

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
1. CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”.....	12
<i>1.1.1. Estatuto.....</i>	<i>12</i>
<i>1.1.2. Historia.....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.2.1. Presencia en Bolivia.....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.2.2. Unidad Académica Santa Cruz.....</i>	<i>15</i>
<i>1.1.3. Sistema Orgánico.....</i>	<i>16</i>
<i>1.1.4. Estructura Organizacional.....</i>	<i>17</i>
<i>1.1.5. Misión Institucional.....</i>	<i>18</i>
<i>1.1.6. Visión Institucional.....</i>	<i>19</i>
<i>1.1.7. Principios Institucionales.....</i>	<i>19</i>
<i>1.1.8. Plan Estratégico Institucional 2014-2020.....</i>	<i>20</i>
1.1.9. Análisis Estratégico de la Universidad Católica Boliviana “San Pablo” Unidad Académica Regional Santa Cruz.....	24
1.2. Cuadro de Mando Integral.....	26
<i>1.2.1. Estrategia.....</i>	<i>26</i>
<i>1.2.1.1. Planificación Estratégica.....</i>	<i>27</i>
<i>1.2.1.2. Los vértices de una estrategia.....</i>	<i>27</i>
<i>1.2.1.3. Ejecución.....</i>	<i>30</i>
<i>1.2.1.4. Visión.....</i>	<i>31</i>
<i>1.2.1.5. Misión.....</i>	<i>31</i>
1.2.2. Indicadores.....	32
<i>1.2.2.1. Eficacia.....</i>	<i>33</i>
<i>1.2.2.2. Eficiencia.....</i>	<i>33</i>
<i>1.2.2.3. Competitividad.....</i>	<i>34</i>
<i>1.2.2.4. Productividad.....</i>	<i>34</i>
1.2.3. Orígenes del Cuadro de Mando Integral.....	35
1.2.4. Definición del Cuadro de Mando Integral.....	36
<i>1.2.4.1. Objetivos del Cuadro de Mando Integral.....</i>	<i>36</i>
<i>1.2.4.2. Principios básicos del Cuadro de Mando Integral.....</i>	<i>37</i>

1.2.4.3. <i>Perspectivas del Cuadro de Mando Integral</i>	38
1.2.4.4. <i>Aplicación del Cuadro de Mando Integral</i>	39
1.2.4.5. <i>Perspectivas de Cuadro de Mando Integral para Instituciones sin fines de lucro</i>	41
1.3. Elementos Relacionales	42
1.3.1. Servicios	42
1.3.1.1. <i>Características de los servicios</i>	42
1.3.1.2. <i>Marketing de Servicios</i>	44
1.3.2. Perspectiva Financiera	47
1.3.2.1. <i>Finanzas</i>	47
1.3.2.2. <i>Excedente</i>	47
1.3.2.3. <i>Liquidez Monetaria</i>	48
1.3.2.4. <i>Activos Fijos</i>	48
1.3.2.5. <i>Reinversión</i>	48
1.3.3. Perspectiva Cliente	49
1.3.3.1. <i>Cliente</i>	49
1.3.3.2. <i>Valor Agregado</i>	49
1.3.3.3. <i>Calidad</i>	50
1.3.4. Perspectiva Procesos Internos	50
1.3.4.1. <i>Proceso Académico</i>	51
1.3.4.2. <i>Proceso Administrativo</i>	52
1.3.4.3. <i>Investigación</i>	52
1.3.4.4. <i>Docencia</i>	53
1.3.4.5. <i>Gestión</i>	53
1.3.5. Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo	54
1.3.5.1. <i>Innovación</i>	54
1.3.5.2. <i>Infraestructura</i>	55
1.3.5.3. <i>Capital Humano</i>	55
1.3.6. Perspectiva Social	55
1.3.6.1. <i>Pastoral Universitaria</i>	55
1.3.6.2. <i>Interacción Social</i>	56

2. CAPÍTULO 2: MARCO PRÁCTICO Y PROPUESTA.....	60
2.1. Los tres vértices de la Universidad Católica Boliviana “San Pablo” Unidad Académica Regional Santa Cruz.....	60
2.2. Definición de Indicadores y Objetivos Estratégicos.....	61
<i>2.2.1. Perspectiva Financiera</i>	<i>66</i>
<i>2.2.2. Perspectiva Clientes.....</i>	<i>67</i>
<i>2.2.3. Perspectiva Procesos Internos</i>	<i>69</i>
<i>2.2.4. Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo</i>	<i>70</i>
<i>2.2.5. Perspectiva Social.....</i>	<i>71</i>
<i>2.2.6. Relaciones causa-efecto</i>	<i>72</i>
2.3. Propuesta	74
 CONCLUSIONES.....	 83
 RECOMENDACIONES.....	 85
 BIBLIOGRAFÍA.....	 87
 ANEXOS	 1
ANEXO 1: Estatuto; Título II, Capítulo 2, art. N° 19-20	2
ANEXO 2: Estructura Organizacional U.C.B “San Pablo” – S.C.Z.	4
ANEXO 3: Estatuto, Título VI, Capítulo 6 art. N° 73-75	13