

RESEÑAS

MAYO, ELTON.

Problemas Humanos de una Civilización Industrial. Argentina: Nueva Visión, 1972. 170 pp.

Como una reacción interna del funcionamiento en las ciencias sociales y su vinculación con la industria, con respecto a las críticas que se fueron haciendo a Frederick Taylor y a Henry Ford y a la necesidad de seguir aumentando la productividad obrera en las fábricas capitalistas, cada vez más autoinatizadas y con mayor grado de conflicto laboral, surgen las investigaciones y propuestas de numerosos autores norteamericanos e ingleses en torno a la situación del obrero dentro y fuera de la empresa

El más conocido y el que tuvo mayor influencia en la corriente que se denominó de Relaciones Humanas fue Elton Mayo, quien además de participar en numerosas investigaciones industriales realizadas entre 1929 y 1945, reseña en sus obras otros estudios llevados a cabo desde aquella tendencia en la primera mitad del siglo veinte.

Todavía en las décadas de los cincuenta y los sesenta, sus principios básicos fueron utilizados en las grandes empresas de los países capitalistas. Por otra parte, su obra ha repercutido en la psicología social norteamericana en cuanto a la importancia de los grupos informales y la conformación de sus códigos.

En sus dos obras principales, Mayo describe los experimentos que se hicieron sobre fatiga y monotonía en los obreros en las fábricas de la década de los veinte, principalmente en Estados Unidos e Inglaterra, y los antecedentes de ese tipo de estudios. Resalta en ellos la importancia de no considerar estas variables aisladamente y sólo en términos fisiológicos, sino en vincular al sujeto en relación con su actitud ante la vida. Es necesario encontrar, de acuerdo con Mayo, los factores concomitantes en las condiciones externas e internas del individuo y con respecto al individuo dentro de sí y de él con su trabajo.

Describe también un interesante experimento que se realizó en una hilandería que tenía problemas de deserción y ausentismo. Se introdujeron en la fábrica periodos de descanso durante la jornada de trabajo y se enseñó relajación a los obreros, lo cual hizo disminuir en gran porción los índices negativos que habían dado lugar a los estudios. El autor concluye que esta mejoría no sólo se debió a la práctica sistemática de combatir la fatiga, sino a la transformación de los obreros solitarios en un grupo social.

La experiencia de Hawthorne y la Westem Electric Company, que duró muchos años, permitió a Mayo descubrir la enorme importancia de los grupos informales en el interior de las fábricas, la elaboración de los códigos informales que podían contribuir u obstaculizar el desarrollo del trabajo y la importancia que para la administración empresarial significaría el conocer y aprovechar la formación de estos grupos con el fin de aumentar la productividad de los obreros.

En esa experiencia se estableció un grupo de control de entre cinco y seis obreros, a quienes se les fue cambiando, paulatinamente, su situación laboral: se les dieron periodos de descanso durante la jornada de trabajo, así como refrigerios intermedios, se redujo la jornada de trabajo y los días laborables, etc., y se midió la productividad ascendente y muy alta que fueron teniendo a lo largo de todo el experimento. Al extenderse la atención de los investigadores hacia el resto de la fábrica, sobre todo a partir de entrevistas abiertas, se pudieron plantear las relaciones internas entre los obreros y sus conflictos con la autoridad, especialmente con los jefes inmediatos.

En sus obras, Mayo relata además dos investigaciones aplicadas durante la Segunda Guerra Mundial, en empresas metalúrgicas que tenían problemas de ausentismo y deserción, concluyendo, con respecto a ellas y a las experiencias en la hilandería y en la Western Electric Company, que el administrador debe reconocer que trata con grupos humanos y no con individuos sueltos ("horda de individuos") y que cuando los grupos no se forman se presentan de inmediato síntomas graves de ausentismo, deserción, insatisfacción obrera, etcétera.

También concluye que el deseo de todo hombre de asociarse en el trabajo es una característica humana muy fuerte y que ello debe ser respetado por la administración; que igualmente importantes son las habilidades técnicas de los trabajadores que sus “habilidades sociales” y de adaptabilidad al medio, y que la administración debe estudiar y enfrentar este tipo de situaciones.

Además de describir los estudios de sociología industrial que se realizaron en la primera parte de este siglo, Mayo hace referencia a otros estudios sociales sobre la delincuencia y el suicidio, por ejemplo, intentando vincular algunas de sus conclusiones, generadas en los estudios en el interior de las fábricas, con proposiciones a nivel macrosocial sobre la influencia de la desintegración de las comunidades sobre los individuos, estudios derivados en gran medida por el impacto de la “ciencia aplicada”. Frente a esta desintegración social que provoca inseguridad en los individuos y se convierte en fuente de severos conflictos individuales y sociales, Mayo recomienda que la fábrica debe convertirse en el ámbito de protección emocional del obrero.

El autor generaliza sus conclusiones a todas las empresas y a todas las naciones del mundo (“los problemas humanos de la organización industrial son idénticos en Moscú, Londres, Roma, París y Nueva York”). Generaliza también sus propuestas y análisis hacia ámbitos sociales fuera de la empresa, centrando toda su problemática en las relaciones humanas.

Al localizar los problemas humanos de la empresa, Elton Mayo deja en las sombras la esencia de la explicación; pues nunca se refiere ni cuestiona la propiedad de los medios de producción, las relaciones sociales de producción, la explotación obrera, la destrucción por parte del capitalismo de las comunidades en el interior de cada nación y la destrucción generada por las guerras mundiales.

Su énfasis en las relaciones humanas, como explicación globalizante, se hace del lado de la empresa, con el fin de aumentar la productividad del obrero. Para ello, la administración debe ser “humanamente eficiente”, formando cuadros administrativos en este sentido. Se recupera el punto de vista del obrero para incorporarlo más adecuadamente a las necesidades de la producción cambiante del sistema capitalista.

El autor considera que las escuelas proporcionan “habilidades técnicas”, pero que no han sabido impartir “habilidades sociales”.*

El principal representante de la Escuela de las Relaciones Humanas a que hemos hecho referencia, no menciona ni considera en sus obras la lucha de clases; determina que los conflictos fabriles se originan por una falta de comunicación entre los obreros y los administradores. En este punto, y en cierta medida, el planteamiento es parecido a los discursos de Frederick Taylor sobre la necesidad de convencer al obrero de que el aumento de la productividad lo beneficia de igual modo que al capitalista y de que lo más importante es lograr un ambiente de concordia en las fábricas.

Los estudios realizados por Mayo y otros investigadores de la época fueron rechazados por los sindicalistas, pues Hawthorne y la Western Electric carecían de sindicato. Una publicación de la United Auto Workers describió a estos investigadores como “sociólogos de establo” que trataban de ordeñar a los trabajadores mediante el sistema de tenerlos contentos.

Un último punto sobre esta Escuela de las Relaciones Humanas, lo constituye su argumentación acerca de que no todas las respuestas obreras son racionales. Además del descubrimiento de la importancia de los grupos informales en la fábrica, Mayo y sus seguidores dan una especial significación a los comportamientos no racionales de los trabajadores.

La gran mayoría de los estudios funcionalistas de todas las disciplinas sociales, tiene una concepción subyacente del hombre como ser racional, que es capaz de elegir libremente entre diversas opciones. La escuela teórica creada por investigadores como Mayo, que atraviesa etapas como la crisis de 1929 en Estados Unidos y las dos grandes guerras mundiales, reconoce la existencia y significación de los rasgos y respuestas emotivas de los individuos, que no siempre pueden correlacionarse con los comportamientos racionales y puramente económicos.

Aunque el acercamiento de estos investigadores es superficial y limitado en este punto, sobre todo frente a corrientes fundamentales como el psicoanálisis, sí resultó ser una contribución diferente dentro del funcionalismo, que diversificó las investigaciones y se dedicó a la búsqueda de respuestas en áreas hasta entonces poco exploradas.

ANA HIRSCH ADLER.

* Esta afirmación es distinta de aquellas que provienen de autores de otra corriente teórica de interpretación social, como es el Marxismo. Esto es así en el caso de escritos elaborados poco después de la publicación de Problemas Sociales de una Civilización Industrial de Elton Mayo, como sería, por ejemplo, la obra de Antonio Gramsci. Lo es también en trabajos posteriores, elaborados en la segunda parte del siglo XX, en dos importantes vertientes: la “Teoría de la Reproducción” -que afirma que a sido reproducir la fuerza de trabajo, la clase dominante- y la tendencia que el ámbito escolar, además de reproducir las condiciones de la dominación, constituye también un lugar significativo de contradicciones y de espacios de posible transformación.

Este tipo de estudios permite comprender que los ámbitos educativo y laboral no son totalmente independientes y que funcionan aislados, únicamente en una visión superficial y parcializada.