

**SISTEMA DE ADIESTRAMIENTO, NORMAS DE DESEMPEÑO Y
CERTIFICACIÓN PARA EL SECTOR DEL TURISMO**

(TC-98-01-45-9-BR)

RESUMEN EJECUTIVO

ORGANISMO EJECUTOR: El Instituto de Hospitalidad (IH)

BENEFICIARIO: El beneficiario directo del proyecto será el sector turístico, que será dotado de medios para supervisar el desarrollo y la aplicación del sistema de fomento de aptitudes, normas de desempeño y certificación. Las poblaciones destinatarias de las acciones serán los trabajadores actuales, los que vayan ingresando en el mercado de trabajo, los empleadores del sector y los proveedores de servicios de capacitación.

OBJETIVOS: El objetivo global del proyecto consiste en facilitar el mejoramiento de la calidad de los servicios y el aumento de la competitividad mediante el establecimiento del marco de un sistema de normas de aptitudes basados en la competencia y de certificación para los trabajadores del sector turístico, a escala nacional.

Los siguientes son los objetivos específicos del proyecto: (i) facilitar la recopilación, el análisis y la difusión continuos de información referente a las necesidades de formación de recursos humanos para el sector turístico; (ii) definir y aplicar un proceso que conduzca a la aceptación de normas de desempeño, evaluaciones y certificaciones de aptitudes basados en la competencia para quienes vayan ingresando en el mercado de trabajo y para los actuales trabajadores, y (iii) poner a prueba la viabilidad de los normas de desempeño y del sistema de certificación de aptitudes mediante pruebas piloto de su aplicación en Bahía.

FINANCIAMIENTO: Modalidad: donación en el marco de la Facilidad de Recursos Humanos (Facilidad II)

FOMIN:	US\$2.500.000
IH:	<u>US\$2.500.000</u>
Total:	US\$5.000.000

**EXCEPCIONES A
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS:**

El proyecto será realizado conforme a las políticas y los procedimientos del Banco.

**CONDICIONES
CONTRACTUALES
ESPECIALES:**

Condiciones previas al primer desembolso: el establecimiento de la Unidad de Ejecución del Proyecto (véase el párrafo 4.3).

Otras condiciones: i) dentro de un plazo de tres meses a partir de la fecha de comienzo de ejecución del acuerdo, deberá nombrarse al Consejo Nacional de Certificación de la Industria (véase el párrafo 4.2), y ii) deberán llevarse a cabo tres análisis externos a cargo de uno o más terceros especialistas que al Banco le resulten aceptables, en los meses 12 y 24, y 3 meses después de la finalización del proyecto (véase el párrafo 7.3).

I. ELEGIBILIDAD DEL PROYECTO

- 1.1 El 9 de febrero de 1995, el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) declaró a Brasil elegible para todas las modalidades de financiamiento.

II. ANTECEDENTES

A. El sector del turismo

- 2.1 Actualmente, tanto el Gobierno de Brasil como el sector privado de ese país reconocen la importancia del sector turístico como generador de empleo y divisas. Si bien Brasil es uno de los diez mayores países del mundo en cuanto a extensión territorial, población y PIB, en lo que respecta al turismo no se ubica entre los 40 principales países del mundo, y le corresponde menos del 2% de los ingresos turísticos mundiales. Dado el papel cada vez más importante que cumple el turismo en la economía mundial, y dado el potencial de crecimiento de ese sector en Brasil, el desarrollo del mismo se ha convertido en un importante orientador del desarrollo futuro del país, en cuanto a crecimiento económico y a progreso social.
- 2.2 Aunque el sector se ve beneficiado por considerables inversiones de capital en infraestructura, es necesario complementarlas con la correspondiente inversión en capital humano que administre esas inversiones e incremente la rentabilidad de la inversión a través del suministro de servicios que proporcionen valor agregado. El desarrollo de una fuerza de trabajo competitiva a escala internacional se ha convertido en uno de los principales objetivos de las entidades interesadas del sector.
- 2.3 Actualmente el sector turístico da empleo a casi 12 millones de personas en Brasil; de ese total aproximadamente el 65% están empleados en restaurantes y empresas de servicios de alimentos. El crecimiento ha sido estimado en forma prudente en un 5% anual, es decir un 25% a lo largo de los próximos cinco años. Las proyecciones sobre aumento del número de puestos de trabajo para el sector turístico se basan en los siguientes factores: el país está dispuesto a hacer del desarrollo del sector turístico un mecanismo de diversificación económica y creación de empleo; que se realicen inversiones físicas en la esfera turística en el Nordeste de Brasil, y que se lleven a cabo inversiones de capital privado de gran volumen en turismo y esparcimiento: aproximadamente US\$3.500 millones han sido invertidos en los últimos cinco años en parques temáticos, y se estima en US\$2.000 millones la inversión en 56 proyectos hoteleros que crearán la necesidad de más de 50.000 nuevos puestos de trabajo. También resulta previsible una considerable creación de empleo a través de ocupaciones nuevas e

incipientes, como ecoturismo, e inclusive planificación y administración, que resultan atractivas para los empresarios debido a las escasas inversiones de capital necesarias para iniciar pequeñas empresas en esos segmentos 1/.

B. Contexto institucional

- 2.4 Varios países del mundo están estableciendo organismos nacionales de capacitación y educación en materia turística. Los mismos coordinan y supervisan actividades de educación, capacitación e información pública en esa esfera. Debido a la fragmentación de las responsabilidades en cuanto a capacitación turística entre instituciones públicas y privadas, ha sido difícil hacer avanzar ese proceso dentro del sector público brasileño. El sector privado reconoce la importancia de la prestación de servicios de educación y capacitación adecuados para satisfacer las necesidades del sector, y está preparado a asumir un papel de vanguardia en cuanto al diseño, la aplicación y un financiamiento adecuado de un sistema de desarrollo de los recursos humanos, así como la creación de un órgano que supervise las normas de desempeño, la certificación y el sistema de acreditación para el sector 2/.
- 2.5 El Instituto de la Hospitalidad (IH) fue establecido como entidad privada sin fines de lucro dotada de patrocinantes privados y públicos, tales como empleadores, asociaciones de empresas, el Gobierno Federal y gobiernos estatales y locales, así como proveedores de servicios de educación y capacitación. El IH no es una entidad clásica basada en un centro de estudios. Constituida con el apoyo financiero, entre otras entidades, de la Fundación Odebrecht y de la Fundación del Banco do Brasil, que son dos de las fundaciones más prestigiosas de Brasil, con antecedentes probados como instituciones de fomento del cambio social sistémico, el IH fue concebido para trabajar con entidades y personas interesadas en la identificación de ámbitos en que existen mayores necesidades, dedicándose luego a ayudar a los proveedores de servicios de capacitación e instituciones educativas, públicos y privados, a los efectos de la adquisición de materiales de capacitación y metodologías pertinentes para el sector. Como el Instituto representa a diversas entidades y personas, tiene acceso a recursos y está en condiciones de realizar la transmisión del saber técnico, constituye un vehículo apropiado para poner en marcha una iniciativa como la expresada para el sector turístico de Brasil.

1/ Pueden consultarse, en los archivos técnicos, proyecciones preliminares sobre crecimiento y/o información del mercado laboral.

2/ La definición de los términos técnicos aparece en el Glosario que figura en los archivos técnicos.

C. El Estado de Bahía: El caso experimental

- 2.6 Se propone poner a prueba el sistema en relación con el Estado de Bahía, que en los últimos años se ha convertido en un importante punto de ingreso para el turismo nacional y extranjero. Esto se debe no sólo a los tesoros naturales y culturales que encierra, y a la espontánea hospitalidad de sus habitantes, sino también a la aplicación, por parte de las autoridades públicas, de eficaces políticas y medidas que han puesto en marcha el Programa de Bahía para el Desarrollo del Turismo, una estrategia orientada a activar el desarrollo socioeconómico del estado, que ha creado centros de turismo integrado en regiones que poseen posibilidades para atraer turistas nacionales y extranjeros y, trabajando en asociación de esfuerzos con el sector privado, para movilizar importantes segmentos de la sociedad a través del Programa de Calidad de Bahía. Sin embargo, en forma muy similar a lo que sucede en el resto de Brasil, las posibilidades de Bahía en este ámbito no han sido suficientemente aprovechadas. Las proyecciones a largo plazo indican que el número de visitantes aumentaría de dos a diez millones por año, con lo cual la proporción del PIB estatal que correspondería al sector turístico pasaría del 4% al 16%, pero es mucho lo que queda por lograr, especialmente en el ámbito del desarrollo de los recursos humanos, para que esas perspectivas se hagan realidad.

III. OBJETIVOS Y COMPONENTES DEL PROYECTO

A. Objetivos

- 3.1 El objetivo global del proyecto consiste en facilitar el mejoramiento de la calidad de los servicios y el aumento de la competitividad mediante el establecimiento del marco para un sistema nacional de normas de desempeño basadas en la competencia y de certificación para los trabajadores del sector del turismo.

Puntos de referencia globales

- Se establecen 50 normas de aptitud conforme a prioridades determinadas según la evaluación de necesidades.
- Por lo menos el 70% de las personas y entidades interesadas expresan su deseo de participar en el programa.
- 4.800 personas toman parte en las pruebas del sistema de certificación.
- 80 entidades de educación y capacitación y empleadores participan en la puesta a prueba del sistema.
- 240 instructores reciben capacitación en el sistema.

- 3.2 Los objetivos específicos del proyecto son los siguientes: i) facilitar la recopilación, el análisis y la divulgación continuos de información relacionada con las necesidades de formación de recursos humanos para el sector turístico; ii) definir y aplicar un proceso que conduzca a la

aceptación de normas de aptitudes basados en la competencia, evaluaciones y certificaciones, de alcance nacional, para quienes vayan ingresando en el mercado de trabajo y para los trabajadores actuales, y iii) poner a prueba la viabilidad del sistema de normas y certificación de aptitudes a través de un estudio piloto de su aplicación en Bahía.

B. Componentes del programa

- 3.3 El proyecto se ejecutará a lo largo de tres años y comprenderá dos subprogramas: la elaboración de un marco de normas de aptitudes, de alcance nacional, y la certificación y puesta a prueba del sistema. El Subprograma A comprenderá: Evaluación de las necesidades de formación de recursos humanos; sistema de normas y certificación de aptitudes; elaboración de un modelo de planes de estudio y capacitación de instructores, y comercialización y promoción. El Subprograma B comprenderá: Puesta a prueba del sistema en el Estado de Bahía y Resumen de resultados, y elaboración de una estrategia a largo plazo, y difusión pública de la misma.

1. Subprograma A - Establecimiento de un marco nacional de normas y certificación de aptitudes (US\$3.204.000)

- 3.4 **Evaluación de las necesidades de formación de recursos humanos** (US\$270.000, financiando el FOMIN el 56%). Este componente facilitará la identificación de las necesidades de formación de recursos humanos del sector. Las principales actividades serán, entre otras, las siguientes: i) asimilación y análisis de información sobre el mercado de trabajo, para el sector, a partir de fuentes disponibles; ii) identificación del universo de programas de educación y adiestramiento del sector público y del sector privado para determinar la capacitación, por ámbitos de especialización de aptitudes, a los efectos de reforzar los vínculos entre oferta y demanda, y iii) publicación y difusión de información sobre tendencias de empleo, incluidas insuficiencias de aptitudes, ocupaciones nuevas y emergentes, y empleo agregado, destinándose esa información al sector, a los proveedores de servicios de educación y capacitación, a los trabajadores, a los estudiantes, al público en general y al Gobierno.

- 3.5 **Sistema de normas y certificación de aptitudes** (US\$1.485.000, financiando el FOMIN el 37%). Este componente establecerá un sistema de normas y certificación de aptitudes. Las principales actividades serán, entre otras, las siguientes: i) creación de un consejo de certificación independiente en que estén representados en forma equilibrada todos los participantes; ii) identificación y determinación, por parte del consejo de certificación, de una metodología de identificación y validación de normas nacionales de aptitudes, y de evaluación y certificación de los mismos, basada en

la competencia; iii) elaboración de un mecanismo dotado de eficacia de costos para la evaluación y certificación de la competencia de personas conforme a normas de aptitudes establecidos, y iv) identificación y validación de normas de aptitudes, basados en la competencia, evaluación y certificación de las mismas, para un mínimo de 50 ocupaciones de servicios para huéspedes, conforme a ámbitos de necesidades determinados por el consejo de certificación.

- 3.6 **Modelo de planes de estudio y capacitación de instructores** (US\$530.000, financiando el FOMIN el 59%). Mediante este componente se adaptarán los modelos de planes de estudios para educadores y instructores del sector y se crearán programas de capacitación de personal multiplicador apto para educar y capacitar a personas de modo que alcancen los normas de aptitudes establecidos. Las principales actividades serán, entre otras, las siguientes: i) elaboración de un modelo de plan de estudios para cada uno de los normas de aptitudes establecidos en el marco del proyecto; ii) elaboración de programas de capacitación para instructores del sector, sobre diseño y prestación de servicios de capacitación basados en normas de aptitudes, y iii) elaboración de programas de capacitación para educadores, sobre diseño y realización de programas de educación basados en normas de aptitudes basados en la competencia.

- 3.7 **Comercialización y promoción** (US\$919.000, financiando el FOMIN el 54%). Mediante este componente se orientará la participación en el sistema de normas y certificación de aptitudes y se creará demanda de empleo y posibilidades profesionales en el sector turístico. Las principales actividades serán, entre otras, las siguientes: i) elaboración y aplicación de programas de comercialización estratégica vinculados con una identidad de marca reconocible para el sistema de normas y certificación de aptitudes; ii) identificación y promoción de oportunidades profesionales en el sector; iii) creación de vínculos y negociación de acuerdos de integración de las pautas de aptitudes desarrolladas por el proyecto en el marco del sistema nacional de normas de aptitudes que se propone para todos los sectores de la economía brasileña, así como en los programas de educación y capacitación actuales y los que se establezcan, y iv) promoción y reconocimiento de los proveedores de servicios de educación y capacitación y los empleadores del sector que tomen parte en el sistema de normas y certificación de aptitudes.

2. Subprograma B - Puesta a prueba del sistema y difusión de resultados (US\$800.000)

- 3.8 **Puesta a prueba del sistema en el Estado de Bahía** (US\$700.000, financiando el FOMIN el 86%). Mediante este componente se pondrá a prueba el sistema de normas y certificación de aptitudes. Las principales actividades serán, entre otras, las siguientes:

i) aplicar normas y realizar actividades de evaluación y certificación de aptitudes, de carácter nacional, basados en la competencia, en Bahía, en relación con un número de ocupaciones tomadas como objetivo, en que se considere decisivo para el éxito del sector turístico el mejoramiento de las aptitudes de los trabajadores que vayan ingresando y de los actuales trabajadores; ii) lograr la participación de nuevas entidades y personas interesadas, como las Secretarías Estatales de Turismo, autoridades locales del sector turístico, asociaciones del sector, empleadores, representantes sindicales y proveedores de servicios de educación y capacitación, a los efectos de la aplicación del sistema, y iii) realización de concursos basados en aptitudes para trabajadores actuales y estudiantes, a fin de promover la adaptación de los normas de aptitudes y brindar reconocimiento al profesionalismo y a la prestación de servicios de buena calidad.

- 3.9 **Resumen de resultados y elaboración de una estrategia a largo plazo** (US\$100.000, financiando el FOMIN el 40%). Mediante este componente se difundirán los resultados del proyecto. Las principales actividades serán, entre otras, las siguientes: i) compilar un Resumen de Resultados y Enseñanzas Adquiridas a lo largo del proyecto; ii) elaborar un plan estratégico y un plan empresarial para ampliar la ejecución, si el proyecto tiene fuertes perspectivas de sostenibilidad a largo plazo, y iii) divulgar el documento de Resumen de Resultados y Enseñanzas Adquiridas a través de la publicación de un informe y una serie de seminarios regionales centrados especialmente en el Nordeste.

IV. EJECUCIÓN DEL PROYECTO, BENEFICIARIOS DIRECTOS Y SOSTENIBILIDAD

A. Ejecución del proyecto

- 4.1 El IH será la entidad ejecutora del proyecto. En el marco de la preparación de este último, el equipo realizó un análisis del instituto y llegó a la conclusión de que su dotación de personal, sus sistemas y su presupuesto son totalmente adecuados para la administración de las actividades del proyecto de que se trata.
- 4.2 A los efectos de diseñar y aplicar este proyecto, el IH establecerá un Consejo Nacional de Certificación de la Industria (CNCI), con carácter de independiente, constituido por empleadores, asociaciones de oficios, sindicatos, asociaciones profesionales, el sector público, proveedores de servicios de educación y capacitación y entidades basadas en la comunidad, con la misión de reforzar el diseño y la aplicación de un sistema de normas de aptitudes, y evaluación y certificación de aptitudes para el sector. En el marco del análisis del proyecto se ha establecido la composición y la estructura del CNCI; éste comenzará sus

actividades una vez que la ejecución del proyecto haya sido autorizada 3/.

- 4.3 La ejecución de nivel cotidiano estará a cargo de una Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP), establecida en el marco del proyecto propuesto. El IH se encargará de dotar de personal a la Unidad; el personal consistirá en un director de proyecto, tres especialistas técnicos y dos ayudantes técnicos, que trabajarán en las oficinas del proyecto en Salvador, capital de Bahía. La UEP funcionará en las oficinas del IH 4/.
- 4.4 La asistencia técnica necesaria para este proyecto estará a cargo principalmente de consultores individuales y empresas, conforme a términos de referencia elaborados por el equipo del proyecto. Todos los contratos de las empresas internacionales de consultoría serán financiados con recursos del FOMIN. Conforme al Subprograma A, habrá tres contratos con empresas internacionales de consultoría; uno para el análisis de los puestos de trabajo (US\$250.000), para elaborar normas de aptitudes; otro para el diseño de modelos de planes de estudios basados en normas de aptitudes (US\$200.000), y otro para actividades de promoción y comercialización (US\$225.000). Conforme al Subprograma B, se celebrará un contrato con una empresa internacional de consultoría para la ejecución del sistema de normas y certificación de aptitudes (US\$400.000). Para administrar las actividades del proyecto, se asignarán a la UEP en total cinco consultores individuales y un Director del Proyecto, así como tres consultores individuales a corto plazo necesarios para el Subprograma B. Los términos de referencia de todos los consultores y la documentación vinculada con las adquisiciones internacionales deberán ser aprobados por el Banco. Todas las demás adquisiciones de bienes y servicios se registrarán por procedimientos locales.
- 4.5 El período de ejecución será de 36 meses, y el de desembolso de 42 meses. La preparación de informes y el control estarán a cargo principalmente de la UEP. Ésta se encargará de la preparación de informes semestrales de avance, en que se documentarán las actividades realizadas durante el semestre anterior y se preparará un plan de trabajo para el período siguiente. Esos informes serán presentados al BID dentro de un período de 30 días contado a partir de la finalización de cada período semestral. Se establecerá un fondo rotatorio del 10% de los recursos donados por el FOMIN una vez que se hayan cumplido las condiciones anteriores al primer desembolso (véase el párrafo 9.1). Los recursos del fondo serán repuestos una vez presentada la solicitud de desembolso.

3/ En los archivos técnicos se presenta la composición y la estructura del CNCI.

4/ En los archivos técnicos figuran las necesidades de personal y los términos de referencia del personal de la UEP.

B. Beneficiarios

- 4.6 El beneficiario directo del proyecto será el sector del turismo, que será dotado de medios para supervisar el desarrollo y la aplicación del sistema de normas y certificación de aptitudes. Las poblaciones destinatarias de las acciones consistirán en los trabajadores actuales, los que ingresen en el mercado de trabajo, los empleadores del sector y los proveedores de servicios de capacitación.

C. Sostenibilidad

- 4.7 Existe un potencial de generación de ingresos, por ejemplo, por concepto de los cargos por certificación que se cobrarán a los participantes y los cargos por otorgamiento de licencias que pagarán los empleadores a los efectos de la aplicación de las normas de aptitudes en sus empresas. Según se prevé, este proyecto resultará sostenible al cabo del tercer año, merced a la combinación de varias fuentes de financiamiento e ingresos. En el Cuadro V-1 se presenta un presupuesto resumido.
- 4.8 Los incentivos para participar en el sistema son inherentes a su diseño y su contenido es el siguiente: i) los proveedores de servicios de capacitación y educación que gestionen la validación del sector para sus servicios podrían atraer un mayor número de alumnos; ii) los empleadores del sector que traten de obtener trabajadores calificados y certificados para las actividades que realicen se beneficiarían por el hecho de obtener acceso a la base de datos del sistema, y iii) quienes ingresen en el mercado de trabajo y quienes ya estén empleados en el sector podrían competir en mejores condiciones para obtener empleo en el sector turístico, y los empleados lograrían una mayor movilidad en la carrera profesional.

V. **COSTO Y FINANCIAMIENTO DURANTE LAS FASES DE EJECUCIÓN Y OPERACIÓN**

- 5.1 Se estima en US\$5.000.000 el costo agregado del proyecto; de ese total, US\$2.500.000 serían proporcionados por el FOMIN a través de financiamiento no reembolsable y US\$2.500.000 serían proporcionados por el IH 5/.

5/ En los archivos técnicos se encuentra el presupuesto detallado del proyecto.

Cuadro V-1: COSTO Y FINANCIAMIENTO AGREGADOS DE LA OPERACIÓN DE CT (en miles de US\$)					
COMPONENTE DEL PROGRAMA Y PARTIDA DEL GASTO		BID/ FOMIN	CONTRAPARTIDA LOCAL	TOTAL	%
1.	Administración	0	396	396	8
2.	Subprograma A*	1.510	1.694	3.204	64
	2.1 Evaluación de recursos humanos	150	120	270	
	2.2 Sistema de normas y certificación de aptitudes	545	940	1.485	
	2.3 Modelo de plan de estudios y capacitación de instructores	315	215	530	
	2.4 Comercialización y promoción	500	419	919	
3.	Subprograma B*	640	160	800	16
	3.1 Prueba del sistema en Bahía	600	100	700	
	3.2 Difusión de resultados y elaboración de estrategia	40	60	100	
4.	Evaluación	100	0	100	2
5.	Imprevistos	250	250	500	10
TOTAL		2.500	2.500	5.000	
PORCENTAJE		50	50	100	100

* El costo total de firmas consultoras para los subprogramas A y B es de US\$1,430; para consultores individuales US\$340 y para material didáctico, equipo y procesamiento de datos US\$380.

VI. JUSTIFICACIÓN Y RIESGOS DEL PROYECTO

A. Beneficios

- 6.1 Los siguientes son los beneficios del proyecto: i) pondrá al sector privado en condiciones de cumplir continuamente un papel de orientación en cuanto a la determinación de objetivos de desarrollo de recursos humanos conforme a las necesidades específicas del sector; ii) promoverá la formación de asociaciones con proveedores de servicios de educación y capacitación, con el sector público y con organizaciones no gubernamentales; iii) facilitará el intercambio de información y ayudará a potenciar los recursos disponibles en beneficio del sector; iv) creará nuevos vínculos con integrantes del sector anteriormente subatendidos, y v) por último, suscitará importantes efectos de demostración, dado que el sistema de normas y certificación de aptitudes elaborado en el marco del proyecto puede ser aplicado en otros sectores de la economía de Brasil.

B. Riesgos

- 6.2 Uno de los riesgos consiste en la fragmentación geográfica e histórica del propio sector turístico y en la necesidad de insertar en el mismo a nuevos agentes del sector privado, dados los mercados turísticos emergentes. Este riesgo se mitiga a través de la asignación de una función de amplia base al IH en cuanto a la determinación de las necesidades de capacitación a nivel de toda la industria y la atención de las mismas.
- 6.3 Otro riesgo es la posible dificultad de transición que cabe prever en cuanto a la transformación de la educación y capacitación para el sector turístico en un patrón del sector aceptado a escala nacional, dada la escasa experiencia con que cuenta el sector en relación con la elaboración y supervisión de sistemas de educación y capacitación. Este riesgo se mitiga a través de la activa participación de todos los niveles de gobierno en el diseño y la ejecución del sistema propuesto.

VII. CRITERIOS DE EJECUCIÓN Y PUNTOS DE REFERENCIA DEL PROYECTO, Y
EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL MISMO

A. Resultados del proyecto

- 7.1 Los siguientes son algunos de los resultados previstos para el proyecto: i) un marco para un sistema de normas y certificación de aptitudes de escala nacional, basado en la competencia, para los trabajadores del sector del turismo; ii) recopilación, análisis y divulgación de información con carácter continuo vinculados con las necesidades de formación de recursos humanos para el sector turístico; iii) normas de aptitudes basados en la competencia para un número de ocupaciones de servicios para huéspedes tomadas como objetivo, que constituirán un sistema de medición pertinente para el sector en relación con el cual puedan evaluarse y certificarse las aptitudes de los trabajadores que vayan ingresando al sector y los trabajadores actuales; iv) formación de asociaciones más vigorosas entre el sector privado y el sector público, que faciliten en mayor medida una capacitación general y especializada en aptitudes y una mejor coordinación de la misma; v) elaboración de nuevos programas de aprendizaje y enseñanza basados en el trabajo vinculados con normas de aptitudes; vi) identificación de un mayor número de posibilidades de empleo y realización de carreras profesionales, y vii) la modificación de la opinión de los brasileños con respecto a la viabilidad del empleo y las posibilidades profesionales en el sector turístico.
- 7.2 El éxito de la prueba del sistema que se realizará en Bahía se medirá no sólo a través del número de participantes, sino también en relación con las repercusiones de la certificación sobre la calidad del producto turístico. El IH se valdrá de varios métodos,

cualitativos y cuantitativos, para calibrar el impacto del proyecto: i) seguimiento de los cambios en la opinión de los huéspedes (por ejemplo encuestas de salida realizadas por agencias turísticas y tarjetas de comentarios de huéspedes de las distintas instalaciones) en el período de prueba del sistema (medición cuantitativa) y ii) realización de un estudio de puntos de referencia (cuantitativos) entre empleadores del sector y proveedores de servicios de educación y capacitación que participen en la prueba del sistema. La recopilación y administración de esta información estará integrada en un sistema de información gerencial que mantendrá el IH.

B. Análisis del proyecto

- 7.3 El IH contratará los servicios de consultoría de uno o más especialistas imparciales que al Banco le resulten aceptables, para que lleven a cabo los análisis del proyecto a los 12 y a los 24 meses, y 3 meses después de la terminación del proyecto. Los desembolsos del proyecto se evaluarán sobre la base de los resultados alcanzados tras los análisis de los 12 y los 24 meses. El primer análisis se centrará en los aspectos de organización y creación de consenso del proyecto y sus repercusiones sobre las operaciones administrativas globales que se hayan realizado. En el segundo análisis se tendrá en cuenta el impacto del programa sobre los distintos participantes y sobre el sector, así como la interrelación que se procura promover mediante el proyecto. El análisis final se centrará en varios ámbitos clave, como los siguientes: una evaluación de la eficacia de costos del servicio prestado; el logro de aptitudes certificables por parte de los grupos tomados como objetivo, y el mejoramiento cualitativo de los servicios y la satisfacción de los clientes. El proceso de análisis será orientado por las metas generales y específicas del proyecto (véase el Anexo I-1), y por el marco lógico detallado contenido en los archivos técnicos.

VIII. EXCEPCIÓN A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- 8.1 El proyecto se realizará conforme a las políticas y a los procedimientos del Banco.

IX. CONDICIONES CONTRACTUALES ESPECIALES

- 9.1 Condiciones previas al primer desembolso: el establecimiento de la Unidad Ejecutora del Proyecto (véase el párrafo 4.3).
- 9.2 Otras condiciones: i) dentro de un plazo de tres meses a partir de la fecha de celebración del acuerdo, deberá haberse nombrado el

Consejo Nacional de Certificación de la Industria (véase el párrafo 4.2), y ii) deberán realizarse tres análisis externos a cargo de uno o más terceros especialistas, que al Banco le resulten aceptables, en el mes 12 y en el mes 24 de la ejecución del proyecto, y 3 meses después de la culminación de este último (véase el párrafo 7.3).

X. REPERCUSIONES AMBIENTALES Y SOCIALES

- 10.1 El perfil de esta operación fue enviado al Comité del Medio Ambiente e Impacto Social (CESI), con fines de información, el 26 de junio de 1998.

RESUMEN DEL MARCO LÓGICO 1/

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
META GLOBAL: El objetivo global del proyecto consiste en facilitar el mejoramiento cualitativo de los servicios y una mayor competitividad mediante el establecimiento del marco de un sistema de normas y certificación de aptitudes de carácter nacional, basado en la competencia, y la certificación de los trabajadores del sector del turismo.	<p>Todos los componentes necesarios establecidos a los efectos del funcionamiento y el mantenimiento satisfactorios de un proceso de normas y certificación de aptitudes.</p> <p>Mejoramiento cualitativo de los servicios y de la capacidad de competir, determinados a través de una prueba del sistema.</p>	<p>Auditoría operativa de políticas y procedimientos, metodologías de investigación y sistemas.</p> <p>Análisis de los niveles de satisfacción de los visitantes y de puntos de referencia de éxito identificados por empleadores del sector.</p>	<p>Se aceptará en Brasil un sistema nacional de normas y certificación de aptitudes.</p> <p>Podrá aplicarse con éxito en Brasil la metodología de investigación utilizada en muchos otros países para establecer normas y certificación de aptitudes válidos y confiables.</p>
Objetivo específico: (i) facilitar, con carácter continuo, la recopilación, el análisis y la divulgación de información vinculados con las necesidades de formación de recursos humanos para el sector turístico.	<p>Insuficiencia crítica de aptitudes identificada a través de una evaluación de necesidades.</p> <p>Cincuenta normas de aptitudes establecidos conforme a prioridades determinadas a través de la evaluación de las necesidades.</p>	<p>Inspección de informes anuales sobre tendencias de empleo.</p> <p>Verificación de conclusiones a partir de la evaluación de las necesidades.</p>	El proyecto podrá funcionar como eficaz centro de intercambio de datos y producción de nueva información que a los interesados les resultará valiosa.
Objetivo específico: (ii) definir y aplicar un proceso que conduzca a la aceptación de un sistema nacional, basado en la competencia, de normas, evaluaciones y certificaciones de aptitudes para quienes ingresen al mercado de trabajo y para los trabajadores actuales.	Aceptación del proceso y de los resultados por un mínimo equivalente al 70% de todos los interesados clave: trabajadores, educadores y instructores, y el gobierno.	Encuesta de interesados clave, para determinar el nivel de reconocimiento y aceptación del proceso.	Los interesados clave podrán mantener el interés en el proyecto y la identificación con el mismo.

1/ Un Marco Lógico detallado se presenta en los archivos técnicos de RE1/SO1.

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Objetivo específico: (iii) comprobar la viabilidad del sistema de normas y certificación de aptitudes mediante su aplicación con carácter piloto en Bahía.	<p>El total de personas inscritas para la prueba del sistema de certificación en Bahía es de 4.800.</p> <p>El total de proveedores de servicios de educación y capacitación y empleadores que participan en la prueba del sistema en Bahía es de 80.</p> <p>El total de instructores capacitados es de 240.</p> <p>Modificación de las opiniones de los huéspedes con respecto a la calidad de los servicios.</p> <p>Se identifican puntos de referencia en cuanto a competitividad entre los empleadores del sector y los proveedores de servicios de educación y capacitación que participan en la prueba del sistema.</p> <p>Mayor interés en oportunidades de empleo y carrera profesional entre las personas que participan en la prueba del sistema.</p>	<p>Producto del sistema de información gerencial sobre certificación del IH.</p> <p>Producto del sistema de información gerencial sobre certificación del IH.</p> <p>Producto del sistema de información gerencial sobre certificación del IH.</p> <p>Análisis de encuestas de salida realizadas por agencias turísticas, y de tarjetas de huéspedes provenientes de diferentes instalaciones turísticas durante el proceso de pruebas del sistema.</p>	Los empleadores, trabajadores, educadores y instructores del sector que tienen carácter de interesados clave aceptan nuevos métodos.

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

BRASIL. COOPERACIÓN TÉCNICA NO REEMBOLSABLE PARA UN SISTEMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES, PROCEDIMIENTOS Y CERTIFICACIÓN PARA EL SECTOR TURISMO

El Comité de Donantes del Fondo Multilateral de Inversiones

RESUELVE:

1. Autorizar al Presidente del Banco Interamericano de Desarrollo o al representante que él designe, para que en nombre y representación del Fondo Multilateral de Inversiones, proceda a formalizar los acuerdos necesarios con el Instituto Hospitalidad (IH) y a adoptar las medidas pertinentes para la ejecución del memorándum de proyecto a que se refiere el documento MIF/AT- sobre un programa de cooperación técnica para un sistema de desarrollo de habilidades, procedimientos y certificación para el sector turismo.
2. Destinar para fines de esta resolución hasta la suma de US\$2.500.000, o su equivalente en otras monedas convertibles, con cargo a los recursos de la Facilidad de Recursos Humanos del Fondo Multilateral de Inversiones.
3. Establecer que la suma anterior sea otorgada con carácter no reembolsable.