

# Cualidades de un Sistema de Control Efectivo



Todos los administradores desean disponer de un sistema de controles adecuado y eficaz que les permita cerciorarse de que las cosas ocurren conforme a lo planeado. En ocasiones se pierde de vista que los controles que emplean deben diseñarse para la tarea y persona específica a las que están estimadas a servir. Aunque el proceso básico y los fundamentos de control son universales, el sistema real requiere de un diseño especial. Si en verdad se pretende que los controles funcionen, se les debe crear *“a medida”*. Deben responder con toda exactitud a planes y puestos. Veamos las cualidades que deben cubrir para ser efectivos:

- **Ajuste preciso de los controles a planes y puestos.** Todas las técnicas y sistemas de control deben ser reflejo de los planes para cuyo seguimiento se les diseñó. Lo que los administradores necesitan es información que les señale cómo progresan los planes de los que son responsables. Los controles deben ajustarse a la medida de los puestos, por ejemplo, los controles para un departamento de ventas diferirán de uno de finanzas. La naturaleza misma del control hace resaltar el hecho de que entre más abundantes sean los controles que se diseñen y entre mejor reflejen la naturaleza y estructura específica de los planes, responderán más eficazmente a las necesidades de la administración.

# Cualidades de un Sistema de Control Efectivo

- Ciertas técnicas como las que implican presupuestos, horarios y costos estándar y diversas razones financieras son de aplicación general en varias situaciones. Los controles deben reflejar la estructura organizacional, la estructura refleja quién es responsable de la ejecución de planes y de cualquier desviación respecto de ellos y permitirá corregir acciones a tiempo.
- **Ajuste preciso de los controles a los administradores en lo individual.** El objetivo es proporcionar información para que cada administrador ejerza la función de control, se le debe proporcionar de tal manera que la entienda y le sea útil.
- **Certeza de que los controles señalan excepciones en puntos críticos.** Uno de los medios más importantes para ajustar los controles a la medida de las necesidades de eficiencia y efectividad es cerciorarse de que se les ha diseñado para señalar excepciones, ya que permiten detectar las áreas que demandan atención. En la práctica, el principio de la excepción se acompaña con el principio de control de puntos críticos, esto hará que el control sea más eficiente.
- **Búsqueda de objetividad en los controles.** Si los controles son subjetivos, puede influir en los juicios de desempeño y restarles precisión. Para que sea eficaz se requieren normas objetivas, precisas y adecuadas.
- **Garantía de flexibilidad de los controles.** Los controles deben seguir siendo funcionales ante la posibilidad de cambios en los planes, circunstancias imprevistas o rotundos fracasos; para ello deben ser flexibles.

# Cualidades de un Sistema de Control Efectivo

- **Ajuste del sistema de control a la cultura organizacional.** Para lograr su optimización debe ajustarse y deben emplearse normas y medidas claras e instrucciones específicas, sobre todo cuando hay resistencia.
- **Economía de los controles.** El control debe justificar su costo. A pesar de la simpleza de este requisito, a menudo es difícil cumplirlo en la práctica. La economía es relativa, ya que los beneficios varían de acuerdo con la importancia de la actividad, las dimensiones de la operación, los gastos en los que se podría incurrir en ausencia del control y las contribuciones que el sistema es capaz de hacer. Las técnicas y métodos de control son eficientes cuando sacan a la luz desviaciones reales o potenciales respecto de los planes con un costo mínimo.
- **Establecimiento de controles que inducen acciones correctivas.** Un sistema adecuado revelará dónde están ocurriendo las fallas y quién es el responsable de ellas y garantizará la aplicación de acciones correctivas. El control solo se justifica si las desviaciones respecto de los planes se corrigen por medio de la planeación, organización, integración de personal y dirección adecuados.

## PROCESO DE RETROALIMENTACIÓN

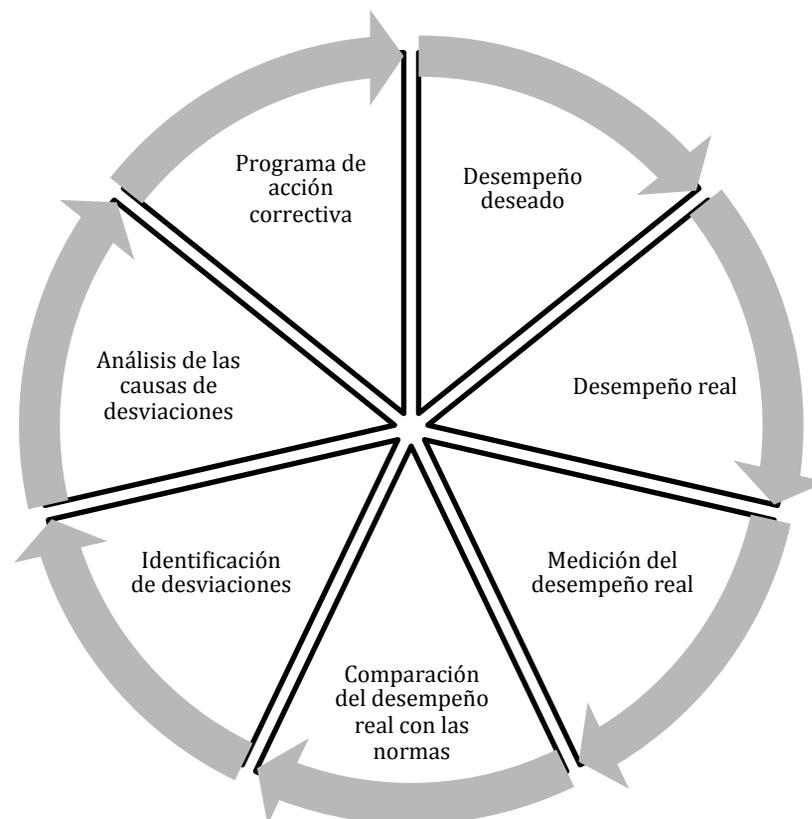
El control administrativo es prácticamente igual al proceso básico de control presente en los sistemas físico, biológico y social. Muchos sistemas se controlan a sí mismos por medio de la retroalimentación de información, la cual exhibe desviaciones respecto de las normas y activa cambios. En otras palabras, los sistemas emplean parte de su energía para retroalimentarse con información que permita comparar el desempeño con una norma y emprender acciones correctivas.

# Cualidades de un Sistema de Control Efectivo

La retroalimentación es la entrada de información a un sistema que transmite mensajes de la operación del sistema para señalar si este opera como se planeó; se trata de información relacionada con cualquier tipo de operación planeada, dirigida a la persona responsable de su evaluación.

El control administrativo suele ser considerado como un sistema de retroalimentación similar al que opera en el termostato doméstico común. El sistema ofrece una visión más compleja y realista del control que la que se desprende de considerarlo simplemente como una cuestión de establecimiento de normas, medición de desempeño y corrección de desviaciones.

Los administradores miden el desempeño real, lo comparan con las normas e identifican y analizan desviaciones. Pero para poder hacer las correcciones necesarias, deben desarrollar un programa de acción correctiva e instrumentarlo a fin de alcanzar el desempeño deseado.



# Cualidades de un Sistema de Control Efectivo

## REFERENCIA:

- Bateman, T. & Snell, S. (2001) Administración una ventaja competitiva. 4ª. Edición. Mc. Graw Hill
- Chiavenato, I. (1995). Introducción a la Teoría General de la Administración. Colombia: Editorial Mc Graw Hill, C.A.
- Chiavenato, I. (2001). Administración del Proceso Administrativo. Colombia: Editorial Mc Graw Hill, C.A.
- Chiavenato, I. (2002) Administración en los nuevos tiempos. Mc. Graw Hill
- Davis, K. y Newstrom, J. (1978). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Editorial Mc Graw Hill, C.A
- Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning Latin America.
- Koontz, H. (2003) Administración 12ª Edición, Mc Graw Hill, México
- Munch, L. (1997) Fundamentos de Administración Editorial Trillas