

# Guía de Explotación de SeDiHUB para formadores de FP



Apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos, que reflejan únicamente los puntos de vista de los autores, y la Comisión no se hace responsable de cualquier uso que puede hacerse de la información contenida en el mismo  
Número de proyecto: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040



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

Tabla de Contenidos

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Comprensión del diseño del servicio .....</b>	<b>4</b>
<b>Los recursos de aprendizaje de SeDiHUB .....</b>	<b>5</b>
<b>Plataforma de aprendizaje en línea:.....</b>	<b>5</b>
<b>Conjunto de herramientas de formación digital: .....</b>	<b>7</b>
<b>Actividades gamificadas: .....</b>	<b>10</b>
<b>Integración curricular .....</b>	<b>10</b>
<b>Comprometerse con las microempresas y empresas familiares .....</b>	<b>12</b>

## Introducción

Bienvenido a la Guía de Explotación SeDiHUB para formadores de Educación y Formación Profesional (FP). Esta guía está diseñada como parte del proyecto SeDiHUB, que tiene como objetivo mejorar las capacidades de las microempresas y las empresas familiares en toda Europa a través de la educación innovadora en diseño de servicios y recursos de capacitación práctica.

El proyecto SeDiHUB es un proyecto colaborativo que integra la teoría de diseño en servicio con aplicaciones prácticas adaptadas a las necesidades únicas de las microempresas y las empresas familiares. Al integrar estos recursos en los programas de FP, nuestro objetivo es equipar a los formadores y educadores con las herramientas necesarias para crear una nueva generación de empresarios y trabajadores orientados a los servicios.

Esta guía completa ayuda a incorporar e implementar los recursos de SeDiHUB dentro de los programas de capacitación. La guía te permitirá integrar el diseño de servicios en el plan de estudios, enriquecer la experiencia de aprendizaje y preparar a los estudiantes para una activación exitosa en un entorno empresarial dinámico.

A lo largo de esta guía, encontrarás información detallada sobre la plataforma en línea SeDiHUB, el conjunto de herramientas de capacitación digital y las actividades gamificadas que se han desarrollado para mejorar la motivación, el compromiso y la retención del alumno. Cada uno de estos recursos ha sido diseñado con el aporte de profesionales de la industria y expertos en educación para garantizar que cumplan con los estándares educativos requeridos para un aprendizaje impactante.

Al adoptar el conjunto de herramientas SeDiHUB, los formadores de FP no solo avanzarán en su plan de estudios, sino que también contribuirán al objetivo más amplio de promover prácticas empresariales sostenibles y centradas en el cliente en las microempresas y las empresas familiares de Europa. Únete a nosotros en este viaje transformador para dar forma al futuro de la educación en diseño de servicios en la formación profesional.

## Comprensión del diseño del servicio

El diseño de servicios es un enfoque interdisciplinario que se centra en la creación y optimización de servicios para garantizar que satisfagan las necesidades y superen las expectativas de los usuarios. Implica la planificación y organización de las personas, la infraestructura, la comunicación y los componentes materiales de un servicio, con el objetivo de mejorar su calidad y la interacción entre los proveedores de servicios y los clientes.

En el contexto de la educación y la formación profesional, comprender el diseño de los servicios es crucial para desarrollar una fuerza laboral que pueda pensar críticamente sobre cómo se prestan y experimentan los servicios. Esta sección del conjunto de herramientas explora los conceptos clave del diseño de servicios, su importancia en el panorama empresarial moderno y los beneficios de integrar estos aspectos en los programas de FP.

Conceptos clave del diseño de servicios:

- **Diseño centrado en el usuario:** Centrarse en las necesidades y experiencias de los usuarios, en lugar de los objetivos internos del negocio.
- **Co-creación:** Involucrar a todas las partes interesadas, especialmente a los usuarios, en el proceso de creación de servicios para garantizar que cualquier servicio satisfaga las necesidades reales.
- **Secuenciar:** Desglosar un servicio en sus componentes o interacciones individuales para comprender mejor y mejorar cada paso.
- **Buscar evidencias:** Visualizar experiencias de servicio para hacer tangibles los servicios intangibles, ayudando en la comprensión y comunicación de los aspectos del servicio.
- **Diseño holístico:** Considerar todo el entorno de un servicio, incluidos los elementos físicos, digitales y sociales, para crear una experiencia cohesiva.

Importancia del diseño de servicios en microempresas y empresas familiares:

El diseño del servicio mejora la interacción entre el proveedor de servicios y sus clientes, lo cual es fundamental para el éxito de cualquier negocio. Al centrarse en la creación de servicios eficientes y agradables, las empresas pueden diferenciarse en el mercado, aumentar la lealtad de los clientes y lograr un crecimiento sostenible. Para las microempresas y las empresas familiares, un diseño de servicios eficaz puede transformar su enfoque de la prestación de servicios, haciéndolos más competitivos, ayudándoles a producir más valor añadido y adaptables a los cambios en el mercado.

Beneficios de la integración del diseño de servicios en los cursos o programas de formación en FP:

- **Mejora la empleabilidad:** Equipa a los estudiantes con habilidades modernas y demandadas que son cada vez más exigidas en el mercado laboral.
- **Fomenta la innovación:** Fomenta la resolución creativa de problemas y el pensamiento innovador entre los alumnos.
- **Mejora la prestación de servicios:** Prepara a los alumnos para diseñar e implementar servicios que realmente satisfagan las necesidades de los usuarios, mejorando la satisfacción del cliente.
- **Apoya el crecimiento del negocio:** Proporciona las herramientas y el conocimiento para ayudar a los empresarios existentes y futuros a diseñar modelos de negocio escalables y sostenibles.

Al incorporar el diseño de servicios en los planes de estudios de FP, los proveedores y formadores de FP pueden proporcionar a los alumnos no solo conocimientos teóricos, sino también herramientas prácticas para diseñar y mejorar los servicios. Esto no solo enriquece su experiencia de aprendizaje, sino que también los prepara para contribuir de manera efectiva en sus futuros roles profesionales o empresariales, particularmente en entornos donde la innovación y la satisfacción del cliente son clave para el éxito empresarial.

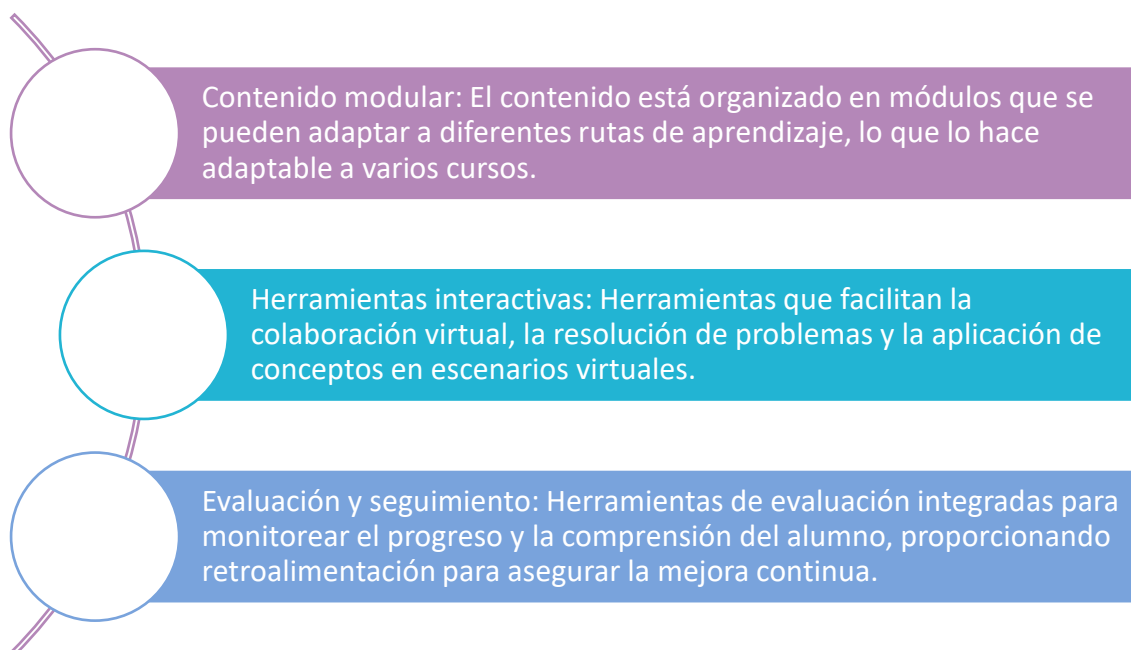
## Los recursos de aprendizaje de SeDiHUB

El proyecto SeDiHUB ofrece un conjunto de recursos de aprendizaje diseñados para facilitar la integración de los principios de diseño de servicios en los programas de educación y formación profesional. Estos recursos están específicamente diseñados para mejorar tanto la eficacia de la enseñanza como los resultados del aprendizaje en el contexto de las microempresas y las empresas familiares. A continuación, se detallan estos recursos y se proporciona orientación sobre cómo los proveedores y formadores de FP pueden utilizarlos para enriquecer sus ofertas educativas.

### Plataforma de aprendizaje en línea:

La plataforma de aprendizaje en línea SeDiHUB (<https://sedihub.eu/es/elearning/>) es un entorno digital interactivo en el que los formadores y alumnos de FP pueden acceder a una amplia gama de materiales de aprendizaje. Estos incluyen contenido multimedia, simulaciones interactivas y estudios de casos relevantes para el diseño del servicio. La plataforma está diseñada para ser intuitiva y fácil de usar, asegurando que los usuarios de todas las áreas de negocio y las capacidades de uso de las TIC puedan beneficiarse de ella.

### Características principales de la plataforma de aprendizaje en línea SeDiHub:



La plataforma de SeDiHUB, cuenta con cinco módulos para apoyar las capacidades de diseño de servicios de las microempresas y las empresas familiares. El módulo “Descubrir al cliente a través de métodos de diseño de servicios” enseña a las empresas cómo identificar y comprender las necesidades y expectativas de sus clientes a través de métodos de diseño de servicios. El módulo “Sostenibilidad y modelos de negocio para microempresas y empresas familiares” se centra en la integración de modelos de negocio sostenibles y principios de economía circular en las operaciones de la empresa. Además, hace hincapié en el desarrollo de servicios respetuosos con el medio ambiente y la comprensión de sus beneficios ecosociales. El módulo “Desarrollar y probar el servicio para microempresas y empresas familiares” proporciona orientación y herramientas para desarrollar y probar servicios, empleando el método de doble diamante, la creación de prototipos y la creación de propuestas de valor. Además, el de “Gestión de cambios en microempresas y empresas familiares” aborda la gestión del cambio y la reducción de riesgos en la implementación del diseño de servicios. También cubre el impacto de la digitalización y las estrategias para una gestión eficaz del cambio. “Prácticas de facilitación Expansión de microempresas y empresas familiares: comercialización, financiación, intercambio y conexión” se centra en las estrategias de marketing, las oportunidades de financiación y la creación de redes para apoyar el lanzamiento de nuevos servicios y el crecimiento empresarial. Este módulo ofrece orientación sobre la creación de planes de marketing, la atracción de inversores y el intercambio de experiencias.

#### Los materiales de aprendizaje de SeDiHUB consisten en los siguientes módulos:



## Conjunto de herramientas de formación digital:

El conjunto de herramientas de capacitación digital es una colección de herramientas prácticas y plantillas que se pueden aplicar directamente dentro del diseño del servicio. Estas herramientas están diseñadas para ayudar a los estudiantes a aplicar el conocimiento teórico a escenarios del mundo real, mejorando sus habilidades prácticas y comprensión.

### Componentes del conjunto de herramientas de formación digital:

#### Plantillas de diseño de servicios

- Guías y marcos paso a paso para implementar proyectos de diseño de servicios.

#### Listas de verificación y directrices

- Recursos para asegurar que todos los aspectos del diseño del servicio sean considerados y aplicados correctamente.

La plataforma Mural del conjunto de herramientas SeDiHUB tiene una forma interactiva de llenar lienzos de diseño de servicios y colaborar virtualmente. Todas las herramientas también se pueden descargar en formato PDF en la plataforma de aprendizaje en los materiales de aprendizaje.

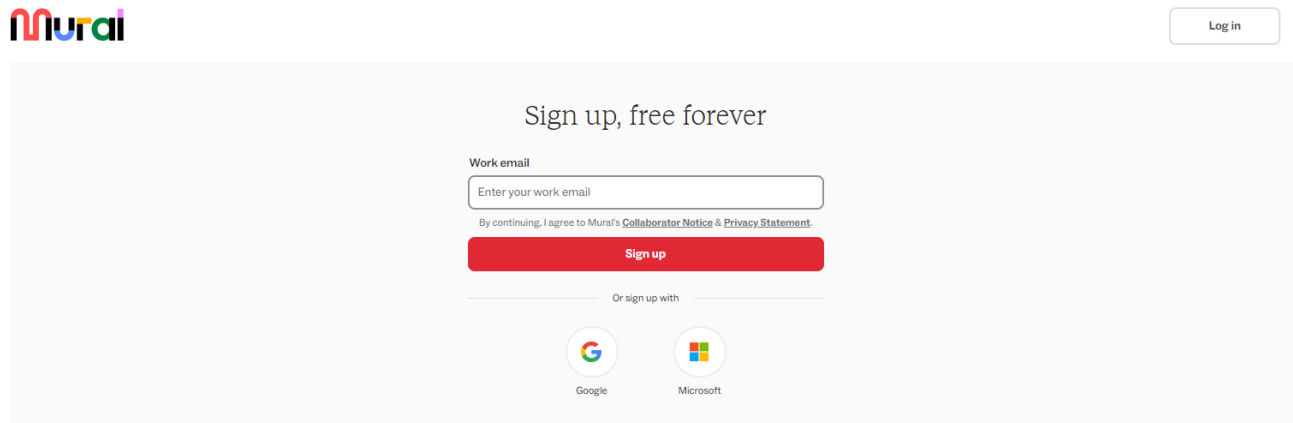
Si deseas obtener más información y utilizar esta herramienta, aquí hay videos para [conocer Mural](#)

La caja de herramientas consta de las siguientes herramientas:

Radar de tendencia del consumidor	
Hojas de trabajo de las partes interesadas	
Investigación de clientes	
Personas	
Beneficios de costos y beneficios ecosociales	
Historias de usuarios	
Tablero de validación	
Plano de servicio	
Cuadro de propuesta de valor	
Modelo de negocio sostenible	

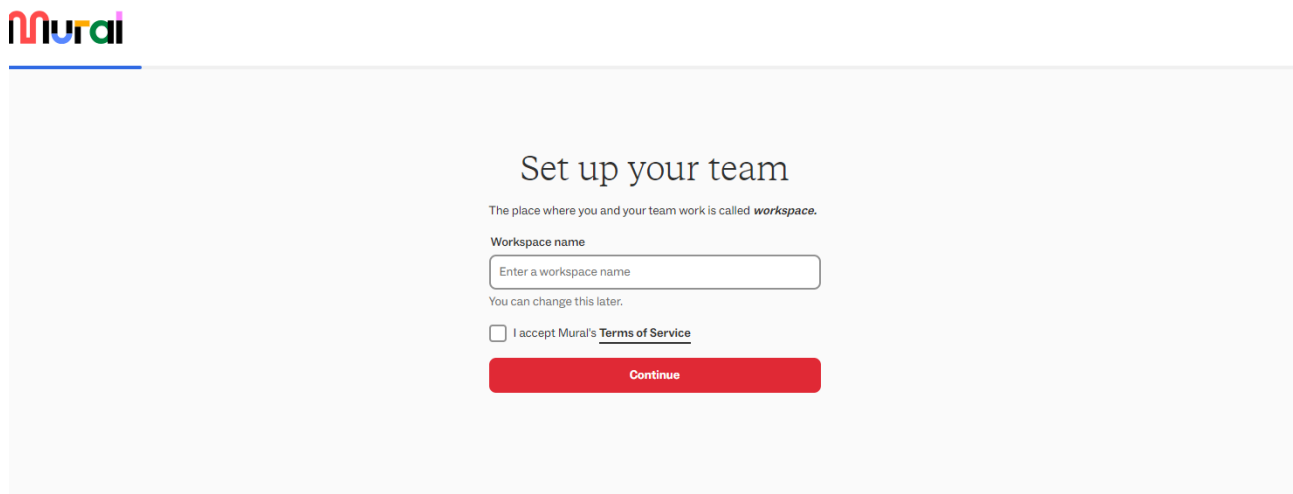
En Mural encontrarás la caja de herramientas en español aquí. <https://app.mural.co/template/97f3897a-2fee-46ab-afbb-94734a3edf1b/82943a59-7b07-41e8-aba0-b951bf7425c7>

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



The screenshot shows the Mural sign-up page. 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 labeled "Enter your work email". Underneath the input field is a line of text: "By continuing, I agree to Mural's [Collaborator Notice](#) & [Privacy Statement](#)." Below this is a red "Sign up" button. A horizontal line separates this from the "Or sign up with" section, which features two circular icons: Google and Microsoft.

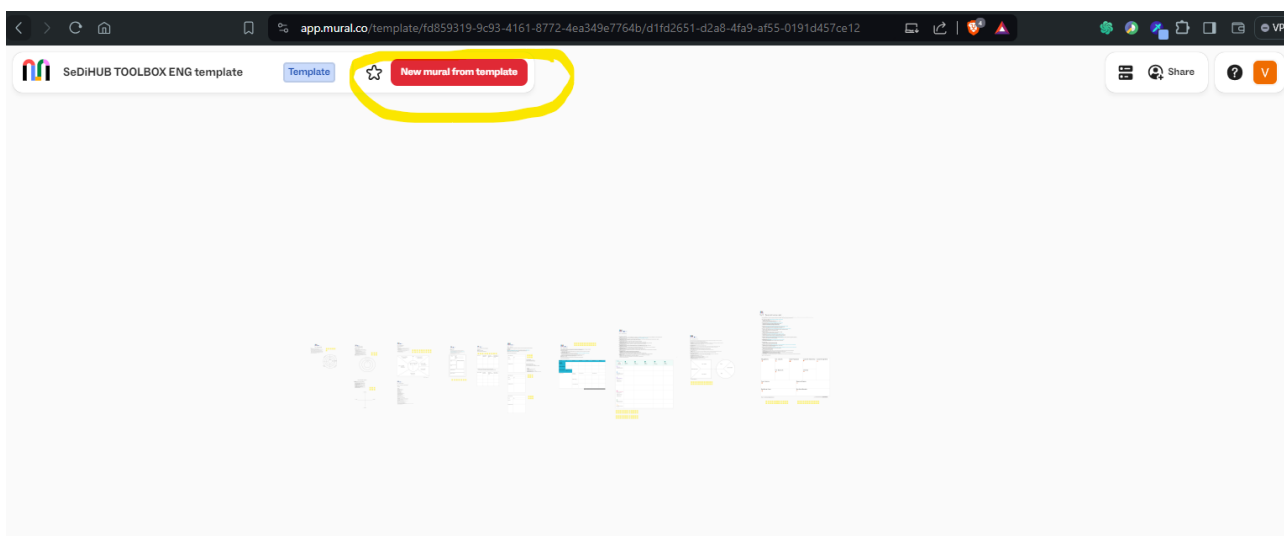
2. Necesitas darle nombre a un "espacio de trabajo"



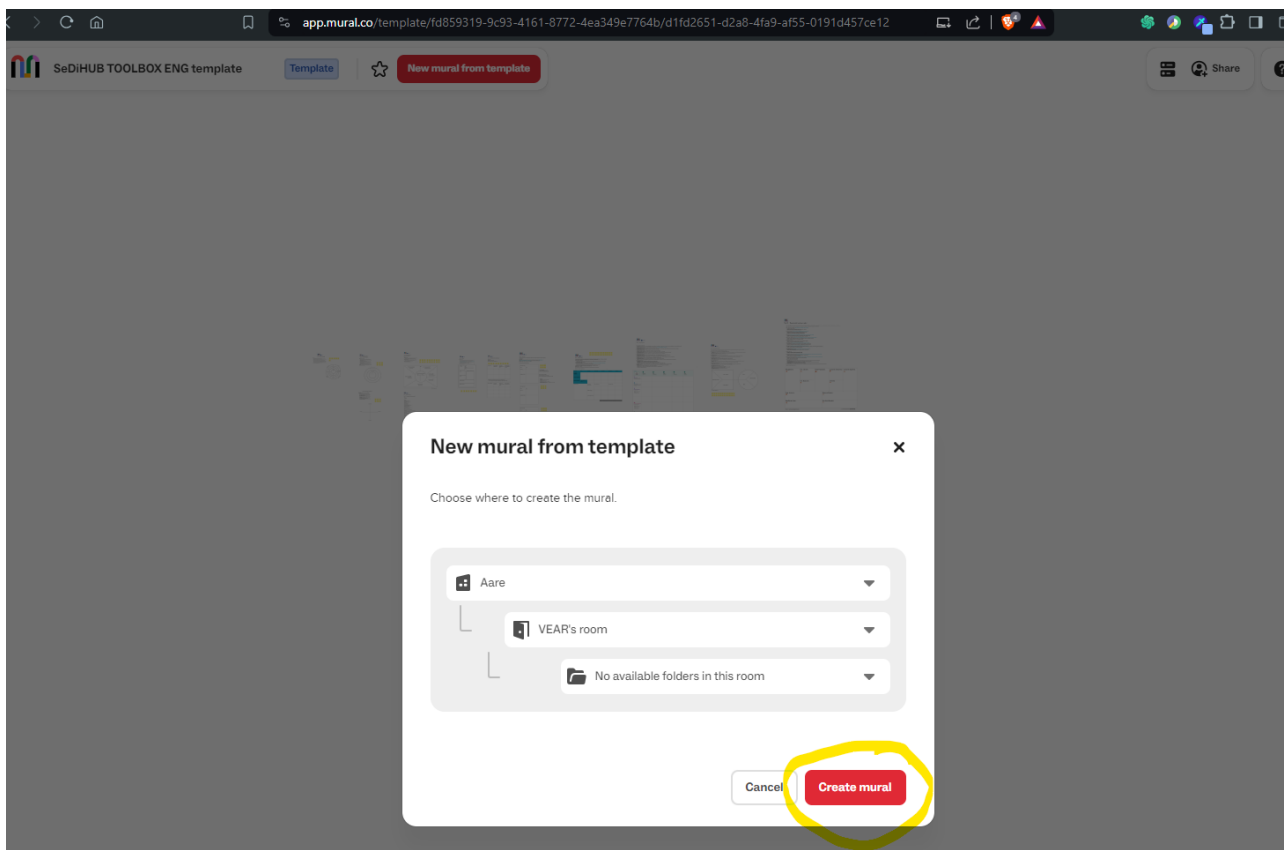
The screenshot shows the "Set up your team" page on Mural. At the top left is the Mural logo. The main heading is "Set up your team". Below this is a line of text: "The place where you and your team work is called **workspace**." This is followed by a "Workspace name" section with a text input field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



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



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



## Actividades gamificadas:

Para involucrar aún más a los estudiantes, SeDiHUB incorpora elementos de gamificación en el proceso de aprendizaje. Estas actividades están diseñadas para hacer que el aprendizaje sobre el diseño de servicios sea educativo y entretenido, lo que ayuda a retener el conocimiento y motivar a los estudiantes.

### Beneficios del aprendizaje gamificado:

- Mayor compromiso: Los juegos y simulaciones capturan el interés de los estudiantes, haciéndolos más interesados en participar y aprender.
- Retención mejorada: Al involucrar la resolución activa de problemas y la toma de decisiones, el aprendizaje gamificado ayuda a una mejor retención del conocimiento.

Al integrar los recursos de aprendizaje del SeDiHUB en los planes de estudios, los formadores de FP pueden ofrecer una experiencia educativa más **dinámica, interactiva y completa**. Estos recursos no solo ayudan a enseñar los aspectos fundamentales del diseño de servicios, sino también a cultivar una comprensión y apreciación más profundas de su impacto en el éxito empresarial, especialmente en el contexto de las microempresas y las empresas familiares.

## Integración curricular

La integración de los recursos de SeDiHUB en los currículos de FP iniciales o continuos implica una planificación cuidadosa y la alineación con los objetivos y estándares educativos existentes. Esta sección proporciona pautas sobre cómo incorporar efectivamente los recursos de aprendizaje SeDiHUB en los programas de capacitación vocacional, mejorando la experiencia educativa y asegurando que los estudiantes estén bien preparados para aplicar el diseño de servicios en sus vidas profesionales.

Beneficios de la integración:

La integración de los recursos de SeDiHUB en los programas de FP no solo enriquece los currículos, sino que también:

- Mejora el compromiso de los alumnos: A través de experiencias de aprendizaje interactivas y prácticas.
- Mejora la preparación para el trabajo: Equipa a los estudiantes con habilidades de vanguardia en el diseño de servicios que son altamente valorados en la fuerza laboral moderna.
- Fomenta la innovación y la creatividad: Alentar a los alumnos a pensar de manera crítica e innovadora sobre la resolución de problemas en el diseño de servicios.

Puedes consultar un resumen completo del plan de estudios y del enfoque de formación del SeDiHUB [aquí](#). Este documento también contiene la metodología de capacitación y evaluación SeDiHUB, que puedes aplicar en tu enseñanza.

Además, hemos creado 3 personajes que también forman parte de la herramienta de gamificación. En la sección para empresarios de la plataforma de aprendizaje, deberás completar una autoevaluación para obtener un personaje. Los caminos de estudio se han preparado de acuerdo con los personajes.

Itinerarios de aprendizaje recomendados:

Módulo – Unidad de Aprendizaje	Personaje 1	Personaje 2	Personaje 3
<b>1. Descubrir al cliente a través de métodos de diseño de servicio</b>			
1.1 Diseño de servicio			
1.2 Investigación del cliente/investigación del diseño			
1.3 Creación de personas (cómo interpretar los datos de los clientes)			
<b>2. Sostenibilidad y modelos de negocio para pequeñas empresas y empresas familiares</b>			
2.1 Introducción a la sostenibilidad y al lienzo del modelo de negocio sostenible			
2.2 Costes y beneficios de la sostenibilidad			
2.3 Economía circular			
<b>3. Desarrollar y probar servicios/productos para pequeñas empresas y empresas familiares</b>			
3.1 Marco de diamante: encontrar la mejor solución al problema del cliente			
3.2 Prototipado y pruebas			
3.3 Propuesta de valor y modelo de negocio			
<b>4. Gestionar los cambios en las pequeñas empresas y las empresas familiares</b>			
4.1 Realización de cambios para garantizar la sostenibilidad			
4.2 Reducción de riesgos (gestión de riesgos)			
4.3 Digitalización/automatización: cómo cambia tu negocio, cómo reaccionar ante él			
<b>5. Comercialización de productos/servicios y prácticas de facilitación de la expansión para pequeñas empresas y empresas familiares</b>			
5.1 Estrategias de marketing			
5.2 Financiación, crecimiento, inversores (presupuesto inicial para nuevos servicios)			
5.3 Compartir y conectar			

## Comprometerse con las microempresas y empresas familiares

La colaboración efectiva entre los formadores de FP y las empresas es esencial para garantizar que la educación en diseño de servicios sea pertinente y aplicable en entornos del mundo real. Esta sección del kit de herramientas describe estrategias para fomentar un compromiso significativo de la industria, que puede mejorar la experiencia de aprendizaje para los estudiantes y crear asociaciones valiosas que beneficien tanto a las instituciones educativas como a las empresas.

### 1. Juntas de Asesores de la Industria:

- **Crear Juntas Asesores:** Forma paneles formados por líderes de la industria y profesionales de diseño de servicios que pueden proporcionar información sobre el desarrollo curricular para garantizar que satisfaga las necesidades actuales del mercado laboral.
- **Reuniones periódicas:** Mantén reuniones periódicas con dichas juntas para discutir tendencias, brechas de habilidades y posibles actualizaciones de los programas de capacitación basados en los comentarios de la industria.

### 2. Conferencias con invitados y talleres:

- **Invitar a expertos de la industria:** Invita regularmente a expertos en diseño de servicios de varios sectores para ofrecer conferencias, compartir ideas y discutir casos de éxito con los estudiantes.
- **Talleres y seminarios:** Organiza talleres dirigidos por profesionales donde los estudiantes puedan adquirir experiencia práctica con los desafíos del diseño de servicios del mundo real.

### 3. Colaboraciones de proyectos del mundo real:

- **Proyectos de Capstone:** Promueve la colaboración con empresas locales para ofrecer a los estudiantes proyectos reales como parte de sus cursos, que pueden servir como proyectos finales.
- **Oportunidades de pasantía:** Facilita pasantías con empresas centradas en el diseño de servicios, permitiendo a los estudiantes adquirir experiencia práctica y hacer conexiones profesionales.

### 4. Eventos de Networking:

- **Ferias y jornadas laborales:** Organiza eventos que reúnan a estudiantes, formadores de FP y profesionales de la industria para establecer contactos y discutir oportunidades de empleo.
- **Eventos de Alumni:** Aprovecha los alumnos que trabajan en el campo del diseño de servicios para construir puentes entre los estudiantes actuales y la industria.

### 5. Desarrollo profesional continuo:

- **Formación para profesionales:** Ofrece cursos y seminarios para profesionales de la industria, que también pueden proporcionar oportunidades para que los estudiantes se involucren y aprendan.
- **Programas de certificación:** Desarrolla programas de certificación en asociación con organismos de la industria para estandarizar las habilidades y competencias en el diseño de servicios.