

# Tema 8. Control

## Introducción

El control es la última etapa del proceso administrativo. Por medio de esta función, las organizaciones monitorean, miden y evalúan los resultados, así como el cumplimiento de los objetivos y metas previamente establecidos en la etapa de planeación. Los expertos aseguran que sin planeación no hay control y viceversa.

En el ámbito personal, el control se utiliza para monitorear y evaluar si los objetivos o metas propuestos con antelación se han alcanzado; por ejemplo, al recibir tu certificado o constancia de calificaciones, puedes valorar si alcanzaste el objetivo que te propusiste, o bien, cuando tus profesores te brindan retroalimentación y publican tus notas, eres capaz de estimar lo que hiciste bien durante el periodo. Asimismo, en fechas recientes, durante el Mundial de Fútbol, los equipos participantes deseaban ganar la copa; conforme avanzaba el torneo, tuvieron que llevar un control (estadísticas) del lugar y la posición que iban ocupando.



En esta experiencia educativa, conocerás los elementos básicos del control, su significado y tipos, así como las etapas que conlleva dicho proceso y algunos indicadores e instrumentos de medición. Esto te permitirá administrar las diferentes actividades de forma eficiente.

## Explicación

### Control: principios, procesos y técnicas

El control es la fase donde se mide y evalúa que los resultados pronosticados se hayan o no alcanzado.

Los administradores deben utilizar el control, ya que no solo se trata de una medición, también sirve para monitorear de forma permanente que las estrategias y acciones establecidas en la etapa de planeación vayan por buen camino; así, en caso de ser necesario, se pueden modificar para cumplir con los resultados esperados. Algunos expertos señalan que sin la planeación no hay control y viceversa.

El control se define de esta manera:

“El establecimiento de sistemas que permiten medir resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se han obtenido los que se esperaban, y corregir, mejorar, y formular planes” (Hernández y Rodríguez, Palafox y Aguado, 2020).

Para Terry (citado en Hernández y Rodríguez, Palafox y Aguado, 2020) existen diferentes tipos de control:

Antes del proceso	Durante el proceso	Después del proceso
Control preliminar	Control concurrente	Control de retroalimentación
<ul style="list-style-type: none"><li>Se utiliza antes de comenzar el proceso operacional, cuando se establecen las políticas y procedimientos para asegurar que las actividades planeadas sean ejecutadas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se efectúa durante el proceso operativo, con el fin de monitorear que las actividades se realicen de forma correcta o, en caso de ser necesario, se ajusten para garantizar los resultados del proceso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se enfoca en el uso de información para retroalimentar los resultados del proceso y, en caso de ser necesario, ajustarlos para cumplir con los resultados esperados.</li></ul>

Tabla 1. Tipos de control.

En estos tipos de control, no solo se monitorean, evalúan y corrigen las áreas productivas u operativas, sino también las áreas funcionales administrativas, como mercadotecnia; además, se vigila la satisfacción y lealtad de los clientes, recursos humanos o administración, así como la conformidad de los empleados y las finanzas, en relación con los resultados financieros esperados por inversionistas o directores de la organización.

A continuación, se muestran las etapas del proceso de control administrativo:

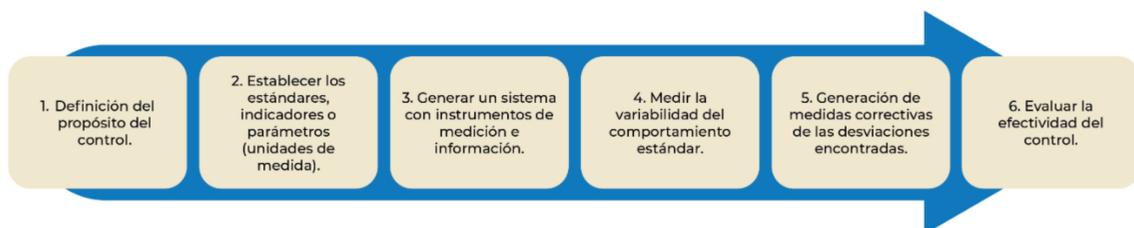


Figura 1. Proceso de control.

Ejemplos de indicadores e instrumentos de medición para el control en áreas funcionales:

Mercadotecnia	Producción - Operaciones	Finanzas	Recursos Humanos
<ul style="list-style-type: none"><li>Satisfacción del cliente.</li><li>Lealtad de los clientes.</li><li>Cuota de mercado.</li><li>Auditorías.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Productividad.</li><li>Rotación de inventarios.</li><li>Mermas y desperdicios.</li><li>Auditorías.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Razón de liquidez.</li><li>Razón de apalancamiento.</li><li>Razón de rentabilidad.</li><li>Auditorías.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Evaluación del desempeño.</li><li>Rotación de personal.</li><li>Auditorías.</li></ul>

Tabla 2. Indicadores de control.

## Cierre

Ahora que has concluido la última etapa del proceso administrativo, reflexiona sobre la importancia del control y su relación con la planeación, ya que no existe una mejor forma de monitorear, medir y evaluar los resultados establecidos durante la planeación.

De esta manera, debes llevar a cabo todas las etapas del proceso administrativo para conseguir tus objetivos escolares, deportivos o familiares.

## Checkpoint

Asegúrate de:

- Comprender el significado de la etapa de control y sus tipos para saber cómo evaluar un proceso.
- Identificar las etapas del proceso de control para valorar su efectividad.
- Reconocer los indicadores e instrumentos de medición para el control de las actividades en áreas funcionales, así como para medir y evaluar resultados.

## Bibliografía

- Hernández y Rodríguez, S., Palafox, G., y Aguado, C. (2020). *Administración. Pensamiento, procesos estratégicos y administrativos para la era de la inteligencia artificial*. México: McGraw Hill

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.