

RESUMEN

Los cambios ocurridos en el entorno de estos últimos años han repercutido directamente en las organizaciones, las cuales debieron enfrentar mayores niveles de competencia e incertidumbre, esto hizo difícil el mantenimiento y la mejora de ventajas competitivas así como la consecución de objetivos estratégicos, la evaluación y mejora del rendimiento empresarial. Actualmente las empresas no se gestionan únicamente a través de sistemas de control y gestión contruidos en torno a indicadores y metas financieras, sino que las necesidades de hoy están más orientadas a la calidad y velocidad de respuesta, medidas de carácter externo y medidas orientadas hacia el futuro con mucha mayor incidencia de lo que se necesitaba en años anteriores.