

Control



- Los gerentes deben establecer las metas y los planes, estructurar las actividades de sus equipos, desarrollar programas que incentiven a las personas para que den su mayor esfuerzo y alcancen esas metas, aun cuando los gerentes han realizado estas tareas su trabajo no ha terminado, sino todo lo contrario.



- Los gerentes deben monitorear las actividades para asegurarse de que se están llevando a cabo de acuerdo con lo planeado y también para corregir desviaciones de consideración. Este proceso se llama **control**.



¿Qué es control?

- Es el proceso de **monitoreo, comparación y corrección** del desempeño. Todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado. Los **controles efectivos** garantizan que las **tareas** se complementen con los **resultados de la empresa**.



Importancia del control

Una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control se emplea en los siguientes aspectos:

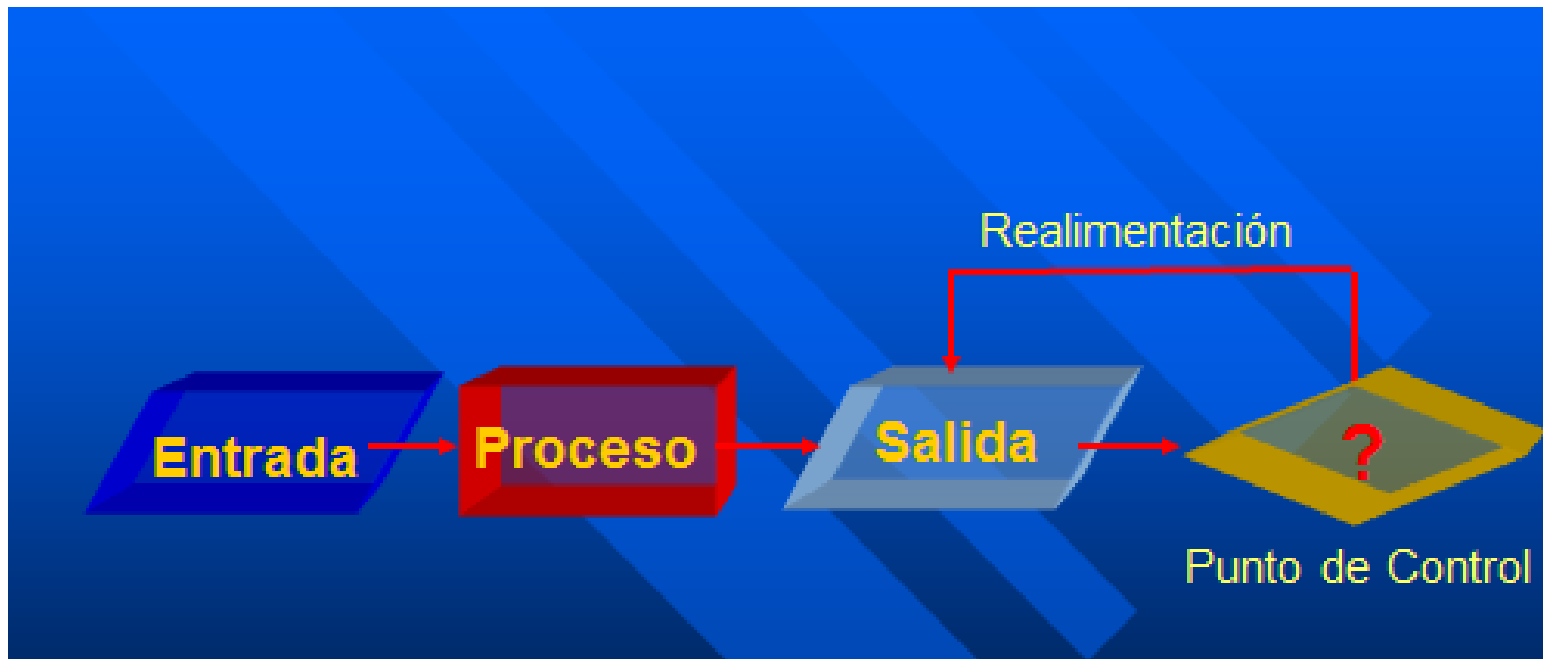
- Crear mejor calidad
- Enfrentar el cambio
- Facilitar la delegación y el trabajo e
- Tomar decisiones



Tipos de control: correctivo, detectivo y preventivo

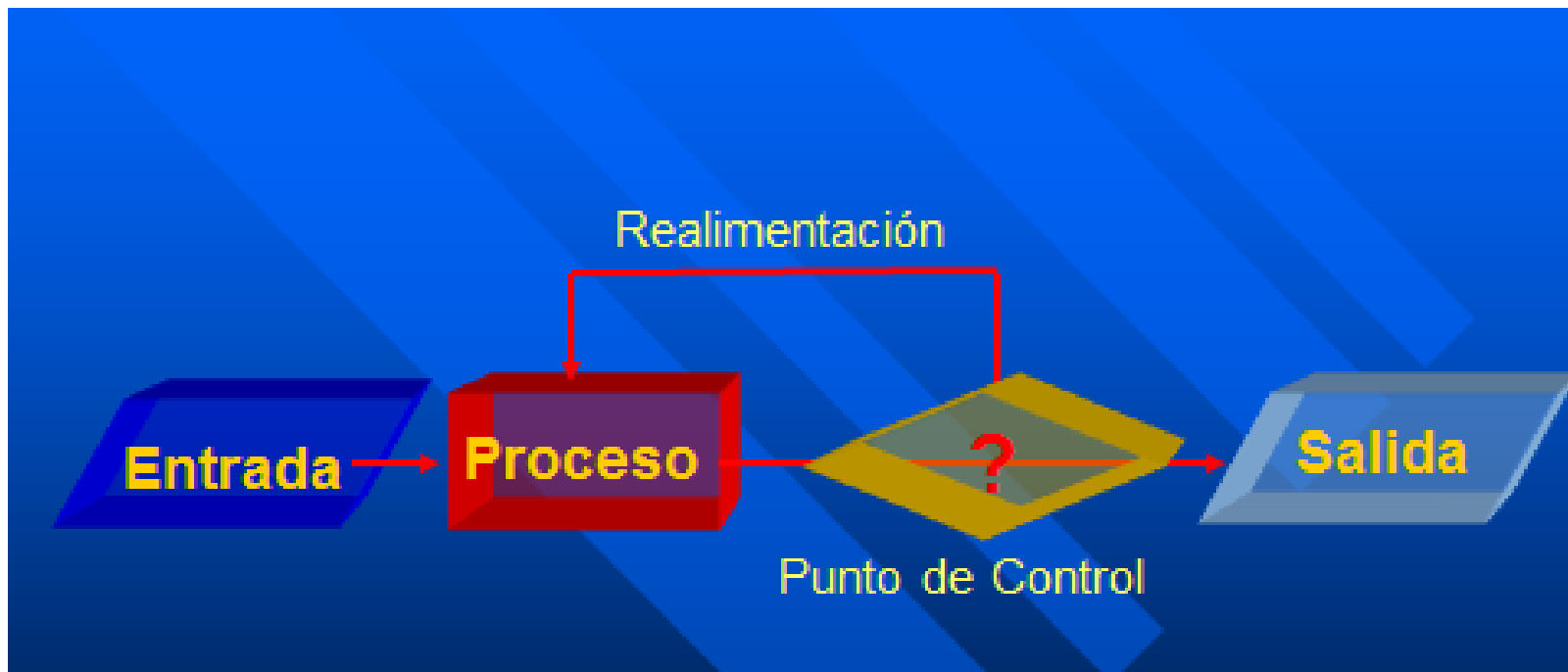
Control correctivo

- Identifica desviaciones cuando ha concluido el proceso.



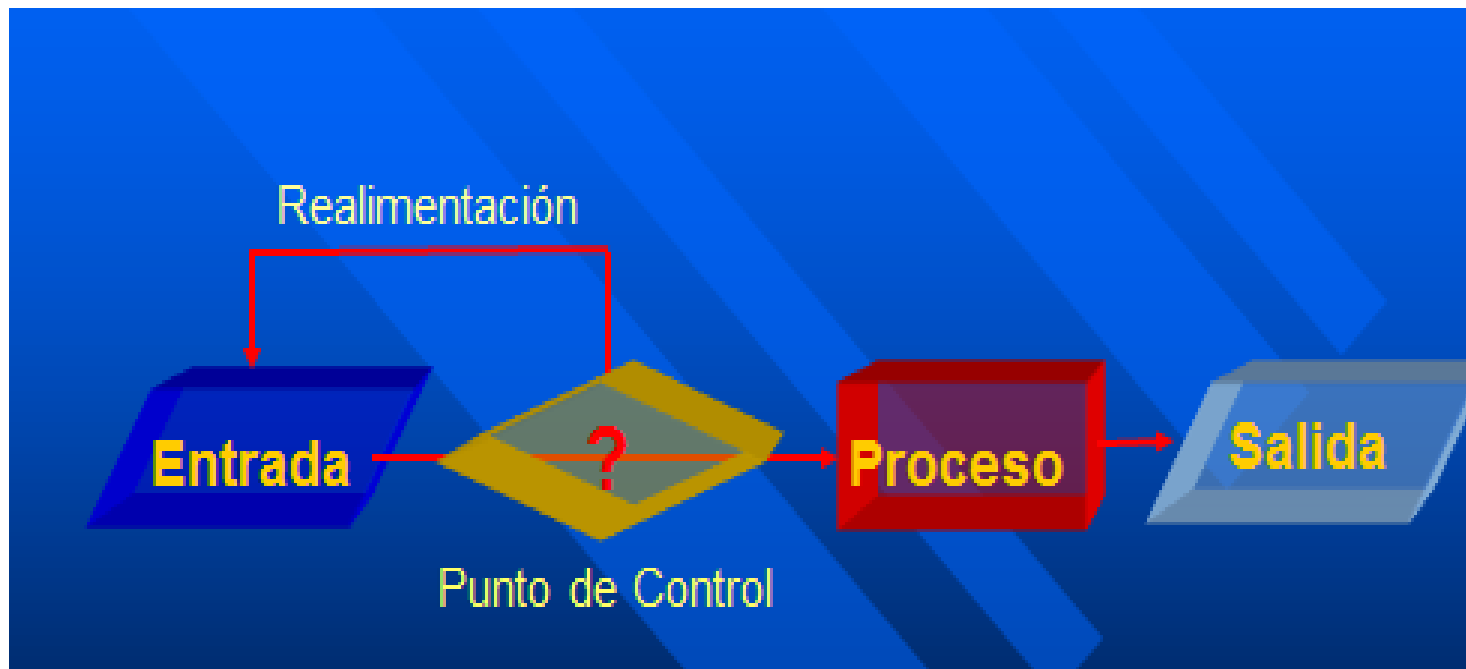
Control detectivo

- Identifica desviaciones antes de concluir un proceso.

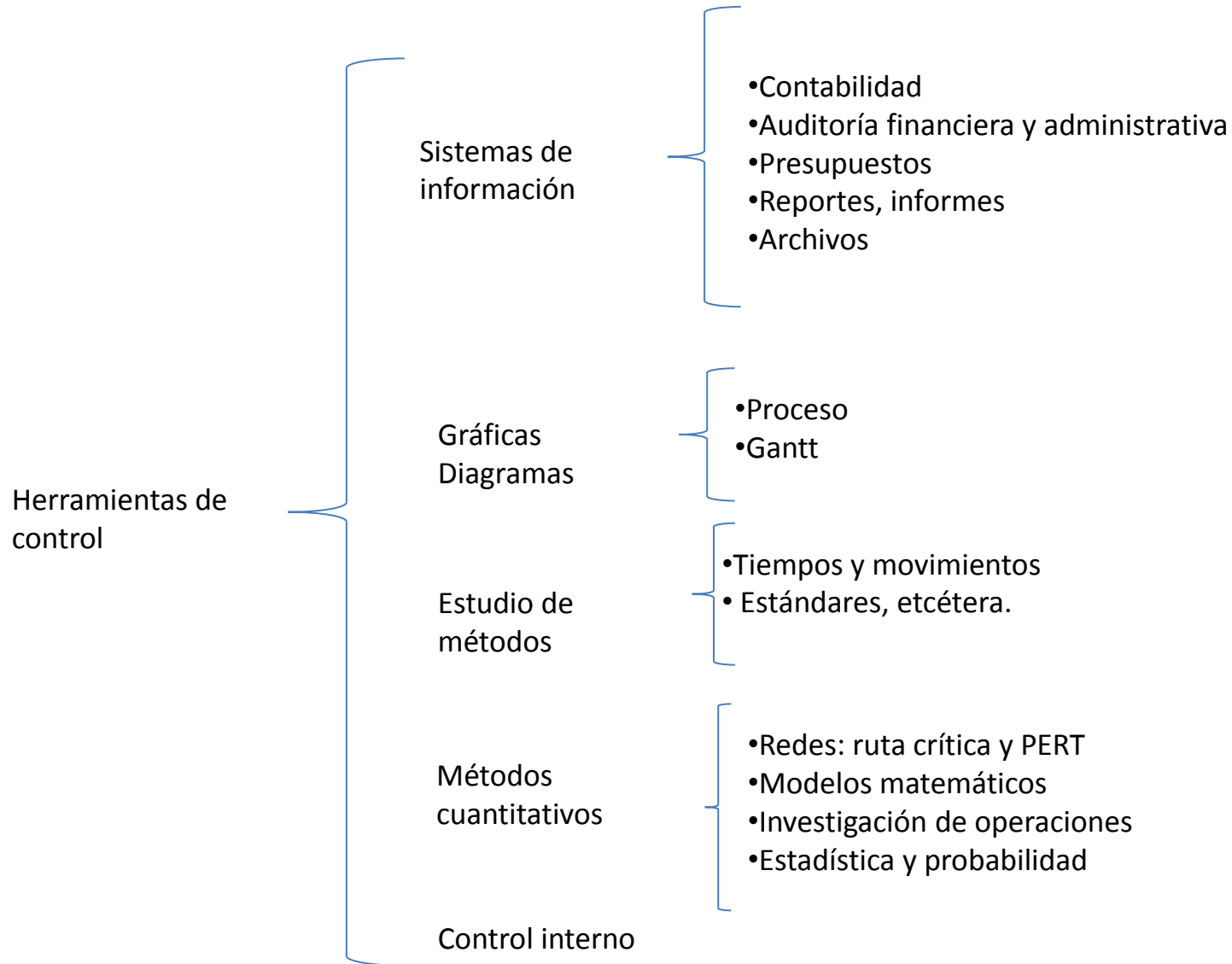


Control preventivo

- Previene desviaciones antes de iniciar el proceso.



Herramientas de control



Cualidades de un buen sistema de control

- **Precisión.** Si el sistema que genera información no es muy preciso puede ocasionar que la administración tenga fallas al tomar decisiones.
- **Oportunidad.** Un sistema de control eficiente debe dar información oportuna en el tiempo, una información que no está actualizada, no sirve.
- **Economía.** Un sistema de control debe justificar los beneficios que ofrece en relación con los costos en que incurre.



Cualidades de un buen sistema de control

- **Flexibilidad.** Los controles efectivos deben ser flexibles para atender cambios adversos o para aprovechar oportunidades.
- **Comprensión.** Un sistema de control difícil de comprender puede provocar errores innecesarios, subordinados frustrados y puede llegar a ser ignorado.



Cualidades de un buen sistema de control

- **Criterio razonable.** Los controles deben imponer criterios que desafíen y animen a las personas a alcanzar niveles de desempeño superiores.
- **Ubicación estratégica.** Los controles deben cubrir actividades, funciones y eventos críticos dentro de la organización.



Cualidades de un buen sistema de control

- **Hacer énfasis en la excepción.** Un sistema de excepción asegura que un administrador no se verá saturado por la información de las variaciones del estándar.
- **Criterio múltiple.** Las medidas múltiples del desempeño disminuyen el enfoque limitado, además tienen un efecto positivo dual.

Cualidades de un buen sistema de control

- **Acción correctiva.** Debe señalar el problema y especificar la solución. Con frecuencia esto se logra estableciendo lineamientos de sí, por ejemplo, si se reduce el porcentaje de costos, entonces se aumenta la utilidad.

Bibliografía

- Münch, I. (2009) *Fundamentos de Administración*. Mexico: Limusa.
- Luna, A. (2008) *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.