



Co-funded by
the European Union



MyCred4Home

Normas de microcertificación para el sector de servicios personales y domésticos

Resultado 2

TÍTULO DEL DOCUMENTO

Normas de microcertificación para el sector de servicios personales y domésticos
(MyCred4Home Resultado 2)

AUTOR

IPERIA (FR)

COLABORADORES

Socios de MyCred4Home:

STEPS, GDOCE, Universidad de Chipre, Centre Familial de Bruxelles

REVISORES

STEPS (IT)

FECHA DE EMISIÓN

Junio de 2023

COPYRIGHT

Este documento está bajo licencia Creative Common Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional



AVISO LEGAL

Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser consideradas responsables de las mismas.

GRÁFICOS Y MAQUETACIÓN

Canva Pro de STEPS

Índice

.....	2
INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO Y NORMAS DE MICROCERTIFICACIÓN	5
A. PASO 1 - DEFINICIÓN DEL MARCO DE MICROCERTIFICACIÓN SECTOR DE LOS SERVICIOS PERSONALES Y DOMÉSTICOS (PHS).....	5
B. PASO 2 - MODELIZAR LA MICROCOMPETENCIA EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS PERSONALES Y DOMÉSTICOS (PHS)	7
C. PASO 3 - DESARROLLO DE MICROCOMPETENCIAS PARA EL SECTOR DE LOS SERVICIOS PERSONALES Y DEL HOGAR (PHS)	10
2. DIRECTRICES PARA LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN	12
3. DIRECTRICES PARA LOS MÉTODOS DE VALIDACIÓN	13
A. MÉTODOS DE VALIDACIÓN -RESULTADOS DEL APRENDIZAJE	13
B. MÉTODOS DE VALIDACIÓN - UMBRAL DE VALIDACIÓN	14
4. MARCO DE MICROCOMPETENCIAS PARA LOS SERVICIOS PERSONALES Y DEL HOGAR (PHS)	17
5. CONSULTA DE EXPERTOS Y RECOMENDACIONES PARA EL MARCO DE MICROCERTIFICACIÓN.....	30
A. METODOLOGÍA DE CONVOCATORIA DE EXPERTOS PARA EL PROYECTO MYCRED4HOME.....	31
B. NÚMERO DE EXPERTOS Y DISTRIBUCIÓN POR PAÍSES	34
C. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS EXPERTOS SOBRE LA ARQUITECTURA DEL MARCO DE MICROCOMPETENCIAS MYCRED4HOME	36
D. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS EXPERTOS AL PROYECTO DE MICROCREDENCIALES MYCRED4HOME.....	37
E. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS EXPERTOS EN EVALUACIÓN DE LOS MÉTODOS DE VALORACIÓN.....	39
F. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS EXPERTOS EN VALORACIÓN DE LA PLATAFORMA DE EVALUACIÓN	41
G. RESUMEN DE LAS EVALUACIONES DE LOS EXPERTOS :	42
H. RESUMEN DE LAS RECOMENDACIONES DE LOS EXPERTOS :	43
6. CONCLUSIÓN GENERAL	45
7. ANEXOS.....	46

INTRODUCCIÓN

Este documento es el resultado del trabajo de la asociación MyCred4Home. El proyecto MyCred4Home está financiado por el programa Erasmus+, Asociaciones para la cooperación en la educación de adultos.

El producto final es el marco de micro-certificación MyCred4Home. Describe directrices para un marco y normas para la creación de una micro-certificación en el sector de los Servicios Personales y Domésticos (PHS), así como directrices para los métodos de evaluación de la micro-certificación y los métodos de validación de la micro-certificación. También incluye recomendaciones en términos de herramientas, en particular un repositorio de micro-competencias en el sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD), de acuerdo con los deseos de los socios del proyecto MyCred4Home.

El documento creado es también una herramienta de trabajo (guía práctica) que dará lugar a aplicaciones concretas en la siguiente fase del proyecto (diseño de herramientas de evaluación y validación y fase piloto) por parte de 5 instituciones (IPERIA, STEPS, GDOCE, Universidad de Chipre, Centre Familial de Bruxelles) de los países socios: Francia, Italia, España y Bélgica y Chipre. Cada socio podrá utilizar el marco de referencia de microcompetencias de los Servicios Personales y Domésticos (PHS), basándose en este marco metodológico y en estas recomendaciones.

A modo de recordatorio, los socios del proyecto MyCred4Home colaborarán para alcanzar **4 objetivos principales mediante el desarrollo de los 4 resultados siguientes:**

Expected Results

Objective 1: identifying existing initiatives on microcredentials for low qualified profiles and providing information on legislation as regards VNIL and PHS sector in the partner countries



Project Result 1 :
Benchmarking report

Objective 2 : designing new standards combining microcertifications and VNIL, adapted to the PHS sector



Project Result 2 :
Competences framework
with Evaluation methods
and Assessments tools

Objective 3 : provide evidence-based information on the potential of microcredentials and VNIL for the PHS sector



Project Result 3 :
An innovative platform
exploring new approaches to
implement microcertification
through VNIL

Objective 4 : recommendations on the implementation of micro-credentials via validation of non-formal and informal learning for low qualified profiles.



Project Result 4:
Practical Guide

(Fuente: herramientas de comunicación de proyectos desarrolladas por STEPS)

Esta guía práctica "marco sobre microcertificaciones" es el segundo entregable del proyecto. Se ha elaborado tras una fase inicial de desarrollo de la metodología y encuestas sobre el terreno en todos los países socios. Previamente se elaboró un informe de la fase piloto, y esta guía tiene en cuenta las recomendaciones que surgieron.

Esta guía también se basa en los resultados del primer producto del proyecto, el estudio comparativo MyCred4Home.

La guía presenta las distintas herramientas que ayudaron a los socios a crear un marco de referencia de microcompetencias para la validación de pequeños volúmenes de resultados de aprendizaje, así como el valor añadido de los microcréditos en términos de integración en el mercado laboral.

Consta de 6 partes:

- Parte 1 - Marco y normas de microcertificación: enfoque y método para la microcertificación en el sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD)
- Parte 2 - Directrices para los métodos de validación
- Parte 3 - Directrices para los métodos de validación
- Parte 4 - Marco de microcompetencias para los servicios personales y domésticos (SPH)
- Parte 5-Consulta a expertos: recomendaciones para el marco de microcertificación
- Parte 6-Conclusión general
- Parte 7-Anexos



1. MARCO Y NORMAS DE MICROCERTIFICACIÓN

Para los distintos países socios del proyecto MyCred4Home, se han realizado 4 etapas previas a la creación de un repositorio de microcompetencias adaptadas al sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD). Cada una de estas diferentes etapas constituye una fase en la construcción de la micro-certificación, y cada una vinculada a las otras constituye un enfoque completo para la creación de una micro-certificación para el sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD). En primer lugar, fue necesario determinar el marco de la microcertificación **(PASO 1)**, antes de poder modelar varias microcompetencias en el sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD) **(PASO 2)**. La 3ª fase se centró en la cuestión de cómo aumentar el valor de la microcertificación **(PASO 3)**, antes de concluir con un debate sobre cómo evaluar y validar la microcertificación.

A. PASO 1 - DEFINICIÓN DEL MARCO DE MICROCERTIFICACIÓN SECTOR DE LOS SERVICIOS PERSONALES Y DOMÉSTICOS (PHS)

Durante esta fase, los distintos socios definieron los contornos y el alcance de la microcertificación en el sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD).

El proyecto **MyCred4Home** pretende promover la inclusión social y profesional de perfiles poco cualificados **combinando dos herramientas europeas: las microcertificaciones y la validación del aprendizaje no formal e informal**. El objetivo es facilitar y acelerar el reconocimiento y la valorización de las **COMPETENCIAS** de las personas, transformándolas en mejores oportunidades de empleo y, por tanto, en una mayor inclusión.

Las microcredenciales son muy útiles, ya que permiten un (re)desarrollo de las **COMPETENCIAS** más personalizado, adaptado, rápido y accesible. "Con un consenso cada vez mayor sobre la necesidad de sistemas de educación, formación y aprendizaje más receptivos que permitan a las personas mejorar sus competencias y reciclarse de forma más rápida y flexible, las **credenciales alternativas han cobrado un impulso considerable**. Aunque los títulos y diplomas obtenidos a través de la educación y la formación iniciales siguen desempeñando un papel vital, los diplomas alternativos (incluidas las insignias digitales, las microcredenciales, las nanocredenciales, los premios menores, etc.) se consideran necesarios para que los sistemas de cualificaciones y títulos existentes sean más adecuados para su finalidad."

La Recomendación del Consejo de 2012 sobre la validación del aprendizaje no formal e informal reconoce este conflicto y trata de promover un enfoque más sistemático de la "validación", a fin de aumentar la visibilidad y el valor del aprendizaje que tiene lugar fuera de los sistemas formales de educación y formación. Los sistemas de validación pueden beneficiar a todos los ciudadanos y **ayudar a combatir el desempleo mejorando la adecuación de las COMPETENCIAS y la cohesión**



social. La validación puede proporcionar un apoyo crucial a los desempleados, o a quienes corren el riesgo de perder su empleo, al permitir a los ciudadanos comunicar el valor de sus **COMPETENCIAS** y su experiencia a posibles empleadores, o cuando regresan a la educación formal para obtener una nueva cualificación. La validación también puede formar parte de la **respuesta a la actual crisis de refugiados**, identificando, documentando, evaluando y certificando las experiencias previas de los inmigrantes, para promover una integración más rápida y fluida en los países de acogida. A las personas que necesitan **reorientar su carrera**, la validación puede abrirles la puerta a nuevas profesiones. También puede desempeñar un papel importante en la lucha contra **el desempleo juvenil**, al hacer visibles para los empleadores las **COMPETENCIAS** adquiridas a través del voluntariado o las actividades de ocio.

Tras una cuidadosa reflexión, los socios del proyecto MyCred4Home consideraron importante definir mejor los contornos de la microcertificación en ciernes. Y decidieron hacerlo:

- **Microcertificaciones vinculadas al sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD):** para los socios del proyecto MyCred4Home, el objetivo es crear un sistema de microcertificaciones para los profesionales que trabajan o buscan trabajo en el sector de los Servicios Personales y Domésticos;
- **Microcertificaciones comunes a varias profesiones:** la microcertificación afectará a todas las profesiones del sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD), y no se limitará a una sola profesión, ya que este sector abarca muchas profesiones diferentes en los países de referencia de los socios del proyecto MyCred4Home, y en Europa en general. Los socios querían crear un sistema de microcertificaciones que abarcara los distintos oficios del sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD);
- **Microcertificaciones específicamente vinculadas a la asistencia domiciliaria:** en este contexto, la microcertificación se referirá exclusivamente a las actividades domiciliarias vinculadas a la asistencia domiciliaria, y más concretamente a las operaciones de limpieza de superficies. El cuidado de la ropa blanca no estará cubierto por la microcertificación creada por los socios;
- **Microcertificaciones para personas con dificultades en Europa:** demandantes de empleo que nunca han trabajado en el sector de origen, personas en proceso de reciclaje profesional, personas con dificultades sociales, inmigrantes.



B. PASO 2 - MODELIZAR LA MICROCOMPETENCIA EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS PERSONALES Y DOMÉSTICOS (PHS)

En el marco de este proyecto, los socios trabajaron a continuación en la modelización de microcertificaciones en el sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD). Para crear estas microcertificaciones, 2 enfoques parecían posibles para determinar las microcompetencias de esta microcertificación:

- Un primer planteamiento destinado a desglosar varias tareas dentro de una misma actividad profesional específica del mantenimiento del hogar: por ejemplo, limpieza de estancias húmedas, limpieza de electrodomésticos, desincrustación, fregado, abrillantado, cuidado de suelos, cuidado de alfombras...
- Un segundo enfoque pretende apilar Microcompetencias coherentes y convergentes hacia un conjunto de operaciones vinculadas al mantenimiento del entorno vital, integrando una competencia técnica, una competencia blanda, una competencia básica, una competencia transversal: por ejemplo, respetar las necesidades y expectativas del empleador, realizar las operaciones de limpieza con rapidez, saber escuchar, ser organizado y eficaz...

Los socios optaron por el segundo enfoque, para garantizar que las COMPETENCIAS tuvieran sentido. Los socios decidieron trabajar en un sistema de 4 microcertificaciones, cada una de las cuales abarcaba 1 competencia:

- **Competencia técnica "básica"** que abarca las actividades y tareas relacionadas con las operaciones de limpieza.
- **Una competencia interpersonal** que abarca las cualidades y actitudes profesionales que se esperan de los profesionales del servicio doméstico.
- **Competencia básica** que abarca los fundamentos de las operaciones de limpieza en el sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD).
- **Competencia transversal** común a varias operaciones de limpieza.

En este marco, el grupo de socios europeos elaboró un cuestionario que se envió a 49 personas. El cuestionario se basaba en las 4 tipologías de competencias presentadas anteriormente. Para cada una de las categorías identificadas anteriormente, se propusieron varias opciones para que las 49 personas encuestadas pudieran posicionarse sobre las microcompetencias pertinentes para crear un sistema coherente de microcertificaciones, que correspondiera a las expectativas en la materia y permitiera al mismo tiempo una rápida empleabilidad de las personas que serán sus futuros titulares.

Los 49 encuestados fueron consultados mediante entrevistas semidirectivas y grupos de discusión. Se envió una guía metodológica a los socios del proyecto para facilitar el tratamiento y la calidad de las respuestas





A continuación se presenta el cuestionario relativo a las 4 posibles microcompetencias tal y como se propuso al panel de 49 encuestados:

RESPUESTA 1 - COMPETENCIA TÉCNICA

CUANDO UN PROFESIONAL TRABAJA CON LOS BENEFICIARIOS DE LOS CUIDADOS PARA REALIZAR TAREAS DOMÉSTICAS:

¿Cuál considera que es el factor más importante y prioritario en sus misiones?

Operaciones de limpieza exprés

Realizar operaciones de limpieza en profundidad

Realizar operaciones de limpieza ecológicas y económicas

Realizar las operaciones de limpieza cuidando los detalles de confort (regar las plantas, alimentar a los animales) - Realizar las operaciones de limpieza cuidando los detalles de confort (regar las plantas, alimentar a los animales)

Realizar las operaciones de limpieza integrando un enfoque profesional de calidad (análisis de las necesidades del cuidador, recomendaciones de herramientas y productos en caso necesario).

RESPUESTA 2 - COMPETENCIAS INTERPERSONALES

CUANDO UN PROFESIONAL TRABAJA CON LOS BENEFICIARIOS DE LOS CUIDADOS PARA REALIZAR TAREAS DOMÉSTICAS:

¿Cuáles considera que son las cualidades más importantes?

Amigable/comunicativo

Organizado/eficiente

Meticuloso/diligente

Autónomo/toma la iniciativa

Respetuoso/discreto

RESPUESTA 3 - COMPETENCIA BÁSICA

En su opinión, es esencial que lo haga:

Comprender y expresarse oralmente en la lengua utilizada a diario por el beneficiario de los cuidados.

Leer y escribir en la lengua utilizada a diario por el beneficiario de los cuidados

Recuento y cálculos sencillos relacionados con las actividades domésticas

Utilización de herramientas digitales

RESPUESTA 4 - COMPETENCIAS TRANSVERSALES

En su opinión, es prioritario que lo haga:

Un trabajo más seguro

Respetar las instrucciones, necesidades y expectativas de la persona que recibe los cuidados.

Comunicarse y comportarse correctamente con el destinatario de los cuidados (cortesía, lenguaje, lenguaje no verbal).

Gestionar múltiples tipos de información para adaptarse a todas las situaciones



Tras la investigación llevada a cabo por los socios en sus 5 países de referencia, he aquí las 4 microcompetencias que se han identificado:

- **MICROCOMPETENCIA 1 - COMPETENCIA TÉCNICA**
Realizar las operaciones de limpieza con un enfoque profesional de calidad (análisis de las necesidades del empresario, recomendaciones sobre herramientas y productos en caso necesario).
- **MICROCOMPETENCIA 2 - COMPETENCIAS BLANDAS**
Ser organizado/eficiente.
- **MICROCOMPETENCIA 3 - COMPETENCIA BÁSICA**
Comprender oralmente en la lengua utilizada a diario por el empresario.
- **MICROCOMPETENCIA 4 - HABILIDAD TRANSVERSAL**
Respetar las instrucciones, necesidades y expectativas del empresario.

Sobre esta base se elaboró la primera parte del repositorio de las 4 microcompetencias de la futura microcertificación MyCred4home:

MARCO DE COMPETENCIAS
<p>El sector afectado es el de los Servicios Personales y Domésticos (SPD). Las microcompetencias descritas se refieren a las tareas básicas de limpieza realizadas en el hogar.</p>
MICROCOMPETENCIAS
<p>Microcompetencia 1: Son capaces de realizar operaciones de limpieza, integrando un enfoque profesional de calidad (análisis de las necesidades de la persona atendida, recomendación de herramientas y productos en caso necesario).</p>
<p>Microcompetencia 2: Son capaces de ser organizados / eficientes.</p>
<p>Microcompetencia 3: Son capaces de comprender oralmente en la lengua utilizada a diario por el empresario.</p>
<p>Microcompetencia 4: Son capaces de respetar las instrucciones, necesidades y expectativas del empresario.</p>





C. PASO 3 - DESARROLLO DE MICROCOMPETENCIAS PARA EL SECTOR DE LOS SERVICIOS PERSONALES Y DEL HOGAR (PHS)

Con el fin de dar un valor reconocido e identificado a la micro-certificación en el sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD), los socios europeos iniciaron posteriormente una reflexión sobre la valorización de esta micro-certificación. Para ello, se basaron en los datos recogidos durante la fase 3 del proyecto Mycred4Home y, más concretamente, en las preguntas relacionadas con la valorización de la microcertificación. Consultadas sobre este tema, las 49 personas entrevistadas en el marco del proyecto MyCred4Home debían responder a las 3 preguntas siguientes:

RESPUESTA 5 - FORMATO DE MICROCERTIFICACIÓN

Si una persona busca trabajo y ya tiene una microcertificación relacionada con las tareas domésticas, le resultará más fácil y eficaz demostrar sus cualificaciones:

Un documento en papel (certificado de aptitud enviado por correo postal o electrónico)

Un documento digital (un distintivo, una imagen o un sello digital que pueda utilizarse para verificar rápidamente esta cualificación)

Ambos

RESPUESTA 6 - DISTRIBUCIÓN DE MICROCERTIFICACIONES

Si una persona busca trabajo y ya tiene una microcertificación relacionada con las tareas domésticas, le resultará más fácil y eficaz demostrar sus cualificaciones:

En su currículum vitae

En su carta de presentación

En una oferta de empleo

En una plataforma de contratación

En una red social profesional

En su blog o sitio web

RESPUESTA 7 - VALOR/RECONOCIMIENTO DE LA MICROCERTIFICACIÓN

Si alguien busca trabajo y ya tiene una microcertificación relacionada con las tareas domésticas, en su opinión, esta cualificación será más creíble si está reconocida por :

El Estado

La Unión Europea

Sindicatos o representantes de los empresarios

Una empresa de servicios personales (intermediaria entre empresario y trabajador)

Agencias de contratación y empleo privadas o públicas

Autoridades públicas regionales o locales

Organismos de financiación de la formación



De las diversas respuestas recibidas, 25 personas respondieron que los 2 documentos (papel y digital) eran importantes. Por este motivo, esta respuesta debería tenerse en cuenta en la fase de reconocimiento y mejora del proyecto MyCred4Home. Para la mayoría de los encuestados de MyCred4home, el reconocimiento de la certificación, cuando se materializa, consiste esencialmente en integrarla y mencionarla dentro del currículum vitae.

Por último, las 49 personas encuestadas respondieron mayoritariamente que el reconocimiento por parte de la Unión Europea sería una forma fiable de reconocimiento y podría inspirar confianza a los empresarios, por delante del reconocimiento de la microcertificación por parte del Estado. Sobre este último punto, hay que señalar que, en la situación actual, no existe ningún reconocimiento de cualificaciones a escala europea, y que el reconocimiento por parte de cada Estado sigue siendo el medio casi exclusivo de certificar un conjunto de COMPETENCIAS.

Sin embargo, y esta es la ventaja de la microcertificación, si no está reconocida por un Estado miembro, o registrada ante la autoridad certificadora legítima de cada país, es posible sin embargo materializarla mediante un distintivo, es decir, una imagen digital impresa con determinadas características que contiene la prueba de la adquisición de las microcompetencias. Esta imagen o sello digital puede integrarse fácilmente en un currículum vitae o en la interfaz del perfil de una red social profesional. Para crear insignias de formación es necesario cumplir una serie de criterios:

- **Nombre del titular de la tarjeta**
- **COMPETENCIAS adquiridas**
- **Fecha de publicación**
- **Nombre de la organización**
- **Pruebas**

Para el proyecto Mycred4Home, puede proponerse trabajar en otra fase en la edición de una insignia digital que podría incorporar las siguientes características:

- **Nombre**
- **COMPETENCIAS adquiridas: (ejemplo de microcompetencia 1)**
- **Fecha de emisión: 2023**
- **Nombre de la organización: nombre de la organización de formación**
- **País**
- **Normas y procesos de evaluación de la calidad**



- **Prueba: CÓDIGO QR para escanear a partir de la nota de la prueba de "competencia técnica".**

Para que la adquisición de cada microcompetencia sea coherente y pertinente a los ojos de los futuros candidatos a esta certificación y a los ojos de los futuros empleadores de las personas que posean los futuros microdistintivos, también se pueden proponer 3 niveles para cada una de las 4 microcompetencias:

- Nivel principiante
- Un nivel intermedio
- Nivel experto

El proyecto MyCred4Home recibirá 12 insignias:

ENFOQUE DE CALIDAD DEL DISTINTIVO COMPETENCIA TÉCNICA	DISTINTIVO DE PRINCIPIANTE	INSIGNIA INTERMEDIA	DISTINTIVO DE EXPERTO
DISTINTIVO ORGANIZADO Y EFICAZ HABILIDAD BLANDA	DISTINTIVO DE PRINCIPIANTE	INSIGNIA INTERMEDIA	DISTINTIVO DE EXPERTO
LA LENGUA DISTINTIVA EN LA VIDA COTIDIANA COMPETENCIA BÁSICA	DISTINTIVO DE PRINCIPIANTE	INSIGNIA INTERMEDIA	DISTINTIVO DE EXPERTO
INSTRUCCIONES DE RESPETO DEL DISTINTIVO COMPETENCIA TRANSVERSAL	DISTINTIVO DE PRINCIPIANTE	INSIGNIA INTERMEDIA	DISTINTIVO DE EXPERTO

Para los socios del proyecto MyCred4Home, la ventaja del distintivo es que proporciona una imagen sencilla y fácil de leer a efectos de contratación.

El distintivo debe poder insertarse en el currículum vitae para facilitar la búsqueda de empleo de las personas que lo hayan obtenido ante posibles empleadores. Para que el distintivo sea fácilmente identificable por los empleadores y las instituciones que pueden ayudar a las personas en su búsqueda de empleo, los socios están de acuerdo en que es necesaria y pertinente una campaña de comunicación e información dirigida a estos últimos. Por ello, el planteamiento puede resultar interesante a escala local o regional.





Nota importante: este sistema de 12 distintivos se revisó y modificó en la etapa 3 de la metodología, gracias a las reflexiones sobre los métodos de validación.



2. DIRECTRICES PARA LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Con el fin de identificar métodos de evaluación para la microcertificación en el sector de los Servicios Personales y Domésticos (SPD), los socios europeos iniciaron un debate sobre métodos de evaluación. Para ello, se basaron en los datos recogidos durante la fase 3 del proyecto Mycred4Home. A las 49 personas entrevistadas en el marco del proyecto MyCred4Home se les pidió que respondieran a las 2 preguntas siguientes:

RESPUESTA 9 - MÉTODO DE EVALUACIÓN (SÓLO GRUPO DE DISCUSIÓN)

Para una evaluación/examen relacionado con las tareas domésticas, como parte de la microcertificación, se lleva a cabo una evaluación relevante para usted:

Por un trío formado por un empresario / un compañero que trabaje en el mismo entorno profesional / un formador

Por empresarios que conocen la realidad del sector

Por un trío formado por un tutor / formador / empresario

Por un dúo tutor/formador si hay un curso de formación práctica

RESPUESTA 10 - MÉTODO DE EVALUACIÓN (SÓLO GRUPO DE DISCUSIÓN)

Para una evaluación/examen de las tareas domésticas en el marco de la microcertificación, ¿cuál de los siguientes podría ser un método de evaluación adecuado?

Una simulación en un centro de formación que recrea un entorno profesional

Observación / calificación de sus acciones / seguimiento continuo y calificación de la formación práctica

He aquí las respuestas de nuestros socios:

Métodos de valoración :

- Por quién debe ser evaluado: un trío: el empresario, un compañero de trabajo y un formador. Aunque el trío fue la respuesta más citada, los socios evaluarán si se adapta a la viabilidad del proyecto.

- Cómo debe evaluarse: Observación - seguimiento continuo.

A los socios les gustaría implantar un sistema de evaluación que pudiera ser en parte a distancia, en forma de juegos serios, y en parte en forma de situaciones prácticas presenciales. De hecho, la creación de dos métodos de evaluación parece una forma más rica de dar a los candidatos más posibilidades en dos pruebas en lugar de una sola. Es más, la mezcla de métodos de evaluación a distancia y presenciales crea variedad para los alumnos: algunos se sienten más a gusto en una situación práctica, mientras que otros lo están más si responden a preguntas contextualizadas desde detrás de una pantalla.

La cuestión de la calidad de los evaluadores fue objeto de numerosos debates, ya que cada socio tiene una visión diferente en su propio país.

3. DIRECTRICES PARA LOS MÉTODOS DE VALIDACIÓN

A. MÉTODOS DE VALIDACIÓN -RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

A continuación, los socios trabajaron en el repositorio de competencias y, más concretamente, en los resultados del aprendizaje para cada microcompetencia. Estos son los indicadores de éxito para obtener la microcertificación y los objetivos de aprendizaje.

Este marco se ha establecido con el Marco Europeo de Cualificaciones.

El marco completo de competencias se detalla en el punto 4 de este documento.

MARCO DE COMPETENCIAS
El sector afectado es el de los Servicios Personales y Domésticos (SPD). Las microcompetencias descritas se refieren a tareas básicas de limpieza en el hogar de un empresario privado.
MICROCOMPETENCIA 1
REALIZAR OPERACIONES DE LIMPIEZA CON UN ENFOQUE PROFESIONAL DE CALIDAD
RESULTADOS DEL APRENDIZAJE
<ol style="list-style-type: none"> 1. 6 preguntas clave que hay que plantear al empresario cuando realice operaciones de limpieza en el hogar. 2. El inventario de productos para una operación de limpieza incluye un detergente, un producto recurrente, un desinfectante y un producto desincrustante. 3. El inventario de equipos para una operación de limpieza incluye guantes, escoba, aspiradora, cubo, fregona, paños de microfibra, etc.
MICROCOMPETENCIA 2
SER ORGANIZADO/EFICIENTE
RESULTADOS DEL APRENDIZAJE
<ol style="list-style-type: none"> 4. A partir de una selección de acciones a realizar, se priorizan las acciones en función del tiempo disponible y de las expectativas/necesidades del empresario (organización en el tiempo). 5. Entre una selección de acciones a realizar, se priorizan las acciones según los espacios (<i>privado / tranquilo / lugar donde se encuentra el empresario</i>) y según las expectativas / necesidades del empresario (organización en el espacio).



MICROCOMPETENCIA 3 COMPRENDER ORALMENTE EN LA LENGUA UTILIZADA A DIARIO POR EL EMPRESARIO
RESULTADOS DEL APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">6. las palabras asociadas a un producto/equipo/situación se identifican oralmente en la lengua materna del empresario.7. 15 frases comunes relacionadas con situaciones profesionales básicas relativas a una operación de limpieza en el hogar se identifican oralmente en la lengua materna del empresario.
MICROCOMPETENCIA 4 RESPETAR LAS INSTRUCCIONES, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL EMPRESARIO
RESULTADOS DEL APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">8. Se satisfacen las necesidades y expectativas del empresario en una situación determinada.9. Se respetan las instrucciones del empresario en una situación determinada (<i>no entrar en una habitación, respetar la intimidad, el correo, utilizar un producto respetuoso con el medio ambiente, no sobrepasar un horario, etc.</i>).

B. MÉTODOS DE VALIDACIÓN - UMBRAL DE VALIDACIÓN

Para los socios europeos del proyecto MyCred4Home, el siguiente paso era determinar el método de validación de la microcertificación.

b.1: Inicialmente, los socios se plantearon cómo validar el sistema de microcertificación Mycred4Home en su conjunto.

Varios enfoques eran posibles.

1er enfoque: los candidatos deben validar 4 pruebas, cada una vinculada a las 4 competencias, para obtener la microcertificación: obtienen 4 insignias, pero éstas sólo se activan cuando se han validado las 4 competencias. De este modo, el candidato activará 0 insignias, o las 4 insignias a la vez, en función de los resultados de la evaluación (no hay otra opción).

2º enfoque: los candidatos deben superar las pruebas relacionadas con las competencias para obtener la microcertificación. Sólo se activan las insignias para las que se ha superado la prueba de evaluación. Por consiguiente, el candidato puede validar 0, 1, 2, 3 o 4 insignias, en función de los resultados de la evaluación.



Esta es la segunda opción validada por los socios. El objetivo es garantizar itinerarios individualizados para cada candidato y la acumulación de microcompetencias.

b.2 En segundo lugar, los socios se plantearon cómo validar cada microcompetencia y tuvieron que definir un umbral de adquisición.

Varios enfoques eran posibles:

1er enfoque: para adquirir una Microcompetencia, los candidatos deben superar las pruebas y obtener una puntuación equivalente al 60% de respuestas correctas. Por encima del 60% de respuestas correctas, se adquiere la competencia y se expide la insignia vinculada a la Microcompetencia. Por debajo del 60% de respuestas correctas, el candidato no valida la Microcompetencia y no se expide ninguna insignia de Microcompetencia.

Este enfoque tiene la ventaja de proporcionar información clara al empresario (o posible futuro empresario).

2º enfoque: para adquirir una microcompetencia, los candidatos deben superar las pruebas y obtener una puntuación:

- Entre 0% y 33% de respuestas correctas: obtienen la insignia de "principiante".
- Entre el 33% y el 66% de respuestas correctas, obtienen el distintivo "intermedio".
- Entre el 66% y el 100%, obtienen el distintivo de "experto".

En este segundo enfoque, se pueden conceder 12 microinsignias como parte de la microcertificación MyCred4Home. Cada insignia corresponde a una microcompetencia asociada a uno de los siguientes niveles de concesión: experto / intermedio / principiante.

Este segundo enfoque permite individualizar el curso para animar a los candidatos a seguir formándose. Los socios también sugirieron utilizar colores para cada nivel: bronce, platino, oro.

Los socios decidieron combinar estos dos enfoques y tomaron las siguientes decisiones:

1. Un sistema de puntuación único y armonizado para las cuatro insignias

Si el candidato supera la prueba con al menos un 60% de respuestas correctas, se le concederá la insignia. Si el candidato no alcanza el 60% de respuestas correctas, no se le concederá el distintivo. La puntuación no aparecerá en el distintivo. Este distintivo es el que se promocionará públicamente (en el CV y/o en la carta de presentación) y, por tanto, será visible para el empleador.



2. Se desarrollará otro sistema de clasificación interna.

En función de la puntuación, el participante puede adquirir 3 niveles para cada microcompetencia.

- Entre 0% y 33%: Insignia Principiante / Descubrimiento
- Entre 33% y 66%: distintivo intermedio / exploración
- Entre el 66% y el 100%: Insignia / crédito avanzado

Esta puntuación se comunicará exclusivamente al becario e irá acompañada de recomendaciones (formación continua, orientación profesional, etc.).

En resumen, he aquí las decisiones adoptadas por los socios:

Decisiones

- 4 Se desarrollarán microcompetencias
- Cada microcompetencia se certificará con una insignia.
- Cada insignia puede ser adquirida individualmente por el alumno
- Un sistema de calificación armonizado determinará si se ha adquirido la destreza. (> 60% de éxito). El distintivo sólo se expedirá si se ha adquirido la competencia. El objetivo es ofrecer a los empresarios una información clara.
- Se modelará otro sistema de puntuación, identificando 3 niveles (descubrimiento, exploración, apropiación). Esta información sólo se comunicará al candidato al final del proceso de evaluación. El objetivo es individualizar el curso y animar al candidato a continuar su formación.
- El repositorio COMPETENCIAS será desarrollado por IPERIA tras una consulta bilateral entre el CFB e IPERIA sobre los resultados del aprendizaje.
- La insignia estará disponible en formato digital y en papel.
- El formato debe ser adecuado para su uso en un CV.



4. MARCO DE MICROCOMPETENCIAS PARA LOS SERVICIOS PERSONALES Y DEL HOGAR (PHS)

MARCO DE COMPETENCIAS

Este marco está adaptado al sector de los servicios personales y domésticos
Las competencias descritas están relacionadas con las tareas básicas de limpieza

COMPETENCIAS

Microcompetencia 1: Son capaces de realizar operaciones de limpieza, integrando un enfoque profesional de calidad (análisis de las necesidades del usuario, recomendación de herramientas y productos en caso necesario).

Microcompetencia 2: Son capaces de ser organizados/eficientes.

Microcompetencia 3: Son capaces de comprender oralmente en la lengua utilizada a diario por el empleador o la persona que recibe los cuidados (usuario del servicio).

Microcompetencia 4: Son capaces de respetar las instrucciones, necesidades y expectativas del empleador o de la persona que recibe los cuidados.

UNIDAD 1

REALIZAR OPERACIONES DE LIMPIEZA CON UN ENFOQUE PROFESIONAL DE CALIDAD

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD

Esta unidad describe los elementos clave que intervienen en la integración de un enfoque de calidad en las operaciones de limpieza propuestas a un usuario del servicio o empleador.

Este planteamiento de calidad se lleva a cabo analizando las necesidades del usuario y ofreciendo recomendaciones sobre las herramientas y productos necesarios.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

Resultado de aprendizaje 1: Son capaces de plantear al empresario 6 preguntas clave a la hora de realizar operaciones de limpieza en el hogar.

Descripción Resultados del aprendizaje	CONOCIMIENTO	HABILIDADES	RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA
	<p>6 preguntas clave para el usuario: Pregunta de presentación del usuario. Pregunta relativa al alojamiento del usuario que debe limpiarse (apartamento o casa, superficie en m²) Pregunta sobre las condiciones del servicio que se va a prestar, en relación con la duración de la intervención, la frecuencia, los horarios, etc. Pregunta relativa al servicio que debe prestarse en relación con los productos, materiales y equipos que deben utilizarse Pregunta relativa a los detalles del servicio que debe prestarse en relación con las piezas que deben limpiarse, las superficies que deben limpiarse y las instrucciones específicas que deben incluirse. Preguntas sobre las necesidades y expectativas prioritarias del usuario. Identificar el impacto de las respuestas del usuario en las operaciones de limpieza que se van a realizar.</p>	<p>6 preguntas para el usuario: Pregunta de presentación del usuario. Pregunta relativa al tipo de alojamiento del usuario que debe limpiarse (apartamento o casa, superficie en m²) Pregunta sobre las condiciones del servicio que se va a prestar, en relación con la duración de la intervención, la frecuencia, los horarios, etc. Pregunta relativa al servicio que debe prestarse en relación con los productos, materiales y equipos que deben utilizarse Pregunta relativa a los detalles del servicio que debe prestarse en relación con las piezas que deben limpiarse, las superficies que deben limpiarse y las instrucciones específicas que deben incluirse. Preguntas sobre las necesidades y expectativas prioritarias del usuario. Reformular la respuesta del usuario. Determinar su impacto en la finalización de una operación de limpieza</p>	<p>Son responsables de la exactitud de las preguntas que formulan.</p> <p>Son responsables de adaptar y personalizar las preguntas formuladas al usuario en función del entorno/contexto.</p> <p>Se encargan de analizar las respuestas del usuario e incorporarlas a las operaciones de limpieza.</p> <p>Son responsables de priorizar las respuestas del usuario en función del entorno/contexto.</p>

Determinar cuál de las 6 respuestas tiene prioridad en un contexto dado

Resultado de aprendizaje 2: Son capaces de realizar un inventario de productos para una operación de limpieza, verificando la existencia de un detergente, un producto recurrente, un desinfectante, un producto desincrustante, etc.

Descripción Resultados del aprendizaje	CONOCIMIENTO	HABILIDADES	RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA
	<p>Conozca las 4 acciones posibles de los productos domésticos.</p> <p>Distinguir entre las diferentes categorías de superficies a limpiar.</p> <p>Identificar las propiedades de un producto detergente.</p> <p>Identificar las propiedades de un producto recurrente.</p> <p>Identificar las propiedades de un producto desinfectante.</p> <p>Identificar las propiedades de un producto desincrustante.</p> <p>Describe el uso de cada producto para una acción específica de limpieza de superficies.</p>	<p>Seleccionar el detergente adecuado para cada superficie .</p> <p>Seleccione un producto recurrente para una superficie adecuada.</p> <p>Seleccionar el desinfectante adecuado para cada superficie .</p> <p>Seleccione un producto desincrustante para una superficie adecuada.</p> <p>Asocie el uso de cada producto a una acción específica de limpieza de superficies.</p> <p>Comprobar la existencia/no existencia de productos, su cantidad y fecha de caducidad.</p> <p>Compruebe las cantidades necesarias de cada producto en relación con las superficies que se van a limpiar.</p> <p>Hacer recomendaciones de productos al usuario.</p>	<p>Son responsables de mantener el hogar abastecido con las cantidades adecuadas de productos.</p> <p>Son responsables de comprobar las fechas de caducidad de los productos.</p> <p>Son responsables de la peligrosa combinación de productos domésticos.</p> <p>Se encargan de analizar la existencia/no existencia de productos, su cantidad y fecha de caducidad.</p> <p>Se encargan de hacer recomendaciones y recomendaciones al usuario sobre los productos.</p>

	Conocer las combinaciones de productos domésticos peligrosos para la salud / superficies a limpiar.		
--	---	--	--

Resultado de aprendizaje 3: Son capaces de realizar un inventario de materiales para una operación de limpieza, comprobando que se dispone de guantes, escoba, aspiradora, cubo, fregona y bayetas **de microfibra**.

Descripción resultados del aprendizaje	CONOCIMIENTO	HABILIDADES	RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA
	<p>Conozca los distintos equipos posibles e imprescindibles para una operación de limpieza doméstica.</p> <p>Identificar la necesidad de utilizar guantes para limpiar las superficies del hogar.</p> <p>Identificar los riesgos que conlleva no utilizar guantes al limpiar en casa.</p> <p>Cita ejemplos del uso de bayetas de microfibra de distintos colores para limpiar superficies en el hogar.</p> <p>Identificar las características de una escoba adecuada para las operaciones de limpieza de suelos en el hogar.</p> <p>Identificar las propiedades de un aspirador adecuado para las operaciones de limpieza de suelos/superficies en el hogar.</p>	<p>Seleccione el equipo adecuado para la superficie adecuada, en función de la tarea requerida por el empresario.</p> <p>Seleccione el equipo adecuado para cada superficie de acuerdo con las instrucciones del empleador. Determinar una operación de limpieza con guantes.</p> <p>Combine el uso de un paño de microfibra con una acción específica de limpieza de superficies. Determinar la operación de limpieza que debe realizarse en un suelo/superficie con un aspirador.</p> <p>Determinar la operación de limpieza a realizar en un suelo/superficie con una escoba.</p> <p>Determinar una operación de limpieza a realizar en un suelo / superficie con una escoba / fregona. Comprobar la existencia/no existencia de equipos y su estado de funcionamiento.</p> <p>Limpiar y guardar el equipo después de su uso</p>	<p>Son responsables de :</p> <p>Gestión de existencias de materiales esenciales para las operaciones de limpieza a domicilio.</p> <p>Comprobar que el equipo está en buenas condiciones para las operaciones de limpieza en el hogar.</p> <p>Mantenimiento regular de los equipos utilizados en el hogar.</p> <p>Análisis de la existencia/no existencia de equipos y de su estado para formular recomendaciones al usuario.</p> <p>Formular recomendaciones y recomendaciones al usuario sobre el equipamiento</p>

	Identificar las características mínimas de un cubo/fregona para la limpieza de suelos en el hogar.	Basándose en este análisis, formular recomendaciones al usuario en materia de equipamiento.	
--	--	---	--

UNIDAD 2

SER ORGANIZADO/EFICIENTE

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD

Esta unidad describe los elementos importantes para lograr la postura decisiva de ser organizado y eficiente al realizar operaciones de limpieza en el hogar del empleador/usuario. Se trata de priorizar las acciones para llevar a cabo operaciones de limpieza organizadas en el tiempo y el espacio.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

Resultado de aprendizaje 4: Son capaces de priorizar determinadas acciones a realizar en función del tiempo disponible.

Descripción Resultados del aprendizaje	CONOCIMIENTO	HABILIDADES	RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA
	<p>Sepa cuánto tiempo se tarda en completar un trabajo de limpieza, en función del tamaño y el tipo de superficie.</p> <p>Comprender las repercusiones del incumplimiento de la jornada laboral y los límites de tiempo tanto para el usuario como para el trabajador.</p> <p>Identificar los horarios que deben respetarse.</p>	<p>Determinar una lista de posibles operaciones de limpieza en un plazo determinado, en función de un contexto dado.</p> <p>Seleccionar y priorizar, en función de un contexto dado, las posibles operaciones de limpieza en un plazo determinado.</p> <p>Enumere las limitaciones objetivas y los obstáculos que pueden ralentizar, dificultar o impedir la realización de las operaciones de limpieza en el tiempo previsto.</p> <p>Determinar/analizar las limitaciones posibles y objetivas en la realización total o parcial de las operaciones de limpieza durante un período determinado, definido con el usuario.</p> <p>Proporcionar al usuario argumentos verbales que incorporen limitaciones objetivas que impidan la realización de la totalidad o de una parte de las operaciones de limpieza en un plazo definido con el usuario, en función de las expectativas/necesidades de éste.</p>	<p>Son responsables de:</p> <p>Gestión del tiempo de las operaciones de limpieza en el hogar durante un periodo determinado.</p> <p>Cumplimiento de los horarios y duraciones previstos para las operaciones de limpieza en el hogar.</p> <p>Explicación oral al usuario de las limitaciones objetivas que impiden la finalización total o parcial de las operaciones de limpieza en un plazo determinado.</p>

--	--	--	--

Resultado de aprendizaje 5: Son capaces de priorizar determinadas acciones a realizar en función del espacio y de las expectativas/necesidades del usuario de los servicios.

Descripción Resultados del aprendizaje	CONOCIMIENTO	HABILIDADES	RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA
<p>Identificar las diferentes zonas habitables/habitaciones que deben limpiarse en una vivienda.</p> <p>Conocer las razones para no intervenir en un espacio: respeto de la intimidad, peligrosidad de una habitación, habitación en la que puede estar el empresario durante la misión.</p> <p>Identificar las habitaciones/espacios húmedos de la vivienda.</p> <p>Comprender las repercusiones que tiene para usuarios del servicio y trabajadores no respetar los espacios/habitaciones/zonas de estar durante las operaciones de limpieza.</p>	<p>Enumere la(s) habitación(es) no accesible(s) determinada(s) por el empresario para respetar la intimidad y la tranquilidad (silencio)</p> <p>Enumere la(s) habitación(es) no accesible(s) donde las operaciones de limpieza pueden ser peligrosas, la(s) habitación(es) donde el usuario puede estar presente durante las operaciones de limpieza, la(s) habitación(es) / zonas húmedas de la vivienda.</p> <p>Enumere las limitaciones y obstáculos que pueden ralentizar, dificultar o impedir las operaciones de limpieza en el espacio.</p> <p>Seleccionar y priorizar las operaciones de limpieza a realizar, en función de la existencia y el número de estancias húmedas y zonas/habitaciones específicas.</p> <p>Determinar/analizar las limitaciones posibles y objetivas en la realización total o parcial de las operaciones de limpieza en los espacios/salas definidos con el usuario.</p> <p>Proporcionar al usuario argumentos verbales que incorporen limitaciones objetivas que impidan la realización total o parcial de las operaciones de limpieza que deben llevarse a cabo en las zonas/salas definidas con el usuario, en función de las expectativas/necesidades de éste.</p>	<p>Son responsables de :</p> <p>Gestión de la limpieza, la tranquilidad y la seguridad de los espacios/lugares de vida que impliquen operaciones de limpieza</p> <p>Falta de respeto de los espacios/lugares en relación con las operaciones de limpieza a domicilio</p> <p>Explicación oral al usuario de las limitaciones objetivas que impiden la realización total o parcial de las operaciones de limpieza en las zonas/salas/lugares definidos con el usuario.</p>	

--	--	--	--

UNIDAD 3
COMPRENDER ORALMENTE EN LA LENGUA UTILIZADA A DIARIO POR EL USUARIO

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD

Esta unidad describe los elementos importantes para comprender la lengua materna utilizada por un usuario del servicio. El objetivo es adquirir palabras importantes relacionadas con la práctica profesional de las operaciones de limpieza y frases de uso común.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

Resultado de aprendizaje 6: Son capaces de localizar / comprender 21 palabras asociadas a un producto / material / situación en la lengua materna del usuario.

Descripción Resultados del aprendizaje	CONOCIMIENTO	HABILIDADES	RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA
	Comprender oralmente, en la lengua materna del usuario, 6 palabras o acciones de productos relacionados con una operación de limpieza doméstica.	Determinar una operación de limpieza a realizar integrando instrucciones con algunas palabras sencillas relacionadas con productos o acciones de productos formuladas oralmente en la lengua materna del usuario.	Son responsables de:

	<p>Comprender oralmente, en la lengua materna del usuario, 6 palabras sobre materiales o usos de materiales relacionados con una operación de limpieza en el hogar.</p> <p>Comprender oralmente, en la lengua materna del usuario, 9 palabras / situaciones / instrucciones contextuales relacionadas con una operación de limpieza en el hogar en la lengua materna del usuario.</p>	<p>Determinar una operación de limpieza a realizar integrando instrucciones con algunas palabras sencillas relativas a materiales o usos de materiales formuladas oralmente en la lengua materna del usuario.</p> <p>Determinar una operación de limpieza a realizar mediante la integración de instrucciones utilizando algunas palabras sencillas relacionadas con contextos / instrucciones / situaciones del entorno doméstico, formuladas oralmente en la lengua materna del usuario.</p>	<p>Comprensión precisa de frases orales sencillas formuladas por un usuario del servicio en su lengua materna.</p> <p>Integra las instrucciones / contextos / expectativas y necesidades indicadas oralmente por un usuario en su lengua materna.</p>
--	---	--	---

Resultado de aprendizaje 7: Son capaces de identificar / comprender 15 frases comunes relacionadas con situaciones profesionales básicas relativas a una operación de limpieza en el hogar.

Descripción Resultados del aprendizaje	CONOCIMIENTO	HABILIDADES	RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA
	<p>Comprender 5 frases comunes en la lengua materna del usuario de los servicios relativas a las instrucciones para una operación de limpieza en el hogar.</p> <p>Comprender 5 frases cotidianas en la lengua materna del usuario, relativas a contextos del entorno familiar.</p>	<p>Determinar una operación de limpieza a realizar integrando una frase simple formulada oralmente en la lengua materna del usuario, relativa a una instrucción.</p> <p>Determinar una operación de limpieza a realizar integrando una frase simple formulada oralmente en la lengua materna del usuario, relativa a un contexto en el entorno doméstico.</p>	<p>Son responsables de:</p> <p>Comprensión precisa de frases orales sencillas formuladas por un usuario en su lengua materna.</p> <p>Integrar las instrucciones / contextos / expectativas y necesidades indicadas oralmente por un usuario en su lengua materna.</p>

	<p>Comprender 5 frases comunes en la lengua materna del usuario, relativas a las posibles expectativas y necesidades de un usuario, en relación con una operación de limpieza en el hogar.</p>	<p>Determinar una operación de limpieza a realizar integrando una frase sencilla formulada oralmente en la lengua materna del usuario, relativa a las posibles expectativas y necesidades de un usuario del servicio en el hogar.</p>	
--	--	---	--

<p style="text-align: center;">UNIDAD 4 RESPETAR LAS INSTRUCCIONES, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL EMPRESARIO</p>			
<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD</p>			
<p style="text-align: center;">Esta unidad describe los elementos importantes para cumplir con las instrucciones y necesidades/expectativas de un usuario del servicio al realizar operaciones de limpieza en el hogar de un empleador.</p>			
<p style="text-align: center;">RESULTADOS DEL APRENDIZAJE</p>			
<p>Resultado de aprendizaje 8: Son capaces de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario de los servicios en una situación determinada.</p>			
<p>Descripción Resultados del aprendizaje</p>	<p style="text-align: center;">CONOCIMIENTO</p>	<p style="text-align: center;">HABILIDADES</p>	<p style="text-align: center;">RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA</p>

	<p>Comprender la definición de "necesidades" para un usuario de servicios a domicilio que desee realizar operaciones de limpieza.</p> <p>¿Cuáles son las posibles necesidades de un usuario de servicios a domicilio que desee realizar operaciones de limpieza?</p> <p>Conocer la definición de "expectativas" para un usuario de servicios a domicilio que desee realizar operaciones de limpieza.</p> <p>Enumere las posibles expectativas de un usuario de servicios a domicilio que desee realizar operaciones de limpieza.</p> <p>Distinguir entre las expectativas y las necesidades de un usuario de servicios a domicilio que desee realizar operaciones de limpieza.</p>	<p>Escuche las necesidades y expectativas del usuario. Reformular las necesidades y expectativas del usuario. Identificar las limitaciones posibles y objetivas en la aplicación y el respeto de las expectativas y necesidades del usuario. Comunicar verbalmente los argumentos al usuario, integrando las limitaciones objetivas al cumplimiento total o parcial de las expectativas y necesidades. Realizar una operación de limpieza sencilla de acuerdo con las expectativas del usuario. Determinar una operación de limpieza sencilla conforme a los requisitos de un usuario. Determine una operación de limpieza sencilla que satisfaga varias de las necesidades y expectativas del usuario.</p>	<p>Son responsables de:</p> <p>Integración adecuada de las necesidades del usuario en las operaciones de limpieza</p> <p>Integración adecuada de las expectativas del usuario en las operaciones de limpieza</p> <p>Explicación de la falta de integración o integración parcial de las necesidades y expectativas de los usuarios en las operaciones de limpieza</p>
--	--	---	---

Resultado de aprendizaje 9: Son capaces de seguir las instrucciones del usuario en una situación determinada.

<p>Descripción Resultados del aprendizaje</p>	<p>CONOCIMIENTO</p>	<p>HABILIDADES</p>	<p>RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA</p>
--	----------------------------	---------------------------	---

	<p>Conocer la definición de "instrucciones" para un usuario de servicios a domicilio que desee realizar operaciones de limpieza.</p> <p>Dar las posibles instrucciones de un usuario a domicilio que desee realizar operaciones de limpieza: tarea precisa, duración precisa, horario preciso, habitaciones precisas, utilización de un producto preciso, utilización de un equipo preciso...</p>	<p>Escuchar las instrucciones orales de un usuario.</p> <p>Enumerar instrucciones precisas en una situación determinada.</p> <p>Reiterar las instrucciones del usuario.</p> <p>Identificar las limitaciones posibles y objetivas en la aplicación y el cumplimiento de las instrucciones del usuario.</p> <p>Comunicar verbalmente los argumentos al usuario, incorporando limitaciones objetivas al cumplimiento total o parcial de las instrucciones.</p> <p>Determinar una operación de limpieza sencilla siguiendo las instrucciones del usuario.</p> <p>Determinar una operación de limpieza sencilla respetando varias instrucciones del usuario.</p>	<p>Son responsables de:</p> <p>Integración adecuada de las instrucciones del usuario en las operaciones de limpieza</p> <p>Explicación de la falta de integración o integración parcial de las instrucciones del usuario en las operaciones de limpieza</p>
--	---	---	---

METODOLOGÍA DE VALIDACIÓN

Las insignias se conceden de la siguiente manera, para cada una de las 4 competencias:

- **Distintivo "Público":** Este distintivo será visible para el público y podrá mostrarse en el CV y/o en la carta de presentación del candidato, haciéndolo accesible a los empleadores o futuros empleadores. Se concederá para cada competencia a todo candidato que obtenga una puntuación mínima del 60% de respuestas correctas a todas las preguntas relativas a dicha competencia.
- **Insignia interna,** compartida únicamente con el candidato, con recomendaciones para animarle en su trayectoria profesional:

DISTINTIVO DE PRINCIPIANTE	DISTINTIVO INTERMEDIO	DISTINTIVO DE EXPERTO
<p>Para cualquier candidato que haya obtenido una puntuación de entre el 0% y el 33% de respuestas correctas en todas las preguntas formuladas en el marco de los procedimientos de evaluación definidos, para cada una de las siguientes competencias.</p> <p>Cuando se entrega el distintivo, el candidato recibe sugerencias para mejorarlo.</p>	<p>Para cualquier candidato que haya obtenido una puntuación de entre el 33% y el 66% de respuestas correctas en todas las preguntas formuladas en el marco de los procedimientos de evaluación definidos, para cada una de las siguientes competencias.</p> <p>Cuando se entrega el distintivo, el candidato recibe sugerencias para mejorarlo.</p>	<p>Para cualquier candidato que haya obtenido una puntuación de entre el 66% y el 100% de respuestas correctas en todas las preguntas formuladas en el marco de los procedimientos de evaluación definidos, para cada una de las siguientes competencias.</p> <p>Cuando se entrega el distintivo, el candidato recibe sugerencias para mejorarlo.</p>



5. CONSULTA DE EXPERTOS Y RECOMENDACIONES PARA EL MARCO DE MICROCERTIFICACIÓN

Como parte de esta fase final, los socios del proyecto MyCred4Home **consultaron a expertos para recabar sus opiniones sobre los logros desarrollados como parte del Resultado 2 del proyecto.** Esto incluye el **repositorio para las 4 microcertificaciones, la asignación de insignias de microcertificación, la elección de los métodos de evaluación, así como la creación de una plataforma dedicada a la evaluación de las microcertificaciones.**

Los socios del proyecto MyCred4Home también **pretendían recurrir a profesionales expertos para que formularan recomendaciones con el fin de reajustar estas realizaciones para que se ajustaran en todos los aspectos a las expectativas de su proyecto de microcertificación en el sector de la salud pública y a los destinatarios del proyecto.**

Esta sección consta de 8 partes principales:

- A. Metodología de convocatoria de expertos para el proyecto MyCred4Home.
- B. Número, distribución por países y calidad de los expertos encuestados.
- C. Análisis de las respuestas de los expertos sobre la arquitectura del repositorio de microcompetencias MyCred4Home.
- D. Análisis de las respuestas de los expertos al proyecto de microcertificados de MyCred4Home.
- E. Análisis de las respuestas de los expertos a los procedimientos de evaluación del proyecto MyCred4Home.
- F. Análisis de las respuestas de los expertos sobre la plataforma de evaluación MyCred4Home.
- G. Resumen de las evaluaciones de los expertos sobre los distintos elementos
- H. Resumen de las recomendaciones de los expertos.



A. METODOLOGÍA DE CONVOCATORIA DE EXPERTOS PARA EL PROYECTO MYCRED4HOME

En esta fase del proyecto, el objetivo de los socios era recabar la valoración de los expertos sobre las herramientas y los logros que habían codesarrollado. Para recabar las opiniones de los expertos, los socios establecieron un proceso estructurado en torno a varias etapas clave.

1. Crear un cuestionario digital

En la primera fase se elaboró **un cuestionario digital** de cuatro preguntas. El objetivo del cuestionario era recabar opiniones cualitativas sobre los productos elaborados en el marco del proyecto. Para garantizar una comprensión uniforme de los temas y los resultados esperados, se elaboró y envió a los expertos **una carpeta explicativa** en la que se detallaban los productos y su contexto. Esta carpeta contenía información precisa sobre los objetivos del proyecto, los resultados esperados y el papel de cada producto en la consecución de dichos objetivos.

En este cuestionario se pedía a los expertos que respondieran a 4 preguntas concretas:

- Pregunta 1 - Evaluar el repositorio de microcompetencias
- Pregunta 2 - Evaluación del sistema de asignación de distintivos de microcertificación
- Pregunta 3 - Evaluación de los métodos de valoración
- Pregunta 4 - Valoración de la plataforma de evaluación

Para las preguntas 1, 2 y 3, se pidió a los expertos que dieran 2 niveles de respuesta:

- Primer nivel de respuesta: concesión de una puntuación global sobre 5 puntos, considerándose una puntuación de 1 una evaluación muy deficiente y una puntuación de 5 una evaluación excelente;
- Segundo nivel de respuesta: evaluación cualitativa y recomendaciones que deben formularse sobre los distintos puntos, con un campo de expresión libre.

Para la pregunta 4 relativa a la plataforma de evaluación, dado que en el momento en que se encuestó a los expertos, la plataforma aún no había sido creada por los socios, se pidió exclusivamente a los expertos que dieran 1 nivel de respuestas con el fin de recoger su opinión en términos de ideación y proyección para la futura plataforma de evaluación:

- Un nivel de respuesta: evaluación cualitativa y recomendaciones que se harán en la plataforma de evaluación.



- **2. Identificación de expertos**

A continuación, cada socio del proyecto MyCred4Home **identificó a expertos** en su propio país. Cada socio del proyecto era libre de seleccionar expertos cuya experiencia estuviera directamente relacionada con los temas del proyecto MyCred4Home. Este proceso garantizó la pertinencia de las respuestas obtenidas, al movilizar a profesionales reconocidos por su profundo conocimiento del sector de los cuidados domésticos.

- **3. Envío del cuestionario**

A continuación, el **cuestionario digital** se envió a expertos voluntarios de cada país. La distribución se realizó principalmente por medios electrónicos, lo que permitió a los participantes responder a su conveniencia y en un entorno sin papel, fomentando así la participación y el compromiso medioambiental.

- **4. Período de recogida de respuestas**

Las respuestas de los expertos se recogieron a lo largo de un período prolongado, entre **noviembre de 2023 y septiembre de 2024**. Este período prolongado permitió obtener una amplia y diversa gama de perspectivas, garantizando que los datos recogidos fueran representativos de las diferentes realidades encontradas en los países socios.

- **5.5. Análisis de datos**

En septiembre de 2024 **se llevó a cabo un análisis en profundidad** de las respuestas. Este análisis se centró en la calidad de las respuestas, identificando tendencias comunes, sugerencias de mejora y áreas de trabajo para perfeccionar los entregables del proyecto. Los resultados de este análisis proporcionan recomendaciones para futuros ajustes de las herramientas y marcos asociados al proyecto MyCred4Home.



Cuestionario digital para expertos:

***RESPUESTA 1 - COMENTARIO GENERAL* DISEÑO DE MICROCERTIFICACIONES
*ESPECIFICACIONES**

¿Qué opina del repositorio de microcompetencias desarrollado por los socios del proyecto MyCred4Home? Evaluación sobre 5 puntos.

***RESPUESTA 2 - COMENTARIO GENERAL* PROMOVER LAS
MICROCERTIFICACIONES*.**

¿Qué opina del sistema de microcertificación de 4 distintivos propuesto por los socios del proyecto MyCred4Home? Valoración sobre 5 puntos.

***RESPUESTA 3 - COMENTARIO GENERAL* MÉTODO DE EVALUACIÓN
*ESPECIFICACIONES**

Los socios quieren combinar 2 tipos de evaluación: la presencial y la remota (serious games). ¿Qué le parece esta propuesta? Evaluación en 5 puntos.

***RESPUESTA 4 - PLATAFORMA DE EVALUACIÓN**

¿Qué elementos cree que debería incluir la futura plataforma de evaluación?



B. NÚMERO DE EXPERTOS Y DISTRIBUCIÓN POR PAÍSES

Los socios del proyecto MyCred4Home se pusieron en contacto con varios expertos de sus respectivos países para obtener datos cuantitativos y cualitativos para este informe. Se encuestó a cada experto sobre todas las cuestiones señaladas anteriormente cumplimentando el cuestionario digital descrito más arriba.

- **1. Número y distribución de los expertos que respondieron al cuestionario digital**

En total respondieron 13 expertos profesionales. La mayoría eran expertos de Italia (4 expertos). También estuvieron bien representados los expertos de Francia y España (3 expertos de Francia, 3 expertos de España). Por último, los expertos de Bélgica y Chipre están menos representados (1 experto por Bélgica y 2 expertos por Chipre).

- **2. Perfil de los expertos que respondieron al cuestionario digital**

Téngase en cuenta que cada país socio era libre de elegir a sus socios. Los perfiles de los expertos encuestados son los siguientes:

PAÍS	RESPUESTAS	PERFIL DE EXPERTO
Francia	3 respuestas	<i>Responsable de empleo y formación, Experto en coaching de competencias, Director de Ingeniería de Formación y Pedagogía</i>
Chipre	2 respuestas	<i>Responsable de contratación, Agencia de colocación</i>
Italia	4 respuestas	<i>Director del proyecto, Investigador principal , Experto en desarrollo del capital humano, Generalista de RRHH</i>
Bélgica	1 respuesta	<i>Experto metodológico</i>
España	3 respuestas	<i>Formador, Educador de adultos, Jefe de proyecto</i>



El panel de profesionales encuestados refleja una diversidad de conocimientos de distintos sectores y países, todos ellos vinculados al ámbito de la formación, el desarrollo de competencias y los recursos humanos.

En Francia, los encuestados proceden principalmente del sector de la formación y el apoyo a las competencias, y ocupan puestos como los de **responsable de formación y empleo, experto en apoyo a las competencias y responsable de formación e ingeniería pedagógica**. Su función se centra en la gestión de la formación, la ingeniería pedagógica y el apoyo a los alumnos en su desarrollo profesional.

En Italia, los profesionales encuestados ocupan puestos que van desde **gestores de proyectos a investigadores superiores**, expertos en desarrollo de capital humano y generalistas de recursos humanos.

En España, los encuestados son un **formador**, un **educador de adultos** y un **gestor de proyectos**. Este grupo ilustra la experiencia en la formación de adultos y la gestión de proyectos educativos, centrándose en la enseñanza y la mejora de las competencias.

En Chipre, los profesionales que respondieron están especializados en servicios de contratación y empleo, con puestos de **Gestores de Contratación y Gestores de Agencias de Empleo**. Su experiencia radica en la intermediación en el mercado laboral, facilitando el acceso al empleo a diversos públicos.

Por último, en Bélgica, la persona encuestada **es un Experto Metodológico**, que demuestra competencias avanzadas en el desarrollo y la estructuración de enfoques metodológicos.

Este panel muestra una distribución equilibrada de competencias entre la gestión de la formación, la orientación profesional, el desarrollo de capacidades y la intermediación en el mercado laboral, cubriendo las variadas y complementarias perspectivas del proyecto MyCred4Home.

Las respuestas de los 13 profesionales expertos encuestados en los 5 países se han analizado para verificar las líneas de trabajo convincentes desarrolladas por los socios del proyecto MyCred4Home, así como los reajustes que deben tenerse en cuenta.



C. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS EXPERTOS SOBRE LA ARQUITECTURA DEL MARCO DE MICROCOMPETENCIAS MYCRED4HOME

Evaluación de la arquitectura del repositorio de microcompetencias

La primera pregunta planteada a los expertos se refería a la calidad del repositorio creado por los socios del proyecto MyCred4home, que comprende 4 Microcompetencias. Los expertos pudieron familiarizarse con el repositorio completo creado por los socios del proyecto MyCred4Home, con el fin de comprender su arquitectura e identificar las distintas Microcompetencias asociadas.

Se pidió a los expertos que dieran una puntuación global sobre 5 a su valoración de la calidad y el contenido de esta guía de referencia. La puntuación global otorgada por los 13 expertos profesionales fue de : **3,92/5**. Por tanto, la valoración de la norma por parte de los expertos puede considerarse positiva.

El análisis de las respuestas formuladas por los 13 expertos para evaluar la calidad del referencial de microcompetencias en cuestión se centra en varios puntos:

Calidad de la estructuración y el desglose del repositorio

Varios expertos comentaron que el marco de referencia estaba bien estructurado y era detallado y exhaustivo. En general, los expertos profesionales encuestados como parte del proyecto MyCred4Home perciben el marco de referencia como un documento bien estructurado, detallado y fiable. Los participantes aprecian la precisión del desglose de competencias.

Adaptación del marco de referencia al mercado laboral y a los destinatarios.

Otros expertos aprecian especialmente la pertinencia del marco de referencia para el mercado laboral y el público al que va dirigido. En su opinión, también existe un fuerte reconocimiento de la utilidad de las competencias de esta microcertificación para mejorar la inclusión social y profesional, en particular de los trabajadores menos cualificados.

Se destaca que estas Microcompetencias pueden ser un medio para promover la inclusión de perfiles poco cualificados en el mercado laboral (respuesta 7). También se valora positivamente el enfoque colaborativo y la flexibilidad del marco, que se adapta a diferentes realidades (respuestas 7 y 10).

Un participante destacó algunas redundancias en el contenido y una complejidad potencialmente inadecuada para determinados trabajadores destinatarios (respuesta 4), mientras que sólo un participante cuestionó la pertinencia de las competencias adquiridas en relación con la demanda profesional (respuesta 1).



En resumen, puede ser importante proporcionar a los socios del proyecto MyCred4Home la siguiente información sobre el repositorio de microcompetencias que se ha desarrollado:

Puede ser útil dar tiempo a los socios del proyecto MyCred4Home para que apliquen el marco de referencia tal y como lo han elaborado, y volver sobre algunos puntos relacionados con pequeños reajustes en relación con el marco de referencia de las Microcompetencias una vez realizada una primera experiencia.

Tras una primera fase de prueba, convendrá comprobar los resultados de los candidatos y evaluar el sistema en su conjunto y, si parece necesario introducir ajustes, hacer **algunas simplificaciones para que el marco de referencia se adapte a trabajadores con cualificaciones diversas**, en particular a los que tienen menos experiencia o formación. La simplificación de algunas microcompetencias y expectativas podría hacer más accesible el marco.

Además, para maximizar el impacto de estas microcompetencias, puede ser útil, tras una fase inicial de experimentación, establecer un vínculo más claro y directo con los requisitos específicos del mercado laboral. Podría estudiarse la posibilidad **de establecer asociaciones más estrechas con los empleadores**, por ejemplo, para ajustar el contenido del marco de referencia.

D. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS EXPERTOS AL PROYECTO DE MICROCRENCIALES MYCRED4HOME

Evaluación de las insignias de microcertificado

La segunda pregunta pedía a los expertos que valoraran las 4 insignias de microcertificación desarrolladas por los socios del proyecto MyCred4Home.

Pudieron familiarizarse con el proceso de concesión de insignias, así como con el título y la representación de cada una de las 4 insignias asociadas a una microcompetencia en el marco de referencia.

Se pidió a los expertos que dieran una puntuación global sobre 5 a su evaluación de la calidad y el contenido de las insignias. La puntuación global otorgada por los 13 expertos profesionales fue de : **3,84 /5**. Por lo tanto, la valoración de los 13 expertos de las 4 insignias creadas por los socios del proyecto MyCred4home puede considerarse positiva.



El análisis de las respuestas de los 13 expertos a las preguntas sobre la calidad y el contenido de las insignias se centra en varios puntos:

Claridad y coherencia de los niveles de las insignias:

Varios participantes destacaron la claridad de los niveles de las insignias (principiante, intermedio, avanzado). El enfoque de las insignias es bien recibido en general, en particular por su capacidad para promover la inclusión de personas poco cualificadas y fomentar la progresión de los beneficiarios (respuestas 10, 13). Las 4 insignias se consideran pertinentes desde un punto de vista teórico, ya que abarcan COMPETENCIAS tanto técnicas como generales que son importantes para el sector (respuesta 11).

Pertinencia del enfoque :

En general, el enfoque de las insignias se considera pertinente, sobre todo para certificar incluso cursos de formación pequeños (respuestas 7 y 11). La división en insignias se considera adaptada a los perfiles de los beneficiarios (respuesta 3) y que fomenta la mejora continua (respuestas 4 y 13).

Reconocimiento e individualización :

El sistema de distintivos se considera una ventaja a la hora de permitir el reconocimiento europeo (respuesta 10). Algunos participantes también aprecian la posibilidad de distinguir e individualizar los resultados gracias a los distintos niveles de insignia.

Concesión de insignias y procedimiento de evaluación :

Algunos de los expertos que respondieron al cuestionario digital tienen dudas sobre la aplicación práctica, en particular sobre quién será responsable de conceder las insignias y cómo se financiará (respuesta 5). La cuestión de cómo se valorarán las insignias si no se conceden todas (respuestas 5 y 8) también es importante para algunos expertos. Por ejemplo, un experto sugirió aclarar el contexto en el que se valoran las insignias parciales, especialmente cuando los beneficiarios no obtienen todas sus insignias (respuesta 8).

En resumen, puede ser importante proporcionar a los socios del proyecto MyCred4Home la siguiente información sobre la concesión de insignias de microcertificado:

Puede ser útil dar tiempo a los socios del proyecto MyCred4Home para que apliquen los términos del marco de asignación de insignias tal y como los han definido, y volver, una vez realizada una primera experiencia, sobre algunos puntos relativos a pequeños reajustes en relación con la asignación de insignias.

Tras una primera fase de prueba, convendrá comprobar los resultados de los candidatos y evaluar el sistema en su conjunto y, si parece necesario introducir ajustes, comprobar la aplicación del proceso de atribución de insignias y garantizar la existencia de un enfoque



transparente de la atribución y/o financiación de las insignias. Por ejemplo, será importante comprobar las funciones de los distintos agentes en el proceso de evaluación y, en caso de anomalías, reajustar el sistema de asignación de insignias aclarándolo para garantizar una aplicación eficaz.

También será crucial, tras la primera fase de experimentación, **ofrecer una mejor explicación del valor de las insignias parciales, en caso de no obtener insignias completas, para evitar malentendidos entre los beneficiarios.**

E. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS EXPERTOS EN EVALUACIÓN DE LOS MÉTODOS DE VALORACIÓN

La tercera pregunta pedía a los expertos su valoración de los métodos de evaluación desarrollados por los socios del proyecto MyCred4Home. La tercera pregunta pedía a los expertos su opinión sobre la aplicación de un sistema de evaluación dual, con la idea de combinar la evaluación presencial y a distancia a través de juegos serios.

Se pidió a los expertos que dieran a una puntuación global sobre 5 por su valoración de la calidad y el contenido de los métodos de evaluación. Se les facilitó documentación completa al respecto. La puntuación global otorgada por los 13 expertos profesionales fue de : **4,23 /5**. Por tanto, la valoración de los 13 expertos sobre los métodos de evaluación creados por los socios del proyecto MyCred4home puede considerarse muy positiva.

El análisis de las respuestas de los 13 expertos para valorar la calidad y el contenido de los procedimientos de evaluación se centra en varios puntos:

Relevancia de la doble evaluación:

En general, la idea de combinar la evaluación presencial y a distancia (mediante juegos serios) se percibe positivamente. Los participantes consideran este método lógico, pertinente y acorde con las necesidades de formación. Permite captar diferentes aspectos de las COMPETENCIAS de los candidatos y responde a una diversidad de perfiles (respuestas 2, 5, 9, 12, 13). El enfoque dual, presencial y a distancia, es ampliamente respaldado por su carácter inclusivo y su capacidad para ofrecer una visión más completa de las COMPETENCIAS de los candidatos. Responde a un amplio abanico de necesidades de evaluación, tanto de las COMPETENCIAS técnicas como de las digitales (respuestas 2, 11, 12).

Combinación equilibrada:

El uso de ambos tipos de evaluación se considera necesario para ofrecer una evaluación completa. El aprendizaje a distancia se considera una oportunidad para desarrollar COMPETENCIAS digitales, mientras que el aprendizaje presencial refuerza el aprendizaje experiencial y los intercambios (respuestas 11, 12). Sin embargo, es esencial definir claramente las modalidades de uso de ambos enfoques (respuesta 9).



Logística y accesibilidad:

A algunos expertos les preocupa la logística y la accesibilidad de las herramientas digitales, sobre todo para los candidatos con dificultades tecnológicas o los que se enfrentan a una brecha digital. Habrá que prestar especial atención al apoyo a estos candidatos, así como a la rigurosa organización que requieren las sesiones presenciales (respuestas 1, 8, 9).

Aunque la propuesta se considera pertinente, algunos participantes también expresan reservas sobre la gestión del tiempo, en particular para los trabajadores destinatarios, y sobre la logística que rodea la aplicación de las evaluaciones a distancia y presenciales (respuestas 4,

Límites de los juegos serios:

Aunque el concepto de juegos serios se considera interesante, algunos expertos opinan que merece desarrollarse más y adaptarse a perfiles poco cualificados, que pueden tener dificultades con esta forma de evaluación. Se sugiere perfeccionar este aspecto para que sea más fácilmente aplicable (respuestas 1, 13). Según algunos expertos, será necesario aclarar y desarrollar más el concepto de juegos serios para que pueda adaptarse a todos los niveles de cualificación, incluidos los candidatos con un perfil menos cualificado o que estén menos familiarizados con las herramientas digitales (respuestas 1, 13).

En resumen, puede ser importante proporcionar a los socios del proyecto MyCred4Home la siguiente información sobre los métodos de evaluación:

Puede ser útil dar tiempo a los socios del proyecto MyCred4Home para que apliquen los métodos de evaluación tal y como los han definido, y volver sobre algunos puntos una vez realizada una primera experiencia, con el fin de realizar posibles reajustes relacionados con los métodos de evaluación.

Es totalmente apropiado desarrollar un proyecto de juegos serios, para desplegar las competencias mencionadas, como parte del proyecto MyCred4Home.

Se aconseja a los socios que lo adapten para garantizar que sea **accesible a candidatos poco cualificados sin competencias digitales avanzadas**.

También se recomienda establecer **un apoyo personalizado para los candidatos que se enfrentan a una brecha** digital y definir un marco de apoyo claro para la organización de sesiones de evaluación a distancia con los miembros del jurado.

A continuación, cabe destacar que es importante **explicar y aclarar** a los candidatos **los procedimientos de evaluación de cada modalidad de evaluación**, para garantizar que se utilizan de forma eficaz y sin ambigüedades.



F. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS EXPERTOS VALORACIÓN DE LA PLATAFORMA DE EVALUACIÓN

La cuarta pregunta pedía a los expertos ideas y sugerencias sobre los elementos que deberían incluirse en la futura plataforma de evaluación.

Las respuestas de los 13 expertos se centraron en varios puntos:

Recorrido progresivo: Se recomienda un recorrido progresivo y gamificado que permita a los participantes visualizar su progreso, con la opción de conectarse a los recursos existentes (respuestas 4, 11). También se sugiere un indicador de progreso (barra de porcentaje) para ofrecer una visión clara del progreso de los candidatos en la adquisición de competencias (respuestas 11, 12).

Seguimiento y retroalimentación: La integración de un mecanismo de feedback sería importante para proporcionar un feedback constructivo a los candidatos. Además del feedback, el seguimiento del impacto de las microcertificaciones en la empleabilidad de los usuarios sería un complemento pertinente (respuesta 12). El seguimiento del impacto de las microcertificaciones en la empleabilidad y el desarrollo profesional de los candidatos se considera importante. Esto permitiría evaluar la eficacia de la formación y las insignias, y medir su relevancia en el mundo profesional.

Información sobre cursos y formación: La plataforma debería trazar el itinerario formativo de los candidatos, integrando los cursos de formación realizados, las certificaciones obtenidas, las fechas de evaluación y la información sobre el evaluador. Esto proporcionaría una visión completa de cada candidato (respuesta 8).

Accesibilidad para los menos cualificados: Se sugiere incluir funciones específicamente diseñadas para las personas poco cualificadas o con dificultades con las herramientas digitales. Se podría proponer una versión simplificada de la evaluación para satisfacer sus necesidades específicas (respuesta 13). Es fundamental que la plataforma tenga en cuenta las necesidades específicas de los candidatos poco cualificados, ofreciéndoles herramientas adaptadas a su nivel de competencias digitales. Esto podría incluir versiones simplificadas de las evaluaciones e instrucciones claras, especialmente a través de vídeos.

Recursos y aplicación práctica: La plataforma debe incluir recursos didácticos y ejemplos prácticos, idealmente en forma de vídeos ilustrativos, para ayudar a los candidatos a comprender las COMPETENCIAS requeridas y las expectativas de evaluación (respuesta 10).

Flexibilidad y adaptabilidad: La plataforma debe ser un recurso flexible y escalable, capaz de adaptarse a los cambios en la profesión y a los nuevos modos de aprendizaje. Podría actuar como biblioteca o tesoro para seguir el ritmo de estos avances (respuesta 9).

Criterios de evaluación y competencias: Varios participantes opinaron que la plataforma



debería incluir criterios de evaluación, actividades clave y microcompetencias específicas asociadas a las evaluaciones. Esto ayudaría a guiar a candidatos y evaluadores a lo largo del proceso (respuestas 1, 8, 10). Los criterios de evaluación requeridos, las microcompetencias y el seguimiento transparente del progreso (barra de progreso, comentarios, etc.) se consideran esenciales para que la plataforma sea útil y accesible para los candidatos y los evaluadores. Esto garantizaría una evaluación más precisa y comprensible para todos.

En resumen, puede ser importante proporcionar a los socios del proyecto MyCred4Home la siguiente información sobre la plataforma de evaluación:

Es una buena idea incluir **funciones específicas para candidatos con competencias digitales limitadas, como tutoriales en vídeo o interfaces simplificadas.**

También se recomienda incluir elementos de **seguimiento del progreso y retroalimentación.** Por ejemplo, se propone incluir mecanismos de retroalimentación y barras de progreso visibles para ayudar a los candidatos a seguir sus progresos. Esto también motivaría a los usuarios al darles una visión clara de sus logros.

También es útil incluir **recursos didácticos y ejemplos prácticos.** En efecto, añadir ejemplos prácticos y vídeos explicativos para ilustrar las competencias previstas permitiría a los candidatos comprender mejor las expectativas y prepararse eficazmente para las evaluaciones.

Por último, es aconsejable integrar elementos vinculados al **seguimiento del impacto sobre la empleabilidad:** la integración de un seguimiento para medir el impacto de las microcertificaciones sobre la integración y el desarrollo profesional de los candidatos reforzaría aún más la pertinencia de la plataforma.

G. RESUMEN DE LAS EVALUACIONES DE LOS EXPERTOS :

He aquí un resumen de las puntuaciones otorgadas por los 13 expertos que respondieron al cuestionario digital que se les envió.

Evaluación del sistema de referencia que comprende 4 microcompetencias:

Puntúe con un 5 la evaluación de la calidad y el contenido de esta guía de referencia.

La puntuación global otorgada por los 13 profesionales expertos fue de: **3.92/5.**

Evaluación de la concesión de distintivos:

Otorgar una nota global sobre 5 por su evaluación de la calidad y el contenido de las insignias.

La puntuación global otorgada por los 13 expertos profesionales fue: **3,84/5.**

Valoración de los métodos de evaluación:



Conceder una nota global sobre 5 por su valoración de la calidad y el contenido de los métodos de evaluación.

La puntuación global otorgada por los 13 expertos profesionales fue de: **4.23/5**.

A efectos de la concesión de una nota global sobre 5 puntos, tenga en cuenta que una nota de 1 es considerada por los expertos como una evaluación muy deficiente, y una nota de 5 como una evaluación excelente.

H. RESUMEN DE LAS RECOMENDACIONES DE LOS EXPERTOS :

He aquí un resumen de las recomendaciones formuladas por los 13 expertos que respondieron al cuestionario digital que se les envió.

- **Recomendaciones relativas al sistema de referencia que comprende 4 microcompetencias:**

Tras una primera fase experimental, convendrá comprobar los resultados de los candidatos y evaluar el sistema en su conjunto y, si parece necesario introducir ajustes, hacer **algunas simplificaciones para que el marco de referencia se adapte a trabajadores con cualificaciones diversas**, en particular a los que tienen menos experiencia o formación. La simplificación de algunas microcompetencias y expectativas podría hacer más accesible el marco.

- **Recomendaciones para la asignación de distintivos :**

Tras una primera fase de prueba, convendrá comprobar los resultados de los candidatos y evaluar el sistema en su conjunto y, si parece necesario introducir ajustes, comprobar la aplicación del proceso de atribución de insignias y **garantizar la existencia de un enfoque transparente de la atribución y/o financiación de las insignias**. Por ejemplo, será importante comprobar las funciones de los distintos agentes en el proceso de evaluación y, en caso de anomalías, reajustar el sistema de asignación de insignias aclarándolo para garantizar una aplicación eficaz.

También será crucial, tras la primera fase de experimentación, **ofrecer una mejor explicación del valor de las insignias parciales, en caso de no obtener insignias completas, para evitar malentendidos entre los beneficiarios.**



- **Recomendaciones sobre métodos de evaluación :**

Se aconseja a los socios que **adapten el marco de evaluación para garantizar que sea accesible a candidatos poco cualificados sin competencias digitales avanzadas.**

También se recomienda establecer **un apoyo personalizado para los candidatos que se enfrentan a una brecha** digital y definir un marco de apoyo claro para la organización de sesiones de evaluación a distancia con los miembros del jurado.

A continuación, es importante hacer hincapié en **la necesidad de explicar y aclarar** a los candidatos **los procedimientos de evaluación de cada modalidad de evaluación**, para garantizar que se utilicen de forma eficaz y sin ambigüedades.

Estos ajustes garantizarán que el método de evaluación propuesto sea integrador, eficaz y accesible para todos los candidatos, al tiempo que se resuelven los problemas logísticos y tecnológicos detectados.

- **Recomendaciones para la plataforma de evaluación:**

Es una buena idea incluir **funciones específicas para candidatos con competencias digitales limitadas, como tutoriales en vídeo o interfaces simplificadas.**

También se recomienda incluir elementos de **seguimiento del progreso y retroalimentación.** Por ejemplo, se propone incluir mecanismos de retroalimentación y barras de progreso visibles para ayudar a los candidatos a seguir sus progresos. Esto también motivaría a los usuarios al darles una visión clara de sus logros.

También es útil incluir **recursos didácticos y ejemplos prácticos.** En efecto, añadir ejemplos prácticos y vídeos explicativos para ilustrar las **COMPETENCIAS** previstas permitiría a los candidatos comprender mejor las expectativas y prepararse eficazmente para las evaluaciones.

Por último, es aconsejable integrar elementos vinculados al **seguimiento del impacto sobre la empleabilidad:** la integración de un seguimiento para medir el impacto de las microcertificaciones sobre la integración y el desarrollo profesional de los candidatos reforzaría aún más la pertinencia de la plataforma.



6. CONCLUSIÓN GENERAL

En conclusión, el desarrollo de normas de microcertificación en el sector de los servicios personales y domésticos (SPH) se basó en una amplia investigación de campo, en la que participaron 49 personas a través de grupos de discusión y entrevistas. Este proceso dio lugar a la identificación e integración de cuatro microcompetencias clave en un marco de competencias, a saber:

- Microcompetencia 1: Son capaces de realizar operaciones de limpieza, integrando un enfoque profesional de calidad (análisis de las necesidades del usuario, recomendación de herramientas y productos en caso necesario).
- Microcompetencia 2: Son capaces de ser organizados/eficientes.
- Microcompetencia 3: Son capaces de comprender y expresarse oralmente en la lengua utilizada diariamente por el usuario.
- Microcompetencia 4: Son capaces de respetar las instrucciones, necesidades y expectativas del usuario.

Los participantes desempeñaron un papel crucial a la hora de configurar el diseño de las insignias de microcertificación, definir los métodos de evaluación y establecer los criterios de validación de las microcompetencias. Además, en la fase final del proyecto se consultó a 13 expertos para recabar recomendaciones, garantizando que los resultados se ajustaran a los requisitos del proyecto y estuvieran adaptados al público destinatario.

Entre los principales comentarios de los expertos figura la recomendación de iniciar una fase experimental para probar el sistema y evaluar los resultados de los candidatos, lo que permitiría introducir ajustes en función de los resultados. En cuanto a la concesión de distintivos, se ha garantizado la transparencia del proceso, con evaluadores voluntarios -que deben obtener ellos mismos el distintivo "EXPERTO"- seleccionados de entre un grupo de colegas profesionales.

Por lo que se refiere a las recomendaciones relativas a la concesión de insignias, los socios ya han garantizado la existencia de un enfoque transparente para la concesión y/o financiación de las insignias. El proceso de evaluación describe la existencia de evaluadores voluntarios, que deberán obtener a su vez la insignia EXPERT y que tendrán un perfil de pares profesionales.

Del mismo modo, sobre la cuestión de la validación de las insignias parciales, el proceso de evaluación describe que, en caso de validación parcial, se hacen recomendaciones para animar a la persona a seguir formándose o aprendiendo.

En cuanto a las recomendaciones relativas a los métodos de evaluación, el proceso de evaluación establece un marco para apoyar la organización de sesiones de evaluación a distancia, incluso con miembros del jurado.

Por último, en cuanto a las recomendaciones relativas a la plataforma de evaluación, la accesibilidad es, por supuesto, una prioridad para los socios del proyecto MyCred4home, a fin de tener en cuenta a los solicitantes que se enfrentan a una brecha digital.



7. ANEXOS

RESPUESTA 1 - FEEDBACK CUALITATIVO* *DISEÑO DE MICROCERTIFICACIONES*.

- ¿Qué opina del repositorio de microcompetencias desarrollado por los socios del proyecto MyCred4Home?

Participantes	Respuestas
Participante 1	Criterios sobre los que se evaluará a los candidatos, actividades clave y competencias asociadas.
Participante 2	(Sin respuesta)
Participante 3	(Sin respuesta)
Participante 4	Un conjunto claro de frases motivadoras, un curso progresivo (gamificado) para que los participantes puedan progresar, una conexión con ESCO si es posible.
Participante 5	(Sin respuesta)
Participante 6	(Sin respuesta)
Participante 7	(Sin respuesta)
Participante 8	Trayectoria formativa del candidato, cursos de formación ya realizados en relación con su puesto de trabajo, certificaciones ya obtenidas, organismo de formación que le ha formado en las competencias del manual de referencia, fechas de las pruebas para cada competencia, evaluadores.
Participante 9	Todo depende de quién tenga acceso a él. Pero, en cualquier caso, debería ser tanto un recurso común como una especie de "biblioteca" ("tesauro") para apoyar los cambios tanto en la profesión como en las formas de aprenderla.
Participante 10	Un máximo de instrucciones y un máximo de situaciones, si no en la práctica, al menos con vídeos ilustrativos.
Participante 11	Una barra de progreso con porcentajes de las competencias requeridas, que indica los niveles de progreso necesarios para alcanzar los distintos resultados del aprendizaje.
Participante 12	Sería importante disponer de mecanismos de retroalimentación y de medios para supervisar el impacto de las microcertificaciones en la empleabilidad de los usuarios.
Participante 13	Debemos tener en cuenta las dificultades que tienen las personas poco cualificadas para utilizar herramientas digitales. Quizá deberíamos incluir una versión de la evaluación diseñada específicamente para ellos.



***RESPUESTA 2 - FEEDBACK CUALITATIVO*PROMOVER LAS MICROCERTIFICACIONES*.**

- **¿Qué opina del sistema de microcertificación de 4 distintivos propuesto por los socios del proyecto MyCred4Home?**

Participantes	Respuesta
Participante 1	"¿Cuál sería la norma de calidad asociada? No está suficientemente claro cómo se lleva a cabo la evaluación (por ejemplo, en el caso del VNFIL). ¿Cómo se corresponden los 3 niveles del distintivo (principiante, intermedio, avanzado) con el nivel 2 del MEC?"
Participante 2	"Comprender la lógica, ¿quizás 3 niveles demasiado complejos? En el texto veo solapamiento entre "competencia" y "capacidad" para resolver".
Participante 3	"Conforme a los perfiles, completo".
Participante 4	"Creo que el enfoque adoptado es el correcto y puede representar un buen punto de partida para mejorar y adaptar el marco".
Participante 5	"No creo que funcione. ¿Quién concederá estas insignias? ¿Cómo? Mi opinión personal es que, al final, se pagará a las personas capaces de conceder las insignias para que las añadan a los candidatos".
Participante 6	"No lo sé, lo sé todo."
Participante 7	"Es la mejor manera de certificar incluso cursos de formación pequeños".
Participante 8	"Desde un punto de vista teórico, la división en 4 insignias es pertinente. Sin embargo, dado que la división es precisa, la no obtención de las 4 insignias a la vez puede dar lugar a malentendidos, ya que el contexto no es suficientemente preciso (MC2, MC3, MC4), lo que implica un ámbito más amplio. Las competencias lingüísticas son transversales y pueden evaluarse en MC1, MC3, MC4".
Participante 9	"El sistema de 4 dominios y 3 niveles es pertinente. Pero la opción llamada "interna", que se supone que fomenta un enfoque de vías, conlleva el riesgo de bloqueos: no ser reconocido a los ojos de los demás es un posible freno."
Participante 10	"El enfoque de las insignias permite el reconocimiento europeo, lo que es una verdadera ventaja. La distinción en 4 insignias es un plus para individualizar los resultados."
Participante 11	"La microcertificación de las 4 insignias abarca todos los temas relacionados con el sector. No sólo las competencias técnicas, sino también las competencias blandas, tan importantes para desarrollar cualquier tipo de trabajo como los demás. Todas son necesarias para desempeñar las tareas asociadas a este tipo de trabajo."
Participante 12	"Es bastante completo, ya que aborda tanto las características del puesto de trabajo como las del beneficiario de los cuidados".
Participante 13	"El hecho de que sea un sistema de insignias positivas anima al objetivo a mejorar sus competencias, y que establezca una escala sencilla de progreso es muy útil para promover una formación eficaz que mejore las competencias de los profesionales poco cualificados. Me gusta mucho cómo está hecho y creo que empuja a la gente a mejorar".



***RESPUESTA 3 - FEEDBACK CUALITATIVO*MÉTODO DE EVALUACIÓN ***

- Los socios quieren combinar 2 tipos de evaluación: presencial y a distancia (serious games). ¿Qué le parece esta propuesta?

Participantes	Respuestas
Participante 1	"Creo que si hablamos de VNFIL, una situación práctica sería lo más apropiado para evaluar las competencias. Los juegos serios plantearían cuestiones relacionadas con las normas de calidad. También hay que tener en cuenta la logística: ¿necesitarán los candidatos utilizar sus ordenadores, tendrán acceso a ordenadores públicos, etc.?"
Participante 2	"Creo que tiene sentido combinar distintos métodos, cada uno de los cuales permite obtener información diferente".
Participante 3	"Un enfoque interesante, gracias por compartir los resultados del piloto".
Participante 4	"El planteamiento es válido y lógico, sólo me preocupa que a los trabajadores destinatarios les lleve tiempo".
Participante 5	"Así se evalúa hoy a los candidatos".
Participante 6	"Suenan bien."
Participante 7	"La distancia a veces es difícil".
Participante 8	"Es interesante ofrecer ambas modalidades. La formación presencial requiere una organización y una logística rigurosas. Para la formación a distancia, será necesario proporcionar apoyo previo a los candidatos que no estén acostumbrados a la brecha digital."
Participante 9	"Se trata de una opción bienvenida, dada la naturaleza del negocio y de las audiencias implicadas. Pero requiere tanto apoyo para una modalidad como para la otra. Sin duda, hay que especificar mejor sus condiciones de uso".
Participante 10	"Ya probada en Francia, la evaluación por un trío profesional empleador-formador es un método muy eficaz".
Participante 11	"Ambas cosas son necesarias. La evaluación a distancia puede ayudar a desarrollar competencias digitales, tan importantes en esta era digital. pero la evaluación presencial puede ayudar a fomentar el intercambio de experiencias e ideas".
Participante 12	"Estoy de acuerdo con los compañeros, tener opciones presenciales y online lo hace más inclusivo y ofrece una visión más completa de los conocimientos y experiencia del candidato."
Participante 13	"Disponer de dos posibilidades de evaluación diferentes es muy interesante, ya que nos permite adaptarnos a distintos perfiles de personas y distintos entornos de trabajo. Sin embargo, creo que el concepto de "juegos serios en línea" debería desarrollarse más para que fuera más fácilmente aplicable, ya que este perfil poco cualificado podría tener dificultades para participar en esta evaluación."



*RESPUESTA 4 - PLATAFORMA DE EVALUACIÓN

- ¿Qué elementos cree que debería incluir la futura plataforma de evaluación?

Participantes	Respuestas
Participante 1	Criterios sobre los que se evaluará a los candidatos, actividades clave y competencias asociadas.
Participante 2	(Sin respuesta)
Participante 3	(Sin respuesta)
Participante 4	Un conjunto claro de frases motivadoras, un curso progresivo (gamificado) para que los participantes puedan progresar, una conexión con ESCO si es posible.
Participante 5	(Sin respuesta)
Participante 6	(Sin respuesta)
Participante 7	(Sin respuesta)
Participante 8	Trayectoria formativa del candidato, cursos de formación ya realizados en relación con su puesto de trabajo, certificaciones ya obtenidas, organismo de formación que le ha formado en las competencias del manual de referencia, fechas de las pruebas para cada competencia, evaluadores.
Participante 9	Todo depende de quién tenga acceso a él. Pero en cualquier caso, debería ser tanto un recurso común como una especie de "biblioteca" ("tesauro") para apoyar los cambios tanto en la profesión como en las formas de aprenderla.
Participante 10	Un máximo de instrucciones y un máximo de situaciones, si no en la práctica, al menos con vídeos ilustrativos.
Participante 11	Una barra de progreso con porcentajes de las competencias requeridas, que indica los niveles de progreso necesarios para alcanzar los distintos resultados del aprendizaje.
Participante 12	Sería importante disponer de mecanismos de retroalimentación y de medios para supervisar el impacto de las microcertificaciones en la empleabilidad de los usuarios.
Participante 13	Debemos tener en cuenta las dificultades que tienen las personas poco cualificadas para utilizar herramientas digitales. Quizá deberíamos incluir una versión de la evaluación diseñada específicamente para ellos.

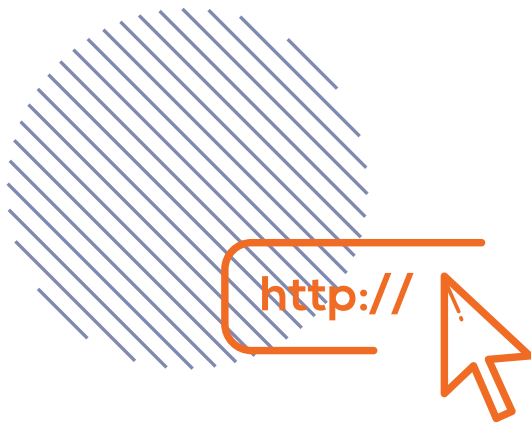


The sole responsibility of this publication lies with the authors. The European Union is not responsible for any use that may be made of the information contained therein.

Graphic design: STePS, Italy
Pictures: Canva Pro

MyCred4Home

Developing Micro Credentials for the Home Care Sector



MyCred4Home Partnership

- IPERIA, Coordinator <https://www.iperia.eu/>
- Strategies and Tools to Enhance People's Skills (STePS), <https://www.stepseurope.it>
- The Software Engineering and Internet Technologies (SEIT) Laboratory of the University of Cyprus: www.ucy.ac.cy
- Centre Familial de Bruxelles: www.centrefamilial.be
- G12 Grupo Empresarial de Servicios, s.l. www.gdoce.es

