

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 Vásquez¹

E-mail: hecheverriav@unemi.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7803-8461>

Andrés Abad Merchán²

E-mail: andres.abad@epn.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1581-1482>

Valentina Ramos Ramos²

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.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Echeverría Vásquez, H., Abad Merchán, A., & Ramos Ramos, V. (2019). La vigilancia en las organizaciones: la influencia de la sociedad disciplinaria y de la sociedad del control. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 217-222. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

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 refuerza 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 reclusos 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).

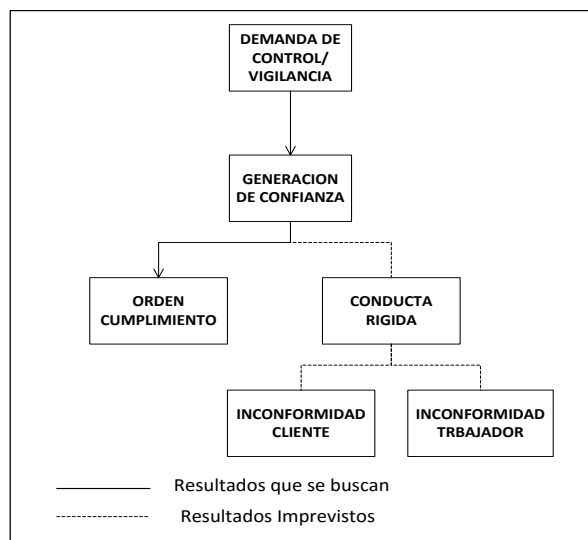


Figura 1. Variante del modelo simplificado de Merton orientado al efecto de la demanda de vigilancia y control.

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

estándares mínimos y máximos de conductas organizacionales que se transforman en hábitos diarios de comportamiento del personal en donde la vigilancia juega un papel importante. Se exige al supervisor que monitoree 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).

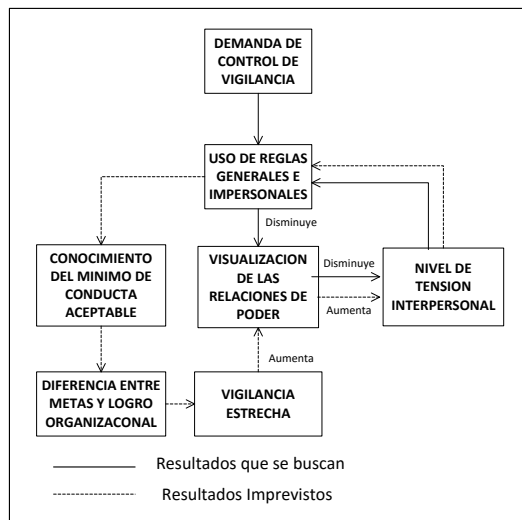


Figura 2. Modelo simplificado de Gouldner.

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 Foucault.

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 (Deleuze & 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 límites identificables de su ambiente o supra sistema*” (Kast & Rosenzweig, 1979). Permite relacionar al subsistema social y operacional como los más importantes

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 adoc-trinamiento 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 transferencia 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).

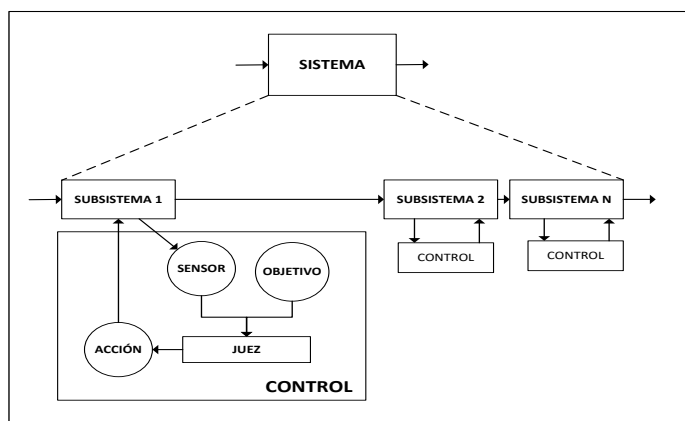


Figura 3. Enfoque de retroalimentación de sistemas.

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 máquina 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>
- Focault, 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 Marques, 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.