



UNIVERSIDAD DEL MAR

CAMPUS PUERTO ÁNGEL, OAXACA.

**“DIAGNÓSTICO DE IMPLANTACIÓN DEL CUADRO DE
MANDO INTEGRAL EN LA ADMINISTRACIÓN PORTUARIA
INTEGRAL DE PROGRESO, YUCATÁN (2007-2014)”**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS MARITIMAS**

PRESENTA

JESSICA MARGARITA GARCIA HERNANDEZ

DIRECTOR

L.R.I. EMILIO CERVANTES CENTENO

**PUERTO ÁNGEL, POCHUTLA, OAXACA
MÉXICO.
2015.**

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres: Felicitas y Roberto, que con su ayuda económica y moral me apoyaron para que concluyera satisfactoriamente la carrera, los quiero mucho, nunca terminare de agradecerle lo que hicieron por mí.

A mis hijos: Juan Manuel y Jared Roberto, que han sido un motor importante para seguir superándome.

A mi esposo: Juan Manuel por su apoyo y cariño. Y aun así en la buenas y malas siempre me ha brindado su apoyo.

A mis Hermanos: Uriel, Brenda y Biviana, que a pesar de los malos momentos siempre estamos el uno para el otro. Gracias por compartir bellos momentos juntos, los amo.

A mis abuelos: Isidra y Roberto (+), quienes fueron y serán parte importante en mi vida.

A mis amigos que han influido mucho con sus pláticas constantes: Estela, Israel, Teresita, Denisse, Luis, Rubén y Ana Laura quienes han creído en mí siempre. Israel excelente amigo y sus buenos consejos. Denisse una excelente amiga en el trabajo y fuera del trabajo, a Rubén que ha sido un excelente amigo en estos últimos meses y un gran colega, con ese gran instinto de superación, ahora sé que siempre se puede confiar en alguien. Los quiero mucho.

AGRADECIMIENTOS

Agradecida con dios y la vida por darme unos padres maravillosos.

A la Universidad del Mar por formarme como un estudiante de calidad y no de cantidad.

A todos mis compañeros de la carrera que siempre hacían las clases más amenas, compartir sus conocimientos y sus ocurrencias.

A la Administración Portuaria Integral de Puerto Progreso, al personal que apoyo para que este trabajo se concluyera proporcionando información.

A mis compañeros de trabajo que no creyeron que concluirían este trabajo por las horas de jornada y a los que apoyaron por los permisos para poder terminar este trabajo.

Al Lic. Emilio Cervantes Centeno por aceptar ser mi director de tesis, quien con sus conocimientos, esfuerzo y dedicación me ha ayudado a culminar este trabajo.

A los revisores por sus aportaciones y acertados consejos a: Dr. Juan Ojeda, Lic. Gildardo Rodas, Mtro. Fausto Camargo e Ildelfonso Figueroa y Dr. Víctor.

A todos los profesores que fueron partícipes de mi formación académica.

ÍNDICE

Introducción	8
CAPÍTULO I. CARACTERISTICAS GENERALES DE PUERTO PROGRESO, YUCATÁN.	
1.1. Antecedentes de Puerto Progreso	15
1.2. Localización	17
1.3. Zona de Influencia	18
1.4. Tipo de Puerto	19
1.5. Infraestructura e Instalaciones Portuarias	20
1.5.1. Recinto Portuario	21
1.5.2. Terminales	24
1.5.3. Movimiento de carga	25
CAPÍTULO 2. ADMINISTRACION PORTUARIA INTEGRAL DE PUERTO POGRESO.	
2.1. Antecedentes	28
2.2. Tipos de Administración	29
2.3. Objetivos de la Administración Portuaria Integral	30
2.4. Misión y Visión	30
2.5. Objetivos de Puerto Progreso	32
2.6. Estructura Orgánica de la Administración Portuaria Integral	33
2.6.1 Características Funcionales	35
2.6.1.1. Aspecto Administrativo	35
2.6.1.2 Aspecto Operativo	36
2.6.1.3 Aspecto Comercial	38
2.6.1.4 Aspecto Técnico	40
2.6.1.5 Aspecto Jurídico	40
2.7 Programa Maestro de Desarrollo Portuario 2009-2014	41
2.7.1. Carga Comercial	44
2.7.2. Crucero	45
2.7.3. Pesca	46
2.7.4. Turismo Náutico	47
2.8. Programa de inversiones de API Progreso y Cesionarios	48
2.9. Certificación de la Administración Portuaria Integral de Progreso	52

CAPÍTULO III. EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL: SUS CARACTERÍSTICAS

3.1. Antecedentes.....	54
3.2. Concepto o Definición.....	55
3.3. Perspectivas del Cuadro de Mando Integral.....	56
3.3.1. Perspectiva Financiera.....	57
3.3.2. Perspectiva de Cliente.....	59
3.3.3. Perspectiva de Proceso interno.....	61
3.3.4. Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento.....	62
3.4. Mapa estratégico: Las relaciones causa-efecto.....	63
3.4.1. Construcción del Mapa Estratégico.....	66
3.5. Etapas del Cuadro de Mando Integral.....	68
3.6. Barreras para Implantar el Cuadro de Mando Integral.....	73
3.7. Beneficios del Cuadro de Mando Integral en las organizaciones.....	75
3.8. Ejemplo de Modelo del desarrollo del Cuadro de Mando Integral.....	77

CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO SOBRE LA IMPLANTACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN LA ADMINISTRACIÓN PORTUARIA DE PUERTO PROGRESO, YUCATÁN.

4.1. Análisis FODA sobre la Implantación del Cuadro de Mando Integral en la Administración Portuaria Integral de Puerto Progreso, Yucatán.....	80
4.2. Implantación del Cuadro de Mando Integral en la Administración Portuaria Integral de Progreso, Yucatán.....	83
4.3. Diagnóstico sobre la Implantación del Cuadro de Mando Integral.....	88
4.4. Estado actual del Cuadro de Mando Integral (ventajas y desventajas).....	93
4.4.1 Aspecto Administrativo.....	93
4.4.2 Aspecto operativo.....	95
4.5. Perspectiva del Cuadro de Mando Integral en la medición de la productividad en el área administrativa y operativa del Puerto.....	97
Conclusiones.....	101
Recomendaciones.....	102
Bibliografía.....	104
Glosario.....	108
Anexos.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

1. Localización de Puerto de Progreso, Yucatán.....	17
2. Foreland.....	18
3. Hinterland.....	19
4. Zona I. Área terrestre de Puerto de Progreso.....	21
5. Zona II. Terminal intermedia de Puerto de Progreso.....	22
6. Terminal intermedia de Puerto Progreso.....	22
7. Zona III. Terminales especializadas.....	23
8. Zona IV. Instalaciones nuevas de Aduana.....	23
9. Movimiento histórico de carga enero - octubre 2012.....	26
10. Esquematización de la estrategia.....	57
11. Árbol de las perspectivas del Cuadro de Mando Integral.....	65
12. Relación de causa y efecto.....	66
13. Etapa del proceso de construcción del Cuadro de Mando Integral.....	68
14. Proceso de implantación de aprendizaje.....	70
15. Barrera de la estrategia.....	74
16. Mapa Estratégico.....	84
17. Ejemplos de temas estratégicos para la excelencia operativa.....	88
18. Imágenes de futura ampliación del viaducto	97

INDICE DE TABLAS

Tabla I. Descripción de las etapas del proceso de construcción del Cuadro de Mando Integral.....	68
Tabla II. Áreas críticas y aspectos claves de gestión	78
Tabla III. Análisis FODA de la Administración Portuaria Integral de Puerto Progreso, Yucatán.....	80
Tabla IV. Análisis Minimax.....	82