw & Hill.

4.3. Segundo artículo

Título: Los enfoques de la vigilancia en las organizaciones: su evolución y efecto social

Autores: Huber Echeverria Vasquez;

Andrés Abad;

Valentina Ramos Ramos

Revista: Enlace Universitario-Universidad Estatal de Bolivar

Indexada: Latinindex

ISSN: 2631-245X

Link: https://enlace.ueb.edu.ec/index.php/enlaceuniversitario/article/view/101/149

LOS ENFOQUES DE LA VIGILANCIA EN LAS ORGANIZACIONES: SU EVOLUCIÓN Y SU EFECTO SOCIAL

THE SURVEILLANCE APPROACHES IN ORGANIZATIONS: ITS EVOLUTION AND ITS SOCIAL EFFECT

Huber Echeverría Vásquez[1]; Andrés Abad[2] y Valentina Ramos[2]

(1) Universidad Estatal de Milagro Unemi, Milagro, Ecuador. hecheverriav@unemi.edu.ec (2) Escuela Politécnica Nacional EPN, Quito, Ecuador.

andres.abad@epn.edu.ec valentina.ramos@epn.edu.ec

https://doi.org/10.33789/enlace.19.1.61

Resumen: *Los modelos de vigilancia y control aplicados en las organizaciones en la actualidad, mantienen una fuerte influencia de las sociedades disciplinarias y sociedades de control, que inmersas en una vigilancia líquida se ha adaptado a la cultura de las sociedades de la información con el fin de establecer un control absoluto. Los sistemas de vigilancia permiten identificar objetivos claves de seguimiento derivados de necesidad de mantener el orden a todo nivel, con el trascurso del tiempo estos objetivos de vigilancia han cambiado estableciendo modelos que contienen normas y estándares de comportamiento que forman parte de la cultura de vigilancia de las organizaciones, dentro de esta lógica los aciertos y desaciertos heredados de la gestión administrativa clásica, sistémica y comercial, presentan una tendencia al crecimiento indefinido del seguimiento y monitoreo, sobrepasando muchas veces el límite de tolerancia humana. Este artículo pretende abordar de manera crítica los enfoques de vigilancia que se han ido desarrollando en el tiempo, identificando las definiciones que justifican las prioridades de vigilancia, su relación con los sistemas de control y la interacción social. Nuestro estudio desea relacionar diversas teorías para establecer un criterio sobre la forma como se ha ido construyendo la gestión de la vigilancia en las organizaciones. En base a ello argumentar la identificación de tres enfoques derivados en el tiempo justificados por la necesidad información según la época, los que formando constructos culturales se implementan de forma independiente en el modelo de gestión, desaprovechando fundamentos teóricos y metodológicos que podrían enriquecer la gestión entre todos los enfoques de vigilancia en conjunto.*

Recibido: 1 de marzo de 2020

Aceptado: 19 de junio de 2020

Abstract: *The surveillance and control models applied in organizations today, maintain a strong influence of disciplinary societies and control societies, which immersed in a liquid surveillance has adapted to the culture of information societies in order to establish absolute control Surveillance systems allow the identification of key monitoring objectives derived from the need to maintain order at all levels, over time these surveillance objectives have changed, establishing models that contain norms and standards of behavior that are part of the surveillance culture of the organizations, within this logic the successes and failures inherited from the classic, systemic and commercial administrative management, present a tendency to the indefinite growth of the monitoring and monitoring, often exceeding the limit of human tolerance. This article intends to critically approach the surveillance approaches that have been developed over time, identifying the definitions that justify surveillance priorities, their relationship with control systems and social interaction. Our study wishes to relate various theories to establish a criterion on the way in which surveillance management has been built in organizations. Based on this, to argue the identification of three approaches derived in time justified by the need for information according to the time, those that form cultural constructs are implemented independently in the management model, wasting theoretical and methodological foundations that could enrich the management between all surveillance approaches together.*
Keywords: *Surveillance, Control, Organizational Surveillance*

INTRODUCCIÓN

Vivir dentro de una sociedad donde la información es la clave para el desarrollo económico, político y social, obliga a las organizaciones a la implementación de sistemas de vigilancia, control y monitoreo como medio imprescindible para alcanzar sus objetivos a todo nivel.

El efecto panóptico establece percepciones en el ambiente laboral que se muestra escéptico a la eficacia de la forma en la que se implementa el sistema de vigilancia, sin embargo, su puesta en marcha es inevitable considerando en nivel de competitividad y globalización en el mercado. La estructura organizacional, la tecnología y la estrategia buscan generar un modelo con identidad única para cada institución, sin embargo, la gestión que permite equilibrar la función de los elementos y su relación recae sobre la responsabilidad de los ejecutores del poder a todo nivel organizacional.

La subjetividad en la identificación del objeto a vigilar, más la búsqueda del control totalitario por parte de los directivos, colaboran en el aumento de monitoreo en un sistema de control que cerca de terminar su crecimiento no respeta límites. Es en este punto donde inicia la incertidumbre del personal sobre la vigilancia en la

organización, conocer que se vigila, considerando que la tendencia burocrática y sistémica inducen a abarcar todo bajo un modelo de control que nos hace preguntar si ¿Se puede vigilar y controlar la totalidad? Es aquí donde la tecnología presta su contingente y sus herramientas facilitan la captación de datos con lo cual las organizaciones tienden a gestionar mayor cantidad de información resultado de las actividades de monitoreo, evidenciando la complejidad en la gestión de datos del sistema de vigilancia y control, que en la actualidad necesita de modelos y algoritmos de análisis e interpretación, que faciliten una data moldeada a las necesidades del tomador de decisiones.

La realidad de las organizaciones con la saturación del control, es que se irrespeta la humanización del trabajo y se despilfarra recursos en control cuando ni siquiera guardan una relación con los objetivos medulares de la organización.

METODOLOGÍA

El presente estudio utiliza la revisión bibliográfica, para identificar definiciones generadas en el tiempo sobre la vigilancia, permitiendo visualizar su comportamiento y evolución en las organizaciones. Este método de investigación nos ayuda a entender mediante la observación de estudios previos, la transformación de la vigilancia en el tiempo, orientados principalmente en sus cambios de enfoques. Por otro lado, nos permite relacionar la modelo de vigilancia y control bajo los efectos de las teorías organizacionales, considerando sus principios como impulsadores de un estilo independiente de la vigilancia que posee un objetivo propio que no necesariamente es común con el de la organización, sino con ciertos flujos del poder.

Bajo este análisis de las revisiones a citas planificadas se establece una conclusión que permita enriquecer los escritos sobre la teoría de la vigilancia

RESULTADO DE LA OBSERVACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Los sistemas de vigilancia y control

La organización es un conjunto de sistemas que funcionan de forma alineada para cumplir con los elementos de la administración general, el establecimiento de un propósito, la búsqueda constante del orden y la ejecución lógica de acciones , soportados mediante una comunicación eficaz (Contreras, 2007), permite el relacionamiento interdisciplinario de roles en un enfoque sistémico multinivel que tiene la capacidad de efectuar operaciones de planificación, organización, dirección y control en tareas simples como en macro procesos complejos, manteniendo la esencia

social de la organización (Katz y Kahn, 1986), este sistema complejo formado gracias a las exigencias del mercado global y a la competitividad, prioriza la generación de información abundante y con ello la implementación de nuevas técnicas y tecnologías que permitan su gestión (Zuboff, 2015).

Los sistemas de vigilancia responden a la necesidad de identificar datos relevantes para su análisis en busca de información, que permita establecer nuevas directrices, como medio de adoctrinamiento o estandarización del sistema en ejecución, sirviendo como herramienta para la dirección, su procedencia etimológica proviene del latín *vigilare,* con un significado a la vigía o vigilancia atenta. Es considerada como una de las definiciones más estudiadas en la actualidad desde el ámbito psicológico, social y tecnológico, su esencia prioriza la observancia y captación de datos, los debates centrados a la forma como se aplica la vigilancia permiten establecer relaciones con variables del entorno organizacional como la eficiencia, comportamiento organizacional, legislación laboral, salud, clima laboral entre otros.

La construcción de un sistema de vigilancia *(Véase Fig. 1)* parte desde una necesidad de observar algo, el direccionamiento o deseo de saber; su elemento central es el objeto a vigilar, su importancia radica en su correcta identificación para la captura y procesamiento de información de actividades o personas cuyo seguimiento permitan obtener datos relevantes para un fin determinado.

La dirección que le ha dado el enfoque clásico de administración lo centra en las actividades de identificación de situaciones u objetos que presenten un nivel de riesgo, dejando en segundo plano para niveles de jerarquía inferior establecer las formas de captación, análisis y difusión, actividades que en la organización se confunden con las ejecutadas en el sistema de control.

El control consiste en comprobar si las acciones que se están ejecutando cumplen con las disposiciones, normas y planes establecidos y de no serlo tomar las acciones correctivas necesarias para regular cualquier tipo de desvió (Ishikawa, 1994), su principio etimológico proviene del latín *contra-rotulus*, evaluar/ comparar, permitiendo definirlo como un proceso de evaluación mediante comparación (Parejo, 2016).

Fig. 1.- *Relaciones de los sistemas de Vigilancia y Control*

El estudio del control toma relevancia en las organizaciones en la década de los treinta con la inclusión de la teoría de las matemáticas y las herramientas estadísticas en las industrias americanas que priorizaron el monitoreo de actividades y funciones, la evaluación, se fortaleció en los años cincuenta y sesenta en Japón, con la inclusión de elementos orientados a la mejora continua, la consolidación del ciclo de mejora que incluye la retroalimentación (Deming, 1993), desarrollando de esta forma un modelo enfocado a la eficiencia alineado a la teoría sistémica, que estandarizó el uso del monitoreo rutinario con fines de captación de información, análisis y posterior evaluación, formando así un sistema de gestión con un enfoque al cumplimiento de las especificaciones establecidas en la estrategia de control de la organización.

En las organizaciones el sistema de vigilancia coexiste con el sistema de control, sus características sistémicas les permiten operar en niveles variados partiendo de orientaciones estratégicas distintas. El control se ejecuta bajo la existencia de especificaciones determinadas en metas cuantitativas o cualitativas delineadas en una hoja de ruta o plan desarrollado bajo el método de análisis ambiente, de aquí considerar que el soporte para la identificación de objetos de control nace del análisis de experiencias previas obtenidas del sistema de vigilancia y sus objetos de vigilancia, de aquí la frase *"no existe control sin vigilancia previa"*.

Bajo esta reflexión el continuo monitoreo de objetos no debería causar problemas en los elementos y actores que participan el sistema de control, ya que la dirección debe preocuparse de identificar los objetos de observancia, establecer los medios correctos para captar datos, clasificados y validados, para posteriormente establecer una difusión acorde a las necesidades de dicho sistema. De aquí la interrogante, ¿qué tanto se usa el sistema de vigilancia aplicando sus protocolos para alimentar los modelos de control?

Además, hay que considerar que los fines de la vigilancia no solo se alinean a la orientación estratégica del control, sino a establecer modelos de adoctrinamiento con fines políticos y de poder, que se esconden en objetivos políticos adaptados a la estrategia de dirección y que generan cambios en el ambiente.

Enfoque de la vigilancia

La vigilancia constituye un tema de estudio relevante en nuestra sociedad considerando que trata temas multidisciplinarios y coyunturales que generan cambios en la conducta de las personas, su evolución tecnológica ha

generado disminución delas brechas de la incertidumbre sobre información de personas y espacios permitiendo un mayor alcance para el control, su importancia tuvo un gran impulso tras los atentados a las torres gemelas el 11 de septiembre de 2011, la necesidad de vigilar se alimenta de un deseo multitudinario de seguridad, de este punto a futuro muchos países aportan con la creación y adaptación de tecnologías para mantenerse alertas a posibles ataques terroristas como prioridad de estado.

En el mundo empresarial, es muy complicado establecer prioridades de vigilancia en las organizaciones, la necesidad de competir y mantenerse en el mercado obliga a los directivos a implementar sistemas que generen información relevante para la toma de decisiones. Estos modelos han evolucionado y con ello ha establecido enfoques diversos según las necesidades de la vigilancia en la historia *(Véase Fig. 2)*, y que en el tiempo han logrado complementarse y coexistir como actores previos del control. Esos enfoques han permitido mejorar las problemáticas presentadas en sus predecesoras, pero su implementación en las organizaciones presenta problemas de cultura asociadas con costumbres de gestión de los primeros enfoques establecidos en el tiempo.

Vigilancia al sujeto

La vigilancia es una situación muy común en el ámbito laboral, sus fundamentos siguen siendo exactamente los mismos definidos en las teorías clásicas de la organización. Por un lado la búsqueda de la eficiencia en la operación obliga a la práctica de la división del trabajo y la generación de especialización (Taylor, 1961), y por el otro establecer un ordenamiento donde la autoridad, la disciplina, la unidad de mando, subordinación al bien común como principios de organización (Fayol, 1917), permitan la creación de estructuras y puestos de trabajo que defina tareas y responsabilidades a todo nivel considerando el principio de centralización vinculado al sistema burocrático bajo la teoría de dominación comprendida como la búsqueda de obediencia dentro del grupo de trabajo (Weber, 1968).

***Fig. 2**.- Enfoque de la vigilancia en las organizaciones*

Con los estudios de Elton Mayo y la inclusión de la teoría de las relaciones humanas un nuevo enfoque a considerar se presenta. La humanización del trabajo como idea para generar cambios positivos en el comportamiento de los trabajadores se posesiona en las organizaciones (Aktouf y Suárez, 2012), los nuevos modelos de dirección y liderazgo se fortalecen, sin embargo, los estudios posteriores presentaban resultados inversos asociados al efecto Hawthorne que resalta el cambio de comportamiento de los sujetos cuando están bajo vigilancia, donde la variable confianza *(Véase Fig. 3)* toma relevancia en el proceso de evaluación del ser humano (March y Simon, 1976).

***Fig. 3**.- Enfoque de la vigilancia al sujeto en la organización.*

en el proceso de evaluación del ser humano (March y Simon, 1976).

Bajo el modelo de Merton orientado al efecto de la demanda de vigilancia y control, considerando la confianza como medidor social, se es evidente entender los intereses de la dirección por incrementar la vigilancia al trabajador, evaluando periódicamente sus competencias y comportamientos bajo el principio de especialización del trabajo.

La orientación de la vigilancia a las personas busca la perfección humana, considerando la ejecución programada de las actividades bajo una actitud proactiva permanente, lo que desde la lógica de la psicología es muy complicado lograr. Para ello la observancia de procesos que gestionan las competencias y el comportamiento son las claves para el éxito del enfoque.

La gestión de vigilancia y control de competencias/comportamientos tienen un gran respaldo teórico, su aporte como efecto en la motivación y comportamiento del personal busca el crecimiento técnico de los trabajadores y lo asocia con los modelos castigo/recompensa. Sin embargo, su implementación en las organizaciones requiere de técnica y tecnología que gestione la gran cantidad de información para llegar a la toma de decisiones que a pesar de todos los recursos utilizados sigue siendo subjetiva y resistida por los evaluados en la actualidad.

Es importante considerar que los directivos entienden que la vigilancia orientada al puesto de trabajo es la identificación de situaciones que rompen la confianza de parte del colaborador hacia la compañía, generando un modelo de seguimiento

humano, con origen en la desconfianza, en respuesta de proteger sus bienes (Ball, 2010).

Vigilancia a la Productividad

En 1966 los psicólogos sociales Daniel Katz y Robert Kahn, publican su obra "La psicología social de las Organizaciones", en la cual utilizan la teoría general de sistemas para poder explicar de mejor manera los fenómenos sociales que en las organizaciones se presentan. Para los autores un Sistema es un todo unitario organizado compuesto por dos o más Partes, componentes o subsistemas interdependientes y delineados por los limites identificables de su ambiente o supra sistema" (Kast y Rosenzweig, 1979) la busque del cambio en la disminución de la influencia burocrática toma relevancia y se instala en la operación identificando sistemas que se comunican entre sí bajo un fin en común.

Bajo esta conceptualización y con la publicación de Total Quality Control de Armand V. Feigenbaum en 1951, se complementan estas teorías fortaleciendo la importancia de la jerarquización y comunicación de sistemas para cumplir con las especificaciones del cliente. Desde este punto en adelante se abandonó el análisis puntual de las operaciones como partes aisladas, se estableció una relación jerárquica de Sistemas sobre los procesos cuyo resultado es los productos generando el cambio de sentido a la comunicación de lo vertical a lo horizontal.

El aporte de varias teorías como la de matemáticas, teoría de las contingencias y la aplicación de la estadística, generan un impacto en la eficiencia de operación y en la identificación de errores, comprendiendo que la perfección cuando es exigida y planificada puede cristalizarse (Crosby, 1990). Con la comprensión de los directivos, se inicia una vigilancia sobre las necesidades del cliente en miras de que sus especificaciones y requerimientos sirvan como métricas en el modelo de control, modelo que logra su sistematización implementando las acciones de monitoreo, evaluación y retroalimentación basados al ciclo de mejora continua (Deming, 1993).

La vigilancia en este modelo está enfocada al seguimiento de las necesidades del cliente *(Véase Fig. 4)*, la identificación de especificaciones que generen el valor agregado en el proceso, el modelo de control esta fortalecido por las metas obligatorias establecidas en cada subsistema y su alineación directa a la calidad del servicio o producto entregado.

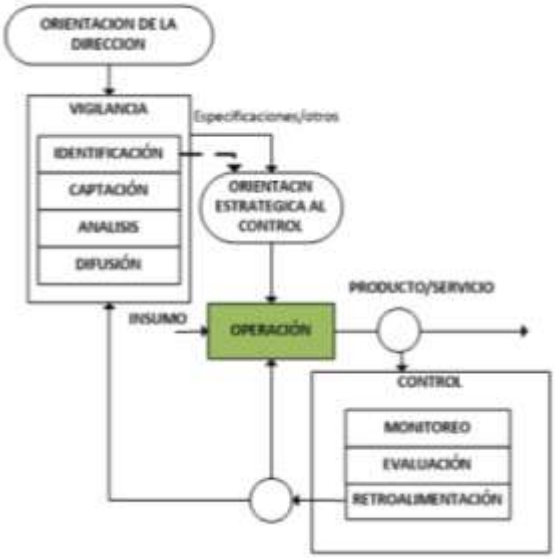


***Fig. 4**.- Enfoque de la vigilancia a la producción.*

Sin embargo, con la implementación del modelo sistémico en las organizaciones se empezaron a observar tendencias claras de un racionalismo instrumental radical, el ser humano se convierte en un recurso del sistema alejándolo de sus orígenes sometiéndolo a una acción repetitiva racionalizada de su tarea para fines productivos (Brum, 2010).

Vigilancia Ambiental

Todo dato en las organizaciones tiene potencial de vigilancia, la conexión con tecnologías de información, algoritmos y métodos de análisis, toma relevancia e induce a la creación de grandes bases de datos, que mediante minería genere información necesaria para la toma de decisiones.

La vigilancia del ambiente *(Véase Fig. 5)* en la actualidad es muy estudiada bajo el enfoque de la vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva que se establece claramente como un proceso sistémico y organizado de observación, captación, análisis, y difusión precisa de datos sobre actividades económicas, tecnológicas, sociales que puedan presentarse como oportunidades o amenazas a considerar por la organización para tomar decisiones (Palop y M. Vicente, 1999), es una de las últimas teorías corporativas que se enfoca en la mitigación de riesgos e incertidumbre estableciendo cuatro tipos de vigilancia como sus objetos a vigilar, su objetivo es observar que sucede en el entorno, los proveedores, clientes, entes estatales y todos los actores que se relacionan con la cadena de valor, estudiando las formas en las cuales se puedan obtener la información adecuada y con los medios y mecanismos más efectivos para su análisis y toma de decisiones.

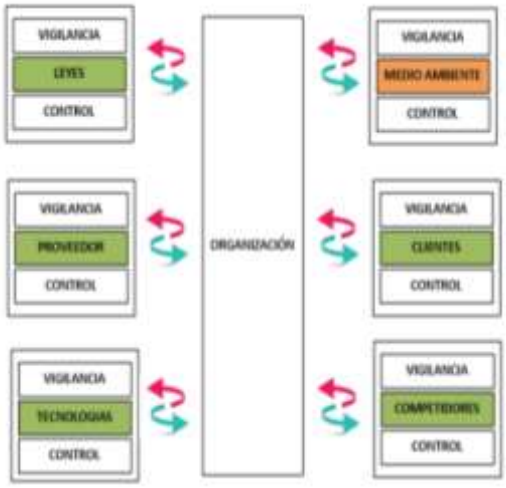


***Fig. 4**.- Enfoque de la vigilancia al ambiente.*

Es precisamente en este enfoque donde el desarrollo teórico establece la importancia de actividades que forman el sistema de vigilancia como modelo previo del sistema de control, hecho que no es considerado en los enfoques anteriores.

DISCUSIÓN

La complejidad de los enfoques de vigilancia en las organizaciones

La vigilancia como sistema complejo presenta muchas interrogantes, su evolución y la estructuración de los enfoques en el tiempo, nos permite entender que su prioridad se alinea con su papel en el desarrollo económico (Arango Alzate, Tamayo Giraldo, y Fadul Barbosa, 2012), su aplicación se entiende como una necesidad, siendo tan normal su aplicación que los empleados esperan ser vigilados (Ball, 2010).

En el primer enfoque, el seguimiento al comportamiento del colaborador se centra en el cumplimiento de las obligaciones adquiridas legalmente en la ejecución de tareas específicas, asociadas el principio de la responsabilidad, resaltando la dinámica social entre vigilante y vigilado y la confianza como parámetro de medición mutua. La dificultad para su medición, radica en el hecho que los seres humanos generan sus acciones en base a relaciones sociales cuya orientación es determinada por la credibilidad, grado de fe y hasta la complicidad de otros (David y López, 2006), convirtiéndola en una variable subjetiva cuya orientación utiliza la percepción por encima de los resultados, generando una vigilancia duplicada que no busca solo eficiencia sino, lo que Herbert Marcuse (1983) consideraba una vigilancia adoctrinante con pérdida de la humanidad, que cambia el comportamiento individual y destruye la confianza como modelo de relación dual.

Cuando las organizaciones incorporan el modelo sistémico en su gestión, el foco de la vigilancia se centra en el resultado, la creación de especificaciones y métricas de medición son las competencias deseadas, la vigilancia del personal como enfoque se mantiene intacto, adicionándose como un subsistema más del todo, sin relacionamiento teórico, sin exigencias, un elemento más del conglomerado que aporta eventualmente en la creación del caos, justificado en una realidad basada en normas, leyes y documentos contractuales.

Ya como un sistema abierto la organización ejecuta la operación en un grupo interrelacionado de subsistemas que determinan cumplir el resultado planificado, sin embargo bajo las definiciones sistémicas de entropía negativa y la búsqueda del equilibrio para evitar que el sistema colapse (Peery, 1972), se considera la lógica de la

teorías de contingencia como medio para la identificación de riesgos que bajo el esquema de mejora continua detallada en párrafos anteriores sirven para establecer acciones correctivas o preventivas que mitigan dichos riesgos.

El funcionamiento sistémico de la vigilancia tiene la obligación de gestionar cada uno de estos riesgos en la ejecución de las actividades programadas y formar un modelo de control orientado a optimizar la operación y sus procesos de apoyo. Si consideramos que los riesgos por más tecnología usada siempre estarán presentes y que el sistema de control aumenta con el tiempo, podemos determinar que el crecimiento de los sistemas de vigilancia y control son infinitamente crecientes (Burton y Obel, 1998), lo que significa asignar responsabilidades sobre tareas de mejora y su seguimiento a colaboradores, para luego ejecutar el enfoque de vigilancia del sujeto.

La influencia del ambiente sobre el funcionamiento de la organización juega un papel muy importante en el desarrollo del último enfoque de vigilancia, considerando que los actores ambientales no se encuentran bajo régimen disciplinario alguno con ningún sistema organizacional, sus cambios de comportamiento pueden destruir un sistema por más preparado que pueda estar (Bruzco, 2012). La vigilancia sobre el ambiente inicia una serie de estudios que permiten estructurar teóricamente una forma coherente de implementar la vigilancia, la identificación, la forma de captar datos, la manera de realizar el análisis y sus medios de difusión son la esencia del sistema, sin embargo, sus fundamentos no enriquecen los enfoques anteriores, puesto que su visión apunta hacia la competitividad en un mercado globalizado, lo que deja la apertura de estudiar su impacto con un posible aterrizaje a los dos enfoques previos.

La relación entre los sistemas de vigilancia y control se nutren de las necesidades o problemas que se presentan en las dependencias departamentales en la ejecución de sus actividades, sin embargo el acceso al control solo depende de la decisión del directivo, que determina y obliga la creación de acciones de vigilancia que posteriormente ingresan al sistema de control sin ningún filtro previo generando un comportamiento caótico del control y la vigilancia (Diaz, 2010), ignorando por completo la aplicación del sistema de vigilancia con los elementos que estudian la forma en la que se puede captar datos, analizarlos y difundirlos centrando su orientación si dicha información agrega valor a los objetivos institucionales, logrando con ello evitar las actividades de persecución humana que des-

truyen la calidad de vida en el trabajo (Granados P, 2011) y los trabajos de monitoreo sin visión estratégica.

CONCLUSIÓN

La cultura de vigilancia arraigada del modelo clásico enfocada al sujeto no incorpora las tendencias teóricas del modelo de vigilancia actual, comprendiendo que la acción de vigilar, no solo es la identificación de un objeto, sino que prioriza las acciones captación, análisis y difusión de datos de dichos objetos, lo que da cuenta que no han existido aportes teóricos que nutran el enfoque de vigilancia en el puesto de trabajo actualizando sus principios.

Todos los enfoques de vigilancia organizacional operan de forma independiente centrados en su propio objetivo de vigilancia, la gestión humana, la producción y el ambiente establecen modelos individuales sin relación alguna entre sí.

Debe considerarse de extrema importancia un cambio en la cultura de vigilancia sobre el sujeto, los enfoques identificados en el tiempo deben fusionar sus fundamentos teóricos y protocolos de aplicación y establecer un conocimiento aplicable a la búsqueda de objetos de vigilancia que logren armonizar las acciones de seguimiento con el componente social de la organización, considerando que la calidad de vida en el trabajo es una definición que asocia el estado de ánimo de las personas que trabajan dentro (Pérez, 2013) y que pueden rendir de mejor manera tan solo si se vigilara lo que el desarrollo de la organización necesite vigilar.

El crecimiento de los sistemas de vigilancia y control responden al deseo de dar seguimiento a las actividades funcionales de las personas, el desborde de las bases de control bajo este estudio supone la facilidad de incluir objetivos de control desde la subjetividad de un directivo, considerando la supervisión de niveles variados como actividades y tareas asignadas al mismo sujeto, perdiendo el sentido de alineamiento con los objetivos organizacionales.

1. BIBLIOGRAFÍA

Aktouf, O. y Suárez, T. (2012). *Administración Tradición, revisión y renovación*. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Arango Alzate, B., Tamayo Giraldo, L., y Fadul Barbosa, A. (2012). Vigilancia tecnológica: metodologías y aplicaciones. *Gestión de Las Personas y Tecnología*, (13), 154–161. Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4125293

Ball, K. (2010). Workplace surveillance: An overview. *Labor History*, *51*(1), 87–106. https://doi. org/10.1080/00236561003654776

Brum, M. (2010). Reflections on instrumental racionality, 1–19.

Bruzco, M. (2012). The Butterfly Effect and its strategic implications in the organization, *20*(27), 39–49.

Burton, R., y Obel, B. (1998). La tecnología como factor de contingencia en la TO. *Strategic Organizational Diagnosis and Design*, *1*, 239–247.

Contreras, A. V. (2007). La organización, el sistema y su dinámica.
Crosby, P. B. (1990). Let's talk quality_ 96 questions you always wanted to ask Phil Crosby.
David, M., y Lopez, R. (2006). Approach to the trust measurement, 119–130.
Deming, E. (1993). The New Economics.
Diaz, E. (2010). *Las Grietas del Control*.
Fayol, H. (1917). *Administration industrielle et générale; prévoyance, organisation, commandement, coordination, controle,*.
Granados P, I. (2011). Calidad de vida la boral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, *14*, 13. https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109

Ishikawa, K. (1994). *Introduccion a la Control de la Calidad*. España.
Kast, E., y Rosenzweig, J. (1979). La teoria de sistemas en la organizaciones.
Katz, D., y Kahn, R. (1986). Psicologia Social de Las Organizaciones.
March, J., y Simon, H. (1976). Organisation.
Marcuse, H. (1983). *El hombre unidimensional*. *Ariel*.
Palop, F., y M. Vicente, F. (1999a). Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva.
Parejo, A. (2016). La vigilancia, la supervisión y el control administrativos(reflexiones sobre su formación, evolución y situación actual).
Peery, N. (1972). General systems theory approaches to organizations: Some problems in application, *15*(4).
Pérez, P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo1.
Taylor, F. (1961). Principios de la administración.
Weber, M. (1968). Economia y sociedad- Primera Parte: Teoria de las categorias sociologias, 35.
Zuboff, S. (2015). Big other: Surveillance capitalism and the prospects of an information civilization. *Journal of Information Technology*, *30*(1), 75–89. https://doi.org/10.1057/jit.2015.5

4.4. Tercer artículo

Título: Las tecnologías de vigilancia y control en la organización: un estudio desde el enfoque de la vigilancia organizacional

Autores: Huber Echeverria Vasquez;

Andrés Abad;

Ronald Carpio

Revista: Publicando

Indexada: Latinindex

ISSN:1390-9304

Link: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2094/2150

REVISTA Publicando
ISSN 1390-9304

Revista Publicando · 2020, 7 (25): 120-127.

Las tecnologías de vigilancia y control en la organización: un estudio desde los enfoques de la vigilancia organizacional

SURVEILLANCE AND CONTROL TECHNOLOGIES IN THE ORGANIZATION: A STUDY FROM THE APPROACHES OF ORGANIZATIONAL SURVEILLANCE

Recibido: 29 /05/2020
Aceptado: 15/07/2020

Huber Echeverría Vásquez[1], Andrés Abad Merchán[2], Ronald Edison Carpio Chiriboga[3]

1* Universidad Estatal de Milagro UNEMI, Milagro, Ecuador. **Email**: hecheverriav@unemi.edu.ec
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-1581-1482
2 Escuela Politécnica Nacional EPN, Quito, Ecuador. **Email**: andres.abad@epn.edu.ec
ORCID: http://orcid.org/0000-0001-8834-0218
2 Universidad Estatal de Milagro UNEMI, Milagro, Ecuador. **Email**: rcarpioc@unemi.edu.ec
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-1540-9119

Resumen: El presente estudio abarca la ejecución de un estudio descriptivo, que desagrega los enfoques de la vigilancia en la organización de 416 empresas reconocidas en Ecuador. El estudio concluye con una preferencia en el uso de las herramientas de vigilancia humana laboral, dando a entender que las organizaciones ecuatorianas tienden a preocuparse en mayor porcentaje en el comportamiento individual del personal y la protección de sus bienes, obviamente que se muestra un comportamiento sinérgico entre las herramientas de vigilancia estratégica lo que demuestra una ejecución en paralelo de dichos medios.

Palabras clave: Vigilancia, Control, Tecnología.

Abstract: This study covers the execution of a descriptive study, which breaks down the surveillance approaches in the organization of 416 recognized companies in Ecuador. The study concludes with a preference in the use of human labor surveillance tools, implying that Ecuadorian organizations tend to be more concerned with the individual behavior of personnel and the protection of their property, obviously showing synergistic behavior among the strategic surveillance tools, which shows a parallel execution of these means.

Keywords: Surveillance, Control, Technology

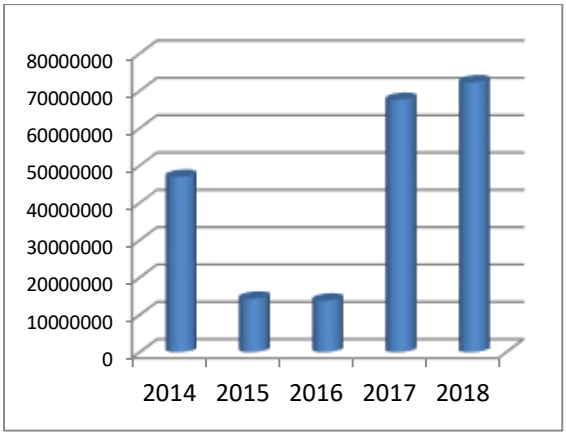
ESTA OBRA ESTÁ BAJO UNA LICENCIA DE CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0 INTERNACIONAL.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la tecnología en el área de vigilancia y su introducción como parte de la cultura organizacional, le permitió a las empresas observar de mejor manera sus estructuras internas y enfatizar en el levantamiento de información del personal y sus procesos estratégicos (Ball, 2010), generando un modelo recursivo que captura información que soporte la gestión de resultados y del talento humano.

Las empresas ecuatorianas registran una importante inversión sobre la adquisición de tecnología, luego de la crisis económica que sufrió el país en los años 2015 y 2016, se registra un incremento considerable del 389% en el año 2017 y un 7% en el año 2018 (Véase F**igura 1**).

Figura 1. Sumatoria de inversión de tecnología en la industria ecuatoriana



Fuente: Base de Datos Superintendencia de Compañías Ecuador. EcheverriaVasquez et al. (2020).

Ante el crecimiento tecnológico de las empresas ecuatorianas, es importante detallar los tipos de herramientas que se implementan en las organizaciones y su propósito sobre la vigilancia y el control, considerando la visión de las autoridades y niveles de jefatura.

De aquí nace la tendencia empresarial de mantener bajo observación las métricas y especificaciones de operación, además del comportamiento y rendimiento de sus colaboradores con el propósito de mantener en observancia los objetivos institucionales de la organización.

MÉTODO

En el presente trabajo se efectúa una revisión bibliográfica de las temáticas relacionadas al estudio, luego ejecuta en un análisis transversal/descriptivo que permite realizar una comparación entre el uso de tecnología de vigilancia humana laboral y tecnologías de vigilancia estratégica, usadas en 416 empresas con presencia a nivel nacional. Se considera el uso de un instrumento de 6 ítems y 47 subescalas que reporta 0.904 puntos de consistencia en la prueba de alfa de Cronbach.

Para iniciar, se ejecuta un estudio de tendencias considerando los ingresos anuales de la muestra, cuya data contable es accesible en los registros de la Superintendencia de Compañías del Ecuador, logrando establecer su flujo sobre la inversión en los años del 2014 al 2018.

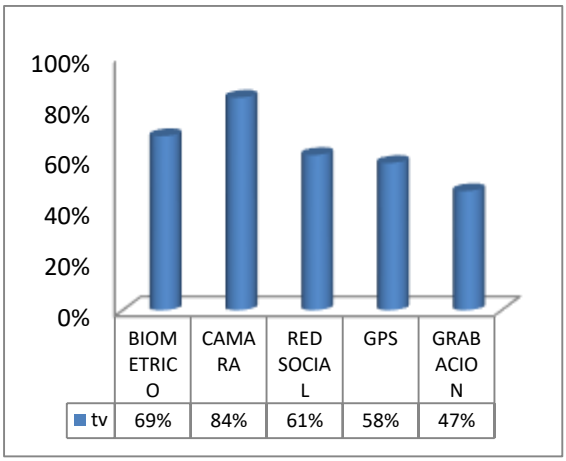
DESARROLLO

ESTA OBRA ESTÁ BAJO UNA LICENCIA DE CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0 INTERNACIONAL.

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE VIGILANCIA DE COMPORTAMIENTOS HUMANOS EN LA ORGANIZACIÓN ECUATORIANA.

La demanda de la vigilancia y control de parte de la alta gerencia, exige un cumplimiento confiable de las acciones establecidas como responsabilidades al personal asignado, el modelo burocrático dominante mecanicista permite la estandarización de procedimientos que garantice el cumplimiento de dichas responsabilidades; sin embargo, los imprevistos generados por el ambiente laboral generan reacciones y conductas que reducen la confianza del empleador, buscando permanentemente medios de vigilancia al personal (March & Simon, 1976). Bajo este antecedente, en las organizaciones ecuatorianas mejorar los resultados planificados requiere de una excesiva vigilancia y control en busca del efecto Hawthorne, ósea la reacción positiva del trabajador como resultado de ser vigilado, sin embargo; desde el enfoque del trabajador, la percepción de la teoría puede ser distinta, considerando que el factor de mayor peso para la mejora de rendimientos es la mejora de relaciones personales entre trabajadores y autoridades (Ramos, 1984), cualquiera de las dos tendencias maneja como variable imprescindible a la confianza, de aquí la necesidad de implementar tecnologías para medirla.

Figura 2. Tecnologías de vigilancia humana en las organizaciones ecuatorianas



Fuente: Encuestas. EcheverriaVasquez et al. (2020).

TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA

Dentro de las tecnologías de vigilancia humana el registro mediante la biometría, comúnmente utilizado para el estudio de los métodos electrónicos que permitan la identificación única de personas mediante el uso de rasgos conductuales o físicos intrínsecos (Micolta & Oltra, 2015), estas técnicas permite la identificación única de un sujeto con la finalidad de establecer dataveillance y Algorithmic Surveillance, con ello generar simulaciones sobre conductas de personas para anticipar supuestas situaciones de riesgos, considerando que todo dato capturado permita la identificación de personas al momento de ejecutar sus funciones dentro o fuera de la organización. Su uso en las empresas públicas es obligatorio por ley, regulado por el ministerio de trabajo y los entes de control del Estado, bajo esa consideración se puede determinar gracias

ESTA OBRA ESTÁ BAJO UNA LICENCIA DE CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0 INTERNACIONAL.

al estudio que el 69% de las empresas a nivel nacional usan los controles biométricos para registro de sus colaboradores.

CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA

Bajo las mismas características se documenta el uso de las cámaras de video, cuyos registros mundiales se justifican por la evaluación de 17 programas de vigilancia en Estados Unidos y Gran Bretaña, que concluyen que la gestión de video vigilancia ayudó con la disminución de un 4% del índice delincuencial (Ripollés & Domínguez, 2009). Bajo un enfoque organizacional, la búsqueda de un monitoreo visual que permita la ejecución estandarizada de los procesos, es la justificación comúnmente dada en las organizaciones ecuatorianas. Las cámaras guardan un sentido de seguridad de bienes y propiedades, sin embargo; cuando existen registros de novedades de comportamiento individual o grupal es rutinario su uso incluyendo las cámaras móviles de los celulares. Para las empresas el uso de la video vigilancia es una necesidad y así lo refleja la estadística considerando que el 84% de las empresas cuentan con este tipo de tecnología para el control externo e interno de las instalaciones.

CONTROL DE CONTENIDOS Y REDES SOCIALES

En la actualidad es fácil comprender el uso de las redes sociales como un medio de difusión, donde las personas naturales y jurídicas publican y comparten todo tipo de información con otros, sean conocidos o desconocidos (Herrera, 2012), convirtiéndola en una potencial herramienta para el estudio del ambiente, considerando las actividades de la competencia y de grupos o individuos en la institución. Según Global Digital Reporte 2020, en Ecuador los usuarios de redes sociales en general llegan a 12 millones, involucrando obligatoriamente a empresas y colaboradores quienes registran actividades de manera pública. Bajo este antecedente es importante comprender por qué el 61% de las empresas en el Ecuador utilizan algún tipo de vigilancia de contenidos.

GLOBAL POSITIONING SYSTEM (GPS)

El espacio en la organización, es una variable de importancia que debe ser controlada al menos en aquellas empresas que manejan personal o maquinarias bajo una estructura geográfica, hoy obtener la posición geográfica exacta de cualquier elemento sin importar su ubicación (Toscanini, 2015) es gracias al Global Positioning System (GPS), su practicismo permite una gestión centralizada, con un alcance eficiente sobre el control del comportamiento, considerando que su objetivo en la gestión del talento humano es rentabilizar el tiempo y aumentar la eficacia del negocio. El 58% de las empresas a nivel

ESTA OBRA ESTÁ BAJO UNA LICENCIA DE CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0 INTERNACIONAL.

nacional cuentan con la tecnología necesaria para este tipo de vigilancia, cuya gestión tropieza con los derechos del trabajador, sin embargo; es común ignorar muchas veces las recomendaciones generadas por la Organización Internacional del Trabajo (Pérez del Prado, 2009).

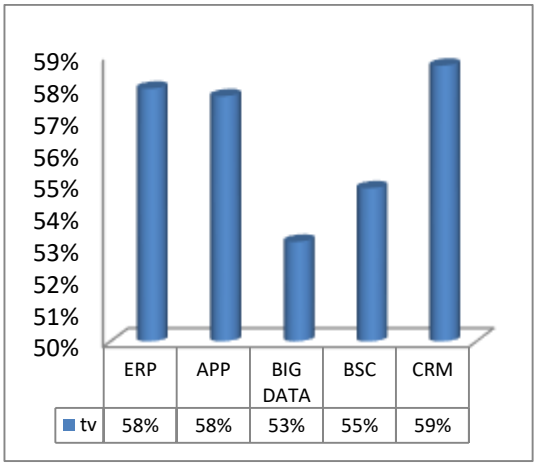
AUDIO GRABACIONES

Las grabaciones de audio puede ser considerado como una de las herramientas más invasivas de la privacidad de los colaboradores, sin embargo; la evidencia de su uso en empresas de servicio al cliente, call center y en muchas corporaciones bajo el propósito de calidad de atención es justificada por la Gerencia, en el país el 42% de las empresas recurren a esta práctica, su gestión debe ser sigilosa bajo el respeto de la ley, sin embargo; su uso bajo el modelo de vigilancia *sousveillance*, para referir a una forma ascendente de la vigilancia (Mann, 2004), en este caso por parte de los colaboradores indistinto de su nivel jerárquico, genera riesgos legales y un clima laboral estresante, por el uso indiscriminado de grabaciones móviles.

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE VIGILANCIA ESTRATÉGICA EN LA ORGANIZACIÓN ECUATORIANA

La década de los ochenta y noventa marcaron cambios profundos en la administración ecuatoriana, la globalización obligaba a que las empresas migraran sus estructuras funcionales por jerarquías a un modelo más sistémico, situacional, reconociendo a los sistemas como un modelo de interconexión de elementos que estandariza un comportamiento en búsqueda de un fin determinado (Arnold & Osorio, 1998), sobre el cual la recurrencia de ejecución de los procesos genera incertidumbre y cambios enmarcados en la lógica de la mejora continua (Juran, 1999), bajo esta definición se establece al humano como elemento del proceso y su control depende de la ejecución de sus actividades bajo el cumplimiento de las métricas establecidas y el resultado alcanzado sobre los objetivos.

Figura 3. Tecnologías de vigilancia estratégica en las organizaciones ecuatorianas



Fuente: Encuestas. EcheverriaVasquez et al. (2020).

Para ello, la vigilancia y el control son herramientas claves considerando los escenarios existentes en el caso del control y los creados productos de la entropía para

ESTA OBRA ESTÁ BAJO UNA LICENCIA DE CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0 INTERNACIONAL.

la vigilancia. De aquí la gestión de tecnología es necesaria para aportar comunicación y coordinación en el sistema.

Los sistemas de información que sirven para gestionar la data, apreciados en la figura 3, se han convertido en una herramienta de vital importancia en el ámbito empresarial dentro del Ecuador, han logrado fusionar diferentes vertientes tecnológicas para el soporte de la operación y el estudio del ambiente, la inversión realizada en diversas áreas de la organización ha crecido en un 198% en los dos últimos años lo que refleja la búsqueda de competitividad mediante el soporte tecnológico.

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) Y APP

Considerado como el sistema global de planificación de los recursos empresariales, se forma de paquetes de software que le permite a las organizaciones evaluar, implementar, y gestionar de manera eficiente las actividades de la organización (Vera, 2006), su flexibilidad y adaptación a nuevas tendencias tecnologías permiten, que se relacione con otras herramientas y repositorios de datos, se estima que el 58% de las empresas en el Ecuador cuentan con sistemas de información con estas características. Es conveniente destacar que el estudio estadístico incluye el uso de plataformas móviles APP adaptadas al sistema de información bajo un ambiente web cuyo objetivo es simplificar las operaciones optimizando el sistema, entre una de sus desventajas se encuentra el reducido tamaño de sus bases de datos (P. Fernández & De Andrés, 2007), por lo cual las organizaciones se ven obligadas a buscar base de datos robustas y seguras.

BIG DATA

Según definiciones tomadas desde fuentes secundarias en estudios científicos, el término Big Data, que su traducción al español significa Macro Datos (E. Gil, 2016), nos hace referencia a grandes cantidades de datos los cuales por obviedad especifican cual es la cantidad de volumen y la complejidad de los mismos que no pueden ser gestionados para análisis por cualquier Software Convencional. Su aporte se sustenta en los tiempos razonable de respuesta, la adaptación en almacenamiento de situaciones reales gracias a la interacción del internet de las cosas y plataformas sistémicas estáticas o móviles con conectividad que permitirían el registro de datos en línea (Chen et al., 2014).

En el Ecuador, su uso en las organizaciones no sobrepasa del 53%, su potencial no es explotado por diversas circunstancias tecnológicas, sin embargo; como la plataforma de gestión, las organizaciones utilizan herramientas de minería para

ESTA OBRA ESTÁ BAJO UNA LICENCIA DE CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0 INTERNACIONAL.

gestionar estos grandes volúmenes de datos, para afianzar la toma de decisiones.

BALANCED SCORECARD (BSC)

Como núcleo de la Administración Estratégica, El BSC es una herramienta que permite el aterrizaje de la estrategia en la operación (Kaplan & Norton, 2001), las métricas e indicadores reaccionan a los objetivos con las acciones y recursos necesarios para cumplir con expectativas gerenciales. Su uso en las empresas ecuatorianas bordea el 55%, es importante considerar que la ley ecuatoriana obliga a las empresas públicas a presentar informes anuales, con un alineamiento a los objetivos del plan nacional, por otro lado, las empresas privadas generan sus cuadros de indicadores con la finalidad de cumplir las metas financieras anuales que reaccionan con las perspectivas de desarrollo, proceso y cliente en cuanto se desea incrementar la utilidad.

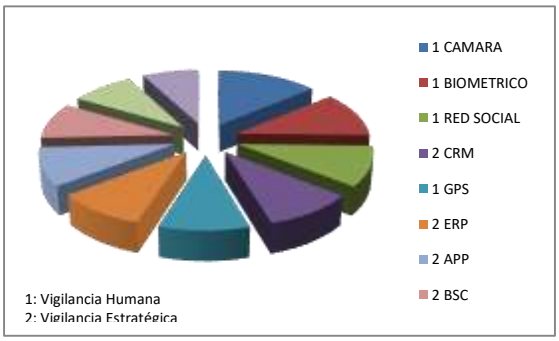
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

La gestión y relación con el cliente es una herramienta que permite generar un conocimiento deseado del mismo, en donde se puede obtener información sobre sus necesidades y preferencias. El CRM es una herramienta de vigilancia útil para la estrategia de ventas institucional (Agudelo et al., 2013), el mercado globalizado en el Ecuador, exige que la relación con el cliente cada vez sea más estrecha, su uso en el país es del 58%, en empresas de reconocimiento nacional, en los últimos años con el despunte del servicio turístico en Ecuador, las empresas turísticas buscaban implantar un modelo CRM, que permita expandir sus servicios a otros países (Becerra M., 2004).

PREFERENCIAS EN EMPRESAS ECUATORIANAS

Considerando un sentido lógico de ordenamiento se puede observar un sentido de preferencias que se puede visualizar en la figura 4:

Figura 4. Uso de Herramientas de vigilancia en las organizaciones



Fuente: Encuestas. EcheverriaVasquez et al. (2020).

Las herramientas de vigilancia humana, como enfoque administrativo, tienen una representación significativa, con el uso de cámaras de vigilancia (84%) e instrumentos de biometría (69%), considerando la seguridad como factor relevante con respaldo teórico para esta preferencia, es llamativo el uso de la vigilancia de redes sociales (61%), sobre herramientas tecnológicas de vigilancia estratégicas que se alinean de forma sistémica con los objetivos de la organización, dando a comprender que los niveles de confianza

ESTA OBRA ESTÁ BAJO UNA LICENCIA DE CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0 INTERNACIONAL.

hacia el colaborador son discutibles, priorizando el monitoreo del comportamiento social de los individuos sobre su rendimiento en operación bajo el resultado.

En cuanto al enfoque de la vigilancia estratégica, considerando al cliente como uno de los factores de importancia para la supervivencia de las empresas encontramos al CRM (59%), seguidos del Gps (58%), ERP(58%), APP(58%), BSC (55%) y Big Data (53%), en su mayoría herramientas que funcionan de forma sistémica sirviendo como captadores, almacenadores y analizadores de la información generada en la cadena de valor desde el cliente hasta el cumplimiento de especificaciones del producto o servicio brindado.

Los registros de audio (47%), siendo el último recurso de las organizaciones a nivel estadístico, tiene un valor muy representativo considerando las restricciones legales de su uso.

CONCLUSIONES

La gestión de las herramientas de vigilancia y control organizacional en el Ecuador, presenta una fuerte influencia sobre la observancia de las conductas y comportamientos de las personas, el 63% de las empresas priorizan el uso de herramientas de monitoreo de actividades humanas, verificando el cumplimiento de sus compromisos contractuales con la organización, siendo el departamento de talento humano en ente gestor de la vigilancia de este tipo.

Es evidente la utilización de cámaras de video, control biométrico y el registro de contenidos de redes sociales, como medios de control social en las organizaciones ecuatorianas; entendiendo que la búsqueda de la seguridad de bienes y el monitoreo de las conductas, se apeguen a las normativas vigentes para su rectificación.

El uso de tecnologías de vigilancia estratégica siendo de carácter sistémica obliga el involucramiento equilibrado de sus herramientas, siendo esto demostrado con su desviación estándar típica 2,50. El 56,6% de las organizaciones cuentan con los métodos de vigilancia y control que permiten una oportuna retroalimentación y toma de decisiones, lo que demuestra la ejecución paralela de los enfoques de vigilancia y monitoreo de conductas y el enfoque de vigilancia y monitoreo a los resultados esperados.

Es importante considerar la aplicación de estos dos enfoques de vigilancia (Humano y Estratégico), dejando en evidencia una superposición de actividades en su ejecución sobre los sistemas y colaboradores de la organización, suponiendo un uso poco eficiente de recursos, alineados a los resultados esperados de la vigilancia y el control.

ESTA OBRA ESTÁ BAJO UNA LICENCIA DE CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0 INTERNACIONAL.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudelo, C. A. M., & Saavedra, M. R. B. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Visión de futuro, 17(1), 5.

Google Scholar

Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. Departamento de Antropología, 40-49.

Google Scholar

Ball, K. (2010). Workplace surveillance: An overview. Labor History, 51(1), 87-106. https://doi.org/10.1080/00236561003654776

Becerra, J., & Puga, M. (2011). Gestión estrategica del turismo sostenible en San Cristóbal, 1-19.

Vera, Á. B. (2006). Implementación de sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otras TIC. Capic Review, (4), 3.

Google Scholar

Chen, M., Mao, S., & Liu, Y. (2014). Big data: A survey. Mobile Networks and Applications, 19(2), 171-209. https://doi.org/10.1007/s11036-013-0489-0

Fernández, P. L., & De Andrés Suarez, J. (2007). Efectos de la implantación de sistemas integrados de gestión (ERP) en las grandes empresas Españolas. Revista Española de Financiacion y Contabilidad, 36(135), 595-625. https://doi.org/10.1080/02102412.2007.10779631

Gil, E. (2016). Big data, privacidad y protección de datos. Madrid: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado.

Google Scholar

Herrera, H. H. (2012). Las Redes sociales como Herramienta de difusión. Reflexiones, 91(2), 121-128. Retrieved from http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=72921063008

Juran, J. (1999). The Quality Control Process. https://doi.org/10.1016/0071-186874.04

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part I. Accounting Horizons, 15(1), 87-104.

Google Scholar

Mann, S. (2004, October). " Sousveillance" inverse surveillance in multimedia imaging. In Proceedings of the 12th annual ACM international conference on Multimedia (pp. 620-627).

Google Scholar

March, J. G., & Simon, H. A. (1976). Kognitive grenzen der rationalität. In Organisation und Individuum (pp. 129-159). Gabler Verlag, Wiesbaden.

Google Scholar

Micolta-Lopez, J., & Oltra, R. (2015). Biometric id management on organizations, 4, 57-72.

Google Scholar

Pérez del Prado, D. (2009). Instrumentos GPS y poder de control del empresario, 49-73. Retrieved from http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/19412

Ramos, A. G. (1984). Modelos de Homem e Teoria Administrativa. Revista de Administração Pública, 18(2), 3-12.

Google Scholar

Ripollés, J. L. D., & Dominguez, A. I. C. (2009). La prevención de la delincuencia callejera mediante videocámaras. Regulación jurídica y eficacia. Política Criminal, 4(7), 171-196. https://doi.org/10.4067/S0718-33992009000100006

ESTA OBRA ESTÁ BAJO UNA LICENCIA DE CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0 INTERNACIONAL.

4.5. Cuarto artículo

Título:Estudio de la eficacia del método de vigilancia en las organizaciones ecuatorianas

Autores: Huber Echeverria Vásquez;

Andrés Abad;

Walter Franco

Revista: Societas-Universidad de Panamá

Indexada: Latinindex

ISSN:1560-0408

Link: https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/2846/2534

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

ESTUDIO DE LA EFICACIA DEL MÉTODO DE VIGILANCIA EN LAS ORGANIZACIONES ECUATORIANAS

STUDY OF THE EFFECTIVENESS OF THE SURVEILLANCE METHOD IN ECUADORIAN ORGANIZATIONS

Huber Echeverría Vásquez[1], Andrés Abad Merchán[2], Walter Mario Franco Vera[3] Evelyn Arteaga Arcentales[4]

[1] Universidad Estatal de Milagro, Docente en la Universidad Estatal de Milagro, ecuador
hecheverriav@unemi.edu.ec

[2] Doctor en Administración. - Docente en la Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.
andres.abad@epn.edu.ec

[3] Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. docente agregado 2 de la Universidad Estatal de Milagro
wfrancov@unemi.edu.ec

[4] Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. Directora de Carrera de Economía modalidad presencial – Docente en la Universidad Estatal de Milagro

***Autor de correspondencia:** hecheverriav@unemi.edu.ec

Resumen

El presente trabajo pretende demostrar los niveles de eficacia con los que se ejecutan las actividades metodológicas de vigilancia en las organizaciones, identificando fases y deficiencias en su aplicación.

Para su elaboración se efectuó un estudio bibliográfico, acompañado de un análisis descriptivo de la información asociada a la eficacia de cada fase, teniendo como resultado niveles regulares de eficacia acompañado de problemas específicos en cada paso que limitan el funcionamiento óptimo del sistema.

Palabras Claves: Eficacia, Vigilancia, Organización.

Abstract

This work aims to demonstrate the levels of efficiency with which surveillance methodological activities are carried out in organizations, identifying phases and deficiencies in their application.

For its preparation, a bibliographic study was carried out, accompanied by a descriptive analysis of the information associated with the effectiveness of each phase, resulting in regular levels of effectiveness accompanied by specific problems of each phase that limit the optimal functioning of the system.

KeyWords: Efficacy, Surveillance, Organization.

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

Introducción

Existen posiciones contrapuestas entorno a la importancia de la vigilancia en la organización, por un lado, se encuentran los estudios que vinculan a la vigilancia bajo un enfoque disciplinario y por el otro lado los que basados a los estudios sistémicos que los orienta hacia un modelo de control.

El aterrizaje de las teorías de la sociedad disciplinaria y las sociedades del control en las organizaciones ha permitido un fuerte debate sobre formas y modelos de implementar un mejor estilo de vigilancia en las organizaciones. Esto involucra el tipo de liderazgo adoptado para la implementación de un sistema de vigilancia equilibrada al desarrollo institucional y a la vida de los colaboradores, situación que para muchos investigadores genera incertidumbre considerando la influencia directa de la teoría burocrática y del poder asociado al cumplimiento de metas financieras sobre la gestión de personas con personalidades diversas a las cuales se intenta adoctrinar bajo una visión conductista instrumental.

La vigilancia organizacional en el tiempo ha evolucionado significativamente, las preocupaciones por mantener el control de los objetivos proyectados nos llevan a meditar que tan eficaces son los métodos, considerar la tecnología utilizada para las actividades de identificación, captación, análisis y difusión de la información de los objetivos monitoreados, todo ello bajo un entorno de incertidumbre que muchas veces influye en el aumento desproporcionado de actividades de seguimiento.

El presente estudio tiene la finalidad de demostrar los niveles de eficacia de la vigilancia organizacional de las empresas ecuatorianas, y argumentar sobre la validez del método utilizado en el país, permitiendo generar una reflexión sobre nuevas formas de implementación y gestión de los sistemas de vigilancia.

Materiales y Métodos

Se ha considerado la aplicación de un estudio bibliográfico, transversal y descriptivo, aplicado a una muestra representativa de 400 empresas reconocidas en el Ecuador que se encuentran en funcionamiento en más de 10 provincias del país.

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

En primera instancia se profundiza en las definiciones y fases metodológicas de la vigilancia, que permitirán establecer los nodos de análisis del trabajo de investigación.

El instrumento utilizado para el desarrollo del estudió fue la encuesta, técnica que se estructuró para capturar la percepción de eficacia de los métodos de vigilancia, el instrumento en referencia reportó 0,904 puntos de consistencia en la prueba de alfa de cronbach para una escala ponderada de 6 ítems con 30 subescalas, lo que demuestra su alta confiabilidad.

En lo referente a la interpretación de resultados, se efectuó un estudio descriptivo considerando las actividades necesarias para ejecutar vigilancia, los instrumentos nos permitieron establecer ponderaciones para medir el cumplimiento de cada fase estudiada y lograr mediante un análisis de frecuencias establecer los niveles de eficacia del sistema de vigilancia, mientras se describe el rendimiento de cada fase.

Resultados y Discusión

El método de vigilancia

La definición de surveillance "close observation, especially of a suspected spy or criminal", se asocia a observar de cerca especialmente a supuestos espías o criminales, proviene de acciones policiales (Plata, 2013) asociada a la búsqueda de situaciones de riesgo, se relaciona con mucha facilidad con la sociedad disciplinaria y la lógica de vigilar y castigar (Focault, 2002), sirviendo como centros de adoctrinamiento las instituciones como escuelas, hospitales, fábricas, cárceles y muchas otras más, las organizaciones contemporáneas toman el legado de adoctrinamiento y suman la desegregación sistémica de actividades, permitiendo generar el nicho perfecto para ejecutar la vigilancia, así como la implementación de tecnología para su gestión (Zamyatin & Orwell, 2006), los cambios que generan se adaptan a los principios metodológicos previamente establecidos en base a la epistemología de la vigilancia con el fin de ver lo que sucede en el entorno de la empresa y entender el ambiente en el que se desenvuelve (Palop & M. Vicente, 1999).

Las organizaciones justifican su uso por la búsqueda de crecimiento asociada a la competitividad (Kast & Rosenzweig, 1979), que permiten visualizar a la estructura organizacional dentro un entorno de incertidumbre que retroalimenta al sistema de planificación y control, disminuyendo los riesgos pero incrementando la complejidad y las responsabilidades de actuantes en busca de sobresalir en el mercado como organización (M.

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

Martínez et al., 2017).

Para la ejecución del estudio, es necesaria la identificación de los procesos rectores de la vigilancia, en su desagregación es considerado el aporte teórico de la vigilancia tecnológica que presenta una estructura metodológica que incluye la identificación de situaciones, captación de datos, análisis de información y difusión de data (Alzate & Barbosa, 2015), que encaja de forma adecuada en la aplicación de la vigilancia como modelo generalizado.

Identificación de Objetos de Vigilancia

Un sistema de vigilancia como se ha mencionado gravita en la incertidumbre, las percepciones y experiencias permiten en un primer momento identificar un objeto a cualquier nivel, esto incluye cualquier tipo de sujeto o proceso dinámico como mano de obra, productividad o cualquier variables que se necesite seguir (Ruy & Canosa, 2010).

Tabla No1.- Variables usados en la identificación de objetos de vigilancia

Variables	*Nunca*	*Muy Pocas Veces*	*Algunas Veces*	*Casi Siempre*	*Siempre*
Alineación a los Objetivos	8,80%	20,11%	28,92%	26,09%	16,07%
Experiencia en la Identificación	2,18%	7,19%	21,02%	32,17%	37,43%
Transferencia de conocimientos	1,94%	5,49%	15,67%	31,26%	45,64%

Fuente: Levantamiento Propio

Cuando consideras identificado el objeto es importante asegurar su impacto sobre la estrategia planteada en los diversos niveles organizacionales (Zavarce, 2013), la complejidad de esta actividad, radica en su recurrencia, lo que genera cambios urgentes en las prioridades diarias.

Las organizaciones ecuatorianas basado en el estudio ejecutado, han mostrado que solo el 16,07% de las empresas siempre logran alinear lo que se vigila con la estrategia de forma exitosa, el restante de empresas de la muestra refleja problemas de alineamiento y comunicación para relacionar estos elementos.

La importancia del objeto a identificar no solo debe ser asociado por el impacto estratégico, sino también desde las experiencias sociales generadas en los participantes en procesos previos (Merton, 2002), la competencia de los colaboradores y los directivos permiten generar un capital intelectual sobre la forma de observar, captar, analizar y difundir la información del

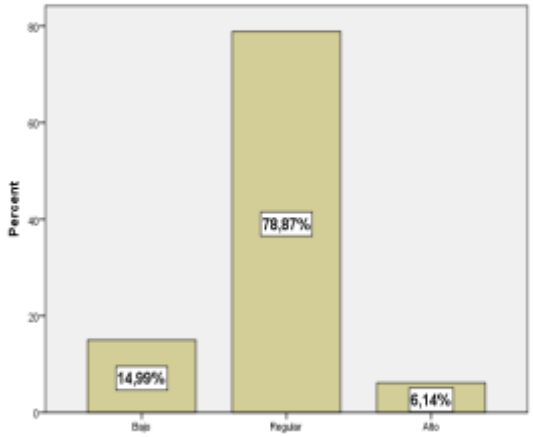
Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

objeto identificado evitando correcciones o cambios de enfoque muy común en la cultura latinoamericana.

El estudio refleja que el 37,43% de las organizaciones siempre crea conocimiento desde sus participantes para identificar un punto específico de seguimiento, las empresas restantes presentan situaciones variadas como rotación de personal, clima laboral entre otras que dificulta la exposición de experiencia del colaborador.

Este último punto asocia la transferencia del conocimiento entre niveles para soportar la correcta identificación de objetos de vigilancia, permitiendo mostrar que el 45,64% de las empresas ecuatorianas aplica modelos de transferencia de conocimientos en la identificación de objetos de vigilancia lo que le se considera dificultoso al porcentaje de organizaciones restantes.

Gráfico No 1: Niveles de Eficacia de la Identificación en la vigilancia



Fuente: Levantamiento Propio

Luego de la ponderación realizada podemos determinar que el nivel de eficacia del proceso de identificación de objetos de vigilancia en las organizaciones ecuatorianas es regular en un 78, 87% en el cumplimiento de estándares de identificación de objetos de vigilancia, presentando un 14,99% como baja y 6,14% alta.

Como dato complementario se debe reconocer que las organizaciones cuentan con objetos de vigilancia y control tipificados en la ley, ósea identificados previamente por el manejo legal y cultural de la sociedad, desde ella se busca observar la conducta de la persona basado en la falta de confianza al colaborador (H. Martínez, 2010), logrando implantar un seguimiento incluso tecnificado al cumplimiento de variables de conducta que no necesariamente se alinean a los objetivos estratégicos de forma directa.

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

Captación de Datos

La captura de datos sobre los objetos de la vigilancia es importante y requiere de la evaluación de su alcance y posibilidades. La alta gerencia por lo regular desea cubrir en su totalidad los espacios de observación y captura del ambiente (Olivera et al., 2012), obviando la necesidad de recursos e incluso hábitos humanos para ejecutarlos.

La idea de generar datos como insumos para crear conocimiento focaliza la función tecnológica y la mente humana, las primeras para lograr la captura mientras que la segunda es capaz de discernir la efectividad de la acción (Sellés, 2016). La participación humana genera otras situaciones que también genera tropiezos, aquí la aplicación de normas que regulan la disposición de información y la predisposición del personal en compartir dicha información.

Considerando esto, el presente estudio logro determinar que el 30,78% de las empresas cumplen con los parámetros de acceso de datos a todo nivel, además de reportar que el 42,16% de empresas reflejan que su personal está comprometido con la transferencia de información en la búsqueda del desarrollo organizacional.

Tabla No2.- Variables usados en la captación de objetos de vigilancia

Variables	Nunca	Muy Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Acceso de datos	3,07%	8,08%	20,36%	37,72%	30,78%
Tecnología de Captación	2,58%	6,36%	17,77%	35,14%	38,13%
Compromiso del personal	1,62%	5,82%	15,35%	35,06	42,16%

Lograr una eficiente captura, implica la adquisición de tecnología apropiada que incluso explota tiempos y medios digitales del colaborador (A. L. Díaz, 2019), en referencia a ello, el estudio reporta que el 38,13% de empresas cuentan con tecnología que soportan el ingreso y digitalización de datos, incluyendo la capacidad de almacenamiento de la misma.

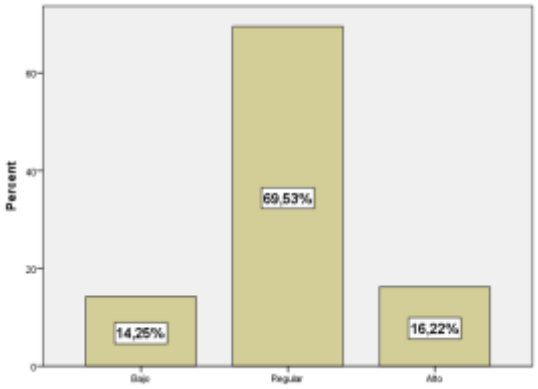
Para muchas organizaciones lograr niveles óptimos de captura es complicado, comprendiendo que los costos del personal competente necesario para la extracción, más las tecnologías específicas, superan la capacidad presupuestaria asignada en la organización. Este sería el caso del 61,87% de organizaciones restantes que se encuentran en un escenario de pocos recursos y

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

que no cuentan con el método o técnica necesaria para la extracción.

Como resultado a lo descrito en párrafos anteriores, se logra evidenciar que en las organizaciones ecuatorianas solo el 16,22% de la muestra expresa que el método de captura es alto, el 69,53% asegura que los niveles son regulares y el 14,26% restante determina que los métodos de captura son bajos.

Gráfico No 2: Niveles de Eficacia en la Captura de datos en la vigilancia de organizaciones



Fuente: Levantamiento Propio

Analizando desde otra óptica, esta situación es notoria en las empresas públicas, considerando la necesidad de digitalización y no la creación de minas de datos, lo que nos lleva a tener documentos digitalizados que no permiten un proceso algorítmico de datos extraíbles de una base.

Análisis de datos de Objetos de vigilancia

La fase de análisis es la más compleja entre las fases de la vigilancia, esto ocurre considerando que el objeto buscado puede ser analizados desde infinitas perspectivas, la eficacia del análisis radica en la correcta identificación del objeto, pleno conocimiento del propósito del seguimiento, que permita elegir las herramientas y el método algorítmico para evaluar la data captada.

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

Tabla No3.- Variables usados en el Análisis de objetos de vigilancia

Variables	Nunca	Muy Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Competencia de Personal	1,29%	6,79%	18,58%	40,31%	33,04%
Tecnología de Análisis	2,09%	12,34%	35,41%	35,83%	14,33%
Soporte en la toma de decisiones	0,81%	2,91%	13,97%	36,91%	45,40%

Fuente: Levantamiento Propio

¿Para ejecutar esta fase es importante considerar la capacidad, experiencia, conocimiento del responsable del análisis, bajo esta situación no está de más de preguntarse, que puesto de trabajo en una organización está exento de aplicar vigilancia? Entendemos entonces que la vigilancia realmente busca aplicarse en todos los niveles de la organización, exigiendo competencia del 100% de los colaboradores, lo que contrasta con lo determinado en el estudio, puesto que las organizaciones en el Ecuador reflejan que solo el 33,04% de estas cumplen con dichos parámetros.

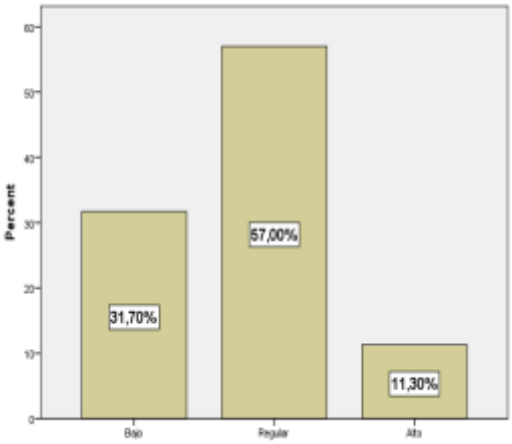
Con el despliegue del survillance algorithm en la tecnología, las empresas pueden optar por el desarrollo o adquisición de tecnología de análisis y proyección que permitir que mejorar la toma de decisiones, el estudio reporta que el 14,33% de las empresas de la muestra cuentan con herramientas de análisis necesarios para optimizar la toma de decisiones.

Sin embargo, en el ámbito de la toma de decisiones la información producto del sistema de vigilancia es convincente en el 45,40% de las organizaciones expuestas en la muestra.

Las empresas privadas en este campo han evolucionado mucho, los soportes tecnológicos les han permitido generar enormes bases de información para procesar en diferentes campos y niveles de la organización, sin embargo, también presentan conflictos cuando no se tiene las herramientas para ejecutar un buen análisis en toda la estructura organizacional, creando enormes bases de datos que consumen recursos que no son considerados para el procesamiento y la toma de decisiones.

Gráfica No 3: Niveles de Eficacia en el análisis de datos en la vigilancia de organizaciones

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021



Fuente: Levantamiento Propio

Con todo lo analizado en las organizaciones ecuatorianas, podemos determinar que el 11,30% de las empresas cuentan con un nivel de análisis alto, mientras que el 57% expresa como un proceso de análisis regular, dejando a un 31,70% de la muestra que presenta que el análisis de los objetos de vigilancia es bajo.

Difusión de información

Considerada la última fase de la vigilancia, trata de la transferencia del conocimiento generado luego de fases previas de la vigilancia, considerando el enfoque sistémico la difusión genera una comunicación a dos vías considerando la entrega de la información y la reacción de la misma por niveles hasta la toma de decisión en sí:

Tabla No 4.- Variables usados en la Difusión de vigilancia

Variables	*Nunca*	*Muy Pocas Veces*	*Algunas Veces*	*Casi Siempre*	*Siempre*
Comunicación inmediata	1,62%	4,77%	16,64%	35,70%	41,28%
Información suficiente	1,53%	4,44%	14,94%	41,20%	37,88%
Resistencia sobre la Data	2,02%	6,38%	15,83%	39,34%	36,43%

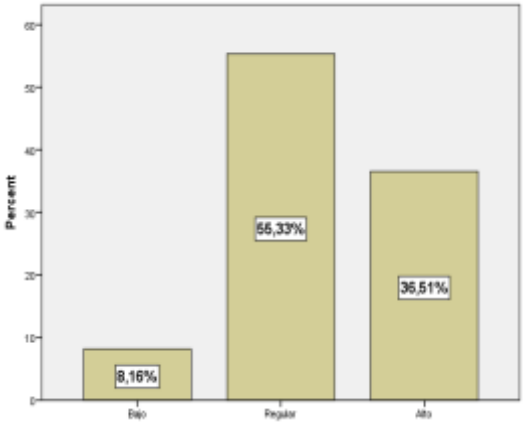
Fuente: Levantamiento Propio

Orientando al nacimiento de los nichos de vigilancia, el riesgo en el ambiente, debe ser identificado, captado, analizado y difundido de manera eficaz y oportuna, la comunicación cumple un rol importante en todas las fases de la vigilancia, más aún luego del análisis de datos para una correcta toma de decisiones.

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

Con la información procesada es importante una nueva transferencia de datos, para lo cual las organizaciones establecen un perfilado de usuarios que se responsabiliza de un tipo determinado de información, la construcción de los perfiles suele generar problemas serios en el clima de las organizaciones, justificando que la cantidad de conocimiento transmitido es retenido sin algún estudio previo que determine el aporte del personal restringido a dicha información, por último la reacción de los usuarios y colaboradores a las decisiones pueden ser causales de resistencia.

Gráfica No 4: Niveles de Eficacia en la difusión en la vigilancia de organizaciones



Fuente: Levantamiento Propio

El estudio ejecutado permite determinar que el 41,28% de las empresas cuentan con una comunicación coherente a la reacción del ambiente, mientras el 37,88% reportan compartir información suficiente para la toma de decisiones y por último un 36,46% de empresas que registra resistencia a los cambios resultados de los procesos de vigilancia.

Con la descripción efectuada a la fase de difusión es importante considerar que el 55,33% de las organizaciones de la muestra consideran regular su ejecución, seguido del 36,51% alto y el 8,16% como bajo, permitiendo con esto visualizar un funcionamiento regularmente eficaz en las empresas ecuatorianas.

Conclusiones

La vigilancia juega un papel importante en la gestión de las organizaciones públicas y privadas, la búsqueda continua por sostener un funcionamiento sistémico obliga a la alta gerencias a lidiar con la incertidumbre en espacios estratégicos y operativos (M. Martínez et al., 2017), viéndose

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

forzados a la aplicación metodológica de la vigilancia tanto a nivel macro como a nivel micro, abarcando objetivos proceso, subprocesos, actividades, tareas y todos los niveles de proyectos que se logren ejecutar.

Por ello se ha logrado establecer partiendo de las teorías específicas de la vigilancia tecnológica cuatro fases que soportan la lógica genérica de la vigilancia a todo nivel, comprendidas en la identificación de los objetos de vigilancia, la captación de datos, el análisis de datos y la difusión de información, fases que han permitido la ejecución de un análisis de eficacia en la práctica de la vigilancia.

Se ha logrado concluir que los niveles de eficacia de la vigilancia son considerados regulares, entendiendo con ello que su aplicación guarda un sentido de retroalimentación que soporta a las organizaciones a lidiar con el riesgo.

Entre los problemas detectados en el trabajo de investigación se pudo evidenciar que el 93,86% de las organizaciones no logran ejecutar un método de alineamiento entre los objetos de vigilancia de actividades y tareas cotidianas con los objetivos institucionales, puesto que la prioridad de vigilancia se centra en los procesos macros de la cadena de valor y el comportamiento del recurso humano.

La captación permite apuntalar una base de datos generada por el riesgo, las empresas logran aplicar dicha actividad con mayor fortaleza metodológica que otras, sin embargo, existen debilidades asociadas a la cantidad de los datos sustraídos, su calidad y propósito como insumo de un posterior análisis.

La eficacia del sistema de vigilancia presenta problemas a considerar en su fase de análisis, la cantidad de datos para la observación requieren de herramientas específicas de análisis, bajo esta perspectiva el trabajo nos permite evidenciar que solo el 14,66% de las empresas cuentan con herramientas de análisis que facilitan el modelado algorítmico de los datos, con lo que se hace predecible el uso excesivo del análisis cualitativo para discernir situaciones de riesgo lo que nos lleva a corroborar que solo el 11,56% de las empresas reflejan niveles altos de análisis en la gestión de la vigilancia y lo más impactante que el 33,70 % de la muestra reflejan que su gestión de análisis es deficiente.

Referencias Bibliográficas

Alzate, B. A., & Barbosa, A. F. (2015). Vigilancia Tecnológica: Metodologías y Aplicaciones TECNOLOGÍA: ENSAYO. April 2012.

Societas
REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

Díaz, A. L. (2019). The digital ordinary: Digitalization of everyday life as a form of labour. Cuadernos de Relaciones Laborales, 37(2), 313–330. https://doi.org/10.5209/crla.66040

Focault, M. (2002). Vigilar y Castigar. In S. XXI (Ed.), Journal of Chemical Information and Modeling (Vol. 53, Issue 9). https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Kast, E., & Rosenzweig, J. (1979). La teoria de sistemas en las organizaciones.

Martínez-ferro, H. (2010). Legitimidad, dominación y derecho en la teoria de la sociología del estado de Max Weber. 12(1), 405–427.

Martínez González, M., Gómez Pérez, H., & Alirio Martínez González, J. (2017). La gestión de la
incertidumbre : Empresas inteligentes con trabjadores del conocimiento. Revista Boletín Redipe, 6(8),
132–143. https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673005.pdf

Merton, R. (2002). Teoría y estructura social.

Olivera, D., Arano, R., & Cano, M. (2012). La importancia del entorno general en las empresas. Ciencia Administrativa, 2, 62–65.
https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/06CA201202.pdf%0Ahttp://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/0
6CA201202.pdf

Palop, F., & M. Vicente, F. (1999). VIGILANCIA TECNOLÓGICA E.

Plata, L. (2013). El concepto de surveillance. Aspectos éticos desde las ciencias de la información
y la comunicación Lic. Ariel Aguirre 1 , Mgtr. María Elisa Martinez 1 1. 1976, 28–29.

Rivera, Alix Belén; Rojas, Luis Rodolfo; Ramírez, Fanny; Álvarez de Fernández, T. (2005). LA
COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL. Negotium, 1856–
1810.

Ruy, G., & Canosa, R. (2010). OBJETOS MÓVILES EN SISTEMAS MULTI-ROBOT [Universidad Politécnica de Madrid].
https://oa.upm.es/4499/1/TFM_version_final_Gonzalo_Rodriguez_Canosa.pdf

Sellés, R. (2016). El Uso De Las Redes Sociales En El Ámbito Empresarial: Análisis De Los

Societas
REVISTA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

ISSN:1560-0408 / ISSN L: 2710-7639
https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas
Vol. 24, No. 1, pp. 335-348 - Enero - Junio, 2022
Fecha de recepción: 7/9/2021 / Fecha de aceptación: 9/10/2021

Determinantes De Su Adopción, Intensidad De Uso E Influencia.

Zamyatin, D. E., & Orwell, G. (2006). El panóptico moderno Célida Godina Herrera. 1–11.

Zavarce, C. (2013). Arquitectura Estratégica: ¿Cómo alinear la estratégia con la organización? Revista

Científica Ciencias Humanas, 21–32. https://www.redalyc.org/pdf/709/70928419002.pdf

4.6. Quinto artículo

Título: Vigilancia humana laboral tecnificada como mecanismo de disciplinamiento del trabajador ecuatoriano

Autores: Huber Echeverria Vásquez;

Andrés Abad;

Valentina Ramos

Revista: Ciencias Sociales

Indexada: Scopus

ISSN:1315-9518

Link: https://www.redalyc.org/journal/280/28068740023/html/

Revista de Ciencias Sociales (RCS)
Vol. XXVII, No. 3, 2021. 365-380 pp.
FCES - LUZ • ISSN: 1315-9518 • ISSN-E: 2477-9431

Como citar APA: Echeverría, H., Abad, A., y Ramos, V. (2021). Vigilancia humana laboral tecnificada como mecanismo de disciplinamiento del trabajador en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVII*(3), 365-380.

Vigilancia humana laboral tecnificada como mecanismo de disciplinamiento del trabajador en Ecuador

Echeverría Vásquez, Huber*
Abad Merchan, Andrés**
Ramos Ramos, Valentina***

Resumen

En la actualidad, para las organizaciones ecuatorianas la búsqueda de maximizar el rendimiento humano permite a las líneas de autoridad implementar acciones de seguimiento basados en el liderazgo tradicional. Su aparente eficacia lleva a presentar un estudio, que analiza el uso de la vigilancia humana laboral como mecanismo de disciplinamiento en 407 empresas ecuatorianas. La presente investigación considera diversas variables del comportamiento individual y determina las diferencias significativas sobre los niveles de vigilancia aplicados. Se realizó encuestas transversales a 2.746 trabajadores de nivel de jefatura de empresas de reconocida trayectoria en Ecuador. Se contrastó el estudio con el análisis de la varianza (ANOVA), lo que permitió determinar que las variables, tales como comunicación, motivación y desempeño, se relacionan positivamente al aumentar la vigilancia. Sin embargo, los resultados de ponderación analizados en este estudio de carácter descriptivo y correlacional, evidencian niveles regulares en la escala de las variables del comportamiento mencionadas, lo que permite concluir, que los métodos y tecnologías aplicadas para la implementación de la vigilancia generan un disciplinamiento efectivo de los colaboradores sin preocuparse en el fortalecimiento de una óptima gestión humana.
Palabras clave: Vigilancia humana laboral; bienestar laboral; comportamiento organizacional; liderazgo colaborativo; gestión tecnológica

Abstract

Currently, for Ecuadorian organizations, the search to maximize human performance allows the lines of authority to implement follow-up actions based on traditional leadership. Its apparent effectiveness leads to the presentation of a study that analyzes the use of human labor surveillance as a discipline mechanism in 407 Ecuadorian companies. The present research considers various variables of individual behavior and determines the significant differences on the levels of vigilance applied. Cross-sectional surveys were carried out with 2,746 heads of employees of companies of recognized trajectory in Ecuador. The study was contrasted with the analysis of variance (ANOVA), which made it possible to determine that the variables, such as communication, motivation and performance, are positively related to increasing vigilance. However, the weighting results analyzed in this descriptive and correlational study show regular levels in the scale of the aforementioned behavioral variables, which allows us to conclude that the methods and technologies applied for the implementation of surveillance generate discipline. employees without worrying about strengthening optimal human management.
Keywords: Human labor surveillance; labor well-being; organizational behavior; collaborative leadership; technology management.

Introducción

Se puede definir la vigilancia humana en la organización, como la facultad que tiene la alta gerencia de vigilar y registrar en tiempo real el desempeño, la conducta y otras características de los sujetos; así como de los procesos que están dentro del sistema organizacional que administran (Ball, 2010).

Su estudio ha sido centro de atención de investigadores desde varias disciplinas, comúnmente relacionado con la teoría del panoptismo señalada por Focault (2002) refiriendo a la empresa como el lugar donde se pueden ver con claridad tanto el comportamiento humano, como su rendimiento en interacción con los demás sistemas organizacionales. Esto abre un debate entre los adherentes de la vigilancia como medio de control, que la conciben como un mecanismo de cumplimiento de objetivos económicos; otros, bajo perspectiva crítica, consideran que existen prácticas de vigilancia con uso de la tecnología que afectan el bienestar de los empleados y su cultura de trabajo.

La vigilancia humana en la organización responde a los principios administrativos tradicionales (Fayol, 1917) y Espinoza (2009), que resalta la división del trabajo, la responsabilidad y la unidad de mando, donde se puede aplicar la perspectiva de la teoría de los tipos de dominación de Weber (1968) y Martínez-Ferro (2010). Por tanto, esto genera un adoctrinamiento bajo un modelo disciplinario (Focault, 2002), que establece normas, así como leyes que, a nivel de la administración de Estado, mismas que permiten a las organizaciones establecer normas de vigilancia y control necesarias para mantener el equilibrio y la regulación, elementos deseados por los directivos.

Dichas normas se enfocan a evaluar el comportamiento y las conductas de los colaboradores influenciados por la gerencia, que buscan la defensa de sus fronteras funcionales y el alineamiento hacia los resultados institucionales; para ello, la búsqueda de las acciones de ejecución, obediencia, así como cumplimiento, son la base de la estructura de poder que utiliza al trabajador como una pieza de relojería, conforme se menciona en la teoría de las máquinas (March y Simon, 1976; Estrada, 2007). De este modo, se configura la premisa básica en la determinación de funciones y responsabilidades individuales a vigilar.

En Ecuador se puede analizar que las alegorías en los escritos de la novela *Mil novecientos ochenta y cuatro* de Orwell (1992), se puedan replicar en el campo empresarial (un gran hermano), bajo la instrumentación tecnológica que da soporte a la vigilancia humana como parte esencial de dos visiones gerenciales: Por un lado, la

vigilancia humana laboral sometida al llamado efecto *Hawthorne*, como medio de control y manipulación social por parte del departamento de relaciones humanas (Marcuse, 2017); y por otro, el estudio y control de los riesgos, como base de la teoría de las contingencias, generado por diferentes situaciones propias de la acción sistémica que requiere de vigilancia operacional y ambiental (Lozano, 2010).

La búsqueda de un equilibrio entre la aplicación de la vigilancia y el control con el bienestar laboral, es, sin duda, la puerta que aporta el desarrollo económico sostenible, por medio de la implementación de nuevas tecnologías y la estandarización del comportamiento de los colaboradores con niveles de comunicación altos y motivación, para lograr alto nivel de desempeño.

El compromiso de la gerencia para alcanzar dicho equilibrio, requiere del establecimiento de políticas claras de vigilancia alineadas a los objetivos institucionales, que sirvan como base de los procesos e implementación de tecnologías que aporten a la operación bajo un modelo que inspire calidad de vida en el trabajo. Sin embargo, el comportamiento humano no siempre es el esperado; por ello, los métodos para instaurar un orden estructural en las empresas pasan por un proceso de transformación cultural a largo plazo, que intenta cambiar el enfoque del liderazgo tradicional (Contreras y Barbosa, 2013).

Precisamente aquí, es donde el estudio guarda relevancia considerando la evolución de las teorías del comportamiento organizacional y la forma en la que los líderes logran influir en el comportamiento individual de las personas, para lograr su integración a los diversos cambios en los procesos empresariales, frecuentemente, con imprevistos en la conducta del personal. Esta conducta viene acompañada de una afectación a la calidad de vida en las personas (fuera y dentro de las organizaciones) y al medio ambiente del trabajo, aspectos asociados a la teoría del bienestar laboral (Madero- Gómez y Olivas-Luján, 2016), en la que estos componentes colaboran al óptimo desempeño del personal, así como al desarrollo económico de las organizaciones en general.

1. Metodología

Se ha considerado la aplicación de un estudio transversal, descriptivo y comparativo, aplicado a una muestra representativa en 408 empresas de reconocimiento nacional e internacional, que están ubicadas en 14 provincias del Ecuador. Las encuestas fueron realizadas a 2.476 colaboradores en dichas organizaciones. Es importante considerar, que el personal encuestado forma parte de los niveles de

jefatura o niveles medios de dichas organizaciones, esto permite certificar comportamientos sobre las organizaciones y obtener criterios ponderados sobre características de la empresa, así como las situaciones de la conducta humana.

El instrumento utilizado para el desarrollo del estudió fue la encuesta, misma que se estructuró en tres partes: Primero, se enfocó en el estudio de la vigilancia humana laboral, que permite clasificar y cuantificar las empresas ecuatorianas según los niveles de vigilancia humana laboral; luego, la segunda parte, permitió establecer criterios de las variables del comportamiento en la organización para establecer sus estados, en escala, así como niveles; y por último, se analizan variables del ambiente como estrés y las relaciones familiares, para describir la situación del entorno del colaborador. En ese sentido, el instrumento en referencia reportó 0,904 puntos de consistencia en la prueba de alfa de Cronbach, para una escala ponderada de 12 *ítems* con 103 subescalas, lo que demuestra un alto grado de confiabilidad para su aplicación en el estudio.

En lo referente a la interpretación de resultados, se efectuó un estudio descriptivo bajo el soporte de las teorías del comportamiento organizacional, orientadas a las variables: Confianza, como respuesta de la vigilancia; motivación, como variable impulsora del colaborador; desempeño, como una variable de medición; y, comunicación, como medio de transferencia (Tapia et al., 2015); se incluyó al estrés, como variable del ambiente dentro del comportamiento individual, para posteriormente, estudiar la variable conflictos familiares.

Se ejecutó un estudio comparativo entre el grupo de vigilancia humana laboral y las variables del comportamiento, con la finalidad de identificar mediante análisis de varianzas, diferencias significativas que permitan establecer algún tipo de relacionamiento entre los comportamientos de las variables sujetas a estudio.

2. Resultados y discusión

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación a través de los cuestionarios de vigilancia humana laboral y las variables del comportamiento organizacional, los cuales, mediante su ponderación, permiten la generación de grupos de análisis y su posterior desglose descriptivo, así como comparativo.

2.1. Descripción de la vigilancia humana laboral en las organizaciones ecuatorianas

El objetivo de la dirección empresarial apoyada de una comunicación sistémica

basada en transferencia de conocimientos, bajo un modelo actor/red, se ve afectada por las relaciones de dominio y dependencias (Lafuente, Jamar y Martínez, 2016), que concentran su visión de vigilancia integral en los comportamientos humanos (Molina-Sabando, Briones-Véliz y Arteaga-Coello (2016), generando así una acción duplicada del vigilante/vigilado en el contexto organizacional.

Esta situación es la antesala del modelo de gestión de la vigilancia en las organizaciones ecuatorianas, considerando que luego del levantamiento de la información, se observa un porcentaje alto de 74,45% en la aplicación de vigilancia humana laboral, seguido del 16,71% con niveles regulares, y el 8,85% reportando niveles bajos (ver Tabla 1), situación que fomenta la idea de tener en casi su totalidad a trabajadores en calidad de "sospechosos", lo que conduce a las organizaciones a implementar formas de conocer lo que hacen, convirtiendo al gobernante en espía (Valencia y Marin, 2017).

Tabla 1
Porcentaje de vigilancia humana laboral en las empresas

Variables	Bajo	Regular	Alto
Niveles de Vigilancia	8,85%	16,71%	74,45%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Esto da a entender que las estructuras organizacionales en Ecuador, funcionan como mecanismos replicadores de las teorías de disciplinamiento y control, estableciendo un paradigma rector en las prácticas de las grandes empresas (Carracedo, 2002), cuyo fin es la regulación del trabajo.

La búsqueda del comportamiento ejemplar del colaborador se apoya con herramientas tecnológicas específicas, que han sido creadas para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, pero muchas veces vulneran el derecho sobre las formas como se regulan las condiciones del trabajo (Dueñas, 2019). De aquí, la importancia del registro de datos digitalizados mediante equipos de captura de información, cuya implementación sirve para cuantificar el tiempo de trabajo de los colaboradores y que inducen a la corrección de comportamientos vía castigo/reconocimiento, en la lógica del poder.

Sin embargo, la inversión en tecnologías de la vigilancia humana no asegura una gestión eficiente en los procesos de operación, puesto que dicha vigilancia sigue la lógica funcional burocrática, cuya

vía de comunicación vertical responde a los fines del poder, entendiendo con ello que no necesariamente existe una alineación con los resultados esperados por la empresa, sino intereses de grupos que lo representan. Este poder se encuentra subordinado a intereses individuales (Toscano, 2008), lo que genera diversas reacciones en el personal que observa al "biopoder", como un modelo enquistado en la cultura organizacional.

Entre los factores críticos de la vigilancia humana laboral, en la Tabla 2 se destaca la improvisación de objetivos de vigilancia, puesto que el 65,30% de las empresas cuentan con una práctica de vigilar todo aquello que se considere un problema en el trabajo; este factor tiene un enfoque contingente como práctica que causa ambigüedades y asignaciones de roles sin justificación estratégica.

Tabla 2
Factores de impacto en la vigilancia humana laboral en las empresas

Variable	Factor	% Empresas
Vigilancia Humana Laboral	Improvisar vigilancia	65,30%
	Revisión de contenidos	67,60%
	Revisión de video	84,00%
	Revisión de sonidos	58,00%

Fuente: Elaboración propia, 2021

En este punto el método es relevante, con la identificación de los objetos a vigilar, la existencia de la data, su extracción y análisis juegan un papel importante cuando forman parte de habilidades y competencias en el perfil del vigilante (Ramírez, Escobar y Arango, 2012). Cuando no es así, la improvisación de acciones de vigilancia es cotidiano, y se convierten en acciones ineficientes que duplican muchas veces el trabajo. El cómo hacer vigilancia en acciones cotidianas, requiere de un grado de conocimientos y experiencia por parte de quienes desean ejercerla; sin embargo, es importante mencionar que bajo este mismo estudio se pudo determinar que solo el 31,28% del personal con funciones de supervisión están preparados para resolver conflictos laborales de manera sistémica.

La influencia del poder sobre el cuerpo y la falta de confianza, justifican una revisión constante de contenidos. El 67,6% de las empresas de la muestra (ver Tabla 2), ejecutan prácticas de vigilancia sobre contenidos de los colaboradores, sean de propiedad de la empresa o privados, esto incluye la revisión de información generada en los equipos informáticos, redes sociales,

cuentas de *internet* y páginas *web*. Su principal fin es conocer el perfil psicológico del personal y verificar el cumplimiento de su trabajo en las horas laborables.

A la observancia digital se suma la vigilancia física mediante videocámaras, que registran las acciones ejecutadas por las personas en las instalaciones y oficinas de la empresa. Su objetivo es resguardar los bienes inmuebles de la empresa. No obstante, el 84% de las empresas (ver Tabla 2) registran acciones contra sus colaboradores, justificadas en video como evidencias de incumplimiento normativo y registrados por las cámaras.

El audio no es menos importante en la práctica de monitoreo del cuerpo, es así como en la Tabla 2, su uso reporta un 58% en acciones de vigilancia, justificadas por muchas empresas como parte del cumplimiento de una política de seguridad de las llamadas externas; también existen organizaciones que ajustan las políticas para su aplicación en las llamadas internas, con el fin de normar el uso de audios como evidencias para la gestión de los comportamientos.

Desplegando este tipo de herramientas tecnológicas se busca masificar la vigilancia física del colaborador, dando forma a un amplio repertorio de vigilancia laboral humana, que desde el ámbito legal deja brechas que son aprovechadas por los niveles jerárquicos en algunas empresas ecuatorianas.

La lógica de este comportamiento tiene su punto clave en la confianza hacia el trabajador, que al ser percibida como baja, induce a la construcción de una vigilancia institucionalizada en las unidades de la organización, lo que provoca una conducta rígida por parte de los colaboradores (March y Simon, 1976). Esto provoca resultados imprevistos que generan pérdidas para las dos partes. Desde esta perspectiva, es importante comprender el comportamiento individual y grupal de los colaboradores para corroborar estas hipótesis.

2.2. Descripción de las variables del comportamiento en las organizaciones

Para el estudio del comportamiento organizacional en las empresas ecuatorianas es importante considerar variables que permitan dinamizar el trabajo, luego en base a los resultados y las mediciones, obtener datos sobre rendimientos colectivos e individuales, que bajo un buen manejo de competencias y comunicación soporten el cumplimiento de los objetivos propuestos. Es importante considerar variables relacionadas con el ambiente, que afectan el comportamiento general del personal en el trabajo; de este modo, se consideran las siguientes variables en la Tabla 3.

Tabla 3
Porcentaje de empresas agrupadas por variables del comportamiento

Variables	Bajo	Regular	Alto
Niveles de motivación	20,39%	39,56%	40,05%
Niveles de desempeño	26,29%	41,03%	32,68%
Niveles de comunicación	31,20%	41,52%	27,27%
	Normal	**Alto**	**Intolerable**
Niveles de estrés	25,55%	67,32%	7,13%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

La motivación sobre el trabajo hace referencia a la disposición de la conducta humana para aplicar fuerza, intensidad y deseo de laborar, mientras existan parámetros cumplidos de satisfacción laboral (Weinert, 1985); los premios o castigos son esenciales, puesto que su meta es motivar el comportamiento deseado (Naranjo, 2009a), siendo importante para ello la aplicación de recompensas positivas, tales como el reconocimiento social al colaborador.

Evaluando el comportamiento, el 40,05% de las empresas ecuatorianas ponderan una motivación alta de sus colaboradores, un 39,56% regular, y un 20,39% bajo (ver Tabla 3), si se considera que los valores registrados muestran que más del 50% de las empresas no evidencian una gestión efectiva sobre los niveles de motivación, permitiendo entender que existe camino por recorrer en la búsqueda de dicho objetivo.

De los valores influyentes en el estudio en la variable motivación, se desea resaltar que solo el 25,7% de las empresas demuestran confianza plena en el trabajador para la ejecución de actividades y toma de decisiones (ver Tabla 4). Este dato permite justificar considerando los análisis previos, el uso de la vigilancia humana laboral como medio resultante de la confianza en las empresas ecuatorianas, conservando el enfoque de la teoría de las máquinas, haciendo mención al modelo de Merton (March y Simon, 1976).

Tabla 4
Factores de impacto de las variables del comportamiento en empresas

Variables	Factores	% de Empresas
MOTIVACIÓN	Confianza en el colaborador	25,7%
	Equipos de trabajo competentes	39,3%
	Reconocimiento social	29,6%
	Relación jefe-subordinado	44,4%
	Ánimo de colaborar	44,9%
DESEMPEÑO	Capacitación constante	34,5%
	Colaborador competente	32,1%
	Manejo de conflictos	38,2%
COMUNICACIÓN	Comunicación ascendente	25,20%
	Acceso a información	16,80%
	Medios adecuados comunicación	31,50%
	Herramientas básicas comunicación	65,59%
	Comunicación interpersonal	35,70%
	Comunicación clara a subordinado	42,57%
ESTRÉS	Cansancio de subordinados	51,65%
	Disminución del rendimiento	34,29%
	Exceso de exigencia y control	71,10%
	Tiempo prolongado de trabajo	68,33%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

El reconocimiento social al trabajo realizado, se convierte en una retribución esperada por el trabajador, es su recompensa no económica al esfuerzo; este factor se muestra en un 29,6% de empresas, demostrando el bajo uso de este recurso para afianzar el empoderamiento en las actividades, por otra parte, el relacionamiento efectivo subordinado-jefe en las empresas pondera un 44,4%, mostrando que un poco menos de la mitad de las empresas en el estudio, promueven una comunicación efectiva entre sus niveles jerárquicos (ver Tabla 4).

Por último, la gestión del comportamiento que fortalezca el deseo de laborar con ánimo en el día a día al trabajador, es uno de los puntos importantes a considerar, el 44,9% evidenciado en la Tabla 4, reporta trabajadores que han perdido el entusiasmo en la ejecución de sus labores cotidianas, dejando claro que hay cosas por mejorar en temas de motivación.

Una segunda variable es el desempeño, esta permite medir las competencias y habilidades usadas en el ámbito laboral para producir los resultados que espera la empresa (Quintero, Africano y Faría, 2008). Los administradores dependen de esta

variable para obtener una retroalimentación sobre la manera en la que los empleados ejecutan actividades, no solo para medirlos, sino para mejorarlos (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

El cumplimiento insuficiente de las labores, deja en evidencia procesos equívocos de gestión del talento humano (Capuano, 2004). En el caso de las empresas ecuatorianas, los niveles de desempeño reportan un 32,68% como alto, 41,03% como regular y un 26,29% bajo (ver Tabla 3), considerando estos niveles las empresas están obligadas a buscar mecanismos para mejorar los rendimientos de su personal.

Es importante especificar que el 34,5% de las empresas tienen programas de capacitación como herramientas de la planeación del desempeño, que busca en sus primeras etapas, la actualización constante del colaborador; y en las últimas, evaluar su competencia (Montoya, 2009); terminada su preparación en la práctica es importante la evaluación de sus competencias (Capuano, 2004), evidenciando en la Tabla 4, que el 32,1% de empresas reportan promedios destacados en la calificación del personal. Para finalizar, en la construcción de líderes autónomos (Colmenares y Villasmil, 2008), se reporta que el 38,2% de las empresas cuentan con personal competente para la toma decisiones y la resolución de conflictos laborales.

En la actualidad, en los procesos de gestión e innovación se promueve al aspecto de la comunicación como un elemento relevante del clima laboral, puesto que los constantes cambios del ambiente requieren de modelos de comunicación flexibles, que permitan una cobertura espacial y de fácil entendimiento en la transmisión de la información (Segredo- Pérez et al., 2017). Definiéndola como la trasferencia de información y el entendimiento de una persona con otra (Newstrom, 2007), la comunicación hoy en día depende del uso de tecnologías, para la oportuna trasmisión de conocimientos; sin embargo, la eficacia del proceso depende de una buena gestión de los medios, así como de un contenido apropiado.

Bajo el campo de la comunicación organizacional, es posible analizar los niveles de relacionamiento entre los colaboradores, considerando la posibilidad de manifestar opiniones entre niveles, acceso a información, disposición de medios tecnológicos para la comunicación y eficacia del medio y el mensaje. Bajo el estudio realizado sobre la variable comunicación, se puede apreciar en la Tabla 4, que un 27,27% de las empresas mantienen niveles de comunicación altos, mientras que 41,52% se mantiene dentro de los parámetros normales,

dejando a un 31,20% de empresas con niveles de comunicación bajos (ver Tabla 3).

Es importante considerar, que en el estudio el 25,20% de las empresas promueven una comunicación ascendente bajo un entorno de confianza, solo el 16,80% de las empresas aseguran brindar acceso a información clasificada para soportar la toma de decisiones en la operación, mientras que el 31,50% asegura contar con los medios tecnológicos adecuados para el procesamiento y transferencia de información; no obstante, el 65,59% de la muestra cuenta con los medios tecnológicos básicos para el trabajo de comunicación; además, los niveles de comunicación entre compañeros reporta un 35,70% con excelente comunicación, así como el contenido del mensaje en la comunicación de niveles superiores hacia los subordinados reporta un 42,57% como adecuado (ver Tabla 4).

Luego de la descripción de las variables asociadas con la generación de impulso humano, su medidor en relación al rendimiento y su fuente de relacionamiento, sin duda se puede considerar, que estos datos relevantes demuestran problemas en la aplicación de una dirección efectiva en las organizaciones, que logre mejores niveles de motivación, desempeño y comunicación.

Ahora es importante estudiar las variables que afectan el ambiente del colaborador. El estrés, es considerado como una reacción involuntaria y natural del cuerpo que establece cambios, como resultado de amenazas o retos en busca de un tipo de sobrevivencia (Rivera y Briseño, 2013); es así que, su estudio y relación en el presente trabajo es de suma importancia, se asocia con imprevistas reacciones físicas y psicológicas que perturban al colaborador en los momentos donde las exigencias del trabajo sobrepasan sus capacidades y recursos (Rodríguez y De Rivas, 2011).

Cuando lo anterior ocurre, es importante el estudio de eventos como el ambiente como ente estresor, el estado psicológico emocional y el estado biomédico del sujeto (Saldaña et al., 2020), en la búsqueda de síntomas que afirmen la existencia del síndrome de *burnout*, afectación caracterizada por el agotamiento emocional, despersonalización y baja competencia laboral (Maslach y Leiter, 1997).

El 34,29% de las empresas evidencian una disminución en el rendimiento de sus empleados, mientras que el 51,65% refleja el cansancio de sus colaboradores por el exceso de trabajo, el excesivo seguimiento en las actividades y las continuas exigencias de sus jefes; sin embargo, el dato más representativo sugiere que el 68,33% de las

empresas registran horarios extendidos de labores para sus trabajadores (ver Tabla 4). En base a ello, y luego de la ponderación y establecimiento de los grupos de análisis, se puede determinar que las empresas ecuatorianas presentan niveles de estrés en su personal del 25,56% como normal, 67,32% como alto y 7,13% intolerable (ver Tabla 3), este último está asociado con los casos de síndrome de *burnout*, entendiendo que los ambientes laborables de las empresas ecuatorianas normalmente son estresantes.

Bajo niveles de normalidad, el llamado eustrés (estrés positivo) funciona como una alarma que activa la psiquis de un cuerpo competente, permitiendo una ejecución psicológica y física óptima del colaborador; sin embargo, cuando se registra el llamado distrés (estrés negativo) en el individuo, su impacto afecta de forma directa al colaborador, impidiendo responder de forma adecuada en las situaciones cotidianas (Naranjo, 2009b), y deja como resultado una disminución de la motivación y desempeño individual del trabajador, tema importante para un nuevo estudio.

2.3. Diferencias entre la vigilancia humana laboral y las variables del comportamiento

Toda vez que ya se conocen los altos porcentajes de vigilancia humana laboral practicados por las organizaciones ecuatorianas, es imprescindible establecer sus relacionamientos con las moderadas variables del comportamiento, y así poder establecer algunos aportes teóricos sobre dichos resultados; para ello, es imprescindible establecer la media de las ponderaciones tomadas de las variables en estudio y luego de ejecutar las pruebas de normalidad, en la Tabla 5 se muestran tales resultados.

Tabla 5
Comparación entre vigilancia humana laboral y las variables del comportamiento

	Vigilancia Humana Laboral			
Variables del Comportamiento	**Bajo**	**Normal**	**Alto**	**Sig**
Motivación	21,87	23,07	24,87	0,00
Desempeño	19,58	22,37	24,26	0,00
Comunicación	21,04	21,3	23,49	0,00
Estrés	12,55	12,71	13,16	0,53

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Luego, se ejecuta la prueba de Anova de un factor, en el que se compara las medias del comportamiento de la variable motivación contra 3 grupos distintos de vigilancia (alto, normal y bajo), encontrando diferencias significativas entre los grupos de análisis en ($F(2,404)=12,283$, $p<0,05$), bajo el *test* de análisis de *Bonferroni* se visualizan las diferencias generadas por los grupos estudiados. Este análisis reveló, que las empresas con niveles altos de vigilancia registran respuestas motivacionales altas ($X=24,87$; $S=3,63$) con diferencias significativas sobre las empresas que aplican niveles de vigilancia normal ($X=23,07$; $S=4,37$) y baja ($X=21,87$; $S=6,61$); además, no existen diferencias significativas entre estos dos últimos grupos.

De igual manera, al aplicar el análisis de Varianza entre la media de la variable desempeño y los tres grupos de vigilancia, se obtienen diferencias significativas entre los grupos de análisis estudiados en ($F(2,404)=26,25$, $p<0,05$), con el uso del mismo; adicionalmente, las empresas que registran niveles normales de vigilancia alcanzan valores normales de desempeño ($X=22,37$; $S=4,35$), registrando una diferencia significativa entre los dos grupos restantes de estudio. Por último, las empresas que registran niveles de vigilancia bajos, evidencian valores también bajos en la variable desempeño ($X=19,58$; $S=6,30$), mostrando diferencias significativas con el resto de grupos en estudio.

Sobre la variable comunicación, el análisis de la Varianza sobre los grupos de vigilancia, registra una diferencia significativa al menos con uno de los grupos en ($F(2,404)=10,88$, $p<0,05$), de igual manera, con el soporte del *test* de análisis de *Bonferroni* se logra determinar con más detalle que las empresas con niveles altos de vigilancia, registran calificaciones altas en la variable motivación ($X=23,49$; $S=3,70$), con diferencias significativas sobre las empresas que aplican niveles de vigilancia normal ($X=21,30$; $S=5,10$) y baja ($X=21,04$; $S=6,78$); además, no existen diferencias significativas entre estos dos últimos grupos de análisis.

Una aplicación eficaz del comportamiento organizacional, es una necesidad de los gerentes en la actualidad, en la búsqueda de gestionar requieren una adaptación y una continua vigilancia para implementar modelos de competencia, lo que obliga a la creación de ambientes altamente motivadores y participativos, en el cual el colaborador puede demostrar su competencia (Veronesi et al., 2011). Es importante contrastar, entonces, la vigilancia con el comportamiento de las variables comunicación, desempeño y motivación, como pilares para conseguir dicho objetivo.

2.4. La gestión sobre la vigilancia, el comportamiento y el liderazgo

La gerencia, en relación con la gestión del cambio organizacional, considera al comportamiento de las personas como un obstáculo para el cumplimiento de sus objetivos, resaltando la importancia de los estudios de psicología organizacional como base para la formación de una estructura robusta, flexible y adaptable, cuya aplicación logre cambiar la base motivacional de los individuos, desde lo que se considera normal hacia un compromiso autogenerado, logrando incluso una aplicación muy cercana a un "autoflagelamiento psicológico" (Bass, 1999).

Los problemas y discusiones entre jefes y subordinados acerca de temas de cumplimiento en especificaciones e inconformidad del trabajo ejecutado, es un tema rutinario en las organizaciones, en el caso de las empresas ecuatorianas, esta situación ha incidido de forma impactante en los niveles de confianza hacia el trabajador. Solo el 25,69% de las empresas muestran una confianza plena de jefes a subordinados en la ejecución de sus tareas y decisiones específicas, esta afirmación tiene sentido, si se considera que el 32,1% de las empresas consideran que su personal es competente y que solo el 25,20% de las éstas practican comunicación ascendente de forma continua y eficaz.

El obstáculo de la dirección es visible, pues involucra cambios de comportamientos y es un tema que requiere de una transformación de normas, procesos, hábitos y costumbres que, bajo la mirada de un cambio organizacional, puede tardar algunos años, tiempo que las empresas no están dispuestas a perder por la lógica global de la competitividad (Prieto et al., 2018).

De este modo, desde la visión gerencial es primordial asegurar el cumplimiento de acciones y tareas del colaborador, buscando su empoderamiento, pero, al mismo tiempo, se implementan sistemas de vigilancia humana laboral, cuya importancia radica en la identificación de distractores o acciones que no aportan valor a la función del colaborador, su aplicación estandarizada en las organizaciones ecuatorianas registra un nivel del 74,45%. El estudio descriptivo, permite comprender que la vigilancia humana laboral tiene mayor fuerza en las empresas públicas que en las privadas; sin embargo, en los dos casos su uso es considerablemente alto.

De esta forma, la normalización de comportamientos humanos en las organizaciones se regula por las jerarquías, el uso del poder y las influencias, en busca de un cambio de la conducta de los empleados. El impulso de la vigilancia y el control tiene como meta establecer una

conducta confiable del individuo (March y Simon, 1976); no obstante, las reacciones debido a una vigilancia excesiva pueden causar acciones imprevistas que generan descontento, tanto en los clientes como en los colaboradores.

El comportamiento y actitudes de clientes, así como colaboradores, se han analizado en una multiplicidad de estudios de las organizaciones desde la perspectiva crítica. De este modo, la gestión humana de las empresas se constituye como un ente que institucionaliza los modelos disciplinarios, regidos por una economía política del cuerpo que, en la actualidad, cambia la lógica del castigo físico por uno de carácter psicológico (Focault, 2002).

El estudio de las variables del comportamiento en la muestra, permite conocer que los niveles de desempeño, comunicación y motivación en las empresas ecuatorianas son insuficientes, situación que obliga al sector gerencial a emprender acciones con el fin de potenciar dichas variables.

Por ello, las organizaciones han priorizado a largo plazo la implementación de un nuevo estilo de dirección, sin embargo al corto plazo gestionan inversión en tecnologías de vigilancia humana laboral, logrando identificar que el 69% de las empresas ecuatorianas usan la tecnología biométrica para el registro físico de asistencia; el 84% emplean cámaras para constatar comportamientos de forma visual; el 58% ha incorporado el monitoreo mediante GPS, para establecer registros físicos geográfico; el 47% ha implementado equipos de grabación de audio, que almacena evidencias de conversaciones personalizadas de intereses para la organización (Echeverria, Abad y Carpio, 2020). Estos datos guardan estrecha relación con los niveles de vigilancia humana laboral expresados en párrafos anteriores.

Con todo lo descrito, se puede entender que la tecnología de vigilancia implementada soporta a la gerencia, en establecer a corto plazo un sentido de seguridad que la variable confianza no alcanza a proporcionar, brindando una sensación de cumplimiento, bajo un modelo de dirección y control tradicional, en la búsqueda de personal con un alto grado de preocupación en el trabajo, con un sentido de comunicación eficaz, y competente a su función específica; sin embargo, los valores presentados en el análisis evidencian que dichos objetivos no son cumplidos en la mayoría de las empresas ecuatorianas.

La tendencia estadística muestra el incremento de los niveles de vigilancia humana y confirma su continuo uso, esta visión puede considerarse práctica, pero es opuesta al espíritu de las teorías de las relaciones humanas, cuya meta es contar con trabajadores competentes con mayor

autonomía e independencia. Basado en esta visión, la vigilancia humana debe ser tomada como una herramienta temporal, necesaria y paralela a los procesos de planeación e implementación de un nuevo modelo de dirección en las organizaciones, proyecto que según los factores analizados está lejos de cristalizarse.

Hasta el momento es notorio la aplicación de un modelo de liderazgo instrumental, que busca implementar tecnología de vigilancia para verificar el cumplimiento de objetivos orientados al producto, esto sin considerar la retroalimentación entre el subordinado y su jefe inmediato (Parra, Rocha y Duran, 2021), permitiendo al empirismo formar sistemas de vigilancia paralelas, incluso para el propio sistema organizacional, influyendo en factores como el cansancio y horas extraordinarias que afectan el ambiente individual del colaborador.

Por otra parte, es evidente que los efectos de la vigilancia sobre el comportamiento del colaborador, marca una idea de la misma como herramienta eficaz en la consecución de objetivos, lo que provoca su expansión de forma empírica e improvisada a todo nivel, provocando la creación de actividades y roles ambiguos que sin alineación estratégica forman parte de las tareas de muchos colaboradores en las organizaciones, generando sobrecarga laboral, convirtiéndolo en uno de los principales generadores de estrés en las organizaciones (Orgambídez-Ramos, Pérez-Moreno y Borrego-Alés, 2015).

La vigilancia humana practicada en niveles altos en las organizaciones ecuatorianas, es un medio idóneo para generar nuevos roles tanto para el que vigila como para el que es vigilado. Bajo un modelo sistémico, es factible determinar la existencia de un gran número de conflictos y sobrecarga en las jornadas laborales; además, el modelo burocrático, basado en la teoría del poder, centra su atención en el comportamiento humano de forma prioritaria, y tiene como efecto el incremento en el número de roles ambiguos no alineados con las operaciones eficientes.

Si se reconoce que los cambios y exigencias continuas en la organización desarrolla respuestas estresantes en los individuos (Newstrom, 2007), es factible entender que la vigilancia genera tanta exigencia y provoca tantas situaciones de monitoreo y cambios, que los individuos en las organizaciones se mantienen en un estado de alerta, así como estrés permanente; estudios previos concuerdan que entre el 5% y el 10% de empresas estadounidenses han generado pérdidas de 200.000 millones de dólares; en el Reino Unido por esta misma causa se han registrado costos cercanos al 3,5% del PIB (Cruz et al., 2016).

Conclusiones

Luego del análisis de las teorías y los datos presentados en la presente investigación, se podrá determinar que las organizaciones ecuatorianas muestran bajos niveles de confianza sobre el trabajo ejecutado por sus colaboradores, situación que obliga a las empresas a buscar modelos de gestión humana que aseguren el cumplimiento de las especificaciones en el trabajo.

En tal sentido, la vigilancia es la herramienta apropiada para identificar las circunstancias que afectan el trabajo del colaborador, sin importar el tipo de empresa en la que se ejecute, bien sea pública o privada. Los niveles de vigilancia humana laboral recabados en el estudio, permiten evidenciar una fuerte cultura de seguimiento de la conducta de los colaboradores, soportada con herramientas tecnológicas que facilitan la captura y análisis de datos.

En el presente estudio se ha demostrado la existencia de afectación en los comportamientos humanos, asociada a las prácticas de vigilancia y a las herramientas tecnológicas utilizadas, comprendiendo que cuando se práctica mayores niveles de vigilancia se registra un aumento de los niveles del desempeño, comunicación y motivación, lo que provoca un estado de preocupación permanente en la actividad laboral.

Sin embargo, luego de la ponderación y análisis de los datos de las variables motivación, desempeño y comunicación, se puede determinar que los niveles resultantes del estudio a las empresas de la muestra no son nada alentadoras, entendiendo que la gestión del talento humano en la organización no es eficaz, dejando los indicios de responsabilidad al estilo de liderazgo usado y al modelo de gestión de la vigilancia.

Se puede llegar a concluir entonces, que la vigilancia humana laboral es un mecanismo eficaz para influir en la fuerza de trabajo a corto plazo, entendiendo que actualmente, es usada por la mayor parte de las empresas ecuatorianas como medio de disciplinamiento.

Ahora es importante destacar los altos niveles de improvisación registrados en el estudio en la ejecución de la vigilancia, permitiendo comprobar su efecto contrario en la eficiencia del sistema, su uso excesivo genera problemas legales, abuso de poder, ambigüedad en el diseño de roles, lo que provoca pérdida de recursos.

Por último, se ha logrado determinar que las empresas ecuatorianas mantienen un ambiente altamente estresante, sumado a porcentajes altos de cansancio y rechazo a los mecanismos de vigilancia, lo que lleva a pensar mucho más en un replanteo del estilo de dirección que permita enfocar la vigilancia en elementos sistémicos alineados a los objetivos institucionales más que a la conducta humana.

Es de suma importancia considerar que el presente estudio se orienta a establecer un enfoque sobre la eficiencia humana laboral, esto es una perspectiva crítica de las formas tradicionales de vigilancia y control utilizadas. Asimismo, esta investigación ha presentado limitaciones debido a la escasa bibliografía sobre la vigilancia humana laboral y de los métodos de aplicación de la vigilancia y el uso de tecnologías de vigilancia laborales. Esto genera dificultades para los debates sobre el tema, considerando que el número de expertos en el campo de estudio es también minúsculo.

Es necesario contar con nuevos estudios que permitan verificar la eficacia y eficiencia de los métodos de vigilancia y control en las organizaciones, así como el estudio de modelos humanistas que aceleren el proceso de adaptación y empoderamiento de los colaboradores junto con el desarrollo de modelos metodológicos de vigilancia, que no solo se apliquen en el ámbito de la competitividad empresarial, sino que trascienda a todos los enfoques de la vigilancia conocidos en la organización, incluyendo la vigilancia de los individuos.

Referencias bibliográficas

Ball, K. (2010). Workplace surveillance: An overview. *Labor History*, *51*(1), 87-106. https://doi.org/10.1080/00236561003654776

Bass, B. M. (1999). Two decades of research and development in transformational leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *8*(1), 9-32. https://doi.org/10.1080/135943299398410

Capuano, A. M. (2004). Evaluación desempeño por competencias. *Invenio*, *7*(13), 139- 150.

Carracedo, J-D. (2002). La vigilancia en las sociedades de la información. ¿Un panóptico electrónico? *Política y Sociedad*, *39*(2), 437-455.

Colmenares, G. G., y Villasmil, L. M. (2008). Toma de decisiones y perfil de competencias del gerente de las IES en Venezuela. *Redhecs*, *3*(5), 44-65.

Contreras, F. V., y Barbosa, D. H. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: Implicaciones para el cambio organizacional. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, *2*(39), 152-164.

Cruz, M., López, E., Cruz, R., y Llanillo, M. E. (2016). Documentos divulgativos. En R. G. Paredes-Barceló, N. B. Peña- Ahumada e I. A. Vacio-Hernández (Coords.), *La micro y pequeña empresa: Un análisis desde la perspectiva economico-administrativa* (pp. 368-376).

Ediciones Ecorfan.

Dueñas, L. J. (2019). Retos y propuestas para la regulación del trabajo en los procesos productivos de las plataformas digitales. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, *37*(2), 275-292. https://doi.org/10.5209/crla.66038

Echeverria, H., Abad, A., y Carpio, R. E. (2020). Las tecnologías de vigilancia y control en la organización: Un estudio desde los enfoques de la vigilancia organizacional. *Revista Publicando*, *7*(25), 120-127.

Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, (1), 53-62.

Estrada, F. (2007). Herbert A. Simon y la economía organizacional. *Cuadernos de Economia*, *26*(46), 169-199.

Fayol, H. (1917). *Administration industrielle et générale; prévoyance, organisation, commandement, coordination, controle, Broché*. H. Dunod et E. Pinat.

Focault, M. (2002). Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión. Siglo XXI Editores.

Lafuente, S., Jamar, D., y Martínez, E. (2016). Trade unions answer to the challenge of the network company: The petrochemical and nuclear sectors. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, *34*(1), 151-171. https://doi.org/10.5209/rev_CRLA.2016.v34. n1.52010

Lozano, A. (2010). *Diagnostico actual de la gestión por procesos y los sistemas de calidad de la empresa Plazas ingeniería civil y diseño industrial* (Tesis de pregrado). Escuela Superior de Administración Pública ESAP, Bogotá, Colombia.

Madero-Gómez, S. M., y Olivas-Luján, M. R. (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, *32*(138), 51-59. https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.12.001

March, J. G., y Simon, H. A. (1976). *Organisation und individuum: Menschliches verhalten in organisationen*. Springer Nature. https://doi.org/10.1007/978-3-322- 91734-8

Marcuse, H. (2017). *El hombre unidimensional*. Austral.

Martínez-Ferro, H. (2010). Legitimidad, dominación y derecho en la teoria de la sociología del Estado de Max Weber. *Estudios Socio-Jurídicos*, *12*(1), 405- 427.

Maslach, C., y Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How

organizations cause personal stress and what to do about it. Jossey-Bass.

Molina-Sabando, L. A., Briones-Véliz, Í. B., y Arteaga-Coello, H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, *2*(4), 498-510.

Montoya, C. A. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de Futuro*, *11*(1).

Naranjo, M. L. (2009a). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, *33*(2), 153-170. https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510

Naranjo, M. L. (2009b). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.

Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo.* McGraw-Hill Interamericana Editores.

Orgambídez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. J., y Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, *31*(2), 101-107. https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001

Orwell, G. (1992). *Nineteen eighty-four*. Everyman's Library.

Parra, M., Rocha, G., y Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, *XXVII*(2), 217-227. https://doi. org/10.31876/rcs.v27i2.35908

Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, *XVI*(3), 493- 505.

Prieto, R., Estrada, H., Palacios, A., y Paz, A. (2018). Factores del cambio organizacional. Claves de éxito en la gestión de empresas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, *XXIV*(1), 85-100.

Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista NEGOTIUM*, *3*(9), 33-51.

Ramírez, M. I., Escobar, D., y Arango, B. (2012). Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, *5*(13).

Rivera, Y. S., y Briseño, J. E. (2013). *El estrés en las organizaciones*. Contribuciones a la Economía,

Servicios Académicos Intercontinentales SL, 1-17. https:// i d e a s . r e p e c . o r g / a / e r v / c o n t r i / y2013i2013-042.html

Rodríguez, R., y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, *57*(S-1), 72- 88. https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500006

Saldaña, C., Polo-Vargas, J. D., Gutiérrez-Carvajal, O. I., y Madrigal, B. E. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, *XXVI*(1), 25-37. https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31308

Segredo-Pérez, A. M., Garcia-Milian, A. J., López-Puig, P., León-Cabrera, P., y Perdomo-Victoria, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, *16*(1), 28-37. https://doi.org/10.19136/ hs.v16i1.1256

Tapia, L. D., Sánchez, J., Gutiérrez, D. A., y Olivares, D. A. (2015). La cultura organizacional: su génesis, cómo mantenerla, medirla y evaluarla. *Innovación y Desarrollo Tecnológico*, *7*(2), 90-99.

Toscano, D. G. (2008). El bio-poder en Michel Foucault. *Universitas Philosophica*, *25*(51), 39-57.

Valencia, J. F., y Marin, M. S. (2017). El panóptico más allá de vigilar y castigar. *Revista Kavilando*, *9*(2), 511-530.

Veronesi, P., Rosa, R., Poli, G., y Casagrande, A. (2011). On the boron addition to βNiAl intermetallic obtained by microwaves ignited combustion synthesis. *Euro PM 2011, Proceedings of the Euro International Powder Metallurgy Congress and Exhibition*, *3*, 498-510.

Weber, M. (1968). Economia y sociedad. Primera parte: Teoría de las categorías sociologías. https://biblioteca.org.ar/libros/131823.pdf

Weinert, A. B. (1985). *Manual de Psicologia de la Organizacion*

4.7. Sexto artículo

Título: Los sistemas de vigilancia en la organización: Una descripción hacia la red

Autores: Huber Echeverria Vásquez;

Andrés Abad;

Ana María Peralta

Revista: Pertinencia Académica- Universidad Técnica de Babahoyo

Indexada: Latinindex

ISSN: 2588-1019

Link: https://revistas.utb.edu.ec/index.php/rpa/article/view/2561/2169

REVISTA PERTINENCIA ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO ISSN 2588-1019

LOS SISTEMAS DE VIGILANCIA EN LA ORGANIZACIÓN: UNA DESCRIPCIÓN HACIA LA ESTRUCTURA DE RED

SURVEILLANCE SYSTEMS IN THE ORGANIZATION: A DESCRIPTION TOWARDS THE NETWORK STRUCTURE

AUTORES: Huber Echeverría Vásquez[1]
Andrés Abad Merchán[2]
Ana Peralta Siguenza[3]

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: hecheverriav@unemi.edu.ec

Fecha de recepción: 10 de noviembre del 2020
Fecha de aceptación: 10 de diciembre del 2020

RESUMEN
El presente trabajo nos permite generar un estudio basado en los principios teóricos de sistemas y las estructuras en red, aplicados a los sistemas de vigilancia en la organizaciones, permitiendo la desagregación de subsistemas, actores, roles, como medio para describir un modelo de comunicación en red, para ello se resalta la influencia de las teorías de actor-red, para generar formas de optimizar la información útil para la planificación, captación, análisis y difusión de datos de la vigilancia, llegando a concluir que las estructuras de vigilancia en las organizaciones necesitan de especificar alcances claros en objetivos a vigilar, analizar el rol humano y no humano en el aporte del objetivo, además de considerar las situaciones del ambiente mediante la aplicación de los subsistemas de mantenimiento y adaptación que son poco usadas en la operatividad de la vigilancia en casos de mediana a baja complejidad.

Palabras Clave: Actor red, Estructura en Red, Sistema de Vigilancia.

ABSTRACT
This work allows us to generate a study based on the theoretical principles of systems and network structures, applied to surveillance systems in organizations, allowing the disaggregation of subsystems, actors, roles, as a means to describe a communication n model in network, for this, the influence of actor-network theories is highlighted, to generate ways of optimizing useful information for planning, capturing, analyzing and disseminating surveillance data, reaching the conclusion that surveillance struct ures in organizations They need to specify clear scopes of objectives to be monitored, analyze the human and non-human role in the contribution of the objective, in addition to considering environmental situations through the application of maintenance and adaptation subsystems that are little used in the operation of the surveillance in cases of medium to low complexity.

Keywords: Red Actor, Network Structure, Surveillance System

INTRODUCCIÓN

La organización desde sus fundamentos involucra a la vigilancia como actividad clave para el cumplimiento de objetivos, Sin embargo, su diversidad y formas de aplicación la convierten en herramientas complejas cuyos fines más relevantes se fijan en la observancia del comportamiento y la identificación de situaciones de riesgo, para su posterior monitoreo y evaluación dentro de la organización.

La inclusión de la tecnología sobre el sistema de vigilancia se vuelve indispensable, el uso de equipos y técnicas han permitido mejorar el modo de identificar, recolectar y analizar datos, sin embargo la lógica racional proyecta a la vigilancia a una adaptación constante del sistema bajo un entorno de vigilancia liquida (Bauman & Lyon, 2013), que genera constantes cambios y mantiene como prioridad en la generación de beneficios económicos para la empresa, bajo la interacción de recursos, personas, equipos, métodos, clientes, competidores, proveedores, todos los elementos de un sistema de vigilancia como componentes bajo una estructura en red que permita generar nuevas tecnologías que considere el rol humano y no humano en los cambios continuos que requieren para la generación de un crecimiento sostenido.

El presente estudio pretende generar una revisión teórica que aporte a la reflexión sobre la gestión de la vigilancia en las organizaciones, la descripción de sus subsistemas, la identificación de actores, sus roles, la definición de la teoría Actor-Red (TAR) y la estructura en red, considerando la posibilidad de enmarcar su uso en la adaptación de tecnologías para el fin de gestionar la vigilancia en la organización.

METODOLOGÍA

El presente estudio utiliza la revisión bibliográfica, para identificar definiciones generadas sobre los sistemas de vigilancia, las estructuras en red y la teoría del actor-red, permitiendo visualizar su comportamiento y aplicación en las organizaciones como flujo de información. Este método de investigación nos ayuda a entender mediante la observación de estudios previos, el funcionamiento del sistema de vigilancia ejecutando un análisis inductivo para desagregar subsistemas y actores, luego bajo la aplicación de fundamentos de la teoría sistémica se induce a la identificación de redes de mantenimiento y adaptación, que permiten generar un estudio de retroalimentación de los actores y sistemas identificados.

Por otro lado, nos permite relacionar el modelo de vigilancia bajo

los efectos de las teorías organizacionales, considerando sus principios como impulsadores de un estilo independencia de sus actores disminuyendo la influencia del poder como impulsor de la comunicación.

RESULTADOS

La teoría del Actor-red (TAR)

Los estudios desarrollados desde el constructivismo social han determinado a la tecnología como el resultado de la interacción humana como factor primordial, entendiendo que el ser humano puede adaptar los elementos del sistema para lograr sus metas, identificando así un determinismo social marcado desde lo humano.

Desde las críticas al constructivismo social se acrecienta las vertientes de estudio sobre la contribución de los procesos sociales en la creación de tecnologías considerando lo no humano como factor social (Enrique & Vásquez, 2019).

La teoría del Actor-Red (TAR) parte como proyección de las prácticas sociales que ha evolucionado en las últimas tres décadas, su enfoque revolucionario ha generado el acrecentamiento de estudios asociados a la creación de ciencia y tecnología, partiendo desde un nuevo enfoque de lo social, su propósito se centra en describir las relaciones entre actores y actantes con el propósito de caracterizar su rol e importancia su relacionamiento entre ellos y su ambiente (Latour, 2005), con la finalidad establecer una red que permita la generación de nuevos conocimientos, nuevas técnicas y tecnologías, todo esto bajo una nueva forma estructural.

La importancia del factor social sobre el relacionamiento de los actores es su carácter hibrido en la búsqueda de un estudio simétrico de los elementos humanos y no humanos, persona, equipos, tecnologías, materiales, naturaleza, u otros elementos (De Urbina, 2018), quienes para la teoría de actor-red tienen una relevancia en su forma de relacionarse y comunicarse, convirtiendo a los medios en complejas estructuras de red que transfieren información de un lado a otro de forma indiscriminada.

Según José Van Dijck, (2019), la TAR “tiene como objetivo mapear las relaciones entre las tecnologías y las personas e intenta explicar cómo estas relaciones son tanto materiales como semióticas", permitiendo entenderla como una herramienta que aporta en la comprensión global de la tecnología y su adhesión con la interacción humana, su clave radica en la compatibilidad de actores y actantes en la ejecución de la comunicación, generando profundos debates debido a la competencia asumida y la percepción humana sobre los objetos no

humanos, que no son interpretados de forma correcta o simplemente se los desconoce como actores en la comunicación del sistema.
Bajo este contexto es importante considerar que los objetos también tienen capacidad de agencia (Latour, 2005), logrando integrarlos a la acción social colectiva.

La vigilancia en las organizaciones

La vigilancia bajo el entorno organizacional se define como un proceso organizado y sistémico, para observar, captar, analizar, difundir información sobre situaciones del entorno: económico, tecnológico, social y comercial, que permita anticipar oportunidades o amenazas (Palop & M. Vicente, 1999), construyendo así un sistema copado de actores y actantes, capaces de operar en todos los niveles sistémicos de la organización, es entonces donde se comprende la búsqueda de una realidad que se ajuste a la complejidad en la gestión de la vigilancia en las organizaciones
Las evoluciones de la vigilancia en el tiempo nos permiten reforzar el criterio del párrafo anterior, se han descrito en estudios anteriores la existencia de tres enfoques macros de la vigilancia en la organización: Una asociada al sujeto, otra orientada a la productividad y la última preocupada por el ambiente comercial de las organizaciones
El comportamiento y conducta de los colaboradores, han sido un tema de discusión y prioridad muy prolongado en el tiempo tanto por sociólogos como para los líderes empresariales quienes la aplicaban, su estudio asociado al panoptismo y la teoría crítica, sientan sus bases en el exagerado uso de la vigilancia al colaborador.
Luego la globalización aportó en la aplicación de una vigilancia sobre la operación y la productividad, permitiendo alimentar los modelos de control previamente creados desde la planeación con el fin de cumplir con las especificaciones de los clientes, maximizar la eficiencia de los procesos y los elementos que los componen.
Finalmente, la vigilancia del ambiente competitivo busca obtener información que permita mejorar las negociaciones sobre competidores, mejorar ofertas con los clientes y optimizar precios con los proveedores, es metodológicamente la composición teórica más cercana al comportamiento sistémico, que sin duda servirá como base para describir los subsistemas de vigilancia en las organizaciones.
Es importante considerar que los adelantos teóricos alcanzados en el estudio de la vigilancia en las organizaciones bajo su visión de competitividad, no presenta aportes a sus enfoques previos.

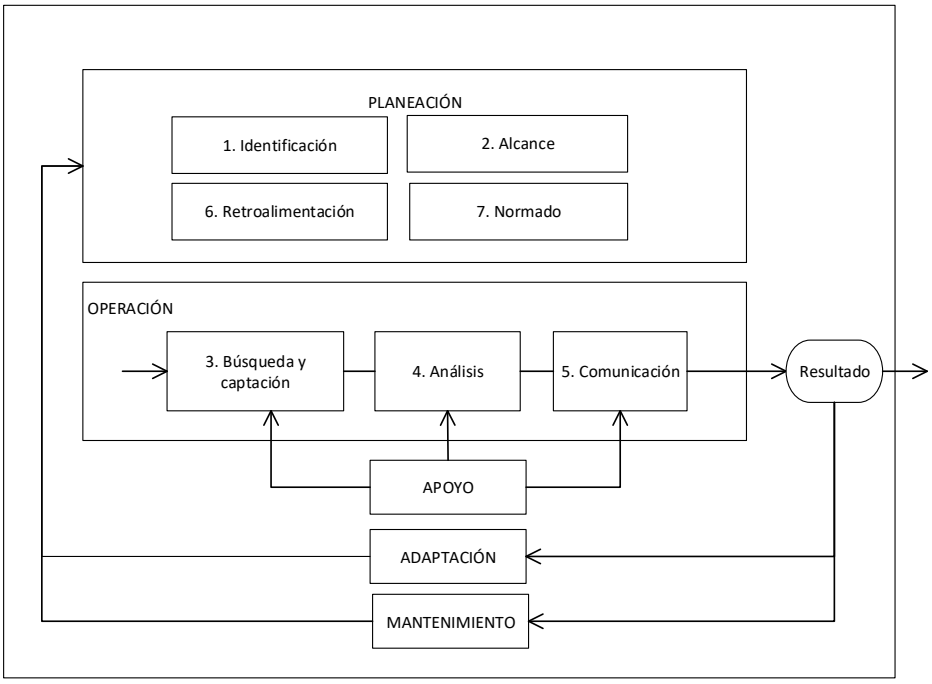
Los niveles sistémicos de la vigilancia en las organizaciones

La descomposición del sistema de vigilancia se realiza bajo el campo de una estructura social, alimentada de un grupo de acontecimientos que se orientan a la obtención y análisis de datos para ejercer una toma de decisión más efectiva.
Podemos considerar a la vigilancia como una construcción social derivada de la interacción de actores que comparten un ambiente normado y estructurado (Duek & Inda, 2014), su aplicación en el campo organizacional incluye las consideraciones teóricas de un sistema, reconociendo que se establecen insumos y especificaciones para gestionar una transformación en busca de la obtención de un resultado. Su característica recursiva asociadas a las definiciones de entropía y homeostasis, obligan a considerar subsistemas que permitan su constante adaptación y mantenimiento (Katz & Kahn,1977). Con todo lo anterior descrito podemos llegar a la interpretación metodológica generada por Sánchez y Palop (2002) (Arango Alzate, Tamayo Giraldo, & Fadul Barbosa, 2012), asociado exclusivamente a la vigilancia tecnológica y a la generación de eficiencia y competitividad como objetivos de impacto en el desarrollo de la organización y que considera acciones de planeación, captación, análisis y comunicación como pilares en el modelo de vigilancia.
La planificación en el ámbito de la vigilancia es obligatoria, su elaboración parte de un análisis ambiental que permite determinar las necesidades de información sobre entes o situaciones específicas, su importancia radica en identificar los elementos a observar, proyectar formas de captación, análisis y comunicación de datos relevantes, toma en consideración limitaciones en competencias humanas, técnicas y tecnológicas asociadas a la vigilancia. Esta tarea comprende una gran complejidad, debido a los diversos niveles de vigilancia existentes en una organización funcional, las interpretaciones y experiencias, lo que implica criterios diversos en la identificación de problemas complejos o lineamientos para situaciones de rutina.

Con los objetos de vigilancia ya definidos, es importante considerar los planes elaborados como resultado de situaciones detectadas en el producto de la vigilancia, esta retroalimentación nos permite hacer cambios en los métodos y normas para establecer un modelo de desarrollo que ayude al cambio de la cultura de vigilancia.
El subsistema de operación comprende las acciones claves del sistema, iniciando con la búsqueda y captación de datos. Esta actividad se respalda en la teoría de dataveillance (Clarke, 1988), donde se establece una observación continua de acciones que son captadas y comunicadas de forma manual o automática mediante varias plataformas

tecnológicas.
Las formas básicas de la vigilancia responden al sentido de ver y oír a las personas del entorno, mientras que la tecnológica presenta su aporte con equipos especiales, cuyo propósito es captar datos relevantes para su uso, bajo este sentido se explica la diversidad de estilos de captura de datos entre organizaciones, considerando que el poder adquisitivo es una variable importante a considerar cuando se requiera incrementar la Cantidad de registros en la vigilancia.

Figura 1.- Desagregación de Subsistemas de Vigilancia



Fuente: Modelo modificado de los subsistemas de la organización(Davila L, 2001)

La interpretación y análisis de los datos es otro de los campos complejos en el sistema de vigilancia, en un mundo donde las organizaciones están obligadas a competir de manera constante y sus elementos ambientales tienen sus límites, la formación de grupos específicos de datos asociados a la detección de situaciones sospechosas es de suma importancia para establecer los parámetros de vigilancia, el uso de herramientas como big data, permiten ordenar de mejor manera los datos almacenados, sin embargo la combinación de características juegan un papel matemático al momento de definir los deseos de búsqueda, idea que permite formular de forma anticipada variables que se pueden unir con fórmulas para relacionar información y tomar decisiones sobre los sujetos (Murphy, 2017), esto como soporte para el análisis mediante el uso de algorithmic surveillance.
La operatividad de la vigilancia en la organización no es completa

sin una comunicación eficaz, este subsistema busca brindar información no solo del resultado de la vigilancia en sí, sino del estado de la operatividad en conjunto, su transmisión busca un sentido transparente a jerarquías e incluyentes a todos los actores de la vigilancia, convirtiendo al sistema de una red de comunicación.

El subsistema de apoyo permite tener una fuente continua de los insumos, recursos necesarios para la ejecución de la vigilancia, contar los recursos, las tecnologías, los medios para captación, almacenamiento, y comunicación bajo la gestión eficiente del subsistema de operación y el cumplimiento de lo planificado para la vigilancia.

Bajo los modelos tradicionales de vigilancia los subsistemas necesarios para su correcto funcionamiento solo son los detallados, sin embargo es importante considerar que el sistema de vigilancia al ser una construcción social necesita considerar los problemas del conglomerado sistémico y el ambiente que están orientados al efecto de la homeostasis y la entropía negativa que por naturaleza general forman parte en la construcción de un sistema social organizacional, considerando acciones que estabilicen y estandaricen el comportamiento del sistema (Katz & Kahn, 1977).

El subsistema de Mantenimiento asegura la continuidad del sistema, su propósito es mantener la estabilidad actuando entre las necesidades de vigilancia y las posibilidades de los actores de la vigilancia, aquí por ejemplo Capacitación de humanos involucrados, mantenimientos programados de equipos y maquinarias necesarias para la observación o análisis de acciones de vigilancia entre otras.

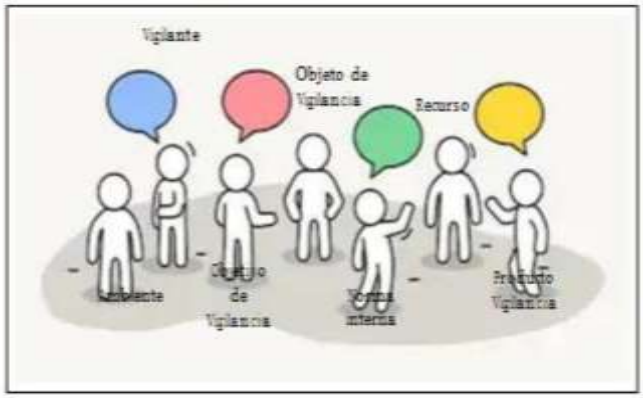
El subsistema de adaptación busca obtener respuestas apropiadas a los cambios externos, se relacionan con las actividades de ajuste necesarias para mantener y optimizar el sistema de vigilancia, su rol en la generación de recomendaciones sobre situaciones problemáticas en el ambiente, la elaboración de planes de acción para mitigar situaciones negativas y la elaboración de normas que permitan la creación de adaptaciones a la cultura de vigilancia de la organización.

Los Actores de la Vigilancia en la Organización

Los actores son considerados entidades que modifican otros actores, sus relacionamientos permiten la construcción de estructuras complejas que soportan el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización. En el campo de la vigilancia se identifican varios actores que se relacionan continuamente en los subsistemas descritos en párrafos anteriores y que han sido generalizados para facilitar su estudio.

El estudio de las necesidades de la vigilancia obliga un análisis completo de factibilidad, nivel de aplicación y el conglomerado requerido para su correcto ejercicio. Su relacionamiento con el sistema está sujeto a normas naturales o tecnológicas existentes y que de una u otra manera pueden generar cambios con la participación de otros actores como directivos, leyes, naturaleza, tecnología entre otros.

Figura 1.- Actores en el sistema de vigilancia



Fuente: Shutterstock, imagen modificada

Sin duda el actor que más genera comunicación en el sistema es el Vigilante, considerado como el responsable de ejecutar la operación, donde: planifica, organiza, dirige y controla la red, hay que considerar que, al establecer un enfoque de red, no se hace referencia a estructuras de jerarquía sino a la coordinación de flujo de información que permita la ejecución de canales de comunicación a dos vías de forma transversal en todo el sistema, independiente al subsistema del mismo nombre.

La base del sistema de vigilancia se centra en los objetos a vigilar, puede considerarse infinitos y multiniveles, por los que se consideran actores complejos en la organización. Bajo los enfoques de la vigilancia estos objetos pueden ser los sujetos de la organización, regidos por la vigilancia Humana, mediante el cual se vigila competencias, nivel de confianza, desempeño, salud entre muchas otras variables que conforman el comportamiento organizacional. Así mismo la producción y el servicio dentro de la organización pueden ser considerados otro grupo de objetos a vigilar, observando especificaciones, requerimiento, procesos, reglamentos, equipos, maquinarias, planes y más objetos relacionados a este enfoque. Por último, el grupo de objetos con mayor estudio en los últimos tiempos asociados al enfoque de la vigilancia tecnológica, refiriéndose al estudio de Clientes, competidores, proveedores y otros objetos pertenecientes al ambiente competitivo de la organización.

Es importante diferencia a los objetos de la vigilancia de los objetivos de la vigilancia, estos últimos son producto de la planificación, se alinean la necesidad de la organización referido a las características esperadas sobre un objeto.
Los reglamentos y políticas internas son otro de los actores a considerar son la base para la construcción de un sistema de vigilancia, las elaboraciones de los objetivos de la vigilancia deben respaldarse en ello, considerando que son la base de lo que se puede hacer en la operatividad de la vigilancia, esto bajo la influencia del vigilante como comunicador de ellas a todo nivel.
Es importante considerar que el alcance de los objetivos es globalizado, puesto que requiere de la participación de otros actores para el seguimiento y análisis de los objetos, es así como se evidencia la necesidad de incluir recursos de todo tipo, humanos y tecnológicos que permitan el cumplimiento de los objetivos previstos por el vigilante, convirtiéndolos también en actores del sistema.

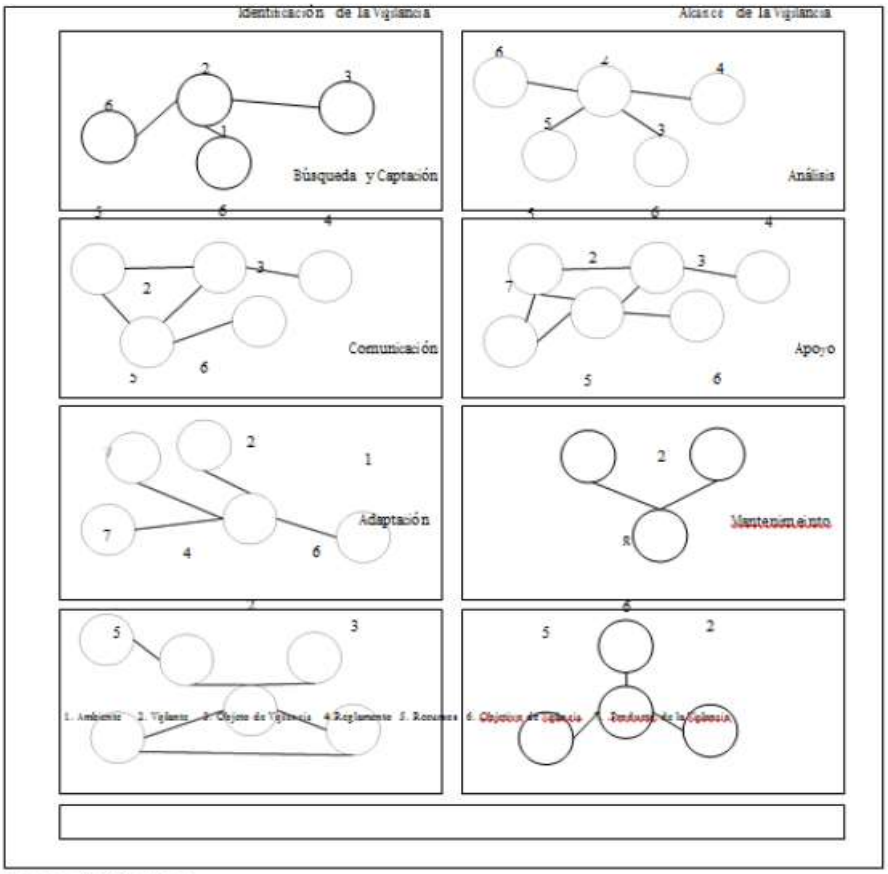
DISCUSIÓN

La formación de estructuras en red en la vigilancia

Se ha descrito mucho sobre el fin de la TAR, sobres los actores o actantes, ahora es necesario introducir en el estudio la conceptualización de estructura en red, comprendiéndola como una interrelación asociativa de entes, que buscan unificadamente el cumplimiento de objetivos comunes, sin jerarquías, sin líneas temporales, causales o estructurales. Un aspecto importante de la estructura en red es las relaciones de interdependencias entre actores, esto bajo una gestión coordinada conjunta entre los miembros de la red y su visión estructural. La organización en red está compuesta por un grupo de entidades que se han unido para crear valor con su participación en diversos arreglos de cooperación, como las alianzas y las empresas conjuntas (Benjamin E.;Fincowsky F., 2009). Esta forma de organización grupal permite mayor flexibilidad y enfoque a resultados aportando una gran autonomía a sus elementos, las decisiones son compartidas siendo las normas y políticas limitadas a lo estrictamente necesario para su funcionamiento. La aplicación de este tipo de estructuras es visible en la vigilancia con de información lineales, matriciales y céntricos, entendiendo que cada subsistema puede ejecutar la misma o diferente tipología para la transferencia de datos entre actores, alineados a un objetivo común consensuado. Todas redes deben incluir flujos de información para la retroalimentación, los roles de los actores deben estar fijados en la operación, apoyo, mantenimiento y adaptación de la vigilancia de cada subsistema, roles que van aumentando de acuerdo a las experiencias

presentadas lo que obliga cada día a mejorar la competencia de actores humanos o no humanos.

Figura 3: Estructura de red de comunicación de actores en los subsistemas de vigilancia



Fuente.- Diseño Propio

Para los casos del subsistema de identificación, la participación del ambiente como dotador de una información infinita, deja al vigilante con la función de identificar el objeto de vigilancia, bajo el objetivo planteado, es coherente que en un ambiente multinivel los objetivos de vigilancia sean continuamente cambiados y sea creciente, permitiendo pensar en la participación de más actores dentro del subsistema.

Bajo la lógica creciente de objetos de vigilancia, el vigilante tiene la necesidad de establecer un alcance a requerimiento de información, el análisis de los recursos existentes: materiales, equipos y programas que permitan captar y analizar datos de forma eficiente. El cumplimiento de normas internas, estas relaciones también son influenciadas por la cantidad de objetos identificados para un seguimiento, ya que debe estar incluido en los planes establecidos para la vigilancia en la organización.

Una vez establecido el lineamiento para la vigilancia, se inicia la captación y búsqueda de la información, esta acción relaciona actores como el vigilante y los recursos proporcionados para el acto de

captación y búsqueda y se alinean al objetivo planteado, este relacionamiento permite generar volúmenes de datos que deben ser preparados para su posterior análisis.

En el análisis debe existir una relación fuerte entre vigilante, el objetivo de la búsqueda, los recursos que soporten un análisis confiable de la data y las normas que permiten regular el proceso, se debe resaltar la competencia del vigilante como característica del actor, pues los datos se deben interpretar generando una visión del comportamiento del objeto vigilado para una buena retroalimentación. Para ello la comunicación es el último subsistema de la operatividad de la vigilancia que presenta al vigilante como centro de distribución del conocimiento generado.

Una vez cumplida la línea de operatividad las relaciones transversales toman su lugar en la obtención de problemas que atentan con el ambiente del sistema de vigilancia el cumplimiento de acciones correctivas, el mantenimiento de programas o equipos, la búsqueda de políticas que permitan normalizar el comportamiento en nuevos lineamientos de vigilancia, la propia acción del vigilante y vigilado y sus problemas en el comportamiento tanto individual, grupal que genera ambientes distorsionados que entorpecen la vigilancia

El apoyo, el mantenimiento y la adaptación son subsistemas que mueven a todos los actores de la vigilancia en la organización, que desde un enfoque crítico es poco practicada en las organizaciones en la actualidad.

La aplicación de la estructura en red considerando el modelo Actor-Red en las organizaciones

La construcción de objetivos a partir de un entorno de comunicación no jerárquica entorno al movimiento y actuación (Jesen-Lee C., 2004), genera ya una expectativa enorme en la búsqueda de la igualdad y de humanización del trabajo, se estudia desde el ámbito social la estructura bajo tres dimensiones de movimiento social contemporáneo: estructura tecnológica, estructura organizacional y normas. Las normas refiriéndose a la red en un ámbito político no jerárquico funcional.

La inclusión de estos tipos de estructuras ha dado la apertura a grandes debates que involucran el grado de competencia de los actores y criterio de las personas para implementarlas. Bajo el criterio de la TAR la importancia de resaltar los componentes, sean humanos o no humano guardan una gran validez. Aquí, considerar los comportamientos de los actores para optimizar su función física para equipos, programas y psicológico para humanos, sin embargo, para la construcción de una estructura en red para la vigilancia, se deben diseñar medios, propósitos comunes, lineamientos no jerarquizados,

considerando roles claros para cada actor, incluidos el vigilante y el objeto de vigilancia, minimizando el paradigma de poder de uno sobre el otro.

Para el presente estudio se muestra la importancia del ciclo de un bien, equipo, programa, la necesidad de planear cambios que al igual que al ser humano, mejoren su competencia su grado de comunicación, evidenciando la necesidad de fortalecer los subsistemas de adaptación expuestos en el análisis.

Uno de los puntos a considerar en la correcta aplicación de la red es la gran responsabilidad sobre el manejo de la información, para el cual la tecnología ha sido un soporte importante, esto ocurre en un contexto de creciente flujos de información que son captadas desde lo manual a equipos de control y biocontrol, su almacenamiento y clasificación para su posterior análisis y difusión por medios digitales.

Hoy la aplicación de redes está al alcance de muchos, pero no es tan fácil administrar el caos, considerando los continuos cambios del sistema y el volumen de información que genera.

Lejos de ser una ventaja el manejo de grandes cantidades de información, para muchas empresas esto genera un cuello de botella cuando no se han definido de buena manera los alcances de la vigilancia. La confiabilidad de la data a corto plazo disminuye al tener grandes cantidades de información con problemas de validación, tanto los recursos humanos y tecnológicos pierden confiabilidad entorpeciendo la operatividad del sistema, para ello la visión individualizada de los administradores de la data, sujeta a especificaciones previamente establecidos, generan grupos de información para el soporte de una toma de decisión. Sin embargo, el análisis puede ser más enriquecido cuando se establecen algoritmos que permitan una serie de simulaciones para establecer escenarios más cercanos a la realidad empresarial.

Par realizar este salto Paradigmático se necesita tener una conciencia de comunidad, donde sus miembros se mantengan unidos porque se sienten parte de ella, con el mismo lenguaje objetivos comunes. Cambiar el rol de directivos eliminando la escarapela de Jefe, emperador, dueño de suelo, para transformarse en impulsadores de comunidad y redes sociales. (Aramburu N.;Rivera O., 2010).

La dificultad trasciende en la introducción de esta filosofía en la región occidental, ya que el enfoque burocrático sigue introducido en el corazón de las Organizaciones y se ve distante su término.

CONCLUSIONES

La desagregación del sistema de vigilancia nos permite comprender que

el comportamiento sistémico es un factor de suma importancia en la estructuración de una red, considerando en primera instancia su comunicación lineal para la obtención de los resultados esperados, la posibilidad de generar redes de diversas tipologías entre actores para la trasferencia de información como interacción con el ambiente y la aplicación de los principios de retroalimentación como base del fortalecimiento de la comunicación.

Las estructuras en red aplicada en los modelos de vigilancia deben considerar a los actores como parte esencial del cumplimiento de objetivos, sean estos humanos o no humanos bajo la teoría de actor red, comprendiendo bajo el sentido de mantenimiento y adaptación, tanto humanos como equipos o programas necesitan establecer formas de renovar comportamientos alineados a la optimización del sistema.

La búsqueda de un modelo de vigilancia bajo un enfoque estructural en red, requiere de un pensamiento comunitario, que reduzca la influencia del poder y divisiones sociales bajo el efecto de la jerarquía, permitiendo la independencia de actores y su consideración como pilares para la ejecución de una vigilancia efectiva.

La construcción de objetivos de vigilancia debe ser cooperativa identificando, necesidades y posibilidades humanas y no humanas, esto implica establecer alcances claros, que no permitan los típicos retrasos en operación por estimaciones en la definición de objetos que no tienen formas extraer datos.

El modelo en red de la vigilancia, es considerada una estructura compleja con formas de comunicación no exploradas, el relacionamiento entre sus actores es esencial para fortalecer nuevos medios de comunicación que incluyan flujos de datos para autofortalecimiento.

El uso de la tecnología como actor dentro de la red de vigilancia, sufre un desbalance, priorizando su uso en un subsistema más que en otros, lo que genera la explotación de datos innecesarios que generan problemas serios cuando no se mantiene un equilibrio entre los recursos y capacidades de los subsistemas siguientes.

BIBLIOGRAFIA

- Arango Alzate, B., Tamayo Giraldo, L., & Fadul Barbosa, A. (2012). Vigilancia tecnológica: metodologías y aplicaciones. Gestión de Las Personas y Tecnología, (13), 154–161. Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4125293

- Bauman, Z., & Lyon, D. (2013). Vigilancia Liquida, 163.

- Clarke, R. A. (1988). INFORMATION TECHNOLOGY, 37(5), 498–512. Davila L, C. (2001). Teorías Organizacionales y Administración.

- De Urbina, A. (2018). Contributions from the actor-network theory to implement the approach to the Historic Urban Landscape. Estoa, 7(12), 21–31. https://doi.org/10.18537/est.v007.n012.a02

- Duek, C., & Inda, G. (2014). La teoría de la estratificación social de Parsons: una arquitectura del consenso y de la estabilización del conflicto. Revista Theomai, (29), 155–175.

- Enrique, J., & Vásquez, M. (2019). Actor-Red Y El Trabajo Institucional *. Katz, D., & Kahn, R. (1977). Psicología Social de las Organizaciones.

- Latour, B. (2005). Reensamblar lo social Una introduccion a la teoria del actor-red.

- Murphy, M. H. (2017). Algorithmic surveillance: the collection conundrum.

- International Review of Law, Computers and Technology, 31(2), 225–242. https://doi.org/10.1080/13600869.2017.1298497

- Palop, F., & M. Vicente, F. (1999). VIGILANCIA TECNOLÓGICA E.

- Van Dijck, J. (2019). Cultura de la Conectividad: una historia crítica desde las redes sociales.

4.8. Discusión

Según Gómez (2007), las actividades que ejecuta un trabajador en la actualidad ya no son solo física sino mentales, la evolución de la vigilancia en el tiempo nos demuestra un cambio dramático de la realidad, desde la observancia del vigilante hasta una construcción psicológica que lleva al trabajador al auto seguimiento mediante su propia conciencia (Focault, 2002).

El horizonte de la Dirección como proceso administrativo en estos tiempos, busca precisamente un liderazgo comprometido y seguidores competentes alineados a los objetivos organizacionales, elementos que dentro de una cultura de respeto y confianza permita construir un modelo humano eficiente basado en el resultado (Díaz, 2013). Sin embargo al revisar el presente estudio se puede evidenciar que el nivel de confianza en el trabajador ecuatoriano es bajo, lo que ha llevado a los vigilantes con el tiempo a ratificar lo descrito por Merton (2002) en la teoría de las máquinas, refiriéndose a buscar medios que reemplacen la confianza con otras formas que la sustituyan, permitiendo con ello la implementación de sistemas de vigilancia a todo nivel que instale un disciplinamiento adoctrinador.

Por otro lado, no es indistinto la ineficiente competencia de los administradores, quienes entorpecen más aun el trabajo del sistema de vigilancia, identificando objetivos incoherentes, innecesarios, ambiguos, que buscan otro tipo de interés y que disminuyen la eficiencia de la operación, y el interés de cumplimiento del vigilado.

¿Qué se vigila entonces? Esta pregunta según las teorías de vigilancia aplicadas en el ámbito social confirman un interés continuo en el comportamiento individual de las personas con fines de seguridad (Parejo Alfonso, 2016). En el mundo organizacional estas prácticas son similares, podrían haber desaparecido con la llegada de la teoría de sistemas, comprendiendo que el objetivo de vigilancia en este modelo es generar una estructura de control sobre el ambiente enfocado al producto (Juran, 1999), sin embargo este cambio comprometía una liberación de poder que muchos administradores no sabían aplicar o no querían brindar (Amezcua et al., 2019).

Por tal razón lo presentado como desarrollo teórico sobre los enfoques de la vigilancia organizacional (Echeverría et al., 2020), plantea un campo de estudio para justificar la ejecución de la vigilancia desde tres ejes fundamentales siendo estos las personas, el producto y el ambiente.

Con todo lo expuesto es notorio la preocupación de las organizaciones por dar seguimiento estos tres enfoques, sin embargo la diferencia de ecuador con otros países que aplican una gestión sistémica (Codina, 2009), es que la prioridad de la vigilancia está orientada en el comportamiento de las personas.

En la actualidad la responsabilidad del trabajador y la flexibilidad laboral ha permitido traslados, nuevas funciones, nuevos lugares, nuevos horarios que exigen más capacidad de adaptación y compromiso de la persona., la introducción del teletrabajo aceleró la incorporación de tecnologías de vigilancia como medio de seguimiento laboral, las herramientas de geolocalización, en la actualidad evidencian el cumplimiento de rutas previamente establecidas, midiendo tiempos y distancias recorridas por el colaborador, los grupos de chat permiten generar traspaso de solicitudes y archivos en cualquier momento del día las 24 horas.

Hay que entender al sistema como un modelo clasista y que induce a la discriminación social entre el vigilante y el vigilado y que ayuda a la nueva era con la ruptura de barreras y usa diferentes medios para lograr un monitoreo absoluto de toda clase social en la organización (Lyon, 2015), para ello las empresas ecuatorianas no disfrazan el uso de cámaras ni de las redes sociales como medio de monitoreo de conductas.

La psicología, la tecnología y el poder se convierten en las herramientas esenciales para la creación de una estructura de vigilancia invisible que busca la generación de desarrollo económico y la producción de personas unidimensionales que según Marcuse (1983), voluntariamente se adoctrinan a un modelo sin establecer resistencia a una realidad que permite el despojo de la individualidad humana.

El principio del adoctrinamiento parte desde los mismos estudios de humanización del trabajo. Las teorías de relaciones humanas establecidas bajo los experimentos de Elton Mayo en 1927, determinó la importancia del componente humano en el puesto de trabajo, considerando su bienestar psicológico y la relación que tiene esta variable con la productividad (Zampa, 2009). Estos estudios fueron de vital importancia para el desarrollo de teorías del comportamiento individual y grupal en las organizaciones que destacan conceptos como la motivación, el ambiente labora, la comunicación y el desempeño que fortalecen el enfoque social dentro de las organizaciones.

Sin embargo, el alcance de los estudios de Mayo derivó a otras conclusiones que generaron mayor interés al nivel gerencial, estableciendo una relación entre la vigilancia física implementada al obrero y su respuesta en la variable rendimiento conocido como el efecto Hawthorne (Hart, 2012). Acuñado por Henrry A. Landsberger en 1955 fue resultado de una nueva revisión de los trabajos experimentales dejados por Elton Mayo y que establecía que los niveles de productividad de los obreros aumentaban en los momentos que los supervisores los estaban observando (Aktouf & Suárez, 2012).

El análisis del trabajo de investigación ratifica la alta tasa de eficacia del efecto Hawthorne en los trabajadores ecuatorianos, considerando que existe una reacción directamente

proporcional positiva fuerte (*0,737 p < 0,001)* de las variables del comportamiento bajo efecto del uso de la vigilancia tecnificada, esto confirma nuestro objetivo de investigación, sin embargo, no la concluye, si consideramos que ahora es importante centrarse en la eficacia del método para hacer vigilancia.

Tabla 1.- Correlación entre vigilancia tecnificada y variables del comportamiento

		Uso de la tecnología de vigilancia	Comportamiento Individual
Uso de la tecnologia de vigilancia	Correlación de Pearson	1	,737**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	1238	1236
Comportamiento Individual	Correlación de Pearson	,737**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	1236	1236

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos presentados en el estudio confirman la exposición narrada a lo largo del presente análisis, las mismas que demuestra que los objetos de vigilancia en las empresas ecuatorianas no guardan alineación estratégica con los objetivos institucionales, abriendo una galera de oportunidades de estudios asociados al método.

Como inquietudes generales se debate si las organizaciones saben cómo identificar sus objetivos de vigilancia, saben capturarlos, tienen el recurso para realizar un análisis eficaz y una correcta difusión. Pues es justamente en este punto donde encontramos la causa sobre la resistencia al sistema y la diferencia de sus aplicaciones en países de primer mundo

La implementación de la tecnología y la aplicación de la data *suverillance* buscan la obtención de datos confiables. Lo paradójico es el aumento de los riesgos de fidelidad gracias a la posibilidad existente de alteraciones, virus, sabotaje o piratería, que genera un redireccionamiento a un campo de la incertidumbre y descontrol (Diaz, 2010), dejando claro que la vigilancia aunque aplique tecnología de punta presenta una patología social que se resiste y construye formas de anular el modelo, obligando el desarrollo e implementación de nuevas versiones y con ello un ciclo sin fin, convirtiendo a la vigilancia en una dimensión central que debe estar vigente en la modernidad (Diaz, 2010).

Es de vital importancia describir la característica líquida de la vigilancia en las organizaciones (Bauman & Lyon, 2013), los cambios, problemas y potenciales mejoras que de forma periódica son necesarios para tener un sistema de vigilancia actualizado, debería acoplarse a los principios de la destrucción creativa (Schumpeter, 1942), que si estaba definido para la

elaboración de nuevos productos que destruyen viejos modelos de negocios, aplica en la creación de nuevas versiones de tecnologías cuya fuente de inspiración innovadora debe diseñarse con el involucramiento de la clase social de la organización.

En la actualidad el comportamiento humano responde de forma inconsciente a un mundo competitivo, su tiempo y espacio le pertenecen a la empresa ya sea por la búsqueda de un logro personal o un castigo (Focault, 2002), la psicología industrial ha logrado crear un sentido de pertenencia que expone al trabajador a dar más, pero es claro que las empresas ecuatorianas distan mucho de un modelo eficiente de vigilancia enfocada a la persona por ello la implementación de nuevas estructuras en red, el respeto de los roles, Objetivos alineados, tecnología coherente y un liderazgo transformacional, sería un buen punto de partida.

La tecnología en su papel de facilitar el trabajo en los procesos de operación da soporte en la búsqueda de incumplimientos con una gran variedad de dispositivos que incluso invaden la privacidad personal, pero ¿quiénes son los responsables de establecer los límites en los estándares de vigilancia en las organizaciones?

De aquí podemos definir a la vigilancia en el lugar de trabajo, como la potestad que tiene el administrador de seguir y registrar el desempeño, el comportamiento y otras variables de los colaboradores que participan en la organización que lideran (Ball, 2010). Su trabajo, considerado relevante por investigadores en diferentes disciplinas, es frecuentemente relacionado con la teoría del panoptismo de Foucault, donde se describe el lugar de trabajo como un lugar trasparentado donde se puede verificar el comportamiento y rendimiento del colaborador muchas veces de formas exageradas (Toscano, 2008b), de ahí la búsqueda de un equilibrio que dé como resultado la aplicación de una buena práctica de la vigilancia alineado a las reales necesidades de la organización.

En los tiempos modernos la vigilancia en el lugar de trabajo se estudia desde la óptica de captación de información personal, traspasando muchas veces la línea de los derechos de sus trabajadores, aplicando teorías asociadas al *dataveillance* y el *banopticón* (Bigo, 2006), que se convierten en elementos de persecución que generan información útil para la gestión de política en la organización, dejando en evidencia la relación directa entre la vigilancia y el poder (Ceballos, 2000).

La vigilancia se vuelve un método clave para estructurar el orden y control planificado por la organización, entendiendo que los niveles de supervisión deben responder por las acciones del subordinado (Martínez, 2010).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

El presente trabajo de investigación permite demostrar la urgencia de replantear el modelo de vigilancia en el entorno organizacional. Su aplicación se ha insertado en la cultura organizacional como soporte de un régimen disciplinario alineado a las necesidades del poder, lejos de establecer un equilibrio social o contribuir con la construcción de una gestión eficiente.

Su aplicación se realiza bajo una construcción teórica desarticulada que afecta de forma directa a la implementación de un modelo de liderazgo colaborativo y transformacional que impulse el desarrollo individual y grupal de los colaboradores (Pedraja R & Rodríguez P, 2004).

A lo largo de la investigación se llega a comprender que los sistemas de vigilancia influyen de forma directa con el modelo de disciplinamiento y control sobre el trabajador en las organizaciones ecuatorianas. Sin embargo, las formas en la que se ejecuta el método muestra una intervención continua de la jerarquía y poder, plasmando un modelo centralizado sobre los objetivos, decisiones y competencias (Peguera et al., 2004), lo que conduce al modelo de vigilancia a convertirse en un instrumento poco eficaz y ambiguo para el fin de la organización moderna, que genera reacción en los colaboradores cuando se implementa (Marín, 2006). A continuación, presentamos las principales conclusiones identificadas en nuestros resultados.

5.1. La descripción teórica de la vigilancia desde la sociedad hasta la organización

Un aspecto relevante en nuestro estudio presenta la evolución de la vigilancia en la sociedad, sus formas, sus medios, sus fines que, justificados por situaciones generadas en ambientes cambiantes, obligan a los actores a buscar medios para estabilizar su entorno. Este espacio en el comportamiento social nos permite entender su necesidad para entornos de seguridad u oportunidades, con orientación al desarrollo de los procesos metodológicos de la vigilancia apuntando a formas revolucionarias de su aplicación con asistencia tecnológica en un ambiente social.

La investigación bajo el análisis de la revisión bibliográfica y la descripción de variables relacionadas permiten la identificación de los enfoques de la vigilancia en las organizaciones, los cuales responden al crecimiento de la vigilancia y su adaptación en el sistema organizacional. Se pudo determinar que los enfoques responden a los

cambios evolutivos y que cada uno de ellos se fundamentan de forma independiente, con lo cual todo conocimiento teórico y metodológico generado en un enfoque posterior no ha sido utilizado para el enriquecimiento del enfoque anterior, entendiendo con ello que el sistema de vigilancia del comportamiento no ha ejecutado su proceso de retroalimentación y mejoramiento en el tiempo.

De los enfoques identificados: sujeto, productividad y ambiente, el primero es el más complejo considerando que su operación inicia directamente desde la orientación de la dirección a todo nivel, lo que nos conduce a una toma de decisiones empírica basadas en experiencias, al contrario de los enfoques posteriores que utilizan el modelo de vigilancia como identificador de situaciones de riesgo para involucrar la gestión de un sistema de control.

Bajo lo identificado en las teorías de la vigilancia la presente investigación evidencia argumentos que sostienen que la vigilancia fundamenta su aplicación en los principios administrativos de la escuela clásica, la aplicación de la teoría de la máquina (Merton, 2002), los estudios de las relaciones humanas específicamente con la aplicación del efecto Hawthorne y sus aportaciones al comportamiento humano, aportes que se han heredado de generación en generación bajo el pensamiento de una sociedad disciplinaria ya preexistente en el ambiente social de las organizaciones (Torres, 2015).

La inserción de nueva tecnología de vigilancia nos permite evidenciar una proyección para cambiar de enfoque en el modelo de vigilancia, este cambio se puede ejecutar con la implementación de la organización sistémica que busque la eficiencia en la operación y cuyos objetos de vigilancia guarden sus distancias al menos con el comportamiento individual y grupal.

Los cambios vertiginosos de un modelo clásico funcional a uno más sistémico basado al resultado, amplifica el espacio de la vigilancia en las organizaciones como establece la teoría de la vigilancia tecnológica. Sin embargo, el estudio ejecutado en el país argumenta una orientación centrada en la persona y la gestión de castigo-recompensa como prioridad.

5.2. La tecnología como soporte de la vigilancia en las organizaciones ecuatorianas

El uso de tecnologías como soporte de vigilancia y control en las organizaciones

ecuatorianas es creciente y se refleja en el incremento de los presupuestos de cada año. Las herramientas usadas para conceptos de vigilancia y control según el estudio priorizan al sujeto, captura de datos de identificación, conductas del personal, ubicación geográfica, son entre otros los objetivos del vigilante, quien, gracias a los instrumentos como cámaras, sensores biométricos dispositivos GPS son la respuesta a la observancia del trabajador en las organizaciones ecuatorianas.

En referencia a los enfoques de la vigilancia, se presenta argumentos para considerar que las empresas ecuatorianas usan tecnologías para el seguimiento del trabajador como prioridad al considerar que el modelo de disciplinamiento tiene su impacto en las personas mediante el efecto *Hawthorne* lo que conlleva a respuestas inmediatas a los cambios que proponen.

Sin embargo, la vigilancia estratégica alineada a los resultados presenta una alternativa para generar un solo modelo de seguimiento cuyas actividades no generen la sensación de una duplicidad de tareas y ambigüedades en el arte de vigilar.

5.3. La eficacia del método de vigilancia en las organizaciones ecuatorianas

Luego de un estudio detallado de temas referentes a la estructuración metodológica de la vigilancia en las organizaciones ecuatorianas, podemos argumentar que los niveles de eficacia identificados no llegaron a ser los adecuados, los resultados identificados la señalan de invasiva y adoctrinante, en momento en donde la gestión busca la implementación estilos basados en el neuroliderazgo (Valle & Osorio, 2020)

La identificación como fase de la vigilancia adolece de problemas muy serios, se puede determinar que las empresas son muy propensas a la ejecución empírica, poco fundamentada para el reconocimiento de objetos de vigilancia a todo nivel, esto ha permitido la manipulación de los recursos de la vigilancia con una orientación poco alineada a los intereses organizacionales, más bien inclinados a compromisos del poder (Torres, 2015).

La forma en la que se capta la información presenta limitantes en el acceso de datos, la cultura individual es un factor que dificulta la generación de información viable para el análisis, se considera a los reglamentos como una alternativa para regular estas situaciones, cayendo nuevamente en un modelo de disciplinamiento. Para esta fase la tecnología juega un papel importante, en la actualidad las captaciones de datos en gran parte de las organizaciones ecuatorianas son automatizadas, evidenciando con

ello una inversión tecnológica en el ámbito de creación de bases de datos y gestores de análisis obteniendo una gran cantidad de datos para análisis.

El trabajo de investigación en este punto resalta un argumento de importancia al estudiar la fase de análisis, todo diagnóstico significativo se debe determinar con la ayuda de los recursos adecuados como algorithmic surveillance (Murphy, 2017), big data, lo que no ocurre en este punto del sistema de vigilancia. La tecnología de análisis es deficiente y la experiencia del analista de datos es muy baja dejando que las acciones posteriores a la vigilancia corran una suerte de prueba de error.

Bajo esta perspectiva las empresas ecuatorianas proyectan cubrir todo su entorno dentro del sistema de vigilancia, logrando por lo pronto mantener un comportamiento deseado. Sin embargo, el despliegue realizado en la operación visiblemente solo ayuda a sostener los objetivos institucionales, las pocas empresas que saben lo que vigilan han logrado un crecimiento importante en el tiempo, evidenciando con ello los serios problemas de las organizaciones al implementar un sistema de vigilancia poco eficaz.

5.6. Afectación de la vigilancia al comportamiento humano

Luego de la argumentación científica, el trabajo de investigación permite determinar cuantitativamente que las organizaciones ecuatorianas priorizan la búsqueda de un comportamiento ejemplar de los colaboradores como medio para regular el trabajo, a consecuencia de ello se puede evidenciar que los niveles de vigilancia humana laboral son elevados, además muestra un uso excesivo de la improvisación en la gestión de la vigilancia, ratificando nuevamente el vacío metodológico y teórico que termina en la poca eficacia del sistema de vigilancia.

Con las pruebas levantadas se confirma la afinidad existente con la teoría de la máquina, considerando a la mano de obra como una pieza mecánica sin voz, a la cual se tiene que observar considerando el cumplimiento de los regímenes normativos establecidos por los ejecutores del poder, además se confirma la influencia del efecto Hawthorne en donde se evidencia que los comportamientos asociados a la motivación, desempeño y comunicación se relacionan con la intensidad de la vigilancia ejecutada.

Sin embargo, el estudio de ponderación ejecutado en las variables del comportamiento permite generar argumentos necesarios para determinar que los

niveles de motivación, desempeño y comunicación presentan promedios regulares, evidenciando además niveles de estrés altos, mostrando con ello que el modelo de dirección llegó a su límite.

5.7. Limitaciones y perspectivas para futuras investigaciones

Uno de los primeros problemas detectados en la ejecución del proyecto de investigación se relacionó con la formulación de modelos de ponderación de la variable vigilancia humana laboral, considerando la poca existencia de estudios sobre el tema, la asociación de factores que permiten describir los resultados se volvió compleja, esto incitó a la elaboración de las revisiones bibliográficas muy detalladas para evitar discrepancias de los partes evaluadores al momento de revisar los instrumentos de recolección de datos relacionados a los fundamentos teóricos.

La identificación de un método genérico para la medición de eficacia del sistema, necesitó de un trabajo de análisis de estructuración teórica diseñada a partir de su aplicación en la vigilancia tecnológica, su adaptación requirió de varios criterios profesionales, esto con el propósito de su aplicabilidad conceptual a la mayoría de las organizaciones de la muestra, este punto abre paso al establecimiento de una teoría propia de la vigilancia como un modelo generalizado, tema que puede ser desarrollado a mayor detalle aprovechando los aportes generados en la identificación de los enfoques de vigilancia.

El estudio asociado a la tecnología de vigilancia presenta una gran cantidad de situaciones para analizar, en el presente trabajo de investigación se abordó el uso de herramientas que son utilizadas por organizaciones ecuatorianas, esto conllevó a un trabajo de clasificación de empresas que compartan el mismo grupo de herramientas e incluso, la ejecución de un nuevo levantamiento de información a empresas que cumplan con el perfil.

Es importante considerar que todas las organizaciones de una u otra forma implementan tecnología para el seguimiento de actividades. Si consideramos que la investigación identificó el uso de herramientas asociadas al enfoque de vigilancia y luego se centró en la gestión de dichas herramientas para moldear el comportamiento humano, es importante destacar que se deja pendiente un estudio a los enfoques pendientes, quizás asociando una relación con la productividad, los clientes, proveedores u otras variables que se relacionen bajo los efectos de la vigilancia.

Desde el ámbito del análisis del comportamiento se puede establecer la existencia de muchas variables que reaccionen a la vigilancia, sin embargo, la exigencia en el modelado de criterios ponderados para establecer niveles, generó un esfuerzo significativo para la variable trasformadora (motivación), la variable de control (desempeño), la variable flujo (comunicación) y la variable resistencia (estrés), brindando la oportunidad a estudios futuros un relacionamiento de la vigilancia con otras variables asociadas al comportamiento individual.

La muestra fue definida para un levantamiento de información a empresas a nivel nacional, el alcance buscado requería 24 provincias, de las cuales por problemas de logística se consideró 17, lo que priorizó la búsqueda de empresas reconocidas y con presencia en todas las provincias del país.

La situación del país en referencia a los años de pandemia generó un retraso significativo en temas de levantamiento de información, análisis de datos y publicación de resultados, estos problemas prolongaron la culminación del trabajo de investigación y en cierto aspecto el acceso a información.

La proyección para estudios futuros perfila el desarrollo de modelos de vigilancia compatibles con estructuras orientadas a la innovación y a la gestión de personas, una construcción soportada con las teorías de empoderamiento, neuroliderazgo y comunicación en red como soporte en la gestión organizacional, proyectando como resultado la estructuración de nuevos hábitos que disminuya la vigilancia al comportamiento o conducta de las personas, estableciendo una orientación al método y sus resultados.

La tendencia de la inteligencia de negocios aplicada a la eficiencia operacional es un campo fértil para la aplicación de nuevos estilos y formas de vigilancia, las mismas que redefinan las políticas contractuales entorno a comportamientos laborales y construyan nuevas formas de enfocar la vigilancia hacia el resultado.

VI.- BIBLIOGRAFÍA

Abad, G. (2016). *Los estudios críticos en la gestión : naturaleza y alcance de su campo disciplinario*. 30.

Acerbi, J. (2021). Terrorismo, tecnología y sociedad en el siglo XXI. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, *16*(48), 11–33. http://www.revistacts.net/contenido/numero-numero-48/terrorismo-tecnologia-y-sociedad-en-el-siglo-xxi/

Agudelo, M., Alveiro, C., Saavedra, B., & Ramiro, M. (2013). *Redalyc.EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN*.

Agudelo, M., Chomali, E., & Suinaga, J. (2020). La Digitalización En América Latina Frente Al Covid-19. *Cepal Caf Elac*, 2–33.

Aktouf, O., & Suárez, T. (2012). *Administracion Tradición, revisión y renovación*. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Alzate, B. A., & Barbosa, A. F. (2015). *Vigilancia Tecnológica : Metodologías y Aplicaciones TECNOLOGÍA : ENSAYO*. *April 2012*.

Amezcua, E., Pérez, V., & Quiróz, E. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano (Empowerment as a strategy for the growth of human talent) Eva Leticia Amezcua García □ , Verónica Pérez Ceballos □□ y Eréndira Monserrath Quiroz de la Cruz □□□ Recibido: 20/02/19. *Ciencia Administrativa*, *1*(1870–9427), 5.

Antichán, M., Morán, J., & Núñez, S. (2009). Sistema de posicionamiento global aplicado al tráfico inteligente para organismos de emergencia. *Télématique: Revista Electrónica de Estudios Telemáticos*, *8*(2), 56–69.

Anton, J., & Guasch, R. (2013). Focus on: Level measurement: Reliable switching down to -196°C. *Chemical Engineering*, *120*(7), 24.

Aradau, C. (2021). Algorithmic Surveillance and the Political Life of Error. *Journal for the History of Knowledge*. https://doi.org/10.5334/jhk.42

Arellano, E. (2008). *La estratégia de comunicación orientada al desarrollo de la cultura organizacional*. *13*, 1–15. https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520741037.pdf

Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Departamento de Antropología*, 40–49.

Ball, K. (2010). Workplace surveillance: An overview. *Labor History*, *51*(1), 87–106. https://doi.org/10.1080/00236561003654776

Barrera, M., Castro, W., Paolacci, J., & Martínez, R. (2016). Comportamiento individual y ventaja competitiva. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, *9*(1), 15–31.

Bastardo, F. (2014). *Diseño de un modelo de gestión para la administración y control de los proyectos en desarrollo de la empresa impsa caribe, c.a.* UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA “ANTONIO JOSÉ DE SUCRE” VICE-RECTORADO.

Bauman, Z., & Lyon, D. (2013). *Vigilancia Liquida* (Diegoan (ed.)).

Becerra, A. (2010). El papel de las TIC en el desarrollo: una mirada desde la construcción social de la tecnología en el caso Ecuatoriano The Role of ICTs in Development: A Look at the Social Construction of Technology in the Ecuadorian Case. *Íconos*, 87–97. http://www.flacso.org.ec/docs/i37jimenez.pdf

Benalcázar, A., & Cecilia, M. (2021). Situación de la mediana empresa ecuatoriana: Rasgos distintivos de sus prácticas gerenciales. *Revista de Ciencias Sociales*, *XXVII*(2). https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35929

Bentham, J. (2013). *BENTHAM E A EDUCAÇÃO : UM PROJETO SOCIAL BENTHAM AND EDUCATION : A SOCIAL PROJECT*. 1–15.
Benvenuto, A. (2006). Implementación de sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otras TIC. *Capic Review*, *4*(4), 3.
Bigo, D. (2006). Globalized (in)Security: the Field and. *Paper Presented at Harvard*, 5–49. http://www.people.fas.harvard.edu/~ces/conferences/muslims/Bigo.pdf
Bravo, C., Sarmentero, I., Gómez, O., & Falcon, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional Procedure for the study of Organizational Behavior. *Ingenieria Industrial*, *34*(1), 92–100. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100010
Brunon, A. (2012). *Beyond Foucault*.
Camargo, J., Camargo, J., & Joyanes, L. (2014). Conociendo Big Data. *Revista Facultad De Ingeniería*, *24*(38), 63. https://doi.org/10.19053/01211129.3159
Carrasco, M. A., Portugal Roberto, & Billy, P. (2006). *RECONOCIMIENTO BIOMÉTRICO DE AUDIO Y ROSTRO: UN SISTEMA VIABLE DE IDENTIFICACIÓN Miguel A. Carrasco, Roberto Portugal, Billy Peralta*. Católica de Chile.
Castellanos, O. (2003). Gestión en tecnología: Aproximación conceptual y perspectivas de desarrollo. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, *21*(21), 197–212. http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v13n21/v13n21a14.pdf
Castillo, C. (2001). Protección Del Derecho a La Intimidad Y Usode Las Nuevas Tecnologías De La Información. *Derecho y Conocimiento: Anuario Jurídico Sobre La Sociedad de La Información y Del Conocimiento*, *1*, 35–48. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1565/b1205654.pdf?sequence=1
Castillo, I., & Guijarro, M. (2006). *Estadística descriptiva y calculo de probabilidades*.
Ceballos, H. (2000). *Foucault y el Poder*.
Chávez-loor, K., & Zambrano, E. (2023). *Relación entre acoso laboral y el desempeño de servidores públicos: revisión bibliográfica*. *9*, 305–329.
Chen, M., Mao, S., & Liu, Y. (2014). Big data: A survey. *Mobile Networks and Applications*, *19*(2), 171–209. https://doi.org/10.1007/s11036-013-0489-0
Clarke, R. A. (1988). *INFORMATION TECHNOLOGY*. *37*(5), 498–512.
Clavijo, F., & Bustamante, U. (2019). Comunicación asertiva y productiva: Casos de estudio en Manizales. *Novum*, *1*(9), 261–285. https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/74542
Codina, A. (2009). Retorno Al “Management Japones”?. El Pensamiento Sistémico En Toyota. *Observatorio de La Econocimía y La Sociedad Del Japón*, *1*(septiembre), 1–9.
Comas, R., Rivera, G., Izquierdo, A., & Acurio, J. (2021). El alineamiento estratégico y su incidencia en el control de gestión en las organizaciones. *Antimicrobial Agents and Chemotherapy*, *13*(12), 424–432. https://doi.org/10.1128/AAC.03728-14
Contreras, A. V. (2007). *LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA*.
Dailey, R. (1990). Comportamiento Organizacional. *Primera Edición*, *1105*, 167–189. https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf
Darós, W. (2020). Seducir o adoctrinar. La educación ante las formas moderna y posmoderna de la esclavitud. *Revista Historia de La Educación Latinoamericana*, *22*, 73–94.

Deluze, G., & Guattari, F. (1987). *Deleuze guattari*.
Díaz, A. L. (2019). The digital ordinary: Digitalization of everyday life as a form of labour. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, *37*(2), 313–330. https://doi.org/10.5209/crla.66040
Diaz, E. (2010). *Las Grietas del Control*.
Díaz, R. G. (2008). *P RISIÓN Y SOCIEDAD DISCIPLINARIA*. *4*(1), 82–96.
Díaz, S. (2013). Lo humano en la Teoria de las Organizaciones. *Revista Visión Gerencial*, *enero-juni*(1), 45–57. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545895008 - ISSN 1317-8822 - Díaz García Solange
Duek, C., & Inda, G. (2014). La teoría de la estratificación social de Parsons: una arquitectura del consenso y de la estabilización del conflicto. *Revista Theomai*, *29*, 155–175.
Echeverría, H., Abad, A., & Ramos, V. (2020). Los Enfoques De La Vigilancia En Las Organizaciones: Su Evolución Y Su Efecto Social. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, *19*(1), 80–91. https://doi.org/10.33789/enlace.19.1.61
Fernández, J., & Roldán, R. (2016). Nuevas tecnologías y control empresarial de la actividad laboral en España. *Labour & Law Issues*, *2*(1), 1–31.
Fernández, P., & De Andrés, J. (2007). Efectos de la implantatión de sistemas integrados de gestión (ERP) en las grandes empresas Españolas. *Revista Espanola de Financiacion y Contabilidad*, *36*(135), 595–623. https://doi.org/10.1080/02102412.2007.10779631
Focault, M. (2002). Vigilar y Castigar. In S. XXI (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004
Foucault, M. (1975). Nacimiento de la Prisión Michel Foucault. *Gazette*.
Fuentes, B. F., Álvarez, S. P., & Gastaminza, F. del V. (2009). Metodología para la implantación de sistemas de vigilancia tecnológica y documental: EL caso del proyecto INREDIS. *Investigacion Bibliotecologica*, *23*(49), 149–177. https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2009.49.21393
Galdon, G. (2015). *Si la videovigilancia es la respuesta , ¿ cuál era la pregunta ? Cámaras , seguridad y políticas urbanas 1*. *41*, 81–101.
Ganascia, J. G. (2010). The generalized sousveillance society. *Social Science Information*, *49*(3), 489–507. https://doi.org/10.1177/0539018410371027
Garbanzo, G. M. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, *40*(1), 67. https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534
García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., Ramos, V., & Macías, D. (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales / Recruitment and social networks. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, *6*(12), 60. https://doi.org/10.23913/ride.v6i12.226
Gil, E. (2016). *Big data, privacidad y protección de datos* (Issue April).
Gil, Y., & García, E. (2008). *Guía para la identificación y análisis de los procesos de la Universidad de Málaga*. 40. http://www.uma.es/publicadores/gerencia_a/wwwuma/guiaprocesos1.pdf
Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, *4*(1), 23–39. https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/observatoriolatinoamericano/article/view/5451
Gómez-Luna, E., Navas, D. F., Aponte-Mayor, G., & Betancourt-Buitrago, L. A. (2014). Literature review methodology for scientific and information

management, through its structuring and systematization. *Dyna*, *81*(184), 158. https://doi.org/10.15446/dyna.v81n184.37066
Gómez, I. (2007). Salud Laboral: Una Revisión a La Luz De Las Nuevas Condiciones Del Trabajo. *Universitas Psychologica*, *6*(1), 105–113. http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2327446&info=resumen&idioma=ENG
Gomeza, S., & Luján, M. (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, *32*(138), 51–59.
Guevara, M. Á. L. de. (2016). *1. Planificar en el proceso de grabación de datos.*
Haggerty, D., & Ericson, R. (2000). The surveillant assemblage. *British Journal of Sociology*, *51*(4), 605–622. https://doi.org/10.1080/00071310020015280
Hart, C. W. M. (2012). *Los experimentos de Hawthorne *. 38*(1), 156–167. http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/240/275#:~:text=Los experimentos de Hawthorne se,campo de las ciencias sociales.
Heinse, G., Olmedo, V., & Andoney, J. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *Acta Médica Grupo Ángeles*, *15*(2), 150–153. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-72032017000200150&lng=es&tlng=es.
Herrera, H. (2012). Las Redes sociiales como Herramienta de difusión. *Reflexiones*, *91*(2), 121–128. http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=72923962008
Hughes, T. P. (1979). *N ,.,.*
Inec. (2019). *No Title*. Inec.
Islen, Y., & Rodríguez, R. (2016). Modelos y herramientas para la vigilancia tecnológica Models and tools for Technological surveillance. *Ciencias de La Información*, *47*(2), pp.11-18. https://www.redalyc.org/pdf/1814/181452083002.pdf
Juran, J. (1999). *The Quality Control Process*. https://doi.org/10.1036/0071386874.04
Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part I. *Accounting Horizons*, *15*(1), 87–104.
Kast, E., & Rosenzweig, J. (1979). *La teoria de sistemas en la organizaciones*.
Lio, V. (2020). La efectividad puesta a prueba. Funciones y limitaciones de la videovigilancia del espacio público. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, *31*, 71–105. https://doi.org/https://doi.org/10.33255/3160/632
Luhmann, N. (2009). *Complejidad y modernidad. De la unidad a la diferencia*. https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2
Lyon, D. (2015). Social Sorting Lyon. In *PhD Proposal* (Vol. 1). https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004
Macluf, J. E., Beltrán, L. A. D., & Arano Chávez, M. R. (2014). EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y LA RESISTENCIA AL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES (Organizational Development and the obstinacy to the organizational change) Jesús Escudero Macluf*; Luis Alberto Delfín Beltrán** y Raúl Manuel Arano Chávez*** 1. *Ciencia Administrativa*, *1*(1), 9. https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/01CA201401.pdf
Mann, S. (2004). *“ Sousveillance ” Inverse Surveillance in Multimedia Imaging*.
Mann, S., Nolan, J., & Wellman, B. (2003). Sousveillance: inventing and using wearable computing devices for data collection in surveillance environments. *Surveillance and Society*, *1*(3), 331–355.

https://doi.org/10.1350/ijep.2011.15.2.373
Marcano, Y., & Talavera, R. (2007). Minería de Datos como soporte a la toma de decisiones empresariales. *Opción*, *23*.
March, J., & Simon, H. (1976). *Organisation und individuum* (Ebook). https://doi.org/10.1007/978-3-322-91734-8
Marcuse, H. (2017). *El hombre unidimensional* (G. Planeta (ed.)).
Marín, D. (2006). El sujeto humano en la administración: una mirada crítica. *Cuadernos de Administración*, *19*(32), 135–156.
Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (P. Educación (ed.); Vol. 21, Issue 1). http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203
Maroto, C. (2018). Big Data y su impacto en el sector público. *Harvard Deusto Business Review*, *2*, 16–25. http://xodel.diba.cat/sites/xodel.diba.cat/files/big_data_y_su_impacto_en_el_sector_publico.pdf
Martínez, A., & Reynoso, O. (2016). Las redes sociales como impulsor en el crecimiento de los Emprendedores y las MiPyMes. *Artículo Revista de Negocios & PyMES Septiembre*, *2*(5), 34–44. www.ecorfan.org/spain
Martínez, H. (2010). *Legitimidad, dominación y derecho en la teoria de la sociología del estado de Max Weber*. *12*(1), 405–427.
Martínez, J. (2005). *Administracion y Organizaciones1 Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo*.
Martínez, M., Gómez, H., & Martínez, J. (2017). La gestión de la incertidumbre : Empresas inteligentes con trabjadores del conocimiento. *Revista Boletín Redipe*, *6*(8), 132–143. https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673005.pdf
Marulanda, C. E., Hernández, A., & López, M. (2016). Vigilancia Tecnológica para Estudiantes Universitarios: El Caso de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales. *Formación Universitaria*, *9*(2), 17–28. https://doi.org/10.4067/S0718-50062016000200003
Mateo, M. (2001). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. *Proyecto Social: Revista de Relaciones Laborales, ISSN 1133-3189, Nº 9, 2001, Págs. 163-184*, *9*, 163–184.
Melchor, J., Ramos, D. G., Isabel, M., Almaguer, J., Paola, K., Empresarial, C., El, C. O. N., La, U. S. O. D. E., & La, I. Y. (2011). *Business Competition With the Use of Information and*. *3705*(1). http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045339001
Méndez, J., & Méndez, J. (2010). Un sistema de permisos negociables para el control de la contaminación de empresas con vertimientos a la red de alcantarillado. *Sociedad y Economia Redalyc.Org*, *18*, 241–267.
Mera, C., Jiménez, T., & Luis, J. (2005). *Globalización y competitividad de las empresas: los recursos humanos*.
Merton, R. (2002). *Teoría y estructura social*.
Micolta, J., & Oltra, R. (2015). *Biometric id management on organizations*. *4*, 57–72.
Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, *2*.
Molina, L. C. (2002). *Data mining : torturando a los datos hasta que confiesen*. 1–11.
Montejo, A. P. (2001). Evaluación del Desempeño Laboral Año 2 Número 9 Febrero-Marzo. *Charles-Henri*, *Año 2 Núme*(2), 222. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3Bfilename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-

Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20
Morgan, G. (1990). Intereses, Conflictos y Poder: las organizaciones como sistemas políticos. *Imágenes de La Organización*, 127–186.
Murphy, M. H. (2017). Algorithmic surveillance: the collection conundrum. *International Review of Law, Computers and Technology*, *31*(2), 225–242. https://doi.org/10.1080/13600869.2017.1298497
Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, *33*(2), 153. https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510
Noguera, F. F. V., Endara, O. R., & Moreira, J. A. T. (2022). Implementar el Uso de la Inteligencia Artificial para Detectar el Comportamiento del Trabajador en la Prevención de Accidentes Laborales en la Empresa. *Revista Dominio de Las Ciencias*, *8*(1 (Enero-Marzo)), 1035–1045. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383471#
O'Neil, C., & Castillo, C. (2018). La próxima revolución política será por el control de los algoritmos. *El Diario.Es*. https://www.eldiario.es/tecnologia/proxima-revolucion-politica-control-algoritmos_0_830117867.html
Olivera, D., Arano, R., & Cano, M. (2012). La importancia del entorno general en las empresas. *Ciencia Administrativa*, *2*, 62–65. https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/06CA201202.pdf%0Ahttp://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/06CA201202.pdf
Ospina, J. (2006). Talleres de Motivacion. *Revista Ciencias de La Salud*, *4*, 158–160. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56209917
Pablos, J., & Biedma, J. (2013). *La evaluación del rendimiento individual . Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas José María Pablos Teijeiro José María Biedma Ferrer Individual Performance Evaluation . A Valid I*.
Palmero, F., Gómez, C., Carpi, A., & Guerrero, C. (2008). Perspectiva histórica de la psicología de la motivación. *Avances En Psicología Latinoamericana*, *26*(2), 145–170.
Palop, F., & M. Vicente, F. (1999). *VIGILANCIA TECNOLÓGICA E*.
Palop, F., & Vicente, J. M. (1999). Vigilancia Tecnológica E Inteligencia Competitiva. Su Potencial Para La Empresa Española. *… Gestión de Las Persona y …*, 116. http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:Ei24Mz8j1yMJ:scholar.google.com/+Vigilancia+Tecnológica+e+Inteligencia+Competitiva:+Una+Contribución+al+Desarolo+de+Regiones+o+Teritorios+Inteligentes&hl=es&as_sdt=0,5%5Cnhttp://www.delfos.co.cu
Parejo Alfonso, L. (2016). LA VIGILANCIA, LA SUPERVISIÓN Y EL CONTROL ADMINISTRATIVOS (REFLEXIONES SOBRE SU FORMACIÓN, EVOLUCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL). In *El control de la Actividad Estatal* (p. 734). http://www.derecho.uba.ar/docentes/pdf/el-control-de-la-actividad-estatal/cae-parejo-vigilancia.pdf
Pedraja R, L., & Rodríguez P, E. (2004). Efectos Del Estilo De Liderazgo Sobre La Eficacia De Las Organizaciones Públicas. *Revista Facultad de Ingeniería - Universidad de Tarapacá*, *12*(2), 63–73. https://doi.org/10.4067/s0718-13372004000200009
Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, *16*(3), 493–505. https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519
Peguera, M., Guilayn, A., Jeffery, M., & Cuello, R. (2004). *Derecho y nuevas*

tecnologías.
Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, *3*(7), 177–192. https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192
Peppers, D., & Rogers, M. (2009). The social benefit of data sharing'. *1 to 1 Media*.
Pereira, L. . (2015). Una Revisión Teórica Sobre El Estrés Y Algunos Aspectos Relevantes De Éste En El Ámbito Educativo. *Revista Educación*, 171–190. https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/511/527
Pérez del Prado, D. (2009). *Instrumentos GPS y poder de control del empresario*. 49–73. http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/19412
Plata, L. (2013). *El concepto de surveillance. Aspectos éticos desde las ciencias de la información y la comunicación Lic. Ariel Aguirre 1 , Mgtr. María Elisa Martinez 1 1*. *1976*, 28–29.
Pró, M. L., Juan, M., Gonzáles, C., Contreras, L. W., & Yañez, L. C. (2003). *Tecnologías Biométricas aplicadas a la seguridad en las organizaciones*. 55–66.
Ramos. (1981). *The New Science of Organizations: Reconceptualization of the Wealth of Nations*. https://doi.org/SYST GUERR
Ramos, A. G. (1984). Modelos de Homem e Teoria Administrativa. *Revista de Administração Pública*, *18*(2), 3–12.
Regla, I., Sánchez, A., Pérez, Y. A., Sahilyn, Y., & Gómez, T. (1999). CONTRIBUCIONES BREVES Liderazgo: un concepto que perdura. *Acimed*, *7*(2), 132–135. http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7_2_99/aci08299.pdf
Ripollés, J. L. D., & Domínguez, A. I. C. (2009). La prevención de la delincuencia callejera mediante videocámaras. Regulación jurídica y eficacia. *Politica Criminal*, *4*(7), 171–196. https://doi.org/10.4067/s0718-33992009000100006
Robbins, K. (2004). Capítulo I ¿Qué es el comportamiento organizacional? *Comportamiento Organizacional*, 23–28.
Roig, A. (2009). *E-privacidad y redes sociales*.
Romero, Q., Matilde, Y., Monzan, M., Margarita, F., Hernández, T., Matilde, Y., Romero, Q., Margarita, F., Monzant, M., Mendoza, F. M., & Torres, C. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, *9*(27), 22–33.
Roncal, X. (2021). Teletrabajo y capitalismo de vigilancia. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, *23*(1), 177–192. https://doi.org/10.36390/telos231.14
Ruy, G., & Canosa, R. (2010). *OBJETOS MÓVILES EN SISTEMAS MULTI-ROBOT* [Universidad Politécnica de Madrid]. https://oa.upm.es/4499/1/TFM_version_final_Gonzalo_Rodriguez_Canosa.pdf
Salazar, F. (2017). Potencial Estratégico de la Geolocalización de Clientes. *Revista San Gregorio*, *19*, 102–113.
Salgado, O. (2011). El Papel De La Percepción En La Toma De Decisiones De La Alta Dirección. *Iberoforum. Revista de Ciencias Sociales de La Universidad Iberoamericana*, *VI*(12), 156–173. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211022082005%0ACómo
Samayoa, C. (2014). Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión. *Revista Policía y Seguridad Pública*, *1*, 343–351. https://doi.org/10.5377/rpsp.v4i1.1585
Sánchez, I. (2008). Los estilos de dirección y liderazgo Propuesta de un modelo. *Pensamiento & Gestión*, *25*, 1–39.
Sánchez, J., & Barraza, L. (2015). Percepciones sobre liderazgo. *Ra Ximhai*, 161–170. https://doi.org/10.35197/rx.11.01.e2.2015.10.js
Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del

desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento y Gestión*, *32*, 54–82. http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf
Sánchez, M. H. (1997). na Aplicación de la Teoría de Sistemas al Desarrollo de Productos. *Eafit*, *1*.
Santiago, A. (2017). La sociedad de control: una mirada a la educación del siglo XXI desde Foucault. *Revista de Filosofía*, *73*(2017), 317–336. https://scielo.conicyt.cl/pdf/rfilosof/v73/0718-4360-rfilosof-73-01-00317.pdf%0Ahttp://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-43602017000100317&lng=en&nrm=iso&tlng=en
Saravia, E. (2014). Caracterización de estilos de liderazgo mediante el análisis de redes sociales. *Journal of Business*, *6*(1), 30–42. https://doi.org/10.21678/jb.2014.65
Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., & Levi, L. (2000). Factores psicosociales y de la organización. *Enciclopedia de Salud y Seguridad En El Trabajo*, *34*(1), 61–64. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf
Savedra, F. (2015). Marketing Y Redes Sociales Digitales. *Ediciones Uninorte*, *26*(47), 205–231. http://www.redalyc.org/pdf/205/20531182009.pdf
Schindel, E. (2018). *Biometria, Normalizacion de los cuerpos*. *18*(1), 11–31.
Schofield, P. (2009). *BENTHAM : a guide for the perplexed*.
Schumpeter, J. A. (1942). *CAPITALISM , SOCIALISM*.
Sellés, R. (2016). *El Uso De Las Redes Sociales En El Ámbito Empresarial: Análisis De Los Determinantes De Su Adopción, Intensidad De Uso E Influencia*.
Simancas, R. A., Silvera, A. de J., Garcés Giraldo, L. F., & Hernández Palma, H. G. H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, *23*(82), 377–391. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008
Solano-pinzón, N., Pinzón-marroquín, D., & Guerrero, W. J. (2017). *Modelos de localización de cámaras de vigilancia en una red de transporte público masivo*. *13*(25), 71–93. https://doi.org/10.17230/ingciencia.13.25.3
Tascon, M. (2013). Pasado, presente y futuro. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, *95*.
Timan, T., Galič, M., & Koops, B.-J. (2017). *Surveillance Theory and Its Implications for Law*. *October*. https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199680832.013.31
Timan, T., & Koops, B. (2017). *Bentham , Deleuze and Beyond : An Overview of Surveillance Theories from the Panopticon to Participation*. 9–37. https://doi.org/10.1007/s13347-016-0219-1
Torres, I. (2015). Inflexiones foucaulteanas sobre la sociedad de control. *Tabula Rasa*, *23*, 219–242. https://doi.org/10.25058/20112742.48
Toscani, D. (2015a). *Redalyc.VIGILANCIA DEL TRABAJADOR MEDIANTE DISPOSITIVO GPS COLOCADO EN EL VEHÍCULO DE LA EMPRESA: LÍMITES Y GARANTÍAS. COMENTARIO A LA STSJ MADRID NÚM. 260/2014, DE 21 DE MARZO (AS 2014, 823)*. 748–757.
Toscani, D. (2015b). *Vigilancia Del Trabajador Mediante Dispositivo Gps Colocado En El Vehículo De La Empresa: Límites Y Garantías. Comentario a La Stsj Madrid Núm. 260/2014, De 21 De Marzo (As 2014, 823)*. *21*(260), 748–757.
Toscanini, G. (2015). Toscani Giménez. *Scielo*, *21*(260), 748–757.
Toscano, D. (2008a). El Bio-poder en Michel Foucault. *Universitas Philosophica*, *25*(51), 39–57. https://www.redalyc.org/pdf/4095/409534415003.pdf

Toscano, D. (2008b). El Bio-poder en Michel Foucault. *Universititas Philosophica*, *25*(51), 39–57.
Turow, J. (1997). *Breaking Up America: Advertisers and the New Media World*. 200–216.
Valcárcel, V. (2004). DATA MINING Y EL DESCUBRIMIENTO DEL CONOCIMIENTO. *Industrial Data*, 83–86.
Valle, D., & Osorio, M. (2020). *Neuroliderazgo . estrategia para la apropiación social de conocimiento en las organizaciones Neuroliderazgo : estrategia para la apropiación social de conocimiento en las organizaciones*. *October*.
Valle, F. (2022). Los dispositivos de geolocalización del trabajador como medio de prueba en el proceso laboral. *AIS: Ars Iuris Salmanticensis*, *9*(2), 29–55. https://doi.org/10.14201/ais2021922955
Vargas, C., & Peñaloza, J. (2020). *BIG DATA- aplicaciones en la empresas, la justicía y la Docencía* (Issue February).
Vargas, G. (2009). Sociología de las organizaciones: Una perspectiva desde el poder y la autoridad para entender la cohesion social: el caso de la banca en Colombia. *Pensamiento & Gestión*, *26*, 39–72.
Vélez, M. (2006). El proceso de toma de decisiones como un espacio para el aprendizaje en las organizaciones. *Revista Ciencias Estratégicas*, *14*(16), 153–171.
Vivar, J. M. F. (2018). Algoritmos, aplicaciones y Big data, nuevos paradigmas en el proceso de comunicación y de enseñanza-aprendizaje del periodismo de datos. *Revista de Comunicación*, *17*(2). https://doi.org/10.26441/RC17.2-2018-A12
Washington, J. (2013). Teoría De Las Contingencias Múltiples Dinámicamente Entrelazadas Abriendo La Caja Negra Del Ajuste Contingente. *Ciencias Administrativas*, *2*, 21–32.
Wong, S., & Lency, B. (2018). *DISEÑO Y DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE VISITAS TÉCNICAS A INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS*. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
Zamora, A. (2018). *Artificial : Entre La uttopía y la distopía*. https://revistaciencias.inacipe.gob.mx/index.php/02/article/view/432/346
Zampa, R. C. (2009). *Planificacion y Control de gestion de RH* (Brujas (ed.); Brujas).
Zamyatin, D. E., & Orwell, G. (2006). *El panóptico moderno Célida Godina Herrera*. 1–11.
Zapata, M. (2012). *Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos .*
Zavarce, C. (2013). Arquitectura Estratégica: ¿Cómo alinear la estratégia con la organización? *Revista Científica Ciencias Humanas*, 21–32. https://www.redalyc.org/pdf/709/70928419002.pdf
Zuboff, S. (2015). Big other: Surveillance capitalism and the prospects of an information civilization. *Journal of Information Technology*, *30*(1), 75–89. https://doi.org/10.1057/jit.2015.5

VI.- ANEXOS

ANEXO 1.- Ponderación de revistas Sopas

Scopus Preview

Author search Sources ? Create account Sign in

Source details

Revista de Ciencias Sociales

Open Access ⓘ

Scopus coverage years: from 2007 to Present

Publisher: Universidad del Zulia

ISSN: 1315-9518

Subject area: Social Sciences: General Social Sciences

Source type: Journal

View all documents > | Set document alert | Save to source list

CiteScore 2020
1.5 ⓘ

SJR 2020
0.226 ⓘ

SNIP 2020
1.770 ⓘ

CiteScore | CiteScore rank & trend | Scopus content coverage

Improved CiteScore methodology ×

CiteScore 2020 counts the citations received in 2017-2020 to articles, reviews, conference papers, book chapters and data papers published in 2017-2020, and divides this by the number of publications published in 2017-2020. Learn more >

CiteScore 2020

$$1.5 = \frac{\text{447 Citations 2017 - 2020}}{\text{290 Documents 2017 - 2020}}$$

Calculated on 05 May, 2021

CiteScoreTracker 2021 ⓘ

$$2.1 = \frac{\text{792 Citations to date}}{\text{370 Documents to date}}$$

Last updated on 05 October, 2021 • Updated monthly

CiteScore rank 2020 ⓘ

Category	Rank	Percentile
Social Sciences — General Social Sciences	#84/260	67th

View CiteScore methodology > | CiteScore FAQ > | Add CiteScore to your site

REPUBLICA DEL ECUADOR Notaría Octava del Cantón Guayaquil Abg. Marina Vásquez Cruz

Language

日本語に切り替える

切换到简体中文

切換到繁體中文

Русский язык

Customer Service

Help

Contact us

REPUBLICA DEL ECUADOR
Notaria Octava del Canton Guaq
Abg. Luz Marina Vásquez Cruz

SEVIER

Terms and conditions ↗ Privacy policy ↗

Copyright © Elsevier B.V ↗. All rights reserved. Scopus® is a registered trademark of Elsevier B.V.

We use cookies to help provide and enhance our service and tailor content. By continuing, you agree to the use of cookies.

RELX

ABG. LUZ MARINA VÁSQUEZ CRUZ
NOTARIA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial DOY FE
Que el documento que antecede(n) en 02 Foja(s)
fue materializado de la web y/o sonorte electrónico

Guayaquil 21 OCT 2021

Abg. Luz Marina Vásquez Cruz
Notaria Octava
del Cantón Guayaquil

Scopus Preview

Author search Sources Create account Sign in

Source details

Universidad y Sociedad

Scopus coverage years: from 2020 to Present

Publisher: University of Cienfuegos, Carlos Rafael Rodriguez

ISSN: 2415-2897 E-ISSN: 2218-3620

Subject area: Business, Management and Accounting: General Business, Management and Accounting

Economics, Econometrics and Finance: General Economics, Econometrics and Finance

Social Sciences: General Social Sciences View all

Source type: Journal

View all documents > Set document alert Save to source list Source Homepage

CiteScore 2020
0.0

SNIP

CiteScore CiteScore rank & trend Scopus content coverage

Improved CiteScore methodology

CiteScore 2020 counts the citations received in 2017-2020 to articles, reviews, conference papers, book chapters and data papers published in 2017-2020, and divides this by the number of publications published in 2017-2020. Learn more >

CiteScore 2020

$$0.0 = \frac{\text{12 Citations 2017 - 2020}}{\text{409 Documents 2017 - 2020}}$$

Calculated on 05 May, 2021

CiteScoreTracker 2021

$$0.1 = \frac{\text{70 Citations to date}}{\text{706 Documents to date}}$$

Last updated on 05 October, 2021 • Updated monthly

CiteScore rank 2020

Category	Rank	Percentile
Business, Management and Accounting — General Business, Management and Accounting	#206/218	5th
Economics, Econometrics and Finance — General Economics	#235/243	3rd

View CiteScore methodology > CiteScore FAQ > Add CiteScore to your site

REPUBLICA DEL ECUADOR Notaría Octava del Cantón Gualaquiza Abg. Luz Marina Vásquez Cruz

About Scopus

What is Scopus

Content coverage

Scopus blog

Scopus API

Privacy matters

Language

日本語に切り替える

切换到简体中文

切換到繁體中文

Русский язык

Customer Service

Help

Contact us

REPUBLICA DEL ECUADOR
Notaria Octava del Canton Guayaquil
Abg. Luz Marina Vásquez Cruz

ELSEVIER

Terms and conditions ↗ Privacy policy ↗

Copyright © Elsevier B.V ↗. All rights reserved. Scopus® is a registered trademark of Elsevier B.V.

We use cookies to help provide and enhance our service and tailor content. By continuing, you agree to the use of cookies.

RELX

ABG. LUZ MARINA VASQUEZ CRU
NOTARIA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUI
De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial DOY Fi
Que el documento que antecede(n) en 02 Foja(s
fue materializado desde un soporte electronic

Guayaquil 21 OCT 2021

Abg. Luz Marina Vásquez Cruz
Notaria Octava
del Cantón Guayaquil

Factura: 001-004-000101772

20210901008C03108

CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS MATERIALIZADOS DESDE PÁGINA WEB O DE CUALQUIER SOPORTE ELECTRÓNICO N° 20210901008C03108

RAZÓN: De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial doy fe que el documento que antecede en 2 foja(s) útil(es) fue materializado a petición del señor (a) HUBER GREGORIO ECHEVERRIA VASQUEZ, de la página web y/o soporte electrónico, https://www.scopus.com/sourceid/5600152899 el día de hoy 21 DE OCTUBRE DEL 2021, a las 12:22, todo lo cual certifico amparado en las atribuciones que me otorga la Ley Notarial. Para constancia, copia física del documento materializado queda archivado en el libro de Certificaciones. La veracidad de su contenido y el uso adecuado del(los) documento(s) certificado(s) es (son) de responsabilidad exclusiva de la(s) persona(s) que lo(s) utiliza(n).

GUAYAQUIL, a 21 DE OCTUBRE DEL 2021, (12:22).

CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS MATERIALIZADOS DESDE PÁGINA WEB O DE CUALQUIER SOPORTE ELECTRÓNICO N° 20210901008C03108

RAZÓN: De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial doy fe que el documento que antecede en 2 foja(s) útil(es) fue materializado a petición del señor (a) HUBER GREGORIO ECHEVERRIA VASQUEZ, de la página web y/o soporte electrónico, https://www.scopus.com/sourceid/21101037901 el día de hoy 21 DE OCTUBRE DEL 2021, a las 12:22, todo lo cual certifico amparado en las atribuciones que me otorga la Ley Notarial. Para constancia, copia física del documento materializado queda archivado en el libro de Certificaciones. La veracidad de su contenido y el uso adecuado del(los) documento(s) certificado(s) es (son) de responsabilidad exclusiva de la(s) persona(s) que lo(s) utiliza(n).

GUAYAQUIL, a 21 DE OCTUBRE DEL 2021, (12:22).

NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ
NOTARÍA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

ANEXO 2.- Instrumento de levantamiento de información

TEST DE VIGILANCIA CONTROL Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

1.- Nombre de la empresa: **2.- Tipo:** ☐ **Público (1)** ☐ **Privado (2)**
3.- Ciudad: **4.- Provincia:**

SECCIÓN 1: INFORMACIÓN GENERAL

5.-Sexo	Masculino (1)		Femenino (2)	
6.-Estado civil	Casado (1)	Soltero (2)	Divorciado (3)	Viudo (4)
7.-Tipo de industria	Servicio (1)	Manufactura (2)	Comercialización (3)	Agrícola (4)
8.-Area de trabajo	Ventas (1)	Operación (2)	Finanzas (3)	Administración (4)
9.- Nivel jerárquico	Jefe (1)	Supervisor (2)	Operario (3)	Auxiliar (4)
10.-Instrucción	Primaria (1)	Secundaria (2)	Tercer nivel (3)	Cuarto nivel (4)
11.-Tiempo de trabajo	1-2 años (1)	3-5 años (2)	5-8 años (3)	Más de 8 años (4)
12.-Edad	Hasta 20 años (1)	20- 30 años (2)	30- 40 años (3)	Más de 40 años (4)

SECCIÓN 2: EFICACIA DE LA VIGILANCIA

Objeto de vigilancia "todo bien, recurso, proceso, actividad o tarea considerada para ser vigilada"

IDENTIFICACIÓN DE OBJETOS DE VIGILANCIA

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
13	Todas las situaciones que se vigilan en su área son resultado de problemas serios que afecten o puedan afectar la organización					
14	Todos los problemas u oportunidades identificados a todo nivel pasan por un diálogo y análisis (más de dos personas) previo al proceso de vigilancia					
15	Se cuenta con la información necesaria para iniciar con el proceso de vigilancia					
16	La comunicación sobre los elementos del ambiente, son eficiente para la identificación de oportunidades y problemas a todo nivel					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

CAPTURA DE DATOS DE OBJETOS DE VIGILANCIA

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
17	Se cuantifica y se evalúa técnicamente los problemas de acceso de información					
18	Se cuenta con los medios y tecnología necesaria para la captura de información de diversas fuentes y áreas					
19	Existe el compromiso de áreas y personas que manejan datos para la captura y entrega de información					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

ANÁLISIS DE DATOS DE OBJETOS DE VIGILANCIA

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
20	Se cuenta con rangos para análisis de cada objeto a vigilar (objetivo, actividad o tarea o supervisar)					
21	El personal responsable de analizar situaciones difíciles en la organización recibe capacitación específica para la tarea					

22	Los análisis siempre ayudan a la correcta toma de decisiones					
23	Considera que toda la información generada por los trabajadores es usada correctamente para el análisis de problemas					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

NIVEL DE VIGILANCIA

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
24	Nivel de vigilancia ostensiva sobre las personas					
25	Hay inversión regular en tecnología de vigilancia y control					
26	Hay políticas y/o reglamentos relacionados a la cultura de vigilancia y/o seguridad en la organización					
27	Hay unidades centralizadas de vigilancia y/o control de objetivos y actividades, que funcionan de forma independiente					
28	Nivel de vigilancia sobre las actividades y funciones					

1: Nulo; 2: muy bajo; 3: regular; 4: alto; 5: muy alto

SECCIÓN 3: EFICACIA DEL CONTROL

Objeto de control "toda actividad o tarea planificada que requiere de monitoreo y evaluación continua"

IDENTIFICACIÓN DE OBJETOS DE CONTROL

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
29	Los objetos de control son resultado de experiencias recursivas visualizadas en problemas recurrentes de los procesos de la empresa					
30	Todos los objetos de control tienen establecidas métricas y metas que permitan su posterior evaluación					
31	Los objetos de control están alineados a los objetivos estratégicos de la organización					
32	La organización siempre define responsable para todos los objetos de control a todo nivel					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

MONITOREO

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
33	Se cuenta con los medios para la ejecución de captura de datos de diversas fuentes y áreas de forma estandarizada y sistematizada					
34	El monitoreo se ejecuta de manera periódica					
35	El monitoreo genera información en gran volumen para la ejecución del análisis.					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

EVALUACIÓN

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
36	Se compara resultados obtenidos con metas, históricos o líneas base de datos anteriores					
37	La evaluación está soportada de herramientas matemáticas y estadísticas					
38	La organización usa gráficas de control para soportar la evaluación					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

RETROALIMENTACIÓN

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
39	Se actúa en la corrección de forma inmediata a la detección de un problema					
40	Hay suficiente información para toma de decisiones					
41	Existe el compromiso del personal en cambiar procedimientos y normas					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

SECCIÓN 4: ENFOQUES DE LA VIGILANCIA

VIGILANCIA HUMANA

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
42	La exigencia en el control de horas de entradas y salidas del personal de la organización es evidente					

43	La organización está pendiente de las actividades que su personal ejecuta en todo momento					
44	La organización controla los contenidos de su computador					
45	La organización está pendiente de su ubicación física suya en cada momento					
46	La organización utiliza las redes sociales para establecer vigilancia sobre las acciones de sus colaboradores					
47	Graban sonidos o llamadas telefónicas como mecanismo de control					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

		SI	NO
48	Considera que la vigilancia humana aporta a la eficiencia y eficacia de la organización		

VIGILANCIA OPERACIÓN

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
49	Revisión de resultados de actividades planificadas (min semanal)					
50	Planificación semanal de actividades					
51	Gestión de equipos, materiales e insumos					
52	Gestión del talento humano en las actividades					
53	Líneas de liderazgo y reportes claras					
54	Estudio de los resultados asociándolos con el objetivo mensual y anuales					
55	Procedimientos claros y actualizados de las actividades					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

		SI	NO
56	Considera que la vigilancia de la operación aporta a la eficiencia y eficacia de la organización		

VIGILANCIA AMBIENTE

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
57	Revisión de resultados y planes de la competencia					
58	Recopilan datos de clientes para análisis					
59	Realizan gestión preventiva de temas legales o reglamentarios (leyes) que pueden afectar a la organización					
60	Estudio de nuevas plazas o mercados					
61	Diseño y desarrollo de productos nuevos					
62	Búsqueda de socios estratégicos					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

		SI	NO
63	Considera que la vigilancia del ambiente aporta eficiencia y eficacia de la organización		

SECCIÓN 5: USO DE TECNOLOGÍA PARA LA VIGILANCIA

TECNOLOGÍAS DE VIGILANCIA

		SI	NO	NO SE
64	Sistemas informáticos de captura de información			
65	APP programas de celular en línea			
66	Big data (Minería de datos para toma de decisiones)			
67	BALANCED SCORECARD			
68	ERP (Sistemas integrados)			
69	Control Biométrico			
70	Control de contenidos web y redes sociales			
71	Cámaras de seguridad			
72	GPS			
73	Grabadoras de audio			
74	Dispositivos detectores de metal			

75	CRM (Sistema de análisis de clientes)	SI	NO	

SECCIÓN 6: COMPORTAMIENTO HUMANO

NIVELES DE ESTRÉS

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
76	Te sientes cansado gran parte del tiempo incluso cuando has dormido suficiente					
77	Crees que tu rendimiento es menor que el que debería ser					
78	Te fastidia las exigencias continuas y repetitivas que te hacen otras personas					
79	Dedicas más tiempo a tu trabajo de lo acordado en tu contrato					
80	Sientes malestar en tu salud con cierta frecuencia					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

RELACIÓN FAMILIAR

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
81	Tienes problemas con tu padres o pareja por cuestiones laborales					
82	Tienes problemas frecuentes en el cumplimiento de eventos importante de tu familia o amigos					
83	Tienes problemas frecuentes de tiempo con tus hijos o seres dependientes de usted					
84	Tienes problemas frecuentes de compartir tiempo con las personas que estimas					
85	Tus familiares te sugieren que les dediques más tiempo					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
86	Tienes la posibilidad de manifestar mi opinión frente a una situación relacionada a la organización					
87	Tienes el mismo acceso de información que mi jefe en cuanto a la proceso que se maneja en conjunto					
88	Existen medios tecnológicos para expresarme ante mi jefe y compañeros					
89	Considero que las instrucciones para la ejecución de trabajo son claras					
90	Sientes que en tu equipo de trabajo existe buena comunicación					
91	Mis comentarios y sugerencias son bien recibidos y soportan la mejora continua de los procesos					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

MOTIVACIÓN

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
92	El reconocimiento social que se le tiene a usted en comparación a sus compañeros es adecuado en relación a su desempeño					
93	Mis comentarios son considerados para la toma de decisión					
94	Me siento con ánimos y energías para cumplir con mi trabajo diario					
95	Recibo un trato justo en mi trabajo					
96	Mis jefes tienen una buena relación conmigo					
97	La relación con mis compañeros me motiva					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

DESEMPEÑO

No	PREGUNTA	1	2	3	4	5
98	Recibes capacitación constante					
99	Tus acciones han permitido que la empresa solucione problemas significativos					
100	Su jefe considera su experiencia y aportes en el área					
101	Tus calificaciones en evaluaciones de desempeño siempre son sobresalientes					
102	Resuelve problemas y conflictos trabajando en equipo					
103	Ha recibido reconocimiento de parte de sus superiores					

1: nunca; 2: muy pocas veces; 3: algunas veces; 4: casi siempre; 5: siempre

Encuestador: Materia:

ANEXO 3.- Delimitacion de la Población (INEC)

Número de Empresas por Tamaño de Empresa

Tamaño de Empresa	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Microempresa	710.919	791.896	811.444	801.040	791.047	828.357	829.711	
Pequeña empresa	63.572	66.655	69.378	68.389	64.930	65.671	64.888	
Mediana empresa A	7.128	7.771	8.296	8.426	7.610	8.330	8.665	
Mediana empresa B	4.812	5.292	5.697	5.445	5.168	5.501	3.809	
Grande empresa	3.552	3.833	4.113	4.093	3 7.610	4.346	4.283	
Total	**789.983**	**875.447**	**898.888**	**887.393**	**872**	**911.307**	**913.356**	

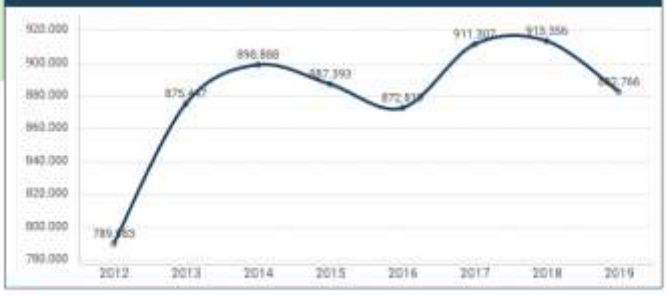
Descargar reporte

Descargar reporte percápita

Tamaño de empresa

- Grande empresa
- Mediana empresa A
- Mediana empresa B
- Microempresa
- Pequeña empresa

Evolución del número de empresas por Tamaño de Empresa



Tasa per cápita por cada 10.000 habitantes - Nacional

Proporción del número de Empresas por Tamaño de Empresa

ANEXO 3.- Evaluación de Instrumentos de trabajo

VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTO

Lic. Luis Cárdenas
Socio Principal – Q Consulting

De mis consideraciones

Es grato dirigirme ante usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y personal, solicito su inapreciable colaboración para la validación de contenidos e ítems que conforman el instrumento adjunto de recolección de datos, que serán aplicados a una muestra seleccionada, para el estudio de "LA TECNOLOGÍA Y LOS SISTEMAS DE VIGILANCIA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS GRANDES EMPRESAS DEL ECUADOR", para obtener el grado en doctor en gestión tecnológica.

Para ello se deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus alternativas y colocar sus observaciones si el caso lo amerita.

Se agradece de antemano el soporte dado a este proceso de validación, pilar para la ejecución de un estudio serio y bien planificado.

Muy atentamente

Huber Echeverría
Doctorando

VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTO

CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe, Luis Cárdenas, de nacionalidad paraguaya, con documento de identidad N° 1251015, de profesión Licenciado en Administración de Empresa, ejerciendo actualmente como Consultor y Socio Principal de la firma Q Consulting.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el proyecto de investigación para tesis de grado doctoral del programa de gestión tecnológica de la Escuela Politécnica Nacional.

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítem				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de Ítem				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Fecha: 31 de setiembre del 2019

Firma

C.I.: 1251015

Origen de Revisión: Paraguay

VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTO

Wagner Wilson de Castro
Ingeniero y Experto en Gestión de Riesgos

De mis consideraciones,

Es grato dirigirme ante usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y personal, solicito su inapreciable colaboración para la validación de contenidos e ítems con conforman el instrumento adjunto de recolección de datos, que serán aplicados a una muestra seleccionada, para el estudio de "LA TECNOLOGÍA Y LOS SISTEMAS DE VIGILANCIA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS GRANDES EMPRESAS DEL ECUADOR", para obtener el grado en doctor en gestión tecnológica.

Para ello se deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus alternativas y colocar su observación si el caso lo amerita.

Se agradece de antemano el soporte dado a este proceso de validación, pilar para la ejecución de un estudio serio y bien planificado.

Muy atentamente

Huber Echeverria
Doctorando

VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTO

CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe, Wagner Wilson de Castro, de nacionalidad brasileña, con documento de identidad No 2.2954.300/SSP-DF, de profesión Auditor-Fiscal, experto en gestión de riesgos de la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (Encuesta – Anexo Único), a los efectos de aplicación en el proyecto de investigación para tesis de grado doctoral del programa de gestión tecnológica de la Escuela Politécnica Nacional.

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítem				x
Amplitud de contenido				x
Redacción de ítem			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

Fecha: Brasilia, 14 de octubre de 2019.

Firma

Cí: 2.954.300/SSP DF

Origen de Revisión: Brasil

VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTO

Ing. Samara Samaniego
Gerente de Recursos Humanos

De mis consideraciones

Es grato dirigirme ante usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y personal, solicito su inapreciable colaboración para la validación de contenidos e ítem que conforman el instrumento adjunto de recolección de datos, que serán aplicados a una muestra seleccionada, para el estudio de "LA TECNOLOGÍA Y LOS SISTEMAS DE VIGILANCIA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS GRANDES EMPRESAS DEL ECUADOR", para obtener el grado en doctor en gestión tecnológica.

Para ello se deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus alternativas y colocar sus observaciones si el caso lo amerita.

Se agradece de antemano el soporte dado a este proceso de validación, pilar para la ejecución de un estudio serio y bien planificado.

Muy atentamente

Huber Echeverría
Doctorando

VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTO

CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe, Samara Rocio Samaniego Gálvez de nacionalidad ecuatoriana, con documento de identidad No 0911203198, de profesión Psicopedagoga, ejerciendo actualmente como Subgerente Talento Humano de la institución Furoiani Obras y Proyectos S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (encuesta), a los efectos de aplicación en el proyecto de investigación para tesis de grado doctoral del programa de gestión tecnológica de la Escuela Politécnica Nacional.

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Item			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de Item			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Fecha: 31 de octubre del 2019

Furoiani Obras y Proyectos S.A.
COD. TALENTO HUMANO
Firma

CI: 091120319-8

Origen de Revisión: Ecuador