



CONTROL DE GESTIÓN

Lección 11

Efecto de Internet en el Control Administrativo

El efecto de Internet en el mundo de los negocios ha sido significativo. ¿Cuál ha sido, pues, el efecto de Internet en los controles administrativos de las organizaciones? Los sistemas de control de gestión incluyen información y la organización requiere una infraestructura que procese dicha información. Internet proporciona esa infraestructura; hace que el procesamiento de la información sea más fácil y rápido y que tenga menos errores. En la red, un gerente puede reunir cantidades inmensas de datos, guardarlos y analizarlos de varias maneras y enviarlos a quien sea en la organización. Los gerentes también pueden usar esta información para adaptar y personalizar sus informes.

Internet facilita la coordinación y el control por medio de un procesamiento eficaz y eficiente de la información, pero Internet no sustituye los procesos fundamentales del control administrativo, porque implantar estrategias por medio de controles administrativos es en esencia un proceso social y conductual y no es posible automatizarlo completamente. La disponibilidad de acceso electrónico a bases de datos contribuye poco al buen juicio que se requiere para diseñar y operar un sistema óptimo de control. Este buen juicio consiste en la capacidad de:

- 1) Entender la importancia relativa de las metas, a veces contradictorias, que orillan a los individuos a actuar (por ejemplo, elegir entre logros personales o colectivos, o bien entre creación de valor para los clientes y los accionistas o para uno mismo).
- 2) Alinear las metas de los individuos con las de la organización.
- 3) Desarrollar objetivos específicos para juzgar unidades comerciales, funciones y departamentos.
- 4) Comunicar los objetivos estratégicos y de desempeño a toda la organización.
- 5) Determinar las principales variables a medir para evaluar la aportación de los individuos a las metas estratégicas.
- 6) Evaluar el desempeño real de acuerdo con la norma y sacar conclusiones sobre el buen desenvolvimiento del gerente.

- 7) Realizar juntas de revisión de desempeño productivas.
- 8) Diseñar la estructura de remuneraciones correcta.
- 9) Influir en los individuos para que modifiquen su conducta.

En resumen, aunque Internet ha mejorado enormemente el procesamiento de la información, los elementos fundamentales del control administrativo (qué información se reúne y cómo se usa) son de naturaleza básicamente conductual y, por consiguiente, no se prestan a representarse mediante fórmulas, algoritmos o programas. El éxito de los controles administrativos depende de la capacidad de los gerentes para entender y aplicar los principios básicos del control administrativo.