



CONTROL DE GESTIÓN

Lección 4

Sistemas.

Un sistema es una manera prescrita y usualmente repetitiva de realizar una o varias actividades. Estos sistemas se caracterizan por una concatenación de pasos más o menos rítmicos, coordinados y recurrentes, dirigidos a conseguir un determinado fin. Los sistemas de control administrativo son mucho más complejos y conscientes. Muchas acciones administrativas son asistemáticas, por lo que los gerentes se encuentran constantemente con situaciones para las que no tienen reglas bien definidas y tienen que aplicar su buen juicio para decidir qué medidas tomar. La eficacia de sus acciones está determinada por su habilidad para tratar con las personas, no por una regla propia del sistema (aunque el sistema proponga las características generales de una respuesta apropiada). Si todos los sistemas garantizaran la acción correcta para todas las situaciones, no habría necesidad de gerentes humanos. Es posible describir con bastante profundidad los pasos del sistema formal, la información que se recopila y usa en cada paso y los principios que gobiernan la operación del sistema en conjunto. Pero es muy difícil describir, a menos que sea en términos generales, las acciones que convienen a gerentes que se encuentran con situaciones que no están previstas en el sistema formal. Estas acciones dependen, entre otros factores, de las habilidades y personalidad de los individuos, sus relaciones mutuas y el contexto en el que surge un problema en particular. Sin embargo, es importante darse cuenta de que estos procesos informales están muy influidos por el diseño y la operación de los sistemas formales de control de la información.