

MANUALES DE TRABAJO ADMINISTRATIVO. SU EMPLEO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

Por Lázaro J. Blanco Encinosa

El empleo de manuales de trabajo administrativo, entre los cuales se encuentran los de organización, normas y políticas y procedimientos e información; surgió probablemente al comienzo de la revolución industrial, cuando los pequeños talleres se unieron en fábricas más grandes, los procesos y procedimientos de trabajo se complicaron, fue necesario entrenar a más obreros y empleados, y se requirió normalizar la forma de trabajo de cientos y hasta miles elementos que integraron una fuerza de trabajo creciente.

Las grandes corporaciones, como la General Motors Corp. o la U.S. Steel Corp., hicieron de esos manuales de trabajo una herramienta imprescindible para lograr que sus miles de empleados y obreros alcanzaran las cotas esperadas de eficiencia y eficacia que permitiese a dichas corporaciones ponerse a la cabeza del mundo industrial. Esa es una tendencia a la que no han renunciado.

También el surgimiento de consultoras independientes especializadas, como McKinsey o Arthur Andersen en contabilidad, auditoría, leyes, gestión empresarial, ingeniería y otras especialidades tecnológicas; motivó el que estas recurrieran a los manuales para que sus

empleados supieran en cada momento qué hacer o estuvieran informados sobre las regulaciones y normas nacionales o internacionales que incidían en su labor. Hoy no se concibe una empresa de este tipo sin sus manuales de trabajo, donde se concentra todo el saber acumulado en esas firmas durante años.

Empresas tecnológicas como Boeing o Lockheed también se apoyan en el empleo de manuales técnicos u otros de variado tipo, para apoyar el diseño y construcción de aviones, satélites o sistemas complejos de armas sofisticadas.

O sea, los manuales de trabajo administrativo, y en particular los de organización, normas y políticas y procedimientos e información, son herramientas imprescindibles en el mundo de hoy, caracterizado por una creciente complejidad y en una interacción sin precedentes entre empresas, agencias nacionales e internacionales, gobiernos, universidades, centros de investigación e individuos.

Paradójicamente muchas instituciones con relativamente pocos años de trabajo, y que luchan por establecerse en este competitivo mundo, carecen de esas útiles herramientas, por lo que en frecuentes ocasiones sus empleados