

Guía de explotación SeDiHUB para microempresarios, empresarios familiares y personal



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein
Project Number: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Resumen del Proyecto SeDiHUB	3
Resumen de la guía.....	4
Fundamentos del Diseño de Servicios	5
Introducción al Diseño de Servicios a través de SeDiHUB.....	6
Implantación del enfoque de Diseño de Servicios en tu empresa	8
Plataforma de aprendizaje en línea.....	9
Conjunto de herramientas de formación digital.	13

Resumen del Proyecto SeDiHUB

El sector servicios representa más del 70% de la producción y el empleo de la UE, por lo que de él dependen la futura senda de crecimiento y el desarrollo general de la economía y los mercados laborales. Las pautas de consumo mundial se están volviendo insostenibles y la sociedad se enfrenta a graves retos medioambientales, desde la creciente demanda mundial de recursos al cambio climático, la escasez de agua, las amenazas a la biodiversidad y la contaminación atmosférica. Al mismo tiempo, los crecientes retos de sostenibilidad presionan ya a las empresas para que tengan en cuenta las repercusiones medioambientales de su crecimiento y adopten nuevos modelos empresariales sostenibles. Por ello, el pensamiento de diseño de servicios es cada vez más importante en esta economía de servicios en rápido crecimiento.

El proyecto SeDiHUB es un enfoque innovador para ayudar directamente a las empresas familiares y microempresas a crear un mayor valor a través de la metodología del diseño de servicios. SeDiHUB permite a las familias y a las microempresas desarrollar su perspectiva de gestión estratégica: la metodología del pensamiento de diseño integrada en la planificación estratégica y táctica del crecimiento de una organización y la prestación de servicios de una manera más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

Objetivos

SeDiHUB pretende capacitar a las microempresas y a las empresas familiares para que empleen el DS en el desarrollo de servicios sostenibles y digitalizados y se estructura en los siguientes objetivos:

- Sensibilizar a las microempresas y a las empresas familiares sobre el DS para desarrollar servicios orientados al cliente de forma sostenible y respetuosa con el medio ambiente en la economía digitalizada.
- Proporcionar los conocimientos necesarios para crear servicios orientados al cliente.
- Proporcionar a los proveedores de FP un enfoque metodológico para el uso de nuevas herramientas y recursos de aprendizaje en línea para enseñar el DS teniendo en cuenta las cuestiones medioambientales y las opciones de digitalización.
- Crear un material de formación específico para microempresas y empresas familiares, acompañado de las directrices y herramientas necesarias para desarrollar servicios.
- Crear una plataforma de aprendizaje en línea para desarrollar el pensamiento de DS entre las microempresas y las empresas familiares.
- Crear un centro de microempresas y empresas familiares donde las partes interesadas puedan aprender a aplicar el DS, hacer matchmaking y crear servicios conjuntos.
- Sensibilizar a los responsables políticos implicados en el ecosistema de desarrollo empresarial sobre la necesidad del pensamiento de DS como punto crucial para la creación de valor añadido en los servicios, la economía digital y el desarrollo sostenible.

Resumen de la guía

La Guía de Explotación SeDiHUB para Microempresas y Empresas Familiares está diseñada para introducirle en el poder transformador del diseño de servicios, una práctica que puede mejorar significativamente la forma en que tu empresa opera y se relaciona con sus clientes. Como propietario de un negocio, tanto si diriges una empresa familiar como una microempresa, desempeñas un papel crucial en tu comunidad y economía locales. Esta guía pretende ayudarte a perfeccionar tus servicios, agilizar tus operaciones y, en última instancia, mejorar la satisfacción de tus clientes y la sostenibilidad de tu negocio.

Importancia del diseño de servicios para las microempresas y las empresas familiares

En el competitivo panorama de las pequeñas empresas, el diseño de servicios ofrece un enfoque estratégico para la innovación y la experiencia del cliente. Implica organizar y planificar los recursos y las operaciones de su empresa en torno a las necesidades de su cliente. Al centrarse en la creación de servicios eficientes y fáciles de usar, no sólo se cumplen, sino que se superan las expectativas del cliente, lo que se traduce en un mayor valor añadido, fidelidad y crecimiento empresarial. Para las microempresas y las empresas familiares, el diseño de servicios no consiste sólo en seguir siendo relevantes, sino en prosperar en un mercado en constante evolución.

¿Por qué el Diseño de Servicios?

Centrado en el cliente

- Cambia el enfoque de la mera prestación de un servicio o producto a la creación de experiencias memorables y significativas para el cliente.

Eficacia

- Identifica y elimina redundancias en tus procesos de servicio, lo que puede ahorrar costes y acelerar la prestación de servicios.

Diferenciación:

- Ayuda a tu empresa a destacar ofreciendo servicios únicos que reflejan las necesidades y deseos de tus clientes.

Escalabilidad

- Prepara a tu empresa para el crecimiento, facilitando la ampliación de las operaciones al tiempo que se mantiene la calidad y la satisfacción del cliente.

Esta guía te ayudará a comprender los conceptos básicos del diseño de servicios y a aplicar herramientas y métodos prácticos directamente en tu empresa, así como a aprovechar las experiencias reales de otras microempresas y empresas familiares que han aplicado con éxito estas estrategias.

A través de este viaje, no sólo mejorará tu capacidad para innovar y adaptarte, sino que también sentarás unas bases más sólidas para el crecimiento y el éxito futuros en tu mercado respectivo. Bienvenido a bordo y comencemos juntos este viaje transformador.

Fundamentos del Diseño de Servicios

El diseño de servicios es un enfoque holístico que se centra en crear y perfeccionar servicios teniendo en cuenta todos los aspectos de la experiencia de servicio desde la perspectiva del cliente. Su objetivo es garantizar que las interfaces de servicio sean útiles, utilizables y deseables desde el punto de vista del cliente, y eficaces y eficientes desde la perspectiva del proveedor. Para las microempresas y las empresas familiares, comprender y aplicar el diseño de servicios puede transformar la calidad de su oferta y tu forma de relacionarse con los clientes.

Principios clave del Diseño de Servicios

El diseño de servicios se basa en varios principios fundamentales que pueden ayudarte a orientar tus esfuerzos para mejorar las operaciones de tu empresa:

1. Diseño centrado en el usuario:

- Todo en el diseño de servicios gira en torno a las necesidades y experiencias del usuario. El objetivo es comprender profundamente a tus clientes y diseñar tus servicios para que encajen a la perfección en sus vidas.

2. Co-creación:

- Incluir a diferentes partes interesadas (como clientes, socios y empleados) en el proceso de diseño. La co-creación garantiza que el servicio no solo satisfaga las necesidades de los clientes, sino que también se alinee con las capacidades operativas de la empresa.

3. Secuenciación:

- El Diseño de Servicios desglosa un servicio en componentes individuales o "puntos de contacto" en los que el cliente interactúa con el servicio. Analizar estos puntos de contacto como una secuencia permite comprender en detalle el recorrido del cliente e identificar oportunidades de mejora.

4. Evidenciar:

- Muchos servicios son intangibles, lo que puede dificultar su comprensión y evaluación por parte de los clientes. Evidenciar implica hacer tangibles los beneficios del servicio a través de artefactos físicos o digitales que ayuden a ilustrar lo que hace el servicio y el valor que proporciona.

5. Diseño holístico:

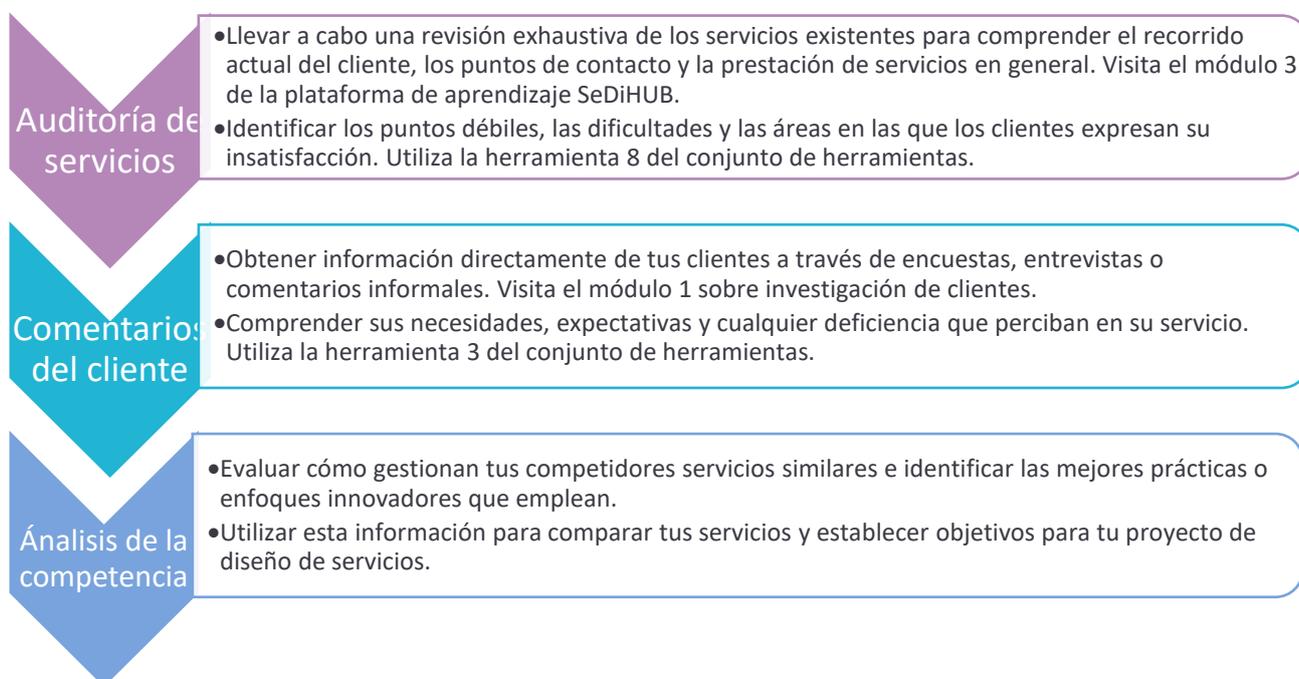
- Cualquier servicio forma parte de un sistema más amplio que incluye personas, herramientas digitales y espacios físicos. Un enfoque holístico garantiza la coherencia y la sinergia entre los distintos elementos de la empresa.

Introducción al Diseño de Servicios a través de SeDiHUB

La implementación del diseño de servicios en tu microempresa o empresa familiar comienza con un enfoque estructurado para comprender tus servicios actuales e identificar áreas de mejora. Esta sección proporciona una guía práctica para empezar con el diseño de servicios, y responde a algunas preguntas que ya podría tener, utilizando las herramientas y recursos proporcionados por SeDiHUB.

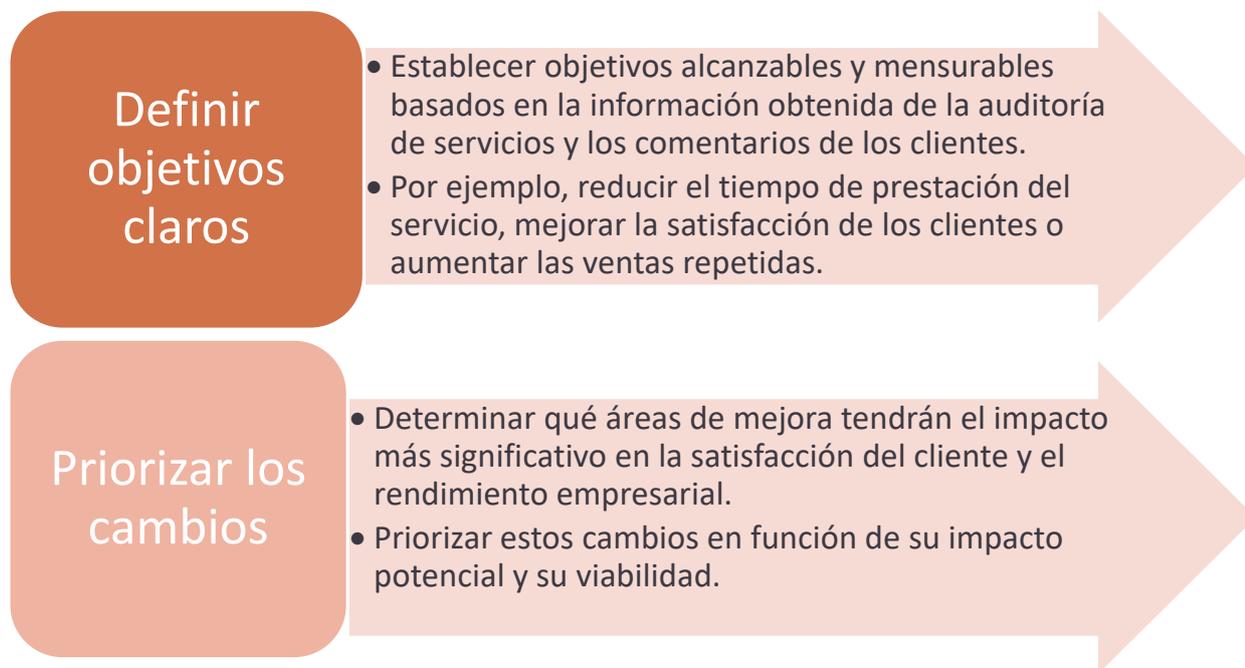
¿Sabe cuáles son las necesidades de tu empresa?

Antes de sumergirse en el diseño y la implementación propiamente dichos, es crucial evaluar su oferta actual de servicios e identificar las necesidades específicas y las áreas en las que el diseño de servicios puede tener un impacto significativo.



¿Has fijado ya tus objetivos empresariales?

Con una comprensión clara de dónde se necesitan mejoras, puedes establecer objetivos específicos y procesables para tu iniciativa de diseño de servicios. He aquí algunos pasos a seguir:



Una vez fijados tus objetivos, puedes empezar a utilizar los recursos de SeDiHUB para introducir cambios en el diseño de tu servicio.

1. Utilizar las herramientas SeDiHUB para iniciar el proceso de Diseño de Servicios:

- Aplicar las herramientas y los marcos proporcionados por SeDiHUB, como el mapa de viaje o el anteproyecto de servicio, para rediseñar su experiencia de servicio. Visita el módulo 3 y la herramienta 8
- Estas herramientas te ayudarán a visualizar el nuevo recorrido del cliente y a identificar los cambios necesarios en tus procesos de servicio.

2. Desarrollar prototipos:

- Crear prototipos de nuevos conceptos de servicio o modificaciones de los servicios existentes.
- Probar estos prototipos en un entorno controlado para medir su eficacia y recabar los primeros comentarios.
- Visita el módulo 3 de SeDiHub para descubrir cómo crear y probar prototipos.

3. Formar a tu equipo:

- Asegúrate de que todos los miembros del equipo comprenden el nuevo diseño del servicio y están formados para prestar servicios de acuerdo con las nuevas normas.
- Utiliza los recursos de formación de SeDiHUB para formar a tu equipo en los principios y técnicas del diseño de servicios.

Empezar con el diseño de servicios puede parecer desalentador, pero siguiendo estos pasos estructurados y utilizando los completos recursos disponibles a través de SeDiHUB, puede mejorar significativamente la forma en que tu empresa ofrece valor a sus clientes. Este enfoque proactivo no sólo mejora la satisfacción del cliente, sino que también impulsa la innovación y el crecimiento empresarial.

Implantación del enfoque de Diseño de Servicios en tu empresa

Implantar el Diseño de Servicios en tu microempresa o empresa familiar implica aprovechar los recursos de SeDiHUB para mejorar tus servicios de forma sistemática. Es necesario un proceso paso a paso de aplicación de estas herramientas para transformar eficazmente su prestación de servicios.

Sigue los pasos

1. Entender las herramientas:

- Familiarízate con la plataforma en línea SeDiHUB y el conjunto de herramientas de formación digital. Comprende las características específicas y cómo se pueden aplicar a las necesidades de tu negocio.
- Identifica los recursos clave que se alinean estrechamente con los objetivos que has establecido para mejorar tus servicios.

2. Planificar la implantación:

- Desarrollar un plan claro sobre cómo desplegar estas herramientas dentro de las operaciones de tu empresa. Considera qué áreas de tu servicio se beneficiarán más de estas innovaciones.
- Programa sesiones de formación para ti y tu personal para asegurarte de que todo el mundo entiende cómo utilizar las nuevas herramientas y recursos de forma eficaz.

3. Personalizar las soluciones:

- Adapta las herramientas SeDiHUB a los retos y oportunidades específicos de tu empresa. Esto podría implicar la personalización de plantillas, la adaptación de estrategias o incluso la creación de nuevos prototipos de servicios.

Participar con los clientes y el personal para obtener retroalimentación sobre estas personalizaciones, asegurándose de que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

Utilización eficaz de las herramientas y recursos de formación de SeDiHub

Todos los recursos y herramientas de formación desarrollados en SeDiHub para microempresas y empresas familiares se pueden encontrar en la página web de SeDiHUB <http://www.sedihub.eu>.

En la página de inicio puedes encontrar información sobre el proyecto, puedes ir a la plataforma de e-learning y también puedes encontrar las herramientas digitales en mural.co

Plataforma de aprendizaje en línea

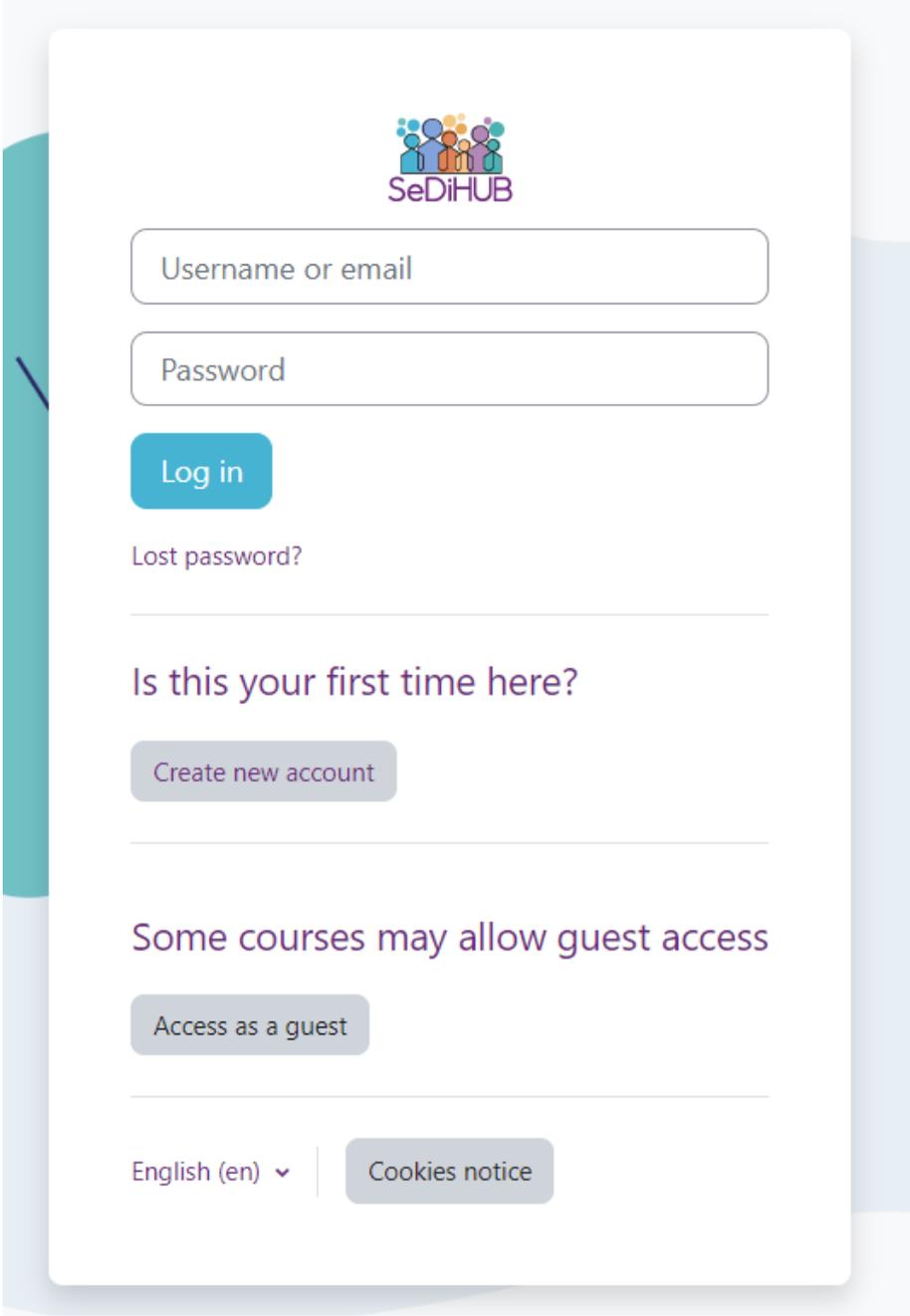
La plataforma de aprendizaje en línea se encuentra en el enlace <https://elearning.sedihub.eu/>. Al acceder a la plataforma, es necesario crear primero una cuenta gratuita para poder utilizar todos los materiales y comunicarse con los demás. Para ello, en primer lugar, ve y selecciona "Iniciar sesión" en la esquina superior derecha de la plataforma.



Business owner section

Trainer Section

En primer lugar, selecciona Crear nueva cuenta.



The image shows a login and registration interface for SeDiHUB. At the top center is the SeDiHUB logo, which consists of a group of stylized human figures in various colors (blue, orange, purple, green) above the text 'SeDiHUB'. Below the logo are two input fields: 'Username or email' and 'Password'. A blue 'Log in' button is positioned below the password field. Underneath the 'Log in' button is a link for 'Lost password?'. A horizontal line separates this section from the next. The next section is titled 'Is this your first time here?' and contains a grey 'Create new account' button. Another horizontal line follows. The third section is titled 'Some courses may allow guest access' and contains a grey 'Access as a guest' button. At the bottom left, there is a language selector showing 'English (en)' with a dropdown arrow. To its right is a grey 'Cookies notice' button.

Rellena los campos necesarios y ya estás registrado.

New account

Username ❗

The password must have at least 6 characters

Password ❗

Email address ❗

Email (again) ❗

First name ❗

Last name ❗

City/town

Country ❗

Security question ?

I'm not a robot 

[Privacy](#) [Terms](#)

❗ Required

Cuando llegues a la plataforma de aprendizaje electrónico, tienes dos opciones:

- La opción 1 es ir a la opción del empresario, donde primero puedes hacer una prueba rápida y, en función de los resultados, te recomendamos a qué módulos prestar atención.
- La opción 2 es ir a la opción del formador, donde todos los módulos de aprendizaje están ordenados según la lógica de desarrollo del servicio.



[Business owner section](#)

[Trainer Section](#)

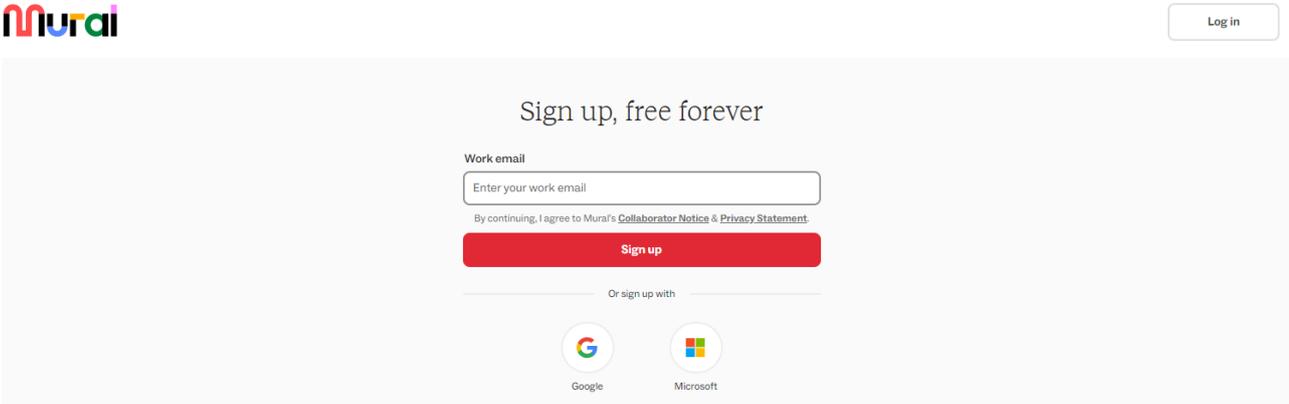
Conjunto de herramientas de formación digital.

El conjunto de herramientas de formación digital es una colección de herramientas y plantillas prácticas que pueden aplicarse directamente en el ámbito del Diseño de Servicios. Estas herramientas están diseñadas para ayudar a los alumnos a aplicar los conocimientos teóricos a escenarios del mundo real, mejorando sus habilidades prácticas y su comprensión.

La plataforma Mural con las herramientas SeDiHUB ofrece una forma interactiva de rellenar lienzos de Diseño de Servicios y colaborar virtualmente. Todas las herramientas también se pueden descargar en formato PDF en la plataforma de aprendizaje en línea

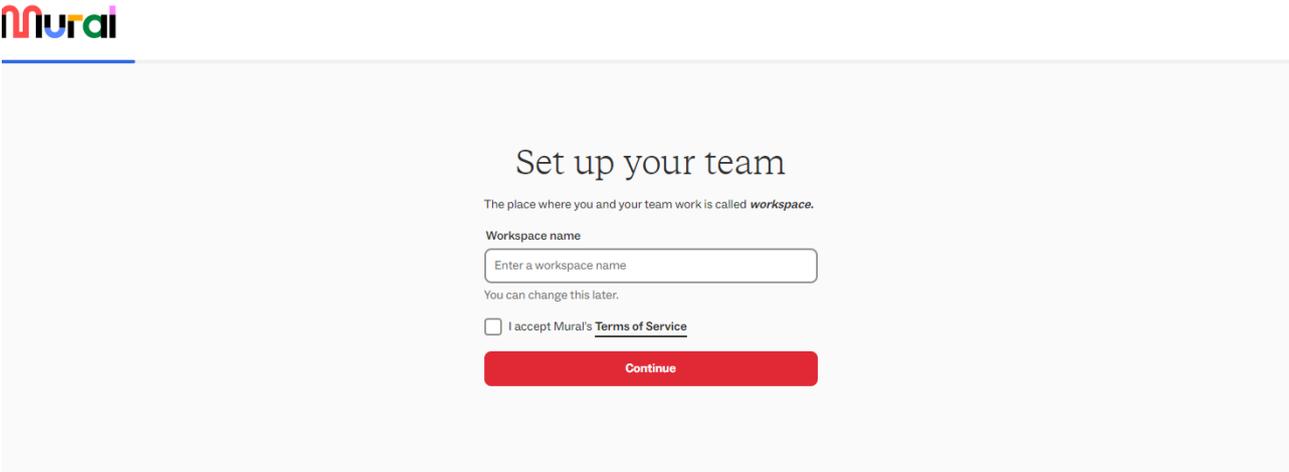
En Mural encontrarás la caja de herramientas en español aquí. <https://app.mural.co/template/97f3897a-2fee-46ab-afbb-94734a3edf1b/82943a59-7b07-41e8-aba0-b951bf7425c7>

1. Cuando haga clic en el enlace, deberá iniciar sesión.



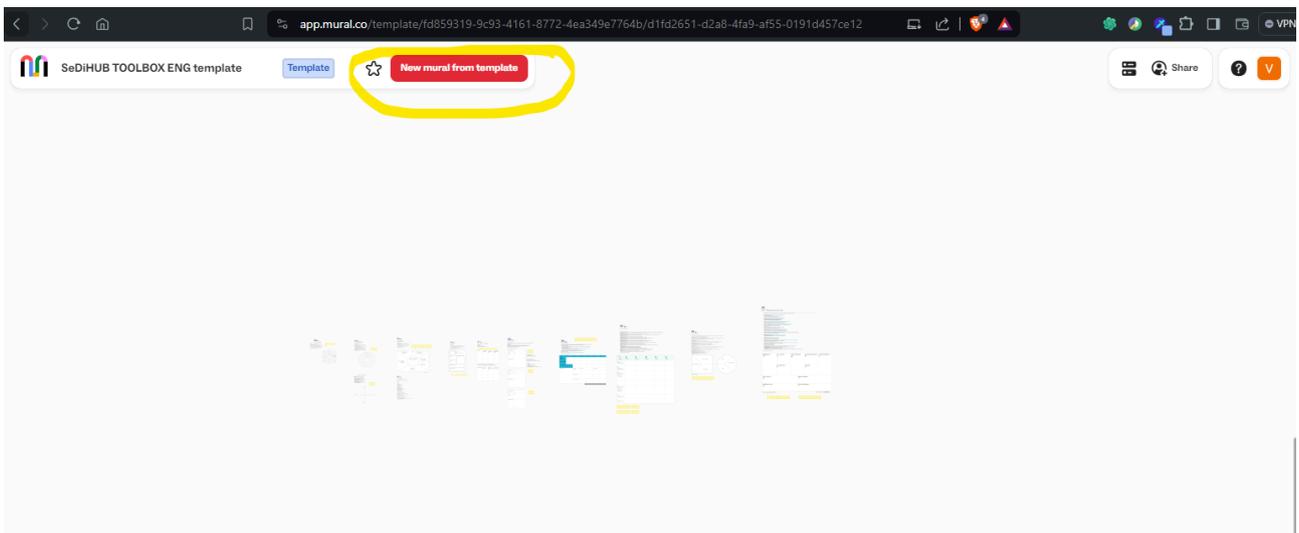
The screenshot shows the Mural sign-up interface. At the top left is the Mural logo, and at the top right is a 'Log in' button. The main heading is 'Sign up, free forever'. Below this is a 'Work email' section with a text input field containing the placeholder 'Enter your work email'. Underneath the input field is a small line of text: 'By continuing, I agree to Mural's [Collaborator Notice](#) & [Privacy Statement](#)'. Below that is a prominent red 'Sign up' button. A horizontal line separates this from the 'Or sign up with' section, which features two circular icons: Google and Microsoft.

2. Necesitas darle nombre a un "espacio de trabajo"

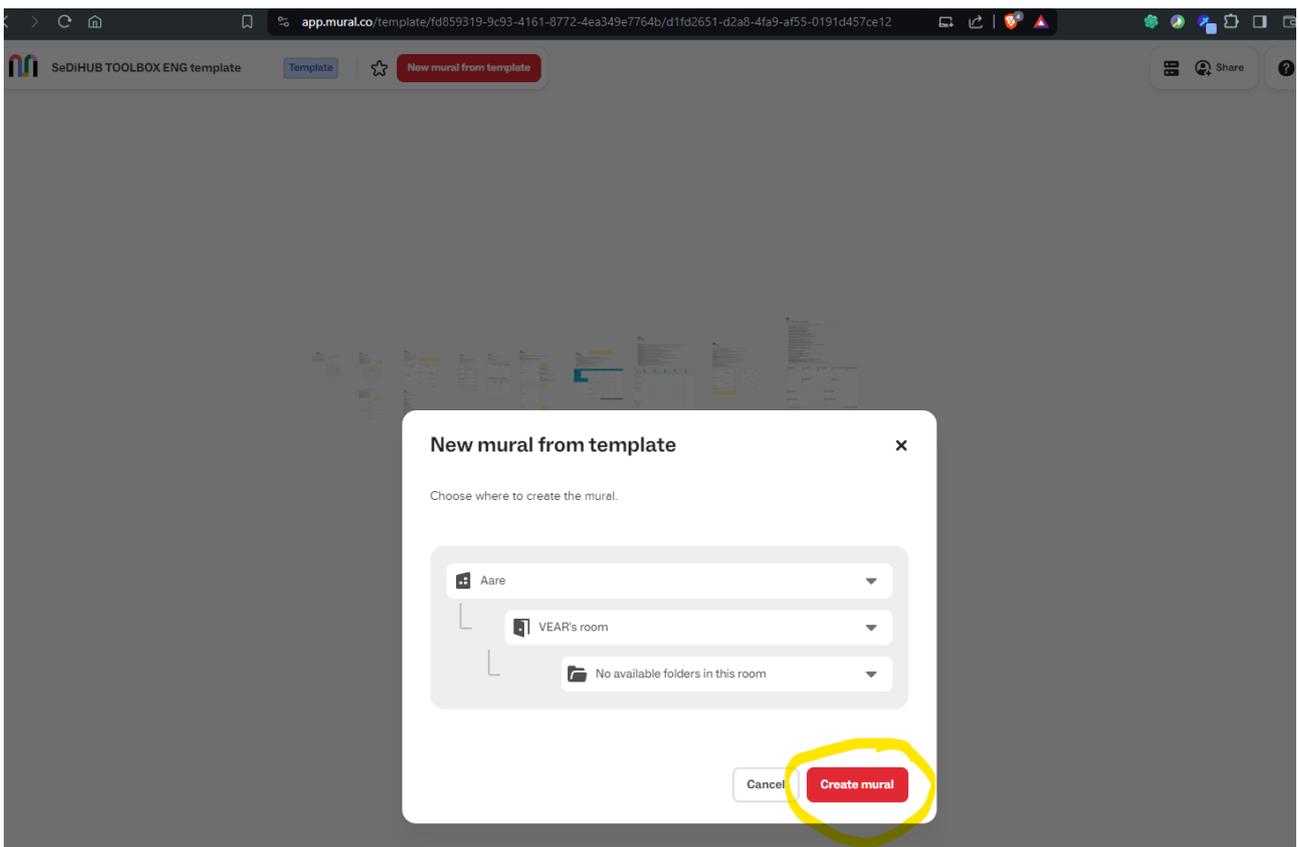


The screenshot shows the 'Set up your team' page in Mural. The Mural logo is at the top left. The heading is 'Set up your team'. Below the heading is a sub-heading: 'The place where you and your team work is called **workspace**.' This is followed by a 'Workspace name' section with a text input field containing the placeholder 'Enter a workspace name'. Below the input field is the text 'You can change this later.' At the bottom of the form is a checkbox with the text 'I accept Mural's [Terms of Service](#)'. Below the checkbox is a prominent red 'Continue' button.

3. Haga clic en – "Nuevo mural a partir de plantilla"

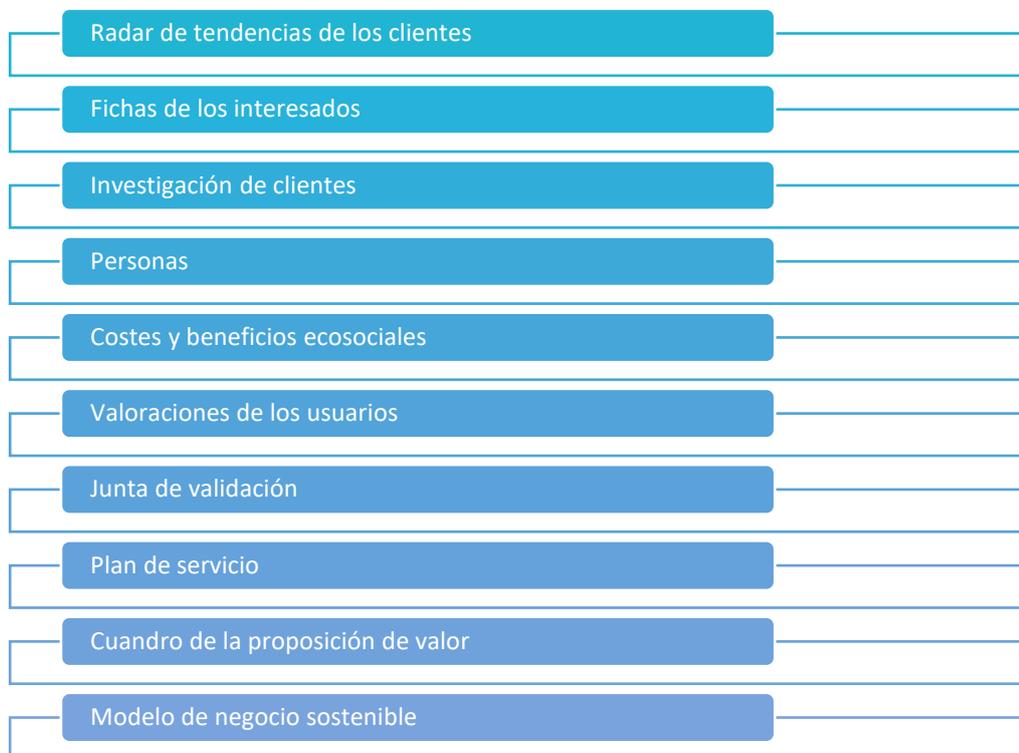


4. Haz clic en – ¡crea mural y podrás usarlo!



Si quieres saber más sobre Mural y utilizar esta herramienta, aquí tienes vídeos de [presentación de Mural](#)

El conjunto de herramientas consta de las siguientes herramientas:



Por qué estas herramientas de Diseño de Servicios

1. Radar de tendencias de los clientes:

Propósito: Ayuda a identificar y analizar las tendencias actuales que afectan a los comportamientos y preferencias de los clientes.

Beneficio: Adelantarse a las tendencias permite a las empresas adaptar proactivamente sus ofertas, garantizando su relevancia y competitividad en.

2. Fichas de los interesados:

Propósito: Determinar todas las partes interesadas que intervienen en la prestación del servicio y evaluar su influencia e interés.

Beneficio: Comprender la dinámica de las partes interesadas garantiza un compromiso y un apoyo eficaces, lo que resulta crucial para la implantación satisfactoria de nuevos servicios o mejoras.

3. Investigación de clientes:

Propósito: Recopilar información detallada sobre las necesidades, comportamientos y preferencias de los clientes.

Beneficio: El profundo conocimiento de los clientes permite a las empresas adaptar sus servicios con precisión, mejorando la satisfacción y la fidelidad de los clientes.

4. Personas:

Propósito: Desarrolla perfiles detallados de clientes típicos basándose en los datos recopilados.

Beneficio: El uso de personas ayuda a las empresas a diseñar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas específicas de los diferentes segmentos de clientes, lo que conduce a soluciones más personalizadas y eficaces.

5. Costes y beneficios ecosociales:

Propósito: Evaluar el impacto financiero, ecológico y social de los cambios en el diseño de los servicios.

Beneficio: Esta evaluación holística garantiza que los cambios no sólo sean rentables, sino también sostenibles y socialmente responsables, lo que mejora la reputación de la empresa y su viabilidad a largo plazo.

6. Valoraciones de los usuarios:

Propósito: Describe un cambio de servicio o sistema desde la perspectiva del usuario.

Beneficio: Las historias de los usuarios ayudan a las empresas a centrarse en las necesidades y escenarios reales de los usuarios, garantizando que las mejoras del servicio se basen en las experiencias reales de los clientes.

7. Junta de validación:

Propósito: Comprueba y valida los supuestos de un proyecto de diseño de servicios.

Beneficio: Reduce los riesgos al garantizar que las ideas y los cambios se examinan a fondo antes de la implementación a gran escala, ahorrando tiempo y recursos.

8. Plan de servicio:

Propósito: Proporciona un plan detallado de la interacción del servicio en capas con los puntos de contacto del cliente.

Beneficio: Ayuda a visualizar y racionalizar todo el proceso de servicio, identificando posibles cuellos de botella y áreas de mejora para mejorar la experiencia general del cliente.

9. Cuadro de la proposición de valor:

Propósito: Articula el valor único que un servicio proporciona a los clientes.

Beneficio: Aclara los puntos de venta únicos de la empresa y garantiza que las ofertas de servicios se alineen con lo que los clientes realmente valoran, aumentando la probabilidad de éxito en el mercado.

10. Modelo de negocio sostenible:

Propósito: Esboza un modelo de viabilidad empresarial a largo plazo centrado en la sostenibilidad.

Beneficio: Ayuda a las empresas a crear modelos de negocio sólidos y adaptables que puedan resistir los cambios del mercado y promover el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo.