

**Identificación de necesidades formativas en los
puertos deportivos de la provincia de Las Palmas
y de Agadir**

Red Náutica de Cooperación Canarias-Marruecos (NAUCAM)

- Memoria final -

Marzo 2013

1. Antecedentes, objetivo y metodología

Este informe se enmarca en la actividad 3 del Plan de Trabajo del Proyecto NAUCAM: “Capacitación en función de las necesidades formativas del sector”, concretamente en la acción 3.1: “Identificación de las necesidades formativas del sector no cubiertas con la oferta existente”.

Se trata por lo tanto de un trabajo de carácter sectorial, lo que implica que el contenido y las conclusiones no son necesariamente aplicables a todos los puertos que eventualmente integrarán la Red Náutica. Teniendo en cuenta esta limitación, el objetivo del trabajo es el de facilitar la equiparación técnica de las marinas mediante la definición de un “catálogo tipo” de los puestos de trabajo así como las necesidades comunes en cuanto a formación.

Esta equiparación se considera imprescindible para la viabilidad técnica y económica de la red NAUCAM.

Los puertos que han aportado información para la elaboración del informe son: Marina Rubicón y Puerto Calero en Lanzarote y Mogán, Castillo en Fuerteventura, y Pasito Blanco y Puerto Rico en el sur de Gran Canaria. En cuanto a Marruecos, el único puerto deportivo operativo en la región objetivo del proyecto es el de Agadir.

En cuanto a los métodos para el levantamiento de la información han sido:

a) Análisis de información publicada

La información analizada incluye, entre otros, los siguientes documentos:

- Proyectos *Seatraining* « Formación integral en puertos deportivos europeos » y *Gesinports* « *Gestion Intégrée Durable dans les Ports de Plaisance de la zone Sud Européenne* ». Instituto de Estudios Portuarios de la Comunitat Valenciana (FEPORTS) ;
- « Detección de yacimientos de empleo en el Sector Turístico ». Hecansa;
- Convenios colectivos de trabajo en otros puertos deportivos.

b) Entrevistas con los responsables de los puertos deportivos

- José Luis Roca Quesada (Puerto Rico, Gran Canaria)
- Francisco Torres Blanco (Pasito Blanco, Gran Canaria)
- Beatriz Ara (Puerto de Mogán, Gran Canaria)
- Rafael Lasso (Marina Rubicón, Lanzarote)
- Constante Lorenzo (Puerto Calero, Lanzarote)
- Francisco Alegre (Castillo, Fuerteventura)
- Samir Benjelloun (Agadir, Marruecos)

c) Cuestionario

El cuestionario remitido a los directores de los puertos participantes incluye preguntas relativas a:

- a) Estructura organizativa: departamentos y relación de puestos de trabajo
- b) Identificación de las actividades que constituyen el “core business”

c) Descripción detallada de cada uno de los puestos de trabajo: dependencia funcional, tareas desempeñadas, titulación, formación y habilidades requeridas, etc.

Cuestionario directores puertos deportivos

1. Cuestiones generales

1.1. Estructura organizativa (departamentos y relación de puestos de trabajo)

1.2. Servicios que son subcontratados (marcar):

Servicios generales

- Información, recepción y atención al cliente
- Marinería
- Vigilancia
- Radiocomunicación
- Información meteorológica
- Limpieza y recogida residuos
- Servicio contra incendios
- Salvamento y primeros auxilios
- Mantenimiento instalaciones
- Otras (señalar)

<input type="checkbox"/>

Servicios a las embarcaciones

- Entrada, salida, traslados dentro del puerto, amarre
- Suministros en los amarres (agua y electricidad)
- Suministro de combustible
- Varada
- Recogida de aguas residuales
- Recogida aceites usados
- Recepción residuos generales
- Otras (señalar)

<input type="checkbox"/>

Servicios a las personas

- Aparcamiento
- Duchas y servicios
- Lavandería
- Otras (señalar)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

1.3. Plantilla (temporal/permanente) por departamento

1.4. Antigüedad media en el puesto de trabajo

1.5. Edad media

2. Cuestiones para cada puesto (una hoja por puesto)

2.1. Identificación del puesto:

2.2. Departamento:

2.3. Dependencia:

2.4. Función:

2.5. Titulación actual / requerida:

2.6. Formación específica / conocimientos (actual/requerida):

2.7. Habilidades requeridas:

2.8. Idiomas actuales/requeridos:

2.9. Experiencia requerida (años):

2.10. Tareas desempeñadas (seleccionar)

	Observaciones
<p><i>Servicios generales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirección y administración <input type="checkbox"/> - Información, recepción y atención al cliente <input type="checkbox"/> - Marinería <input type="checkbox"/> - Vigilancia <input type="checkbox"/> - Radiocomunicación <input type="checkbox"/> - Información meteorológica <input type="checkbox"/> - Limpieza y recogida residuos <input type="checkbox"/> - Servicio contra incendios <input type="checkbox"/> - Salvamento y primeros auxilios <input type="checkbox"/> - Mantenimiento instalaciones <input type="checkbox"/> - Otras <input type="checkbox"/> 	
<p><i>Servicios a las embarcaciones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrada, salida, traslados dentro del puerto, amarre <input type="checkbox"/> - Suministros en los amarres (agua y electricidad) <input type="checkbox"/> - Suministro de combustible <input type="checkbox"/> - Varada <input type="checkbox"/> - Recogida de aguas residuales <input type="checkbox"/> - Recogida aceites usados <input type="checkbox"/> - Recepción residuos generales <input type="checkbox"/> - Otras <input type="checkbox"/> 	
<p><i>Servicios a las personas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aparcamiento <input type="checkbox"/> - Duchas y servicios <input type="checkbox"/> - Lavandería <input type="checkbox"/> - Otras <input type="checkbox"/> 	

2. Descripción de los puestos de trabajo

Los servicios que constituyen la actividad principal o esencial ("core business") de las marinas deportivas que han participado en este trabajo son:

Servicios generales

- Dirección y administración
- Marinería
- Vigilancia
- Radiocomunicación
- Información meteorológica
- Limpieza y recogida residuos
- Servicio contra incendios
- Salvamento

Servicios a las embarcaciones

- Entrada, amarre
- Suministros en los amarres (agua y electricidad)
- Combustibles
- Varada
- Recogida de residuos

Servicios a las personas

- Aparcamiento
- Duchas y servicios
- Lavandería

La prestación de estos servicios es asegurada normalmente por personal propio con algunas excepciones (subcontratas): mantenimiento del servicio contra incendios, recogida de residuos, vigilancia y control de accesos.

Los servicios de reparaciones navales y de venta de efectos navales no se consideran en este informe, puesto que aunque son de gran importancia para los puertos deportivos, en la práctica, son unidades de negocio diferentes con importantes especificidades en lo que a requisitos y necesidades formativas se refiere.

Los puestos de trabajo identificados así como las misiones de cada uno son los siguientes:

Puesto	Misión
a) Director gerente	Dirigir el puerto y sus instalaciones en sus vertientes operativas, financiera, económica y comercial, bajo la dependencia directa del Consejo de Administración o Junta Directiva.
b) Capitán de puerto	Dirigir el puerto y sus instalaciones en el ámbito operativo. Organización de la operativa portuaria y coordinación de los equipos de trabajo.
c) Responsable administración	Control económico, administrativo y contable, velando por la correcta gestión financiera de la entidad.
d) Contra maestre / Capataz	Vela por el buen estado de las instalaciones, realizando el reparto de tareas entre el personal de marinería y mantenimiento.

e) Encargado mantenimiento	Velar por el buen estado de las instalaciones, realizando labores de mantenimiento de las mismas.
f) Auxiliar administrativo	Realiza diferentes tareas relacionadas con la facturación, la gestión de cobros y contabilidad.
g) Marinero / operario de mantenimiento	Velar por el buen estado de las instalaciones, realizando también labores de mantenimiento de las mismas. Destaca en alguno o varios tipos de trabajos de marinería. Ayuda a las labores de amarrado de las embarcaciones, prestando auxilio a los usuarios en la maniobra de atraque. Asimismo, realiza las labores de abastecimiento de combustible a las embarcaciones y (en el caso de contar con la preceptiva titulación), maneja la grúa o travelift.
h) Peón limpieza	Mantenimiento de las condiciones de higiene en las oficinas, zonas de servicios y asimilables.

En el siguiente cuadro se relacionan las principales funciones desempeñadas en cada uno de los puestos de trabajo:

Puesto	Funciones principales
a) Director gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Definición, planificación y ejecución de las actividades generales - Asignación de los medios de producción humanos y materiales - Seguimiento económico, técnico y financiero - Aprobación y seguimiento del Reglamento de explotación y de policía de puerto - Aprobación y seguimiento del Plan de Obras y de Mantenimiento del puerto - Aprobación de las compras y contrataciones - Supervisión contabilidad y presentación cuentas anuales - Relaciones externas - Aprobación Plan de Marketing - Seguimiento Plan de Contingencias Medioambientales y de seguridad laboral
b) Capitán de puerto	<ul style="list-style-type: none"> - Organización y supervisión de las operaciones de puerto: entradas, salidas, movimientos internos, amarres... - Inspección de las instalaciones - Coordinación operaciones y equipos de mantenimiento - Elaboración e implantación del Plan de Emergencias - Seguimiento condiciones de seguridad y navegabilidad de las embarcaciones - Control de la documentación de las embarcaciones - Supervisión de los equipos técnicos y humanos encargados de la seguridad, retirada de residuos - Elaboración de presupuesto anual y de propuestas para compras y contrataciones - Supervisión y evaluación del rendimiento del personal y propuesta de contrataciones y de actividades formativas. - Supervisión del Plan de Prevención de riesgos laborales
c) Responsable administración	<ul style="list-style-type: none"> - Atender relaciones con clientes y proveedores - Supervisión y control de la contabilidad - Elaboración cuentas anuales y libros de contabilidad - Control de la facturación, validación de facturas y nóminas, control del crédito a clientes - Supervisión de la gestión de cobros y pagos
d) Contraмаestре	- Dirección de las tareas de limpieza y mantenimiento

/ Capataz	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento existencias de productos y repuestos - Propuesta y gestión de compras - Supervisión de las embarcaciones atracadas - Asignación y supervisión de trabajos a los marineros y operarios - Seguimiento y control retirada residuos - Elaboración de cuadrantes - Evaluación del rendimiento del personal a su cargo y propuesta de actividades de formación
e) Encargado mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección y control de las instalaciones - Realización de trabajos de mantenimiento de las instalaciones (electricidad, mecánica, chapa y pintura, fontanería, carpintería...)
f) Auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación de servicios y gestión de cobros - Tramitación de compras y gestión de pagos - Atención al cliente - Gestión de existencias
g) Marinero / operario de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Retirada de residuos y limpieza de las instalaciones - Realización de trabajos de mantenimiento general - Apoyo durante el remolque, amarre y el suministro a embarcaciones - Hacer respetar normas y reglamentos - Atención al cliente - Lectura de contadores de las torretas (agua, electricidad) - Salvamento y prestación de primeros auxilios - Operación de grúas (titulación específica)
h) Peón limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza oficinas, zonas de servicio y asimilables

En cuanto a la Marina de Agadir, en el momento de completar el trabajo de campo, a finales de 2012, sólo contaba con un director gerente, un contable, un administrativo y cuatro marineros. El director se encarga de la atención y recepción del cliente así como de apoyarle en los trámites administrativos. Al no existir rampa ni zona de varadero y sólo contar con una pequeña grúa de 3,5 toneladas, carece de marineros especializados.

3. Necesidades de formación en los puestos deportivos participantes en la red NAUCAM

Como se indica en la introducción metodológica, se trata de un estudio de tipo sectorial, lo que significa que si bien las carencias identificadas son compartidas por todos los puestos deportivos, las necesidades de formación varían en cada uno de ellos.

Otra implicación de este enfoque es que no se evalúan las necesidades organizacionales (metas empresariales, recursos disponibles, entorno empresarial), ni las tareas (aquello que se considera necesario para ejecutarlas correctamente), ni tampoco las personas concretas responsables de su ejecución.

Tipos de análisis de necesidades formativas

Tipo de análisis	Detalles
Análisis sectorial	Identificación de las limitaciones sectoriales en cuanto a habilidades clave y evaluación de su importancia relativa.
Análisis organizacional	Examina las metas, objetivos y problemas empresariales para determinar dónde se necesita formación.
Análisis de tareas	Se analiza las tareas realizadas y los conocimientos, habilidades, actitudes y otros aspectos relativos al comportamiento que son necesarios para un desempeño satisfactorio.
Análisis de personas	Con este análisis se identifican las necesidades a nivel individual

Fuente: Coetzee, M. (2006) / South African Management Development Institute

Las necesidades de formación pueden ser de tipo personal, relativas a la eficiencia en el puesto de trabajo, tener que ver con la carrera profesional o bien satisfacer exigencias de tipo administrativo:

- Actualización de conocimientos, habilidades y competencias laborales
- Toma de decisiones acerca de las opciones para la carrera profesional
- Aumento de la satisfacción en el trabajo y el cumplimiento de metas personales
- Identificar fortalezas y debilidades personales
- Identificar y alcanzar valores y metas en el puesto de trabajo
- Desarrollo de comunicación, eficacia y otras habilidades personales
- Mejorar cualificaciones
- Aprendizaje y desarrollo personal
- Refuerzo de la autoestima y motivación.
- Cumplimiento de la normativa

Teniendo en cuenta el carácter sectorial del estudio, sólo se analizan las necesidades objetivas que tienen que ver directamente con la eficiencia en la realización de las tareas asignadas (conocimientos y habilidades laborales) o con el cumplimiento de los requisitos legales y administrativos.

En el siguiente cuadro se resumen los conocimientos específicos necesarios para cada uno de los puestos de trabajo:

Puesto	Conocimientos específicos
a) Director gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Administración y dirección de puertos deportivos y clubs náuticos - Marketing - Informática - Idiomas
b) Capitán de puerto	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniero de Caminos Canales y Puertos, Licenciado Ciencias Náuticas - Gestión de puertos deportivos - Tratamiento de residuos, manipulación de hidrocarburos, prevención riesgos laborales y seguridad - Idiomas
c) Responsable administración	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de herramientas informáticas - Contabilidad, legislación fiscal, mercantil y laboral - Gestión de recursos humanos - Idiomas
d) Contraestre / Capataz	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de equipos de trabajo - Prevención de riesgos laborales - Conocimientos de electricidad, mecánica, chapa y pintura, fontanería, carpintería, jardinería - Gestión portuaria - Maniobras portuarias - Lucha contra la contaminación marina e incendios - Idiomas
e) Encargado mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Prevención de riesgos laborales - Conocimientos de electricidad, mecánica, chapa y pintura, fontanería, carpintería, jardinería - Lucha contra la contaminación marina - Idiomas
f) Auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Informática y contabilidad - Legislación fiscal, mercantil y laboral - Idiomas
g) Marinero / operario de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Lucha contra la contaminación marina e incendios - Operaciones portuarias (amarre, remolque, conexión a suministros...) - Prevención de riesgos laborales - Salvamento y primeros auxilios - Conocimientos de electricidad, mecánica, chapa y pintura, fontanería, carpintería, jardinería - Operación de grúas (titulación específica)
h) Peón limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - Prevención de riesgos laborales

Considerando la misión, funciones principales y conocimientos específicos a cada uno de los puestos de trabajo analizados, se pueden identificar las siguientes necesidades formativas¹:

1) Área administrativa

a) Responsable administración (incluye Jefe de administración)

- Gestión del aprovisionamiento
- Gestión financiera
- Gestión de Recursos humanos
- Contabilidad y fiscalidad
- Gestión comercial y atención al cliente
- Administración pública
- Productos financieros y de seguros
- Auditoría
- Aplicaciones informáticas

b) Administrativo

- Comunicación, archivo y mecanización de la información
- Gestión del aprovisionamiento y ventas
- Gestión administrativa del personal
- Contabilidad general y tesorería
- Productos financieros y de seguros
- Gestión administrativa pública
- Aplicaciones informáticas
 - Tramitación de correspondencia y comunicaciones telefónicas
 - Labores básicas de administración y gestión de oficinas
 - Atención al cliente
 - Prevención y riesgos laborales de la empresa
- Relaciones técnico-sociales de la empresa

c) Auxiliar administrativo

- Ofimática
 - Preparación de equipos y materiales
 - Grabación informática de datos, textos y otros documentos
 - Tratamiento de textos y datos
 - Tramitación de documentación
 - Tramitación de información en línea
- Técnicas administrativas básicas
 - Tramitación de correspondencia y paquetería
 - Control de almacén de material de oficina
 - Reprografía y archivo de documentos
 - Documentos administrativos
 - Operaciones básicas de tesorería
 - Tarjetas de crédito y de débito
 - Libro registro de movimientos de caja
 - Comunicación telefónica en el ámbito profesional
 - Recepción de personas externas a la organización
- Atención al cliente
 - Venta de productos y servicios
 - Información al cliente
 - Tratamiento de reclamaciones
 - Uso de medios informáticos y gestión de documentos

¹ A partir de las conclusiones del proyecto *Seatraining*

2) Área de operaciones

a) Encargado de mantenimiento

- Gestión del mantenimiento y del personal
- Prevención de riesgos laborales
- Montaje y mantenimiento eléctrico
- Puesta en servicio, operaciones y mantenimiento de redes de distribución de agua y de saneamiento.
- Instalaciones de agua caliente
- Pintura
- Carpintería
- Seguridad en el montaje y mantenimiento de equipos e instalaciones

b) Marinero / operario de mantenimiento

- Emergencias y primeros auxilios
- Legislación administrativa y laboral
- Maniobras en puertos deportivos
 - Operaciones con cabos y amarres
 - Maniobras con embarcaciones
 - Propulsión mecánica y tecnología naval
- Mantenimiento
 - Pintura
 - Electricidad
 - Carpintería
 - Albañilería
- Fontanería
- Jardinería
- Mantenimiento general y de instalaciones acuáticas
- Plan de medioambiente
- Equipos contra incendios y anti contaminación
- Recogida y manipulación de residuos
- Técnicas atención al público
- Seguridad industrial y personal

En general, según los resultados de las entrevistas en profundidad y de las encuestas, los directores de los puertos deportivos no perciben una necesidad de formación específica especialmente acuciante y, de hecho, la mayor parte de los puestos son ocupados por personas con titulación equivalente a la de similares puestos en otras actividades turísticas excepto los casos del gerente y del capitán de puerto:

a) Director Gerente: Estudios universitarios, Máster en Dirección de Instalaciones Náutico Deportivas del Colegio de Oficiales de la Marina Mercante Española.

b) Capitán de Puerto: Ingeniero de caminos, canales y puertos, Licenciado Ciencias Náuticas.

c) Contramaestre – capataz: Formación profesional de grado superior en las familias tanto de mantenimiento de instalaciones como de pesca y transporte marítimo.

d) Encargado de mantenimiento: Formación profesional de grado superior o medio en fontanería, electricidad, soldadura o aluminio, pintura y marítimo – pesquero.

e) Marinero/operario de mantenimiento: Formación profesional de grado medio (fontanería, electricidad, soldadura o aluminio, pintura, formación náutico-pesquera, etc.) y cursos adicionales en seguridad y prevención de accidentes, salvamento y socorrismo, lucha contra incendios, idiomas, buceo, etc. En el caso de los marineros encargados de operar grúas y *travelifts*, cuentan con una titulación de operario de grúas.

f) Administración: La formación del personal encargado de la administración es muy variada: estudios universitarios, formación profesional de grado superior o medio, certificados, etc.

A juicio de los responsables de las marinas canarias, en las islas existe una oferta formativa suficiente para atender las necesidades del sector y en las empresas se organizan con frecuencia actividades tanto para satisfacer requisitos administrativos (cursos de seguridad, contra incendios, etc.) como para mejorar aspectos concretos (atención al cliente, idiomas, medioambiente, etc.)

En Agadir, la escasa tradición de la náutica de recreo no ha permitido desarrollar una oferta formativa específica, aunque sí que existen centros capaces de ofrecer estudios en temas relacionados de modo amplio con el turismo (atención al cliente, gestión de establecimientos, etc.) y la gestión administrativa.

Teniendo en cuenta las posibilidades y objetivos del proyecto NAUCAM, se aconseja concentrar las actividades formativas en aspectos ligados directamente a la gestión de puertos deportivos y, en concreto:

- *Desarrollo estratégico de las instalaciones náutico-deportivas*
 - Competitividad y Dirección Estratégica de la Empresa
 - La Visión Global de la Empresa. Análisis del Entorno
 - Análisis Interno
 - Planificación y Control Estratégicos

- *Seguridad en las instalaciones náutico-deportivas*
 - Análisis de riesgos y planes de autoprotección
 - Lucha Contra Incendios
 - Seguridad en las Embarcaciones Deportivas

- *Aspectos medioambientales*
 - Sistemas de gestión ambiental