

bajo de la entidad, para garantizar que las situaciones similares futuras puedan ser solucionadas a partir de la experiencia pasada.

Como se puede apreciar, todos los tipos de problemas que enfrenta una entidad socioeconómica (empresas, hospitales, escuelas, etc.), pueden y deben ser solucionados con la ayuda del conocimiento humano, y este debe ser recogido en los manuales de trabajo de esas entidades, para garantizar su conservación y difusión.

De esa forma, se puede lograr que progresivamente la acción del ser humano consciente y capacitado, convierta los problemas débilmente y no estructurados, en estandarizados y bien estructurados, como se aprecia en la figura 1, con lo que se disminuirá la indeterminación y el riesgo en la actividad de dirección.

## TIPOS DE MANUALES

Pueden existir muchos tipos de manuales de trabajo administrativo, con formas y estilos que se adapten a los problemas que deban solucionar, a los objetivos que pretendan lograr, a la cultura organizacional de las instituciones en que se deban aplicar, etc.

En este trabajo se proponen los tres tipos básicos de manuales, ya mencionados: manuales de organización, de normas y políticas y de procedimientos e información; y otros más específicos. Esos tres manuales básicos pueden emplearse en forma pura o mezclarse entre sí, para obtener variantes, como manuales de normas, políticas y

procedimientos, manuales de organización y procedimientos e información o sencillamente, manual de normas, políticas, organización, información y procedimientos.

Con el empleo de la informática en forma masiva en las organizaciones, han ganado popularidad los llamados Manuales de Usuarios de Sistemas Informáticos, los cuales no son más que manuales de normas internas, procedimientos e información que describen fundamentalmente la información que utiliza y genera el sistema y las acciones a llevar a cabo con la misma por parte de los utilizadores o usuarios del sistema.

Otro manual de suma importancia en cualquier entidad es el Manual del Sistema Contable, el cual integra elementos organizativos, de normas o políticas y de procedimientos e información contable, pero que por su gran importancia y personalidad propias requiere un tratamiento diferenciado.

De cualquier forma, los manuales de trabajo administrativo resultan una herramienta muy valiosa, como ya se ha destacado en este trabajo, para organizar la información que requieren los empleados y trabajadores para su trabajo, y para conservar el mejor conocimiento que se genera en la entidad, expresado en las mejores prácticas de trabajo de sus empleados.

Veamos a continuación cada uno de estos tipos de manuales, destacando sus objetivos, componentes y organización.