

Revista de Ciencias Sociales



Revista de Ciencias Sociales

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.

* Doctorando en Gestión Tecnológica. Magister en Administración de Empresas. Director de Emprendimiento. Docente en la Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador. E-mail: hecheverriav@unemi.edu.ec  ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1581-1482>

** Doctor en Administración. Docente en la Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. E-mail: andres.abad@epn.edu.ec  ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8834-0218>

*** Doctora en Psicología. Docente en la Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. E-mail: valentina.ramos@epn.edu.ec  ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7803-8461>

Recibido: 2021-03-23 · Aceptado: 2021-06-11

Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>

Technified human labor surveillance as a mechanism for disciplining workers in Ecuador

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 Foucault (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 (Foucault, 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 estudio 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, entendiéndose 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 laborales.

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%
Niveles de estrés	Normal 25,55%	Alto 67,32%	Intolerable 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%

Cont... Tabla 4

DESEMPEÑO	Capacitación constante	34,5%
	Colaborador competente	32,1%
	Manejo de conflictos	38,2%
	Comunicación ascendente	25,20%
	Acceso a información	16,80%
COMUNICACIÓN	Medios adecuados comunicación	31,50%
	Herramientas básicas comunicación	65,59%
	Comunicación interpersonal	35,70%
	Comunicación clara a subordinado	42,57%
	Cansancio de subordinados	51,65%
ESTRÉS	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 transferencia 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 transmisión 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*, entendiéndose que los ambientes laborales 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

Variables del Comportamiento	Vigilancia Humana Laboral			Sig
	Bajo	Normal	Alto	
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 (Echeverría, 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 (Orgambidez-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 practica 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, entendiéndose 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, entendiéndose 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. Vacío-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>
- Echeverría, 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 Economía*, 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 teoría 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.
- Orgambidez-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://ideas.repec.org/a/erv/contri/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., García-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 β NiAl 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). *Economía y sociedad*. Primera parte: Teoría de las categorías sociológicas. <https://biblioteca.org.ar/libros/131823.pdf>
- Weinert, A. B. (1985). *Manual de Psicología de la Organización*