

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 Vásquez¹; Andrés Abad² y Valentina Ramos²

⁽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 transcurso 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

Publicado como artículo científico en Revista de Investigación Enlace Universitario, Volumen 19 (1), 80 - 91

Palabras Claves: *Vigilancia, Control, Vigilancia Organizacional*

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*

1. 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 monitoreos 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.

2. 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 los modelos de vigilancia y control bajo los efectos de las teorías organizacionales, considerando sus principios como impulsores 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

3. 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 desvío (Ishikawa, 1994), su principio etimológico proviene del latín *contra-rotulus*, evaluar/comparar, permitiendo definirlo como un proceso de evaluación mediante comparación (Parejo, 2016).

El estudio del control toma relevancia en las

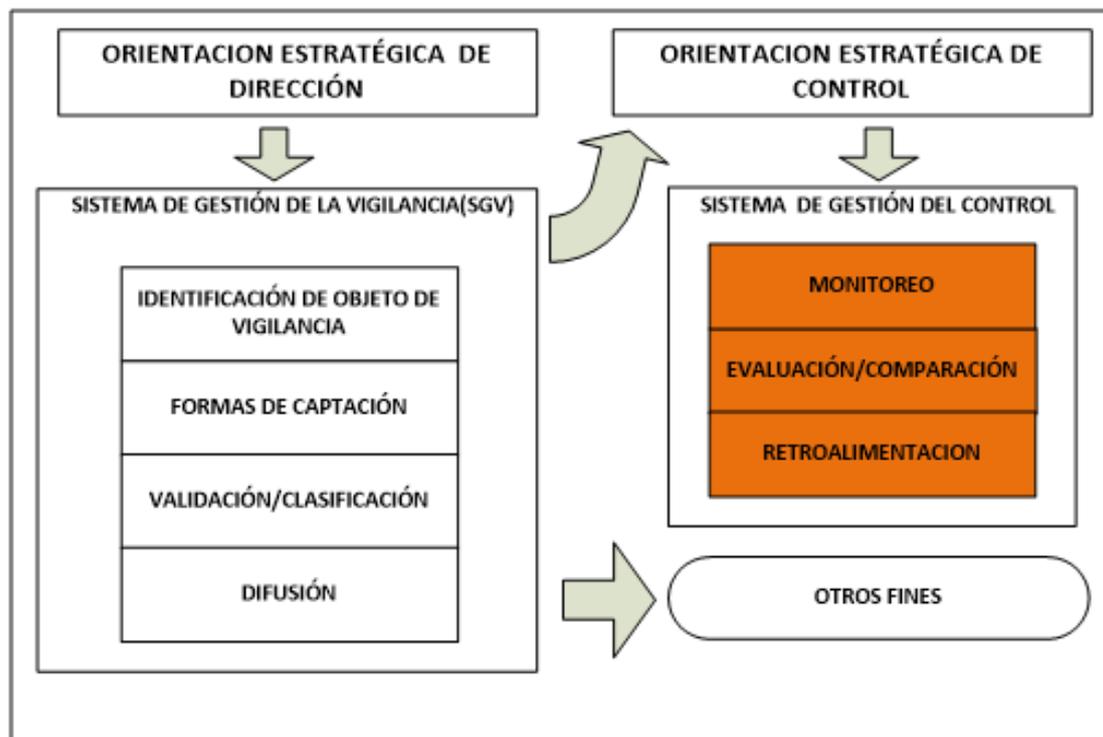


Fig. 1.-Relación de los sistemas de vigilancia y control

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 obser-

vancia, 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 de las 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 in-

formación 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).

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



Fig. 2: Enfoque de la vigilancia en las organizaciones.

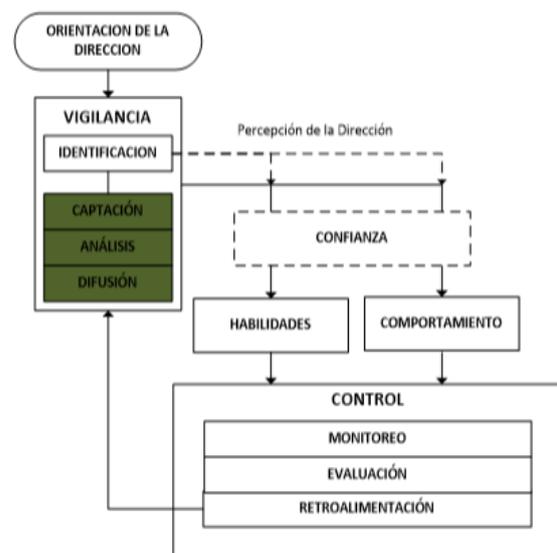


Fig. 3: Enfoque de vigilancia al sujeto en la organización.

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 límites identificables de su ambiente o supra sistema” (Kast y Rosenzweig, 1979) la búsqueda 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 identi-

ficación 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.

Sin embargo con la implementación del modelo sistémico en las organizaciones se empezaron a observar tendencias claras de un racionalismo instrumental radical, el ser hu-

mano 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

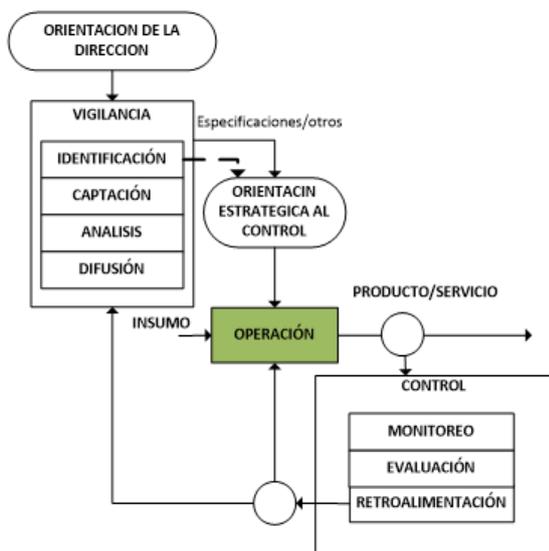


Fig. 4: Enfoque de la vigilancia a la producción.

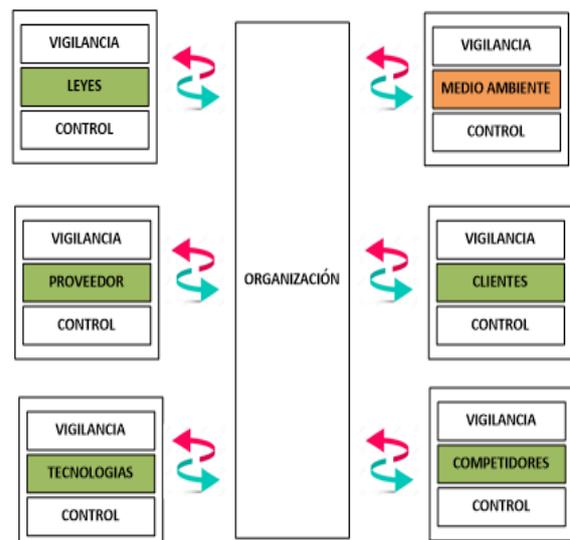


Fig. 5: Enfoque de vigilancia al ambiente.

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.

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.

4. 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 al principio de la responsa-

bilidad, 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 Lopez, 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 aper-

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

5. 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 cen-

trados 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.

6. 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 Fa-

dul 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 rationality, 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, contrôle*.

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). *Introducción a la Control de la Calidad*. España.
- Kast, E., y Rosenzweig, J. (1979). La teoría de sistemas en la organizaciones.
- Katz, D., y Kahn, R. (1986). *Psicología 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 trabajo 1.
- Taylor, F. (1961). *Principios de la administración*.
- Weber, M. (1968). *Economía y sociedad- Primera Parte: Teoría de las categorías sociológicas*, 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>