

TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS (MAYO)

La teoría de las relaciones humanas surgió en la década de 1930 como reacción al mecanicismo de la administración científica. Elton Mayo, considerado el principal exponente de este enfoque, llevó a cabo los famosos experimentos de Hawthorne en la Western Electric Company de Chicago. Estos estudios revelaron que la productividad de los trabajadores no dependía exclusivamente de factores físicos como la iluminación o el salario, sino también de elementos sociales, como la atención recibida por los supervisores y el sentido de pertenencia al grupo (Mayo, 1933). Este hallazgo representó un giro radical en la concepción administrativa, al poner en el centro a las personas en lugar de los procesos mecánicos.

Uno de los principales aportes de esta teoría fue destacar la importancia de la motivación, el reconocimiento y las relaciones interpersonales en el desempeño laboral. Chiavenato (2017) subraya que, a diferencia de la teoría clásica que veía al trabajador como una extensión de la máquina, la teoría de las relaciones humanas lo concibe como un ser social con necesidades emocionales y psicológicas. Esta perspectiva dio origen al estudio del comportamiento organizacional como disciplina, promoviendo prácticas como la comunicación abierta, el trabajo en equipo y la participación de los empleados en la toma de decisiones.

Sin embargo, la teoría de las relaciones humanas también recibió críticas. Robbins y Coulter (2018) señalan que, en algunos casos, se sobreestimó el impacto de los factores sociales en la productividad, mientras que se subestimaron las condiciones materiales, tecnológicas y estructurales de la organización. Además, algunos autores consideran que este enfoque tendió a idealizar las relaciones humanas, sin reconocer plenamente los conflictos de poder y las desigualdades presentes en el ámbito laboral. Aun así, sus aportaciones marcaron el inicio de una visión más humana e integral de la administración.

En la actualidad, los principios de la teoría de las relaciones humanas se mantienen vigentes en programas de bienestar, capacitación e integración laboral. Daft (2020) sostiene que las empresas que promueven un clima organizacional positivo logran mayor productividad, innovación y retención de talento. Políticas como horarios flexibles, reconocimiento al desempeño, programas de salud emocional y actividades de integración se derivan directamente de esta teoría. Su impacto se refleja no solo en los resultados económicos, sino también en el compromiso y satisfacción de los trabajadores, factores clave para la sostenibilidad empresarial.

Ejemplo: Una empresa tecnológica en Guadalajara enfrentaba altos índices de rotación de personal debido al estrés laboral y la falta de reconocimiento. Inspirada en los postulados de Mayo, implementó un programa integral que incluyó espacios de convivencia, reconocimientos públicos al desempeño, encuestas de satisfacción y actividades de trabajo en equipo. En menos de un año, la rotación disminuyó en un 35% y los empleados reportaron mayor satisfacción con su ambiente laboral. Este caso evidencia cómo los principios de la teoría de las relaciones humanas siguen siendo aplicables y efectivos en organizaciones modernas.

Referencia:

Chiavenato, I. (2017). Introducción a la teoría general de la administración. México. McGraw-Hill.

Daft, R. L. (2020). Teoría y diseño organizacional. México. Cengage Learning.

Mayo, E. (1933). The Human Problems of an Industrial Civilization. Estados Unidos. Macmillan.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Administración. México. Pearson.