

MODELO DE NEGOCIO DEL PRODUCTO COMO SERVICIO

¿QUÉ ES EL MODELO DE NEGOCIO DEL PRODUCTO COMO SERVICIO?



CONTENIDO

Introducción _____	3
Resultados esperados del aprendizaje _____	4
Ejercicio de autorreflexión _____	5
Crear una empresa de productos como servicio _____	6
Aplicaciones prácticas del modelo de negocio "Producto como servicio" _____	9
Oportunidades para el modelo de negocio del producto como servicio _____	12
Establecer un modelo de negocio de producto como servicio _____	15
Responsabilidad del empresario para garantizar la sostenibilidad del producto y su eliminación segura _____	18
Tarea de evaluación final _____	21
Prueba final _____	24
Otras lecturas y recursos _____	26



INTRODUCCIÓN

Vea el vídeo para conocer el modelo de negocio del producto como servicio.

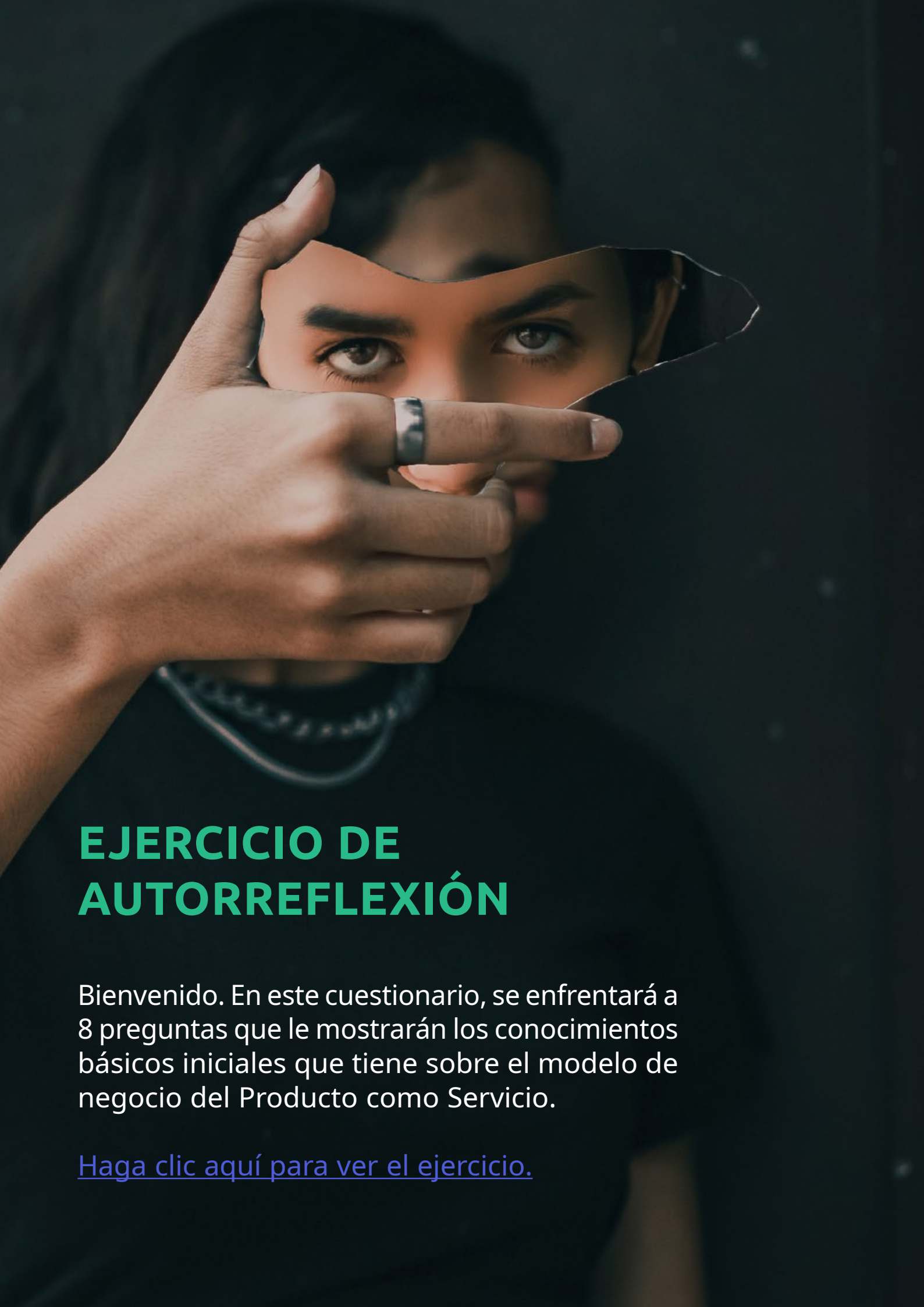
Este vídeo presenta el modelo de negocio del producto como servicio y ofrece ejemplos de su aplicación. Explicará cómo el modelo de negocio del producto como servicio puede beneficiar tanto a los clientes como a los fabricantes, y cómo promueve la sostenibilidad y la economía circular.



RESULTADOS ESPERADOS DEL APRENDIZAJE

CONOCIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de las aplicaciones prácticas del modelo de negocio “Producto como servicio”.• Conocimiento de la responsabilidad del empresario a la hora de garantizar la sostenibilidad del producto y su eliminación segura.• Conocimientos sobre la creación de una empresa de productos como servicio.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none">• Lluvia de ideas y mapa mental de oportunidades para el modelo de negocio del producto como servicio.• Discuta el papel y las responsabilidades del empresario y del consumidor en el modelo de negocio del producto como servicio.• Investigar y redactar un contrato para empresarios y clientes que participen en un acuerdo de Producto como Servicio.
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Disposición para desarrollar ideas para un negocio de Producto como Servicio.• Integridad y responsabilidad hacia los productos y los clientes.





EJERCICIO DE AUTORREFLEXIÓN

Bienvenido. En este cuestionario, se enfrentará a 8 preguntas que le mostrarán los conocimientos básicos iniciales que tiene sobre el modelo de negocio del Producto como Servicio.

[Haga clic aquí para ver el ejercicio.](#)

CREAR UNA EMPRESA DE PRODUCTOS COMO SERVICIO

¿Qué es el modelo de negocio del producto como servicio?

El producto como servicio es la visión de la venta de servicios y da como resultado un producto que puede ofrecer más que el producto en sí. El producto como servicio es un modelo de negocio que mezcla productos físicos y servicios y tiene como objetivo satisfacer mejor las necesidades del consumidor.

¿Por qué adoptar el modelo de negocio del producto como servicio?

Al comercializar productos como servicios, las empresas pueden convertirse en negocios estables y rentables. En lugar de vender productos a los consumidores, las empresas pueden, por ejemplo, alquilarlos como elemento de un paquete de servicios. Además de los productos en sí, los consumidores pueden desembolsar una cuota mensual por su mantenimiento y restauración, incluyendo cualquier otro servicio necesario relacionado con el producto. Además de ser sencillo y sin complicaciones, los consumidores pueden ahorrar dinero al no tener que realizar costosas compras puntuales. Al mismo tiempo, las empresas que prestan servicios pueden crear relaciones duraderas con los consumidores. Comprender las necesidades de sus clientes facilita que las empresas les ofrezcan los servicios adecuados. El flujo de caja regular procedente de las cuotas mensuales mejora la previsibilidad en los negocios y la solidez del desarrollo. Cuando un producto ha cumplido su función, la empresa lo recupera. Al examinar los productos usados, las empresas pueden recopilar datos útiles sobre el producto, por ejemplo, los productos deben ser duraderos, actualizables y fáciles de conservar. De este modo, también puede revenderse continuamente. Los productos que han llegado al final de su vida útil pueden reciclarse y convertirse



en productos nuevos.

¿Por qué funciona el modelo de negocio PaaS?

Como se ha señalado anteriormente, el modelo de negocio de producto como servicio se cita como una mezcla de productos que se combinan y venden simultáneamente con servicios. En esta circunstancia, el producto está cubierto principalmente por características o garantías de servicio para atraer a los consumidores a comprar el producto. Este ha sido un diseño repetido que varias empresas han adoptado en todo el mundo.

Quieren garantizar que los consumidores adquieran una ventaja añadida al comprar el producto, y que no necesiten comprar esa característica “extra” del servicio individualmente. La fusión de ambos y su presentación como servicio es un ejemplo de ello.

La columna vertebral de este modelo puede definirse como los modelos de negocio que dependen laboriosamente del servicio al consumidor como parte integrante de sus hábitos cotidianos.

Al ser poco diferente de los negocios de alquiler convencionales, el negocio del producto como servicio depende principalmente de que el productor sea responsable de la actualización del producto y de su mantenimiento frecuente.



APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO DE NEGOCIO “PRODUCTO COMO SERVICIO

En la actualidad, muchas empresas utilizan el modelo de producto como servicio para llegar a diferentes consumidores y garantizar que pueden sacar el máximo partido de la situación actual. A este respecto, es crucial mencionar que este tipo de modelo de negocio suele ser adecuado para productos con un gasto de producción o de capital significativamente alto. Por ejemplo, un robot puede estar diseñado para realizar una determinada tarea en un lugar concreto. Para una empresa que necesita utilizar este robot para una pequeña parte de su trabajo, puede que no sea práctico adquirir uno para sí misma.

Por lo tanto, en esta circunstancia, pueden depender del producto como servicio para mantener sus costes a la baja y adquirir los beneficios necesarios del producto a cambio de una determinada cuota de suscripción. Del mismo modo, Xerox y HP son algunos ejemplos prácticos adicionales de empresas que emplean el producto como servicio como modelo de negocio subvencionado.

El modelo empresarial de HP consiste en crear y ampliar sus productos y servicios. Emplea a fabricantes subcontratados (OM) para la producción de sus ofertas con el fin de reducir los costes y el tiempo de comercialización; están



ubicados principalmente en Asia.

HP mantiene las siguientes asociaciones clave:

- Cadenas minoristas que comercializan sus productos a través de establecimientos físicos o sitios web.
- Revendedores que comercializan sus productos y servicios a distintos grupos de consumidores.
- Socios distribuidores que suministran sus productos a revendedores.
- Fabricantes de equipos originales (OEM) que integran sus productos/servicios en sus soluciones y luego comercializan la oferta fusionada.
- Vendedores independientes de software (ISV) que comercializan sus productos y servicios a sus consumidores.
- Integradores de sistemas que ofrecen su experiencia en el comercio de sus productos y servicios.
- Empresas de asesoramiento que prestan servicios de consultoría informática y de gestión utilizando productos/servicios de HP.

HP tiene tres fuentes de ingresos:

- Productos - La empresa obtiene ingresos de la venta de productos de hardware y software.
- Servicios - La empresa obtiene ingresos de las garantías de mantenimiento y asistencia, así como de la venta de servicios de externalización.
- Licencias - La empresa obtiene ingresos de la venta de un sinnúmero de licencias de software.



OPORTUNIDADES PARA EL MODELO DE NEGOCIO DEL PRODUCTO COMO SERVICIO

El modelo de negocio PaaS ofrece nuevas oportunidades y fuentes de ingresos a las empresas dispuestas a adaptarse y realizar la transición.

Un negocio de PaaS próspero produce la posibilidad de tener una relación más estrecha con el consumidor. A su vez, después de que algunas empresas hayan empezado a trabajar más estrechamente con sus consumidores, suelen tener un conocimiento temprano de los gustos, preferencias y patrones de compra regionales de los consumidores, lo que les proporciona una ventaja competitiva a largo plazo.

El modelo de negocio PaaS suele potenciar la implicación y responsabilidad de las empresas en las fases del ciclo de vida del producto, superando normalmente la relación convencional entre comprador y vendedor. Estas obligaciones incluyen el mantenimiento de los productos durante la fase de uso y los procedimientos de retirada, recuperación, reutilización, reacondicionamiento y refabricación.

El negocio de PaaS tiene beneficios medioambientales directos que se derivan principalmente del uso más eficiente del propio producto, la materia prima y la energía. Por ejemplo, puede motivar a una empresa que comercia con lavavajillas a prolongar la fase de uso del ciclo de vida del producto si lo que genera beneficios no son las ventas unitarias, sino los ingresos regulares. Cuanto más tiempo pueda beneficiar al negocio una sola máquina lavavajillas, más ingresos generará.

Del mismo modo, aunque el derecho sobre el producto permanece en manos del proveedor de servicios, existe un mayor incentivo para diseñar



estrategias de reciclaje, reacondicionamiento y reutilización. En el mejor de los casos, esto conduciría a procesos de producto completamente cerrados, lo que redundaría en una mayor eficiencia de los recursos y un menor efecto medioambiental.

La relación más íntima con los consumidores permite a la empresa de productos como servicio obtener antes información y comprensión de los cambiantes gustos de los consumidores. Del mismo modo, la naturaleza más ajustable de los servicios en comparación con los productos manufacturados hace que la respuesta y la formación de nuevos modelos de servicio sean rápidas.



ESTABLECER UN MODELO DE NEGOCIO DE PRODUCTO COMO SERVICIO

El modelo de negocio del producto como servicio está ganando popularidad a medida que las empresas buscan establecer lucrativas líneas de productos basadas en suscripciones. Para simplificar la transición, sigue algunos de estos planteamientos:

- **Calcular el retorno de la inversión (ROI):** Al establecer un modelo de negocio de producto como servicio, los empresarios deben tener en cuenta los gastos iniciales, así como aspectos adicionales como el mantenimiento que pueden afectar al precio total de derechos como la fiscalidad y la responsabilidad.
- **Factor de rediseño del producto:** En pocas palabras, no se puede pasar de fabricar un producto a prestar un servicio sin medir la frecuencia de uso del producto. El uso de la información es sólo uno de los componentes del conocimiento que intervienen en la creación de un producto y un servicio más satisfactorios.
- **Haga un mapa de todos los impactos empresariales relevantes:** El mejor modelo de negocio de producto a servicio tiene sus ventajas. Las empresas que acumulan datos de sus productos deben emplearlos para optimizar el mantenimiento y la ejecución. Cuanto mejor conoce una empresa sus productos, más ayuda a garantizar la calidad y el tiempo de funcionamiento del producto y los servicios.
- **No se limite a reimaginar los productos.** Replantee toda la empresa: La transición de la comercialización de un producto a la prestación de un servicio puede hacer temblar a toda la empresa. Para llevar a cabo la transición, una empresa debe considerar cómo afectará el cambio a todo, desde el análisis hasta las arquitecturas



de TI, los procesos empresariales y las ventas y el marketing. Las empresas que pasen a un modelo de servicios probablemente tendrán que modificar sus ingresos trimestrales, informes, impuestos, procesos de venta y actividades de marketing. Las empresas no deben concentrarse únicamente en los productos o servicios individuales, sino en cómo puede cambiar toda la organización.

- **Encontrar liderazgo para navegar por el cambio:** Para gestionar la transición es muy importante contar con la aptitud adecuada, ya que para las empresas industriales es todo un reto encontrar el talento adecuado para ayudar a gestionar las transiciones de forma externa.
- **Lea la letra pequeña desde el punto de vista de la seguridad:** Si usted es el comprador de un contrato de servicios, probablemente supondrá que el comerciante que lo vende le garantiza que es inatacable. Sin embargo, la seguridad rara vez es tan sencilla en el mundo de los negocios. Este hecho anima a todas las empresas implicadas a minimizar su responsabilidad y su riesgo. A la hora de establecer la responsabilidad, es típico pensar si las acciones de una organización estaban justificadas. Un aspecto clave para esta aplicación es que si algo sale mal, es factible que ambos grupos señalen con el dedo. Si el proveedor ha aceptado las precauciones adecuadas y se produce una infracción, una exención firmada transferiría presumiblemente la responsabilidad al consumidor que consume el servicio.



**RESPONSABILIDAD
DEL EMPRESARIO
PARA GARANTIZAR
LA SOSTENIBILIDAD
DEL PRODUCTO Y SU
ELIMINACIÓN SEGURA**

Garantizar la sostenibilidad de un producto a lo largo de su ciclo de vida tiene muchos aspectos.

Obtener y utilizar materias primas sostenibles:

- Podría utilizar materias primas más sostenibles simplemente mediante un proceso de cambio. Por ejemplo, podría utilizar papel reciclado procedente de fuentes sostenibles certificadas.
- Explore las ventajas de los residuos de otras empresas. Podrías aprovechar los residuos de otra empresa o ellos los tuyos?

Considere la posibilidad de utilizar suministros sostenibles certificados:

- Las perspectivas de abastecimiento de bienes y servicios sostenibles están creciendo en numerosos sectores empresariales. Por ejemplo, se puede comprar aceite de palma sostenible certificado, así como productos de la fuente Fairtrade.

Reducir los residuos:

- Audite sus residuos. Revise todas las operaciones de su empresa y vea dónde puede mejorar la eficiencia. Por ejemplo, ¿puede reutilizar materiales que actualmente desecha?
- Descubra cómo y dónde se producen los residuos. Reconocer que el despilfarro no es solo lo que se desecha, sino también dónde no se obtiene el máximo provecho de un recurso.
- Concéntrese sobre todo en los procedimientos que tengan el efecto medioambiental más perjudicial. Por ejemplo, si envía muchos residuos a un vertedero, considere primero sus otras alternativas para estos residuos.

Minimizar los envases:

- Reducir los envases puede reducir sus gastos y hacer que su empresa sea más sostenible.
- Piense en cuánto puede reducir sus envases. Por ejemplo, ¿utiliza envases que no están llenos? ¿Puede utilizar envases más finos o pequeños para la misma función?
- Contemple la posibilidad de reutilizar los envases. ¿Puede cambiar a envases reutilizables o adaptar sus envases para que puedan utilizarse a lo largo de la cadena de suministro, evitando el reenvasado?
- Si no puede reducir o reutilizar más los envases, intente garantizar que lo que queda es reciclable o biodegradable.

Cuando se desarrolla para la sostenibilidad, es vital tener en cuenta la sostenibilidad del producto desde el principio de la fase de diseño:

- El diseño es algo más que el aspecto de algo: es una estrategia global sobre cómo se desarrolla y emplea algo desde el principio hasta el final de su vida.
- En la fase de diseño, piense si puede descubrir prácticas para que los bienes o servicios funcionen más eficazmente o duren más. ¿Puedes hacer que el final de su vida útil sea más sostenible?
- ¿Existen materias primas más sostenibles que cumplan una función equivalente? Y si las hay, ¿puede adaptar sus procedimientos actuales para utilizarlas en otros productos o servicios?
- ¿Puede mejorar su modelo de negocio para hacerlo más sostenible? Por ejemplo, ¿puede abastecerse de materiales de proveedores locales, reduciendo los gastos de transporte y el consumo de energía?



TAREA DE EVALUACIÓN FINAL



TÍTULO DE LA TAREA:

Modelo de negocio del producto como servicio

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Presentación del modelo de negocio del producto como servicio a través de una locución

TIEMPO NECESARIO:

Los participantes necesitarán entre 4 y 6 horas para realizar esta tarea.

3 o 4 horas para pensar una idea, investigar y desarrollar la presentación.

1 o 2 horas para grabar y cargar la presentación.

MATERIAL NECESARIO:

Artículos, enlaces y vídeos en EduZine
Microsoft PowerPoint o diapositivas de Google

Software de edición

Portátil

Acceso a Internet

Micrófono

FORMATO DE LA PRESENTACIÓN:

Presentación en PowerPoint o Google Slides

Pasos para completar la tarea:

- Paso 1: Desarrolle algunos conceptos para su presentación. Su tarea consiste en desarrollar una breve presentación de voz en off para promocionar el producto como modelo de negocio de servicios.
- Paso 2: Reduzca los conceptos a uno o dos que más le gusten o que tengan un potencial prometedor y, a continuación, decida cuál utilizará.
- Paso 3: Su presentación de voz en off debe incluir una introducción a lo que es el modelo de negocio PaaS, ejemplos de éxito del modelo de negocio PaaS en acción y cómo el modelo de negocio PaaS es más sostenible y conecta con la economía circular.
- Paso 4: Tú eliges el estilo y la estructura de la locución, pero recuerda que debe ser lo bastante interesante o fascinante como para que la gente quiera verla y escucharla. Así que, ¡sé creativo y piensa con originalidad!
- Paso 5: Es hora de grabar. Recuerda que estás haciendo una presentación. La gente no se interesará si no pareces interesado en el tema. Sé entusiasta.
- Paso 6: Edita la presentación de voz en off para que los sonidos y las diapositivas se correspondan.
- Paso 7: Una vez completado, se invita a los participantes a compartir su trabajo. Buena suerte.



¿Estás preparado para demostrar lo que has aprendido con la EduZine? ¿Sientes que sabes más sobre el modelo de negocio PaaS ahora que cuando hiciste el cuestionario de autorreflexión al principio? Una vez que hayas leído todos los artículos de la EduZine, no tendrás problemas para completar este cuestionario.

[Haga clic aquí para ver el ejercicio.](#)



OTRAS LECTURAS Y RECURSOS

¿Qué es el producto como servicio (PaaS)?

<https://www.firmhouse.com/blog/what-is-product-as-a-service-paas>

Producto como servicio: un modelo de negocio que transforma el comercio

<https://www.rentle.io/blog/rental-business/what-is-product-as-a-service>

Producto como servicio - Modelos empresariales de economía circular

<https://www.youtube.com/watch?v=jZIpcGloj88>

Modelos de negocio “como servicio”: Qué es y cuáles son sus ventajas

<https://www.consultancy.eu/news/7350/as-a-service-business-models-what-it-is-and-its-benefits>

Producto como servicio

<https://billwerk.io/wiki/article/product-as-a-service-paas/>





LEARNING CIRCLE



cantabria
perma
cultura



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



"The European Commission's support of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission can not be held responsible for any use which may be made of the information therein." Project Number: 2020-1-UK01-KA226-VET-094435