

# IMPACTO DE LA PSICOLOGÍA EN EL TRABAJADOR

Brandon Pomares, Lina Villamil, Eduardo Arrieta, Calor Torres y María Sierra<sup>1</sup>

***“El trabajo es una actividad típicamente social. El nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que por los incentivos salariales. La actitud del empleado frente a su trabajo y la naturaleza del grupo en el cual participa son factores decisivos de la productividad.”***

**Elton Mayo**

## RESUMEN

La Teoría de las Relaciones Humanas se preocupó, prioritariamente, por estudiar la opresión del hombre a manos del esclavizante desarrollo de la civilización industrializada. Elton Mayo, el fundador del movimiento, dedicó sus libros a examinar los problemas humanos, sociales y políticos derivados de una civilización basada casi exclusivamente en la industrialización y en la tecnología. Sus causas, que son más profundas son definidas por Mayo de esta manera:

- a) El trabajo es una actividad típicamente social. El nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que por los incentivos salariales. La actitud del empleado frente a su trabajo y la naturaleza del grupo en el cual participa son factores decisivos de la productividad.
- b) El obrero no actúa como individuo aislado sino como miembro de un grupo social.
- c) La tarea básica de la administración es formar una elite capaz de comprender y de comunicar, dotada de jefes democráticos, persuasivos y apreciados por todo el personal.

## PALABRAS CLAVE

Pueblos, los trabajadores, las empresas, la psicología, la relación, el grupo, el almacenamiento, los experimentos, la sociología, la cooperación, organización, administración.

## ABSTRACT

The Theory of Human Relations is concerned, primarily, to study the oppression of man at the hands of enslaving development of industrialized civilization. Elton Mayo, the founder of the movement, dedicated his book to examine the human, social and political problems of a civilization based almost exclusively on industrialization and technology. Its causes, which are deeper are defined by May this:

- a) Work is a typically social activity. The production level is more influenced by group norms that wage incentives. Employee attitude in front of his work and the nature of the group in which it participates are decisive factors in productivity.
- b) The worker does not act as an isolated individual but as a member of a social group.
- c) The basic task of management is to form an elite able to understand and communicate, endowed with democratic leaders persuasive and appreciated by all the staff.

## KEY WORDS

Peoples, workers, businesses, psychology, relationship, group, production, stock, experiments, sociology, cooperation, organization, administration.

<sup>1</sup> Trabajo presentado por los estudiantes Brandon Pomares, Lina Villamil, Eduardo Arrieta, Calor Torres y María Sierra, orientados por el Profesor Diego Cardona Arbeláez, de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Libre, Sede Cartagena. Correos electrónicos: brandon\_pomares@unilibrectg.edu.co, lina\_villamil@unilibrectg.edu.co

## INTRODUCCIÓN

La existencia de grupos en las distintas empresas, se mantienen en constante interacción social, la Teoría de las Relaciones Humanas busca dar a conocer cómo se desarrolla el empleado en su trabajo y cuáles pueden ser los factores para que mejoren las condiciones, tanto las del trabajador como las de la empresa. Las relaciones humanas son las acciones y actitudes partiendo de la interacción entre personas y grupos; las personas siempre tratan de ser aceptados en los distintos grupos que se encuentran en la vida, en la empresa no es diferente, además esto influye en cómo se desempeñara el trabajador en su ámbito laboral.

En el presente trabajo se le hace un seguimiento al origen de la Teoría de las Relaciones Humanas y al experimento de Hawthorne, sus fases y las consecuencias principales que trajo dicho experimento

Se parte entonces en enunciar que la Teoría de las Relaciones Humanas es la primera en demostrar la existencia de grupos en las distintas empresas, demostró cómo afectan los distintos grupos en la forma en la que el trabajador se desempeña en la empresa.

Y que se considera al experimento de Hawthorne como el lanzamiento de esta teoría pues en él se vieron reflejados las distintas variables que podían llevar a que un trabajador mejorara su rendimiento o bajara su producción. En las cuatro fases que este lleva se plantean distintas variables de cómo se podía mejorar su forma de trabajar.

## ORÍGENES DE LA TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS

El origen lo podemos ubicar en la necesidad de humanizar y democratizar la administración, cuando en ésta surge la idea de desarrollar las llamadas ciencias humanas dentro de la filosofía pragmática de John Dewey, la psicología de Kurt Lewin y la experiencia y conclusiones de Hawthorne, son capitales para el humanismo en la administración. (Blog, 2016).

La Teoría de las Relaciones Humanas, también se conoce como escuela humanística de la administración, fue desarrollada por George Elton Mayo (1880-1949), científico australiano Profesor y director del Centro de Investigaciones Sociales de la Harvard School of business Administration el cual tuvo gran apoyo por parte de sus colaboradores.

Esta teoría surge en los Estados Unidos y constituye un movimiento de reacción y oposición a la teoría clásica de la administración. Se crea la necesidad de corregir la fuerte tendencia de la des-humanización del trabajo, aparecida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. De ésta manera poco a poco se libera de esos conceptos rígidos y mecánicos de la antigua teoría (clásica), y se adecua a nuevos patrones de vida, las relaciones humanas se convierten en un movimiento típica mente norteamericano, todo ello enfocado a una democratización de conceptos administrativos más fuertes.

*Según Soria (1982) Elton Mayo sugería “que tanto la psicología, como la sociología y las ciencias políticas equipan a los estudios del comportamiento humano con la teoría, pero no con la práctica. Sin embargo, no se puede negar que las ciencias del comportamiento humano han contribuido a volver más científico el proceso administrativo. Aun que se acepta amplia mente que la administración es más bien un arte, también se está de acuerdo que su ejercicio se basa cada vez en una metodología científica, la cual proviene tanto de las ciencias exactas como de las sociales”*

## EL EXPERIMENTO DE HAWTHORNE

1927, el consejo nacional de investigaciones inicio un experimento para evaluar la correlación entre iluminación y eficiencia. La electric Company, bajo la coordinación de Elton mayo amplio el experimento hasta el estudio de fatiga, de los accidentes en el trabajo. Buscando experimentar las distintas variables de la naturaleza psicológica. Esto hizo que el

experimento se prolongara hasta 1932, se llevó a cabo en 4 fases,

1, primera fase del experimento de Hawthorne; se escogieron dos grupos que hicieran el mismo trabajo que tuvieran las mismas condiciones el grupo de observación trabajaba con una intensidad de luz mientras, que el grupo de control tenía una intensidad constante de luz. Buscando explicar cómo afecta el factor de luminosidad en el trabajo. Mostrando una variable llamada factor psicológico en el que los operarios tenían la obligación de producir más cuando la intensidad de la luz era constante. En cambio cuando era variable bajaba su productividad. Dando a entender que el empleado trabaja más cuando siente una presión psicológica debido a la luz.

2, segunda fase del experimento de Hawthorne; se creó un grupo de observación apartado del departamento principal, el grupo tenía herramientas similares, lo que el grupo de observación produjera con sus variables iba a ser comparado con la planta principal. En esta fase se concluyó que los pagos por los esfuerzos individuales eran mejores que los pagos por grupos de trabajo, y además se observó que descansar por 10 minutos en la mañana y 10 en la tarde aumentaba la producción pero si se ponían más periodos de tiempo de descanso bajaba la producción.

3, tercera fase del experimento; uno de los objetivos es investigar las condiciones físicas de los trabajadores para poder llegar a este medio se inició el programa de entrevistas con los empleados con los empleados para conocer sus actitudes y sentimientos respecto al trabajo, oír sus sugerencias respecto al trato recibido por sus supervisores dando buenos resultados y llevándolos a crear la división de investigaciones industriales.

4, cuarta fase del experimento de Hawthorne; escogen trabajadores para hacer un experimento en una sala especial que tenga las mismas condiciones de trabajo ponen un observador afuera de la sala y uno dentro de ella y un

entrevistador habla con el grupo, el experimento tenía como objetivo analizar las actividades informales del grupo.

Se les pagaba según la producción del grupo en el caso de que el operario estuviera por encima de la producción del grupo su salario iba a ser mayor. Una vez tuvieran lo que se juzgaba como una producción normal, reducían el tiempo de trabajo. Los operarios tenían sentimientos de uniformidad dando así a conocer los grupos informales dentro de la empresa que tomaban parte cuando un empleado subía su desempeño por encima del promedio y lo castigaban según las demandas de los otros empleados las cuales podían variar con tratarlo mal y excluirlo del grupo de trabajo.

## CONCLUSIÓN

El experimento de Hawthorne proporciono un esbozo de los principios básicos de la escuela de las relaciones humanas.

Esta teoría es la primera en afirmar la existencia de grupos en la empresa y comprobar que estos tenían sus propias reglas, aparte de las ya impuestas por los jefes también dijo que el nivel de producción no está determinado por la capacidad física o fisiológica del empleado (como afirmaba la teoría clásica) sino por las normas sociales y expectativas del grupo, la capacidad social del trabajador es la que determina.

Las personas suelen apoyarse en el grupo para obtener mayores beneficios y con más facilidad, los trabajadores no actúan o reaccionan como individuos sino como un grupo unido, cuando un trabajador no sigue las normas del grupo es excluido.

Se llega a la conclusión que el trabajador puede cambiar de ambiente no solo lo ayuda a mejorar su rendimiento sino que también lo relaja lo que contradice la teoría científica que dice que entre un trabajador este más tiempo en una posición más útil para la empresa va a ser.

Elton Mayo se opone la conclusión de F. W. Taylor que dice que el trabajador sola

mente trabaja más cuando obtiene una mejor remuneración por su labor. El afirma que los seres humanos estamos motivados mas por la necesidad de estar en grupo, de ser reconocidos de ser tratados de una mejor manera.

Esta teoría se basas más en demostrar, que como se trate un trabajador o un grupo de trabajadores puede llegar a afectar en la empresa de manera positiva o negativa y que creando un mejor ambiente de trabajo dueños ganan más y los empleados no se sentirán esclavizados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. R.F Hoxie, scientific management and labor, journal of political economy, vol 24, p 838, November de 1916.
2. Mayo, E (1938), the human problems of an industrial civilization, T.N.whitehead, the industrial warker, Cambridge mass, Harvard university press, 1938.
3. Fritz J.Rroethlisberger y William Dickson, a organization o e trabalhador.
4. George CHomans, as pesquisas na westernelectric, en O comportamento humano na empresa
5. Soria, V. (1982). Relaciones humanas. Editorial Limusa.

### Texto Electrónico

1. (Blogspot, 2016) Documento recuperado en mayo de 2016 en <http://teoriasadministrativass.blogspot.com.co/p/teoria-de-las-relaciones-humanas.html> introducción a la teoría general de la administración, séptima edición; Idalberto Chiavenato: