

## Registro de la Propuesta del Trabajo Fin de Grado (TFG)

NOMBRE DEL ALUMNO: Marta Dorado Porras

PROGRAMA: E-3 GRUPO: A FECHA:05/11/2020

Director Asignado: Barcos Redín, Lucía

Título provisional del TFG: Trasformación de los procesos del E-commerce tras la pandemia

Firma del estudiante:



Firma del Director:



Fecha: 05/11/2020

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN:
  - a. Justificación del tema del TFG
  - b. Objetivo
  - c. Metodología
  - d. Estructura
2. MARCO TEORICO Y REVISIÓN DE LA LITERATURA:
  - a. E-commerce.
    - i. Definición
    - ii. Evolución a lo largo del tiempo
    - iii. Impacto del Covid-19 en el E-commerce
    - iv. Efectos y consecuencias
  - b. Costes de calidad y no calidad
  - c. Mejora de los procesos
3. ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DEL E-COMMERCE
  - a. Detención de problemas y clasificación de los mismos
  - b. Análisis de los costes de calidad generados por los problemas
  - c. Soluciones abordadas por las empresas
4. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS INQUIETUDES Y RETOS A LOS QUE SE ENFRENTA EL SECTOR CARA AL FUTURO
  - a. Planteamiento de la Entrevista
  - b. Análisis de la entrevista
5. CONCLUSIONES
  - a. Conclusiones y recomendaciones
  - b. Bibliografía
  - c. Anexos

## INTRODUCCIÓN

La llegada del Covid-19 ha supuesto grandes cambios para la sociedad. Entre estos cambios tan trascendentales debemos hacer alusión al sector del E-commerce, el cual también se ha visto muy afectado. La venta online ha aumentado considerablemente debido a la pandemia, y gracias a ello, esto ha sido el principal sustento económico para la mayoría de las empresas. Esta nueva fuente de ingresos a supuesto una transformación digital, a la cual, las empresas han debido adaptarse con el fin de poder sobrevivir en estos tiempos tan difíciles. Debido a todo esto, mi trabajo se centra en investigar los posibles problemas operatorios a los que se enfrentan principalmente las empresas en relación con el E-commerce y sus procesos, con el fin de ayudar a ofrecer un mejor servicio y calidad al cliente, y de ofrecer soluciones para un futuro de este sector más brillante y próspero.

## OBJETIVOS

El objetivo de este trabajo es estudiar cuales son los principales problemas a los que el E-commerce se ha enfrentado, tanto antes como después de la pandemia, con el fin de clasificar dichos problemas e ineficiencias que pueden surgir a lo largo de los procesos, y detectar las soluciones que actualmente están dando las empresas.

Para alcanzar dicho objetivo más general, a continuación, detallaré unos objetivos más precisos que iré cubriendo a lo largo del trabajo y que me ayudarán a lograr la meta final:

- ✓ Definir lo que es el E-commerce y estudiar su evolución en el tiempo
- ✓ Analizar el impacto del Covid-19 en dicho sector y sus efectos

- ✓ Detallar la importancia de los costes de calidad y no calidad para las empresas y sus consecuencias
- ✓ Realizar un estudio sobre los procesos del E-commerce y sugerir alternativas sobre las distintas posibilidades de mejorar dichos procesos.
- ✓ Definir y clasificar los principales problemas del E-commerce (antes y después de la pandemia), y comprobar como estos problemas influyen tanto en la satisfacción del cliente como en los costes de calidad para la empresa.
- ✓ Plantear las posibles soluciones abordadas por las empresas
- ✓ Obtener conclusiones de lo anteriormente estudiado y realizar un pronóstico de la situación de cara al futuro.

## **METODOLOGIA**

Para realizar el presente trabajo y para alcanzar los objetivos previamente mencionados, se ha realizado un estudio basado principalmente en métodos cualitativos.

En un primer lugar, realizaré una búsqueda de fuentes secundarias como revisión de la literatura, con la utilización de diversas bases de datos como Google Scholar, EBSCO, Scopus y Web of Science. Esto nos ha permitido una recopilación extensa de información sobre el tema de investigación, en concreto de literatura relacionada con *la gestión de operaciones, mejora de procesos y gestión de calidad del E-commerce*. Para la búsqueda de información se ha introducido en estas herramientas de búsqueda palabras filtro como las siguientes: "E-commerce", "impacto Covid-19", "Gestión de operaciones"; "Mejora de procesos", "Controles de calidad", "e-commerce operation management", "measuring e-commerce efficiency", "impacto cadena suministros E-commerce", "costes de calidad y no calidad" y "operational problems ecommerce". También hemos utilizado bases de datos de revistas académicas y de revistas de ámbito empresarial.

También se han utilizado datos procedentes de fuentes estadísticas como el CIS y del informe digital de 2020, que sirven como introducción a todo lo anterior y como presentación del tema de investigación, respaldando y apoyando el argumento inicial del aumento de compras online durante la pandemia.

Finalmente, con el fin de comprobar los problemas detectados en la literatura y visión futura se van a realizar un numero de entrevistas al personal del sector del E-commerce. Se analizarán dichas inquietudes y retos a los que se enfrenta el sector cara al futuro para así obtener una visión interna y real sobre todo lo establecido anteriormente. Los sujetos entrevistados serán profesionales del sector.

## **BIBLIOGRAFIA**

- ✓ We Are Social. (2020). Digital 2020, Global Digital Overview. Hootsuite
- ✓ Matallana Castellanos, Diana. (2020). Retos Empresariales Tras el Coronavirus COVID 19. Colombia: Bogotá
- ✓ Gispert, Blanca. (25 de mayo de 2020). El comercio electrónico vive una maduración exprés con la pandemia. La Vanguardia.
- ✓ Rico, Ana. (19 de marzo de 2020). Estrategias para Ecommerce en tiempos del coronavirus. Elplural
- ✓ Ramos Cairo, Jean Pierre. (2017). E-commerce para el proceso de ventas de la empresa tendencias siglo XXI. Repositorio universidad César Vallejo
- ✓ Barrientos Felipa, P. (2017). Marketing + internet = e-commerce: oportunidades y desafíos. Revista Finanzas y Política Económica, 9, p. 41 - 56.
- ✓ Iván Martínez Olmos, Daniel. (2017) E-commerce y retos logísticos. Mundo lógistico.

