



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Ciencias Jurídicas**

Escuela de Estudios Internacionales

**Comercio electrónico y gestión comercial en  
Latinoamérica: una revisión sistemática de  
literatura**

Autor:

**María del Pilar Malla Beltrán**

Director:

**Paúl Esteban Crespo Martínez**

**Cuenca – Ecuador  
2024**

**DEDICATORIA**

Para todas las personas que me apoyaron durante este proceso, creyeron en mí y me inspiraron a alcanzar mis metas.

### **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia, por su apoyo incondicional.

A mis maestros, por compartir su sabiduría.

A mis fieles mascotas, por llenar cada día de alegría  
y compañía.

Y sobre todo a Dios, porque sin Él nada hubiera sido  
posible.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTOS .....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iii
ÍNDICES DE FIGURAS, TABLAS Y ANEXOS .....	iv
Índice de figuras .....	iv
Índice de tablas .....	iv
Índice de anexos .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	v
1. Introducción .....	1
1.1. Objetivos .....	1
1.1.1. Objetivo general .....	1
1.1.2. Objetivos específicos .....	1
2. Marco teórico .....	2
2.1. Marketing .....	2
2.1.1. Proceso del marketing .....	2
2.1.2. Cuatro P del marketing .....	2
2.1.3. Marketing estratégico .....	2
2.1.4. Marketing digital .....	2
2.2. Investigación de mercados .....	2
2.2.1. Tipos de la investigación de mercados .....	3
2.2.2. Procedimiento de la investigación de mercados .....	3
2.3. Gestión comercial o gerencia de ventas .....	3
2.4. Comercio electrónico (e-commerce) .....	3
2.4.1. Etapas del comercio electrónico .....	3
2.5. Comercio móvil (m-commerce) .....	3
2.6. Logística electrónica (e-logistics) .....	4
2.7. Legislación ecuatoriana .....	4
2.7.1. Legislación de comercio electrónico, protección de datos, derechos y defensa de consumidor .....	4
2.7.2. Legislación sobre importaciones y exportaciones .....	4
2.8. Importación .....	4
2.8.1. Regímenes de importación en Ecuador .....	4
2.8.2. Tributos al comercio exterior en Ecuador .....	5
2.9. Exportación .....	5
2.9.1. Regímenes de exportación en Ecuador .....	5
2.9.2. Proceso de exportación en Ecuador .....	5
2.9.3. Aforos en el proceso aduanero .....	6
2.10. Mecanismos de pago .....	6
2.10.1. Botón de pago .....	6
2.10.2. Billetera digital o electrónica .....	6
3. Métodos .....	6
4. Resultados y discusión .....	9
4.1. Análisis de texto .....	9
4.2. Análisis detallado de los conglomerados .....	12
4.2.1. Conglomerado 1: latin, america, country, regulation, security, decision .....	12
4.2.2. Conglomerado 2: study, descriptive, quantitative, documentary, experimental, methodology .....	12
4.2.3. Conglomerado 3: effective, economy, labor, productivity, entrepreneurship, competitiveness .....	13
4.2.4. Conglomerado 4: change, market, product, addition, small, increase .....	14
4.2.5. Conglomerado 5: network, social, consider, competitive, advantage, operation .....	15
4.2.6. Conglomerado 6: pandemic, face, covid, cause, project, situation .....	16
5. Conclusiones .....	17
6. Referencias .....	17

# ÍNDICES DE FIGURAS, TABLAS Y ANEXOS

## Índice de figuras

Figura 1 <i>Flujograma PRISMA</i> .....	8
Figura 2 <i>Nube de las palabras más relevantes</i> .....	10
Figura 3 <i>Diagrama de los grupos generales de conglomerados léxicos</i> .....	10
Figura 4 <i>Gráfica de correspondencia factorial de palabras de uso frecuente</i> .....	11
Figura 5 <i>Esquema de grupos de palabras</i> .....	11

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Número de artículos identificados y aceptados por bases de datos</i> .....	7
Tabla 2 <i>Número de artículos aceptados por diversas razones</i> .....	7
Tabla 3 <i>Frecuencia de las cincuenta palabras más usadas</i> .....	9
Tabla 4 <i>Estrategias, herramientas y usos de la comunicación digital en el marketing de las PYMES de Colombia, México, Perú, Ecuador y Argentina</i> .....	14

## Índice de anexos

Anexo 1 <i>Matriz de revisión de literatura</i> .....	23
---	----

# **Comercio electrónico y gestión comercial en Latinoamérica: una revisión sistemática de literatura**

## **Resumen**

Este artículo pretende comprender, a través de una revisión sistemática de literatura y un análisis textométrico realizado con IRAMUTEQ, la relación entre el comercio electrónico (CE) y la gestión comercial (GC), además de las estrategias aplicadas en este ámbito en el contexto latinoamericano. Se utilizó la metodología PRISMA 2020, que contempló tres fases: (1) identificación, donde se consideró las bases científicas de Scielo, Scopus, Emerald, Redalyc y ResearchGate; (2) evaluación; y (3) inclusión. En los resultados y discusión, se detallan los seis conglomerados generados con IRAMUTEQ. Finalmente, en la conclusión, se demuestra: (1) la relación que debe existir entre el CE y la GC. (2) Las variables que han considerado las empresas en la GC en el CE. (3) Las estrategias que deben contemplarse en base a la GC en organizaciones que consideran al CE como un canal comercial.

## **Palabras clave**

- Comercio electrónico, e-commerce, gestión comercial, negocios, estrategias.

# **Electronic commerce and commercial management in Latin America: a systematic literature review**

## **Abstract**

This article aims to understand, through a systematic literature review of and a textometric analysis performed with IRAMUTEQ, the relationship between electronic commerce (EC) and commercial management (CM), as well as the strategies applied in this field in the Latin American context. The methodology used was PRISMA 2020, which included three phases: (1) identification where the scientific bases of Scielo, Scopus, Emerald, Redalyc, and ResearchGate were considered; (2) evaluation; and (3) inclusion. In the results and discussion, the six clusters generated with IRAMUTEQ are detailed. Finally, in the conclusion, it is demonstrated: (1) the relationship that must exist between the EC and the CM. (2) The variables that companies have considered in the CM in the EC. (3) The strategies, based in CM, that should be considered in organizations that apply EC as a commercial channel.

## **Keywords**

- Electronic commerce, e-commerce, commercial management, business, strategies.