

FORMACIÓN PROFESIONAL · MARKETING DIGITAL · UNIDAD 11

Tienda, pedido y logística

Miércoles 3 de noviembre de 2027. La tienda en línea de La Despensa ha confirmado seis Cenas listas para el viernes y la tanda da para cinco: dos pedidos de tres entraron con segundos de diferencia y la ficha decía «40». ¿Qué se confirma a cada cliente y qué debe cambiar en la tienda?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Distinguir el modelo de negocio digital por sus actores, su fuente de ingresos y su plataforma.
- Configurar catálogo, cesta y confirmación con los datos que exige la venta a distancia.
- Relacionar las vías de captación con la conversión y el coste, y probar una mejora antes de gastar más.
- Gestionar stock disponible, reservas, cancelaciones y devoluciones para no prometer lo que no se puede entregar.
- Informar y atender al cliente con el registro del pedido, sin exponer sus datos, y medir el servicio.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Seis confirmadas y la tanda da para cinco»

Miércoles 3 de noviembre de 2027, 7:10. Itxaso repasa en la zona de kits los pedidos del viernes y se para en la **Cena lista (K04)**: la tienda en línea ha confirmado **seis** kits para el viernes 5 y la tanda del plato del día da para **cinco**. Ayer a las 19:58 entraron dos pedidos de tres kits, con segundos de diferencia, y los dos se confirmaron.

Unai está contento: la campaña de la semana pasada trajo **21 pedidos** y quiere subir el presupuesto. Itxaso le enseña la ficha: las existencias decían «40», la cifra de toda la semana, sin separar días. Nora encarga a tu equipo que reproduzca el problema en la **tienda de ensayo** y la deje operativa: catálogo, cesta, reservas y estados del pedido probados.

❓ ¿Qué debe decidir hoy Nora con los dos pedidos del viernes? ¿Y qué debe cambiar en la tienda para la semana que viene?

❓ ¿Qué sabemos con certeza y qué estamos suponiendo cuando la ficha dice «40 en existencias»?

❓ ¿Qué prueba en la tienda de ensayo permitiría comprobar que no vuelve a pasar?

❓ Si un cliente se queda sin su tercer kit, ¿qué información necesita y por qué canal?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

11.1 Modelos de negocio digital

11.2 Catálogo, cesta y compra

11.3 Captación y conversión

11.4 Stock, entrega y devolución

11.5 Servicio y fidelización

Reservar antes de confirmar

🛒 Han entrado dos pedidos a la vez.

Solo quedan cinco unidades. 

🔒 La tienda debe reservar antes de confirmar.

Y que la campaña no prometa lo que no cabe en la tanda. 📣

✅ Lo enlazo hoy.

CLAVE

El disponible manda: disponible = físico − reservado − bloqueado. La campaña, la ficha y el correo de confirmación leen el disponible **por fecha de entrega**, no el físico ni una cifra semanal escrita a mano.

Tres preguntas distintas

Relación

Empresa con empresa (**B2B**), con consumidor (**B2C**), entre consumidores (**C2C**) o con la Administración (**B2G**).

Mecanismo de ingresos

Venta, **suscripción** (cuota periódica por un servicio continuado), **comisión** por intermediar, publicidad o una combinación.

Plataforma

Tienda propia, marketplace, subasta, aprovisionamiento electrónico o portal.

B2B no es «cosas físicas»

Dice quién está a cada lado: el taller de bollería de Olvido para una oficina es un servicio B2B; la Cena lista que compra una familia es B2C.

CLAVE

Son **independientes**. Al consumidor le protege la ley de consumidores (información previa, desistimiento, garantía); entre empresas manda sobre todo lo pactado, con límites legales. Consumidor (TRLGDCU, art. 3.1): «las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión».

Negocios electrónicos y papel de la plataforma

TIPO	ACTORES Y PROCESO	INGRESO TÍPICO
Tienda propia (*e-shop*)	La empresa vende y controla precio, datos y servicio	Venta
Marketplace (*e-marketplace*)	Muchos vendedores en un escaparate común; la plataforma cobra y fija reglas	Comisión, cuota
Subasta (*e-auction*)	Los compradores pujan; gana la mejor oferta al cierre	Comisión por venta
Aprovisionamiento (*e-procurement*)	El cliente empresa publica necesidades; ofertan proveedores autorizados	Lo paga el cliente

Hay más: la venta por correo, sin cesta, y los portales, horizontales (muchos temas) o verticales (un sector). La Despensa combina tienda propia para hogares (B2C), pedidos de oficinas por correo (B2B) y el portal de aprovisionamiento de Mecanizados Arenal (B2B, con las reglas del cliente).

CLAVE

Un marketplace que permite contratar a distancia con consumidores debe recoger los datos de cada comerciante antes de dejarle vender: denominación, dirección, contacto, NIF y datos de pago (Reglamento (UE) 2022/2065 de servicios digitales, arts. 29-30; con excepciones).

11.1 · EJEMPLO RESUELTO

¿Tienda, marketplace o suscripción?

Cena lista (K04): 28,00 € sin IVA, coste de referencia 16,80 €. Marketplace de comida (ficticio) con una comisión del 25 % sobre el precio sin IVA; suscripción de cuatro cenas al mes con un 5 % de descuento.

OPCIÓN	CÁLCULO	CONTRIBUCIÓN (€)
Tienda propia, por kit	28,00 − 16,80	**11,20**
Marketplace, por kit	28,00 − 16,80 − 28,00 × 25 %	**4,20**
Suscripción, al mes	4 × 28,00 × 0,95 = 106,40; − 4 × 16,80	**39,20**
Cuatro kits sueltos, al mes	4 × 11,20	44,80

El marketplace deja menos por kit, pero trae clientes nuevos (y la plataforma accede a los datos de la venta); la suscripción deja 5,60 € menos al mes, pero hace previsible la producción.

CLAVE

Ninguna cifra decide sola. La ficha del negocio en línea recoge seis campos con su hipótesis: oferta, segmento, ingresos, costes, **capacidad** (la que más se olvida, y la que falló el martes) y servicio.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Unai pregunta si el **taller de bollería** de Olvido para **Albada Asesores** es B2B. ¿Qué responderías?

A No: B2B solo es vender productos físicos

B Sí: es una relación entre empresas, aunque lo que se vende sea un servicio

C No: es B2C porque quien come la bollería es una persona

✔ B2B dice quién está a cada lado, no qué se vende (11.1). El taller para una oficina es un servicio B2B; lo que no puede afirmarse sin el contrato es el detalle de lo pactado.

Producto K04 en la tienda de ensayo

CAMPO	CONTENIDO
Código, nombre y contenido	K04 · Cena lista: plato cocinado, crema y postre; 4 raciones
Alérgenos y conservación	En texto (gluten de trigo, leche, huevo, apio); refrigerado, 3 días
Precio	30,80 € con IVA (28,00 € + IVA 10 %)
Existencias	Por **día de entrega**, descontando reservas
Entrega	Reparto de 18:00 a 20:30 o recogida; pedidos hasta las 20:00 del día anterior

El catálogo electrónico es una base de datos con un registro por producto: si un campo falta o está mal, falla todo lo que lo lee (la ficha, la cesta, el anuncio y la confirmación). La ficha real añade las menciones obligatorias del Reglamento (UE) 1169/2011 (denominación, cantidad neta, conservación concreta), accesibles antes de comprar.

CLAVE

Una ficha de producto no vende si no dice **cuándo llega**, **cuánto cuesta en total** y **qué hay de verdad** en el armario.

Una cesta con dos tipos de IVA

Merienda en familia (K02, 11,00 € sin IVA) y dos barras de pan común (1,50 € sin IVA cada una). No llega a 40 € de productos con IVA (sin contar el reparto): paga 2,00 € de reparto, repartidos entre los dos tipos de IVA en proporción a las bases (11/14 al 10 % y 3/14 al 4 %).

CONCEPTO	BASE (€)	IVA (€)	TOTAL (€)
K02 Merienda en familia (10 %)	11,00	1,10	12,10
2 barras de pan común (4 %)	3,00	0,12	3,12
Reparto a hogares (11/14 al 10 %, 3/14 al 4 %)	1,84	0,16	2,00
Total	**15,84**	**1,38**	**17,22**

Con una Cena lista en lugar del pan, la cesta sería de 30,80 + 12,10 = 42,90 € y el reparto, gratis.

CLAVE

La **cesta** recalcula el total al cambiar una cantidad, avisa de lo que cambia la decisión (como la fecha de entrega) y muestra el umbral del reparto gratis **sin presionar**.

El botón de pedido



TRLGDCU, art. 98.2: si el pedido se hace activando un botón, este se etiquetará «únicamente con la expresión ''pedido con obligación de pago'' o una formulación análoga no ambigua»; si no, el consumidor no quedará obligado. Art. 98.3: las webs de comercio indicarán «a más tardar al inicio del procedimiento de compra» las restricciones de entrega y los medios de pago aceptados.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU), art. 98 · Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información, art. 28.1 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

La tienda que vende a distancia a consumidores. Después del pedido envía una confirmación archivable: acuse en 24 horas o confirmación inmediata (LSSI, art. 28.1).

NO OBLIGA A…

…a usar una palabra única: vale una «formulación análoga no ambigua». Un botón que dice «Continuar» no lo es (actividad 6).

CLAVE

El proceso de compra son **cuatro pasos** que se prueban uno a uno: datos de entrega (solo los necesarios), franja, resumen con precio total y gastos, y botón de pedido y pago.

Pedido creado no es pedido pagado



Estado del pedido

Creado, pendiente de pago, pagado, preparado, enviado, entregado, cancelado, devuelto.



Estado del pago

Pendiente, autorizado, rechazado, devuelto. En la tienda real, la confirmación salía al crearse el pedido, sin mirar las existencias del día.



El cobro no llega el día de la venta

La pasarela liquida un día hábil después, descontando su comisión ficticia (1,2 % + 0,25 € por cobro); los ingredientes se pagan antes y la campaña, al lanzarla.



Flujo de caja por días

Una semana de muchos pedidos puede dejar la cuenta en negativo aunque gane dinero. Una campaña grande se financia antes de vender: caja propia, aplazamiento pactado o póliza de crédito.

CLAVE

Cada **reembolso** también es una salida de caja que se prevé.

La campaña de la Cena lista

Semana del 25 al 29 de octubre de 2027: un anuncio en una red social de imagen y un correo a 300 suscriptores con consentimiento (datos ficticios; ventas sin IVA).

MÉTRICA	ANUNCIO	CORREO
Impresiones o envíos · clics · pedidos	6.000 · 180 · 12	300 · 45 · 9
Gasto o coste (€) · ventas (€)	120,00 · 420,00	36,00 · 315,00
CTR = clics ÷ impresiones o envíos	3 %	15 %
Conversión = pedidos ÷ clics	6,67 %	20 %
Coste por pedido = gasto ÷ pedidos (€)	10,00	4,00
ROAS = ventas ÷ gasto	3,5	8,75

Pedido medio: 35,00 €. CPC del anuncio: 120,00 ÷ 180 = 0,67 €. El correo cuesta 2 h de Unai × 18,00 € = 36,00 €, y su 8,75 no se compara con el ROAS del anuncio.

CLAVE

ROAS 3,5 **no es un beneficio del 350 %**: con un margen medio del 40 %, el anuncio deja 420,00 × 0,40 = 168,00 − 120,00 = **48,00 €**, sin contar el reparto. Y la tabla calla un límite: 21 pedidos frente a **cinco Cenas listas por tanda**.

11.3 · TABLA 4

Embudo del anuncio

Una **fricción** es un punto del recorrido que hace dudar o abandonar. El registro de la tienda dice dónde se quedan los 180 clics.

PASO	PERSONAS	÷ PASO ANTERIOR
Llegan · ven la ficha	180 · 90	50 %
Añaden a la cesta	30	33,33 %
Inician el pago · pagan	18 · 12	60 % · 66,67 %

El mayor salto, de ficha a cesta: no se veían los días de entrega ni los alérgenos. Entre cesta y pago se pierden 18: el reparto salía al final. Esa información va en las zonas calientes (lo que más se mira y pulsa) y en la zona de usuario (cuenta y pedidos).

CLAVE

Probar antes de gastar: prueba A/B de una semana (unas 45 visitas por variante). Si la cesta pasara de 30 a 40 de cada 90 fichas vistas: 40 × 60 % × 66,67 % = **16 pedidos** con el mismo gasto. La condición de aceptación se fija antes, y solo si la zona de kits puede prepararlos.

«Existencias» no es un solo número

Disponible = físico − reservado − bloqueado

Tanda del viernes (stock físico de K04)	20 raciones ÷ 4 por kit	**5 kits**
Tras el pedido A, reservado y pagado	5 − 3 − 0	**2**
Pedido B: caben / no caben	de 3, caben 2	**1 sin confirmar**
Ruedalia: 8 baterías, 2 reservadas	8 − 2 − 0	**6**

Físico: lo que hay; la tanda con fecha cierta cuenta en su fecha. **Reservado**: lo comprometido con pedidos aún no entregados. **Bloqueado**: lo que no se puede vender (envase dañado, lote retenido). Lo de camino no cuenta sin fecha.

CLAVE

«Una cifra que no tiene fecha no es stock, es un deseo» (Itxaso, Lectura y debate).

11.4 · TABLA 5

Estados del pedido y efecto en el stock

ESTADO	STOCK	SE COMUNICA
Creado · pendiente de pago	Reserva temporal (30 min)	Instrucciones de pago
Pagado	Reservado para su fecha	Confirmación con fecha y franja
Preparado · enviado	Apartado; sale del físico al enviar	Avisos de preparación y reparto
Entregado	Cierra el pedido	Justificante
Cancelado	Libera la reserva	Cancelación y reembolso si hubo pago
Devuelto	Vuelve al físico solo si es vendible	Reembolso y fecha

Política de la tienda de ensayo: al añadir a la cesta, reserva temporal de 15 minutos; al crear el pedido, la reserva pasa al pedido y, sin pago en 30 minutos, se cancela y se libera; los pedidos se atienden de uno en uno; lo que no cabe se ofrece como parcial, otra fecha o espera comunicada.

CLAVE

El martes, la tienda comprobaba existencias al mostrar la ficha, pero **no reservaba** al crear el pedido: los dos pedidos leyeron «hay» a la vez y se confirmaron.

Entrega, desistimiento y reembolso

⚖️

TRLGDCU, art. 66 bis.1: salvo pacto, entrega en un máximo de 30 días naturales. Art. 102.1: desistimiento en catorce días naturales sin indicar motivo, salvo las excepciones del art. 103; entre ellas, art. 103.d): «el suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez». Art. 107.1: reembolso antes de 14 días naturales desde que se informa del desistimiento; 107.3: puede retenerse hasta recibir el bien.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU) · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

La tienda que vende a distancia a consumidores. Solo el consumidor tiene desistimiento: una oficina no, salvo pacto.

NO OBLIGA A…

…a admitir el desistimiento de la Cena lista: es perecedera. Se cambia o reembolsa si llega mal o no es lo pedido (falta de conformidad), pero no porque el cliente cambie de idea.

CLAVE

La **bolsa isotérmica reutilizable** (7,26 € = 6,00 € + IVA 21 %) sí lo admite: entregada el lunes 8/11, el plazo acaba el **lunes 22**; si el cliente desiste el martes 9, el reembolso se hace antes del **martes 23**, por el mismo medio de pago. En kits refrigerados, la promesa es de 24 horas.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Dos pedidos de 3 con stock 5



Tu equipo, con Itxaso

Tienda de ensayo con la pasarela en modo de pruebas; clientes de prueba. K04 para el viernes 5/11/2027: stock 5, reservado 0, bloqueado 0. Caso ficticio.

1. **La decisión y los datos.** Pedido A (PED-E-0007): 3 kits, llega primero. Pedido B (PED-E-0008): 3 kits, un segundo después. Precio: 30,80 € con IVA por kit.

2. **A crea pedido y paga.** Reservado 3; disponible 5 − 3 = 2. A: 3 confirmadas (92,40 €).

3. **B crea pedido y elige.** De sus 3 caben 2 y queda 1. B: 2 confirmadas (2 × 30,80 = 61,60 €, no 92,40) + 1 en espera comunicada; disponible 0.

4. **Prueba de cancelación.** A cancela: se liberan 3 (reservado 2, disponible 3) y se ofrecen a B. El registro anota «3 liberadas, hora, motivo». La prueba se repite tres veces.

✔ **Se aceptan como máximo 5 kits: 3 + 2, nunca 6. No permite concluir que la tienda real ya funciona ni que la tanda de cinco baste: eso lo deciden Itxaso y Nora.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Línea 5 del informe de Unai (Ojo profesional): «PED-E-0007 cancelado; las 3 unidades quedan reservadas hasta el cierre del día». ¿Qué falla?

A Nada: así no se pierden

B La cancelación libera la reserva y se registra: el disponible vuelve a subir y se ofrece a B

C Hay que borrar el pedido sin rastro

✔ Tabla 5: el pedido cancelado «libera la reserva». En el caso resuelto, al cancelar A se liberan 3 y se ofrecen a B. Las otras cuatro líneas erróneas: confirmar dos de 3 con stock 5, cobrar 92,40 € por 2, desistimiento en las Cenas listas y «B2B es venta de bienes físicos».

El cliente ve lo que se le dice



Informar en cada estado

Confirmación con fecha y franja, aviso de reparto y justificante. Un aviso útil dice qué ha pasado, qué se hace y qué puede elegir el cliente.



El registro del pedido

Cada consulta, con la referencia (PED-E-0007): qué se pidió, reservó, pagó, entregó y comunicó. En redes, respuesta pública breve y sin datos; la solución, por privado.



La reclamación cuesta dinero

Bien resuelta, fideliza. Si el cliente deja su cena semanal, se pierden 11,20 € de contribución cada semana. Respuesta en un máximo de quince días naturales (TRLGDCU, art. 21.3; Código Civil, art. 5.2).



Medir el servicio

Semana del 15 al 19/11/2027: pedidos perfectos 37 ÷ 40 = **92,5 %**; consultas en 4 h hábiles 46 ÷ 50 = **92 %**; repiten en 30 días 21 ÷ 60 = **35 %**.

CLAVE

Respuesta pública del jueves 4/11: «Tienes razón: te confirmamos más de lo que podíamos preparar. Te escribimos por privado con dos opciones». En privado: la tercera el lunes 8 sin gastos o reembolso de 30,80 €. **Nunca** se publica dirección, teléfono, contenido ni importe.

TU PLAN DIGITAL AVANZA · ENTREGA 11

D11 Tienda operativa

Incorpora la entrega a tu dossier de comprobaciones:

1

Configura

Tienda de ensayo con catálogo de al menos tres kits (fichas completas), cesta con IVA desglosado, botón y confirmación correctos.

2

Prueba

Reserva de stock y estados del pedido con la prueba de stock 5: dos pedidos de 3, cancelación, liberación y devolución.

3

Decide y documenta

Política de reserva y de pedidos que no caben. Evidencia: capturas fechadas, registro de stock y pedidos de prueba; responsable de cada prueba y fecha de revisión.

CLAVE

No basta una presentación sin archivos, registros o pruebas. Revisarías una decisión de la D11 si aparece un **dato nuevo de capacidad o de stock por fecha**.

APRENDE CON LA IA

La respuesta que recibió Unai

Unai preguntó a un asistente de IA si la venta del taller de bollería a Albada Asesores es B2B. Pulsa cada tarjeta.

«B2B significa que la empresa solo puede vender productos físicos»

BULO

B2B dice quién está a cada lado (empresa con empresa), no qué se vende: bienes, servicios y soluciones digitales.

«Un taller o un servicio de mantenimiento nunca son B2B»

BULO

El taller de bollería para una oficina es un servicio B2B; también la cuota de Ruedalia por mantener las bicicletas de una empresa.

«Una tienda de kits para oficinas es B2C porque quien se come el kit es una persona»

BULO

Cuenta quién compra: la oficina es una empresa, y con ella manda sobre todo lo pactado.

«Para clasificar hay que separar quién compra, qué se vende y de qué vive el negocio»

REALIDAD

Relación, oferta y mecanismo de ingresos son preguntas independientes. Sin el contrato no se puede afirmar qué se pactó.

REPASO

Ideas clave

- Modelo digital: relación (B2B, B2C, C2C, B2G), mecanismo de ingresos y plataforma, por separado.
- B2B dice quién está a cada lado: el taller de bollería para una oficina es B2B.
- Cena lista: 11,20 € en tienda propia, 4,20 € en marketplace y 39,20 € al mes en suscripción.
- La ficha dice cuándo llega y cuánto cuesta; la cesta desglosa cada IVA (17,22 €).
- Botón «pedido con obligación de pago»; pedido creado no es pedido pagado.
- ROAS 3,5 no es un 350 %: el anuncio deja 48,00 €, y 21 pedidos no caben en tandas de 5.
- Disponible = físico − reservado − bloqueado, por fecha: reservar antes de confirmar.
- Stock 5 y dos pedidos de 3: se confirman 5; B paga 61,60 €, no 92,40 €.
- Perecederos, sin desistimiento; bolsa, 14 días. Queja pública: sin datos; solución por privado.



¡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**