

# El Control

## Concepto. Tipos de control

El control puede definirse como la evaluación de la acción, para detectar posibles desvíos respecto de lo planeado, desvíos que serán corregidos mediante la utilización de un sistema determinado cuando excedan los límites admitidos.

También puede definirse como la regulación de actividades de acuerdo con los requisitos de los planes.

El objetivo fundamental es asegurar el cumplimiento de los objetivos básicos de la organización.

Lo que requiere tener conocimiento de las acciones que se ejecutan, la correlación existente entre estas acciones respecto al objetivo y la eliminación de los obstáculos que puedan trabar el logro de las metas establecidas.

Esta evaluación de la acción, o regulación de actividades, el control, en definitiva, adquiere diversos significados si se lo aplica a las Organizaciones, a la Administración, a la Cibernética, o a la Teoría de Sistemas.

A) **Organizaciones:** El control puede ser de tres tipos: Físico, Material o Simbólico.

Es **Físico** cuando la aplicación de la sanción afecta al cuerpo humano. El uso del látigo, el encierro o del revólver son designados como control coercitivo.

Es **Material** cuando se usan recompensas para el logro de objetivos, que pueden ser cosas o servicios, y no se dan cuando no se alcanzan esos objetivos. Se denomina control utilitario y su principal símbolo es el dinero.

Es **Simbólico** cuando se busca la obediencia a través de la adhesión de los individuos a un credo, idea u otro símbolo. Se denomina control normativo.

El grado de rigurosidad del control crece a medida que se pasa del control normativo al utilitario y de éste al coercitivo.

Del mismo modo, los sistemas de control para las organizaciones que usan control coercitivo, como las cárceles, necesitan ser mucho más rígidos que para las que utilizan el control utilitario como las empresas, y los de éstas son mucho más rigurosas que los sistemas de control de las organizaciones voluntarias controladas normativamente a través de la adhesión a símbolos, como las iglesias.

B) **Administración:** El control para la Administración tiene tres elementos: 1) Normas que representan una actuación deseada. Estas pueden ser tangibles o intangibles, vagas o específicas, pero si los interesados no entienden los resultados esperados se crean confusiones. 2) Comparación de los resultados efectivamente logrados contra las normas. De esa comparación surge una evaluación, hecha por alguien competente que luego informa a la Dirección Superior con autoridad para tomar las decisiones correctivas. 3) Acciones correctivas, que como resultado de la evaluación realizada rectifican los errores detectados para obtener los resultados planeados.

Esta tipo de control, si bien tiende a hacerse "Normativo" por el tipo de sanción que implican los incumplimientos, es en definitiva "Utilitario" y refleja el concepto del control administrativo en su forma más amplia. Primero existe una norma, luego una comparación entre plan y acción, una evaluación de los desvíos y luego la corrección de la autoridad competente.

C) **Cibernética:** Considerándola como la ciencia de los mensajes entre hombres y máquinas, puede decirse que el control es el envío de mensajes que cambian la conducta de quienes los reciben. En esencia no difiere mucho de la definición anterior. Primero se supone que hay una norma o conducta a seguir, segundo existe un mecanismo que envía un mensaje cuando la norma o la conducta no se cumplen, y tercero el mensaje correctivo modifica la conducta desviada: Control homeostático. "Homeóstasis": Proceso por el cual una máquina detecta desviaciones e introduce cambios.

D) **Teoría de sistemas:** Control, es aquella función del sistema, que sostiene las variaciones de lo ejecutado dentro de los límites permitidos, de acuerdo a un plan. Aquí se enfatiza que existe en todo sistema un plan con objetivos que tienen tolerancias definidas y que las variaciones, fuera de los límites permitidos, son corregidas por el control.