

FORMACIÓN PROFESIONAL · POLÍTICAS DE MARKETING · UNIDAD 3

Producto, servicio y base de catálogo

Lunes 8 de febrero de 2027. Se estrena la zona de kits y Nora quiere imprimir etiquetas con «kits de proximidad». Antes hay que revisar qué hay detrás de esa palabra, completar las fichas de los kits y comparar con la competencia con el mismo alcance.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Pasar de las características de un producto a sus beneficios, con evidencia.
- Distinguir beneficio básico, producto concreto y servicios añadidos.
- Organizar un catálogo como base de datos normalizada: clave única, familia, referencia, unidad de venta, versión y responsable.
- Actualizar el catálogo con información del reparto, los clientes, la producción y los proveedores, sin perder la trazabilidad.
- Separar el atractivo del envase, el registro de la marca y la prueba de cada alegación.
- Comparar con la competencia normalizando cantidad, servicio y precio de referencia.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Kits de proximidad»: ¿qué hay detrás?

Lunes 8 de febrero de 2027. Se estrena la zona de kits de **La Despensa de Nora** (caso ficticio) y Nora quiere imprimir etiquetas con la frase **«kits de proximidad»**, también en la web: «Es lo que nos diferencia».

Antes, te pide que revises con Adrián qué hay detrás de esa palabra. En los albaranes de enero, solo **Huertas del Ribazo** (parcela y fecha) y **Lácteos Pradomayor** (comarca) acreditan el origen. Itxaso prepara las fichas de los tres primeros kits (miércoles 10/02) y Mencía, de Albada Asesores, pregunta por qué la comida de trabajo cuesta más que en una plataforma. El viernes 19/02 entregas a Nora el catálogo comparado (LD-P03).

❓ **¿Qué tiene que decidir o comprobar Nora antes de escribir «de proximidad» en todas las etiquetas?**

❓ **¿Qué sabes por un documento y qué estás suponiendo?**

❓ **¿Qué prueba (un albarán, una ficha, una visita) te obligaría a cambiar tu primera respuesta?**

❓ **¿Es más caro un kit de 20 € que una caja de 46,50 € de una plataforma? ¿Qué necesitas saber?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

3.1 Atributos y beneficios

3.2 Niveles de producto y servicio

3.3 Familias y referencias

3.4 Marca, envase e información

3.5 Comparación competitiva

Dos kits que parecen iguales



Estos dos kits parecen iguales.

Uno no indica cuántas raciones incluye.





Completemos la ficha antes de compararlos.

CLAVE

Sin **unidad de venta** no hay precio por ración (precio sin IVA ÷ raciones): la ficha se completa antes de calcular y antes de comparar.

De la característica al beneficio



Característica

Lo que se puede observar o medir en el producto: «Dos raciones en envases individuales».



Atributo

La característica tal como la percibe y la valora el cliente: «Viene ya repartido».



Beneficio

Lo que gana el cliente gracias a ese atributo: «Nadie tiene que servir ni fregar en la oficina».



Evidencia

La prueba que permite afirmar la característica: «Ficha del kit y envases individuales».

CLAVE

Un **producto** es todo lo que la empresa ofrece para satisfacer una necesidad: un bien, un servicio o una combinación de los dos. Cada promesa que haces al cliente necesita una prueba.

3.1 · TABLA 1

Del atributo al beneficio en el K03 Comida de trabajo

Borrador de 10/02/2027. El mismo atributo da beneficios distintos al hogar con poco tiempo y a la oficina.

ATRIBUTO	BENEFICIO PARA UN HOGAR	BENEFICIO PARA UNA OFICINA	EVIDENCIA
Plato cocinado del día	Cenar sin cocinar	Comer sin salir	Ficha y receta
Raciones individuales	No hay que repartir	Cada uno coge la suya	Envase por ración
Alérgenos en la etiqueta	Elegir con seguridad	Atender alergias	Ficha de alérgenos
Entrega de 11:30 a 13:30	No aplicable: reparto a hogares por la tarde	Comida a su hora	Registro de entregas

En la oficina compran varias personas: propone servicios generales, aprueba la gerencia, paga administración y come la plantilla.

CLAVE

Proximidad, rapidez o sostenibilidad no se acreditan por ponerlas en la etiqueta: ¿qué dato lo demuestra?, ¿quién lo guarda?, ¿para qué parte del producto es cierto?

3.1 · EJEMPLO

¿Cuánto del K03 es «de la comarca»?

Adrián pesa los componentes de un K03 de dos raciones y cruza cada uno con su albarán.

COMPONENTE DEL K03	PESO (G)	ORIGEN ACREDITADO
Verdura del plato (200) y hortaliza de la ensalada (240), de Huertas del Ribazo	440	Sí: parcela y fecha
Yogur del postre (Lácteos Pradomayor)	80	Sí: declaración del proveedor
Carne (300) y resto del plato (100)	400	No consta
Aliño de la ensalada (60) y resto del postre (120)	180	No consta
Total	**1.100**	**520 g acreditados**

520 ÷ 1.100 × 100 = 47,27 % (580 g sin acreditar = 52,73 %). La ensalada: 240 g de hortaliza de 300 g (con 60 g de aliño), el 80 %.

CLAVE

Se puede decir con prueba «ensalada con hortalizas de Huertas del Ribazo», pero no «kit de proximidad»: con el **47,27 %** no hay base para afirmarlo de todo el kit.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Itxaso propone comprar la carne del plato (300 g) a un proveedor de la comarca con documento de origen. ¿Qué parte del peso del K03 quedaría acreditada?

A 47,27 %: no cambia nada

B 74,55 %, y no bastaría para escribir «kit de proximidad»

C 74,55 %, suficiente para «kit de proximidad»

✔ (520 + 300) ÷ 1.100 × 100 = 74,55 %. El libro lo dice: «ni el 74,55 % de la actividad 3 bastaría» para afirmarlo de todo el kit (actividad 3).

3.2 · TABLA 2

Los tres niveles del K03 para una oficina

NIVEL	QUÉ INCLUYE EN EL K03	QUÉ SE PUEDE MEDIR
Beneficio básico	Comer bien en la oficina sin salir ni cocinar	Personas atendidas
Producto concreto	Plato, ensalada y postre; 2 raciones; envases individuales; alérgenos	Peso, raciones
Servicios añadidos	Pedido hasta las 20:00 del día anterior; entrega de 11:30 a 13:30; factura; recogida de cajas	Horas, incidencias

El ciclo completo del servicio tiene cuatro momentos: **preparación**, **pedido**, **entrega** y **posventa**. Una oferta sin uno no es más barata: es más pequeña.

CLAVE

El K03 que se recoge en la tienda y el que llega a Albada a las 12:00 son **dos ofertas distintas** con el mismo producto concreto: si un día tuvieran precios distintos, serían dos referencias.

Cuatro rasgos de los servicios

RASGO	QUÉ SIGNIFICA	CÓMO LO COMPENSA LA DESPENSA
Intangibilidad	No se ve antes de comprarlo	Fotos reales, ficha completa, opiniones
Inseparabilidad	Se produce cuando se presta	Franja fija; Efrén conoce a cada cliente
Variabilidad	Cada entrega puede salir distinta	Receta escrita y lista de comprobación
Caducidad	La franja perdida no se recupera	Pedido el día anterior y capacidad máxima

En tu sector. Taller de bicicletas: en una revisión se compara qué piezas incluye, cuánto tarda y qué garantía tiene. Hostelería: el menú del día incluye el servicio de mesa; el mismo plato para llevar es otra oferta.

CLAVE

Pesan tanto como el anuncio el **marketing interno** (formar a quien presta el servicio) y el **relacional** (cuidar al cliente que repite). Itxaso: «Si no cabe en la mañana, no lo prometas».

La dimensión del catálogo de kits

Línea: grupo amplio de productos (los kits). **Familia**: los que resuelven la misma necesidad. **Referencia**: cada producto concreto con su código.

FAMILIA	REFERENCIAS	PROFUNDIDAD
Desayunos y meriendas	K01, K02, K05	3
Comidas	K03, K04	2
Reuniones	K06	1

Amplitud 1 (la línea de kits, con 3 familias); longitud 6; profundidad media 6 ÷ 3 = 2. Cada referencia nueva exige ficha, escandallo y tiempo de Itxaso: ampliar no siempre es mejor.

CLAVE

Tres referencias no son tres familias: el K01 y el K02 son de la misma familia, y la comparación se hace dentro de cada familia.

3.3 · FICHA 1

Diccionario de datos del catálogo de kits

Versión 1.0, 10/02/2027. Cada campo tiene un formato fijo para poder filtrar, comparar y actualizar.

CAMPO	FORMATO	EJEMPLO (K01)
Código (clave única) · familia	Knn sin repetir · lista cerrada	K01 · Desayunos y meriendas
Necesidad · contenido	Texto con cantidades	Desayunar en compañía · 12 piezas y bizcocho
Unidad de venta · raciones	Lista cerrada · entero	Caja de 6 raciones · 6
Alérgenos · conservación · envase	Lista de los 14 · texto	Trigo (gluten), huevo, leche · ambiente · cartón
Marca · precio sin IVA (€) · IVA	Lista · dos decimales · %	La Despensa de Nora · 18,00 · 10 %
Versión · fecha · responsable	v1.0 · dd/mm/aaaa · nombre	v1.0 · 10/02/2027 · Itxaso
Origen acreditado	Sí/No + documento	Parcial: leche (Pradomayor)

En la hoja de cálculo: =CONTAR.SI(A:A;A2)=1 comprueba que el código no se repite y =SI(O(NO(ESNUMERO(F2));F2<=0);"FALTA UNIDAD VÁLIDA";D2/F2) impide calcular sin unidad (D, precio sin IVA; F, raciones).

CLAVE

La **unidad de venta** es obligatoria: sin ella no hay precio por ración.

Actualizar sin borrar

Formulario de actualización del catálogo: aportaciones recibidas en febrero de 2027.

FECHA Y FUENTE	APORTACIÓN	RESPONSABLE, VERSIÓN Y DECISIÓN
09/02 · Efrén (reparto)	«El K03 llega templado a Arenal»	Itxaso · sin versión · medir temperatura real y apartar unidades dudosas
11/02 · Mencía (cliente)	«Pedimos opción sin lactosa»	Itxaso · sin versión · estudiar variante
12/02 · Olvido (producción)	«La napolitana pasa a 70 g»	Itxaso · K01 v1.0 → v1.1 · aceptada
15/02 · Huertas del Ribazo	«Cambia la parcela del tomate»	Adrián · K03 v1.2 · origen pendiente

En la hoja de cálculo: pestaña «Fichas» (una fila por referencia, versión vigente) y pestaña «Cambios» (una fila por aportación, que nunca se borra).

CLAVE

Cada aportación se registra con **fecha, fuente, responsable y versión**, ; la anterior se conserva. Así se puede volver a la ficha anterior y saber quién decidió qué y cuándo.

Qué es una marca



Pueden ser marcas los signos apropiados para «distinguir los productos o los servicios de una empresa de los de otras empresas» y para «ser representados en el Registro de Marcas».

Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas, art. 4 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

La empresa titular: registra la marca en la Oficina Española de Patentes y Marcas y obtiene el derecho exclusivo a usarla.

NO OBLIGA A…

…a demostrar ninguna cualidad del producto: el registro no prueba que sea sano, ni local, ni sostenible.

CLAVE

La marca identifica el origen empresarial y concentra la confianza. Por su forma es **denominativa**, **gráfica** o **mixta**; por quién la pone, **de fabricante** o **de distribuidor**.

¿Una marca o varias?

ESTRATEGIA	QUÉ ES	PARA LOS KITS DE LA DESPENSA
Paraguas	Todos los productos con la misma marca	«La Despensa de Nora» en todos: confianza del obrador
Individual	Una marca por producto o línea	Marca propia para oficinas, si se separa ese público
Segunda marca	Otra marca para otro nivel de precio	Arriesgada: confundiría al barrio
Alianza	Dos marcas en un producto	«Con hortalizas de Huertas del Ribazo», con acuerdo escrito

CLAVE

El envase **identifica**, **facilita el uso** (raciones individuales), **protege** (temperatura, transporte) e **informa**. Que sea compostable no hace «ecológico» el kit: esa mención es de la producción ecológica certificada.

Tres preguntas distintas



¿Atrae?

El diseño de la caja se prueba con clientes.



¿Podemos usarla?

La marca se prueba con su registro.



¿Es cierto?

«Hortalizas de la comarca», con el albarán; «envase compostable», con la ficha de Envaserde.



Información obligatoria

Denominación, ingredientes con los alérgenos destacados, cantidad neta, fecha, conservación y operador; en la web, antes de la compra (Reglamento (UE) 1169/2011, art. 14.1). «Sin gluten»: máximo 20 mg/kg (Reglamento de Ejecución (UE) 828/2014).

CLAVE

Decir «sostenible» sin poder demostrarlo ya es engaño (Ley 3/1991, de Competencia Desleal, art. 5.1), y la Directiva (UE) 2024/825 prohíbe esas afirmaciones genéricas y los sellos sin certificación: comprueba si España ya la ha incorporado.

Tres ofertas para una comida de trabajo

Ficticias; precios sin IVA, febrero de 2027. **Normalizar**: misma cantidad (una ración), mismo servicio, mismo envase y mismo IVA.

OFERTA	LO QUE INCLUYE	PRECIO (€)	€ POR RACIÓN
K03 de La Despensa	2 raciones cocinadas, ensalada, postre; entrega en oficina	20,00	10,00
Plataforma de kits	3 recetas × 2 raciones, ingredientes crudos; envío 4,50 €	46,50	7,75
Cadena de supermercados	Plato preparado 4,50 + ensalada 2,20 + postre 1,30; sin entrega	8,00	8,00

Plataforma: (42,00 + 4,50) ÷ 6 = 7,75 €. El K03 cuesta 2,00 € más por ración que la cadena (2,00 ÷ 8,00 × 100 = 25 %) y 2,25 € más que la plataforma (29,03 %). Un precio con IVA se divide entre 1,10 si tributa al 10 %, como los kits.

CLAVE

La plataforma exige cocinar unos 30 minutos por receta y la cadena, que alguien vaya a comprar: la oferta nominalmente más barata **cubre otra necesidad**.

3.5 · EJEMPLO

Un pedido real de 10 raciones

Albada necesita comida para 10 personas un jueves de cierre.

OFERTA	CÁLCULO	IMPORTE SIN IVA	€ POR RACIÓN CONSUMIDA
K03	5 kits × 20,00; entregados a las 12:00	100,00	10,00
Cadena	10 × 8,00; alguien va a comprar y vuelve	80,00	8,00
Plataforma	Cajas de 6 raciones: 2 cajas (al alza) × 46,50, por 12 raciones	93,00	9,30

El K03 con el 10 % de IVA: 110,00 €. Frente a la cadena hay 20,00 € de diferencia: si comprar lleva media hora, ese tiempo tendría que valer 20,00 ÷ 0,5 = 40,00 € por hora para compensarla solo con la entrega. El resto son hipótesis (factura, puntualidad, calidad).

CLAVE

Diferencia aparente no es sobreprecio. 7,75 € es el precio por ración comprada, no por ración necesaria: la unidad de venta cambia el resultado.

Comparar en público



La comparación pública es lícita si los productos tienen «la misma finalidad o satisfacer las mismas necesidades» y se compara de modo objetivo entre características «esenciales, pertinentes, verificables y representativas», entre ellas el precio.

Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, art. 10 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Quien publica la comparación en la web o en un folleto: es publicidad comparativa.

NO OBLIGA A…

…a comparar ofertas de distinto alcance como si fueran iguales: primero se iguala lo que incluye cada una.

CLAVE

Precio por unidad de medida (RD 3423/2000): una ensalada suelta de 150 g (no la de la cadena) a 2,64 € con IVA diría 2,64 ÷ 0,150 = **17,60 €/kg**. Un kit de productos que no se venden sueltos puede quedar exento del precio por kilo, nunca del precio de venta con IVA.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Tres fichas antes de comparar



Tú, con Itxaso

Miércoles 10/02/2027: borrador de las fichas del K01, el K02 y el K03; Nora quiere publicar en la web una tabla que compare sus precios. Caso ficticio.

1. **La decisión, los datos y el alcance.** ¿Sirven las fichas para comparar y publicar? Tres referencias, versión del 10/02/2027. K01 caja de 6 raciones, 18,00 €; K02 caja de 4, 11,00 €; K03, unidad (vacío), 20,00 €.

2. **Completar antes de calcular.** Sin la unidad del K03 la fila de control marca «FALTA UNIDAD VÁLIDA». No se supone: Itxaso confirma una caja de 2 raciones y la ficha pasa a la versión 1.1.

3. **Calcular con unidades.** € por ración = precio sin IVA ÷ raciones: K01 18,00 ÷ 6 = 3,00; K02 11,00 ÷ 4 = 2,75; K03 20,00 ÷ 2 = 10,00. Comprobación: 3,00 × 6 = 18,00; 2,75 × 4 = 11,00; 10,00 × 2 = 20,00.

4. **Familias y referencias.** Tres referencias, pero no tres familias: K01 y K02 son de desayunos y meriendas; el K03, de comidas.

5. **Qué permite concluir y qué no.** El K02 sale más barato por ración que el K01 (2,75 frente a 3,00 €), aunque no son equivalentes. Comparar el K03 con el K01 por ración no tiene sentido: la web compara dentro de cada familia, con la unidad escrita.

✔ Precios por ración sin IVA: K01 **3,00 €**, K02 **2,75 €** y K03 **10,00 €** (ficha v1.1). La comparación se hace dentro de cada familia.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Ruedalia: revisión básica de 30 € (sin materiales) y completa de 50 € (con materiales que, comprados aparte, cuestan 14 €). Con el mismo alcance se comparan…

A 30 € frente a 50 €

B 44 € frente a 50 €

C 30 € frente a 36 €

✔ Básica + materiales = 30 + 14 = 44 € frente a 50 €: la diferencia es de 6 € (13,64 %), que paga unos 20 minutos más de ajuste. Importes sin IVA y por revisión (Práctica; autoevaluación 7).

Catálogo comparado

Para tu empresa simulada, entregable P03_v1 con la hoja de cálculo (fórmulas visibles y fila de control) y una página de conclusiones:

1 → 2 → 3

Base de catálogo

Al menos cuatro productos o servicios con el diccionario de datos: clave única, familia, referencia, unidad de venta, precio sin IVA, fecha, versión y responsable.

Formulario de actualización

Tres aportaciones de fuentes distintas, con fecha, fuente, responsable, versión y decisión.

Comparación normalizada

Un producto frente a dos competidores, con la fuente y la fecha de cada precio y la prueba de cada alegación.

CLAVE

Decisión: qué producto mantienes tal como está y cuál completas o corriges, con su motivo. **Responsable y revisión**: quién actualiza el catálogo y en qué fecha se revisa.

APRENDE CON LA IA

La respuesta que recibió Unai

Unai preguntó a un asistente de IA si pueden poner en la web que los kits son sostenibles y de proximidad, ahora que la marca está registrada. Pulsa cada tarjeta.

«Una marca registrada demuestra que todos sus productos son sostenibles»

BULO

El registro da el derecho exclusivo a usar la marca, pero no demuestra ninguna cualidad del producto: ni que sea sano, ni local, ni sostenible.

«Basta con poner «de proximidad» en la marca para usarlo en todos los kits»

BULO

Una alegación de origen necesita su prueba (albarán) y vale para la parte del producto de la que es cierta: el K03 solo tiene acreditado el 47,27 % de su peso.

«El envase compostable convierte el kit en ecológico»

BULO

«Ecológico» es la mención de la producción ecológica certificada. Del envase se puede decir «compostable», con la ficha de Envaserde.

REPASO

Ideas clave

- Característica, atributo, beneficio y evidencia son cuatro cosas distintas; el mismo atributo da beneficios distintos al hogar y a la oficina.
- La oferta es la suma de beneficio básico, producto concreto y servicios añadidos; sin preparación, pedido, entrega o posventa, la oferta es más pequeña.
- Línea, familia y referencia: amplitud 1, longitud 6 y profundidad media 2 en el catálogo de kits.
- La marca registrada da el derecho exclusivo a usarla, pero no prueba ninguna cualidad del producto.
- La comparación pública es publicidad comparativa: misma necesidad y características esenciales, pertinentes, verificables y representativas.
- Cada alegación necesita su prueba: el K03 solo tiene acreditado el 47,27 % de su peso (520 de 1.100 g); no es un «kit de proximidad».
- Los servicios son intangibles, inseparables, variables y caducos; se compensan con fichas, franjas fijas, recetas escritas y capacidad máxima.
- El catálogo es una base de datos: clave única, unidad de venta obligatoria, versión, fecha y responsable; la versión anterior se conserva.
- Normalizar antes de comparar: K03 10,00 €, cadena 8,00 € y plataforma 7,75 € por ración, con alcances distintos; diferencia aparente no es sobreprecio.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**