

## **RESUMEN**

En el entorno turbulento, competitivo y cambiante en el que se encuentran inmersas las empresas de hoy, se necesita cada vez con mayor urgencia el disponer de la información útil, relevante y fiable para una toma de decisiones acertada, oportuna y proactiva. En consecuencia, el presente trabajo pretende llegar a la implementación de toda una serie de herramientas administrativas basadas en el modelo de Cuadro de Mando Integral, que proporcionen una imagen del estado en que se encuentra la empresa con relación a sus aspectos internos y externos, orientados hacia las acciones futuras, devenidas de la planeación estratégica.