

RESUMEN

El “Balanced Scorecard” (BSC) como “Performance Management System” (PMS) se ha difundido por todo el mundo desde que Kaplan y Norton (1992) establecieron sus fundamentos teóricos. Kaplan (2009) afirmó que el uso del BSC y, especialmente, la conversión de estrategias en acciones era más un arte que una ciencia. La falta de evidencia de la existencia de relaciones de causa-efecto entre Key Performance Indicators (KPIs) de diferentes perspectivas y de métodos sólidos y científicos para su uso, eran algunas de las causas de sus problemas. Kaplan emplazó a la comunidad científica a confirmar los fundamentos del BSC y a desarrollar métodos científicos.

Varios trabajos han intentado mejorar el uso del BSC. Algunos utilizan herramientas heurísticas, que tratan con variables cualitativas. Otros, métodos estadísticos y datos reales de KPI, pero aplicados a un período específico, que es una visión estática y que requiere muestras a largo plazo y recursos muy especializados cada vez que los ejecutivos necesitan evaluar el impacto de las estrategias. Esta tesis también aborda el retraso entre variables de "entrada" y de "salida", además de la falta de trabajos centrados en el entorno de fabricación, que constituye su objetivo principal.

El primer objetivo de este trabajo es desarrollar una metodología para evaluar y seleccionar los principales KPI de salida, que explican el desempeño de toda la compañía. Usa las relaciones entre variables de diferentes dimensiones descritas por Kaplan. Este método también considera el retraso entre las variables. El resultado es un conjunto de KPI principales de salida, que resume todo el BSC, lo que reduce drásticamente su complejidad.

El segundo objetivo es desarrollar una metodología gráfica que utilice ese conjunto de KPI principales de salida para evaluar la efectividad de las estrategias. Actualmente, los gráficos son comunes entre los profesionales, pero solo Breyfogle (2003) ha intentado distinguir entre un cambio real significativo y un cambio debido a la incertidumbre de usar muestras. Este trabajo desarrolla aún más el método de Breyfogle para abordar sus limitaciones.

El tercer objetivo es desarrollar un método que, una vez demostrada gráficamente la efectividad de las estrategias, cuantifique su impacto en el conjunto de KPI principales de salida.

El cuarto y último método desarrollado se centra en el diagnóstico del sistema de gestión de la calidad para revelar cómo funciona en términos de las relaciones entre los KPI internos (dentro de la empresa) y externos (relacionados con el cliente) para mejorar la satisfacción del cliente.

La aplicación de los cuatro métodos en la secuencia correcta constituye una metodología completa que se puede aplicar en cualquier empresa de fabricación para mejorar el uso del cuadro de mando integral como herramienta científica. Sin embargo, los profesionales pueden optar por aplicar solo uno de los cuatro métodos o una combinación de ellos, ya que la aplicación de cada uno de ellos es independiente y tiene sus propios objetivos y resultados.