

FACULTAD DE INGENIERÍA



Carrera de Ingeniería Industrial

“MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA CON LA INTEGRACIÓN DEL E-COMMERCE EN EMPRESAS AGROINDUSTRIALES”: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTIFICA EN LOS ULTIMOS 10 AÑOS.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autora:

Sandy Jeannette Marquina Nieto

Asesor:

Ing. Gonzalo Hugo Díaz García

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A DIOS, quien está presente en cualquier lugar, en cualquier momento, circunstancia y hasta donde permita que sea yo; por brindarme la dicha de la salud y bienestar físico y espiritual.

A MI MADRE, quien me vio nacer y que en sus enseñanzas y sus buenas costumbres han creado en mi sabiduría haciendo que hoy tenga el conocimiento de lo que soy.

AGRADECIMIENTO

A MIS DOCENTES; como parte de mi formación profesional, por brindarme este trabajo como mutua ayuda en mi carrera y por el tiempo prestado para la revisión del presente Proyecto.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	17

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Estudios incluidos con las características consideradas en la revisión sistemática.	13
Tabla 2 : Porcentaje de participación por país de origen encontrado en los estudios incluidos	20
Tabla 3 : Porcentaje de participación por Universidad encontrado en los estudios incluidos	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Proceso de selección de los estudios encontrados e incluidos en la revisión sistemática	15
Figura 2 : Participación de bases de datos en los 20 estudios incluidos.....	17
Figura 3 : Participación de temas en los 20 estudios incluidos.	17
Figura 4 : Participación de idioma en los 20 estudios incluidos.....	18
Figura 5 : Participación de año de publicación en los 20 estudios incluidos	19

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar los estudios relacionados a la gestión logística con la integración del e-commerce en empresas agroindustriales publicados durante los últimos 10 años, donde se encuentren información relevante como casos de estudios, aplicaciones y definiciones conceptuales, que sustenten la investigación.

La búsqueda se desarrolló en las bases de datos Google Académico, Scielo y Redalyc encontrándose 38 estudios, con la aplicación de las palabras claves y la ecuación booleana (Logística E-Commerce) OR (E-Commerce Agroindustrial) AND (Logística Agroindustrial).

Los resultados obtenidos de las características de los 20 estudios incluidos arrojaron que el tema con mayor relación a las variables fueron las definiciones conceptuales con el 30%, la base de datos fue Google Académico con el 60%, el idioma español con el 65%, el año 2018 tuvo mayor comportamiento con el 25%. Colombia fue el país de mayor relevancia con el 20% y la Universidad Nacional de Costa Rica fue la de mayor participación con relación a procedencia con el 10%.

La limitación encontrada fue que no existen muchas investigaciones en el sector agroindustria. Por otro lado, la recomendación para próximas investigaciones es enfocarse en realizar una búsqueda más práctica para no albergar mucho tiempo buscando información.

PALABRAS CLAVES: "Logística E-Commerce" "E-Commerce Agroindustrial"
"Logística Agroindustrial".

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las soluciones de logística integrada ofrecen posibilidades de gestionar los procesos de logística en compra online, incluso cuando alguna de las partes fundamentales de la misma, no se completa; en este caso, la entrega a domicilio. Los sistemas integrales de logística son un excelente ejemplo de ello, la simplicidad de poder gestionar stocks, entregas, devoluciones, etc. sin moverse del establecimiento, es uno de los puntos fuertes de la logística actual (Rojas, L. 2015).

Los estudios analizados demuestran información sustentable con respecto a casos de estudios, aplicaciones y definiciones conceptuales relacionado al tema central de la investigación, donde Coladas, C. (2018), declara en su estudio que genero incrementar de 17 a 26 pedidos en las 6 semanas desde que se integra el sistema debido a la creciente visibilidad de las tiendas a través de la web, donde se manifiesta la gestión de logística, añadiendo versatilidad a la compañía, dotando a las tiendas receptoras de una gestión eficiente y adaptada a sus exigencias. De modo similar Ferreirinha, C. (2014), menciona en su estudio que la integración del comercio electrónico con la logística permitió recoger pedidos realizados en una tienda en línea a través de un punto de recogida, con un duró un promedio de 12 minutos reduciendo las colas de los clientes, devoluciones y procesos de reclamos en un 25%, además de reformulas el servicio Click & Pick, con una reducción de tiempo de un 50%. Así mismo Meléndez, V. (2018), define las estrategias más sobresalientes en la logística del comercio electrónico el cross docking, merge in transit, drop shipping y click and collect.

Por otro lado, Álvarez, D., & Correa, E. (2016), menciona que el e-commerce está relacionado directamente con una serie de variables como el pago, el servicio al cliente, cambios tecnológicos, abastecimiento, compras y la distribución física internacional para determinar el impacto sobre la cadena logística para lograr optimizar los cambios y absorberlos de una manera que agilice los procesos y los haga más productivos. Igualmente, Araujo, A., Matsuoka, É., Ung, J., Hilsdorf, W. & Sampaio, M. (2013), indican que la logística y el e-commerce demuestran cada vez más que esta integración puede reducir los costos y proporcionar a las empresas una mejor ventaja competitiva; esto lo respalda Campos, J. (2016), manifestando que es una herramienta que está generando grandes cambios a nivel organizacional, sobre todo en los procesos logísticos donde genera un valor agregado para el cumplimiento de la productividad. Por último Zanneti, M., Marocco, A. & Campos J. (2014), establece que las cuestiones más relevantes para el éxito del comercio electrónico es la capacidad de las organizaciones para ofrecer servicios logísticos de calidad, especialmente en distribución y entrega de productos solicitados.

Con relación a logística integrada con e-commerce aplicado a la agroindustria Ruiz, A. Caicedo, A. & Orjuela, J. (2015), menciona en su estudio que la evolución de la integración de la Cadena de Suministro (ICS) ha sido un tema ampliamente abordado debido a su importancia estratégica; no obstante, existen pocos estudios de integración en cadenas agroindustriales. Los resultados muestran que los mecanismos de integración externa más utilizados han sido el intercambio de información y la toma de decisiones conjunta, mientras que las medidas de desempeño usadas con mayor frecuencia han sido los costos, la utilidad, el rendimiento de la inversión y los niveles de inventario. De igual manera Perdigón, R. &

Viltres, H. (2020), refiere que la agroindustria constituye un avance progresivo en el desarrollo de las naciones utilizando tecnologías digitales y la aplicación de modelos de negocios electrónicos en este sector es un tema de interés para la comunidad científica internacional.

La pregunta diseñada en la revisión sistemática es ¿Qué se conoce sobre la gestión logística con la integración del e-commerce en empresas Agroindustriales publicado durante los últimos 10 años?", la cual con la respuesta se estará respondiendo la investigación.

El objetivo de la investigación es analizar todos los estudios relacionados a la gestión logística con la integración del e-commerce en empresas agroindustriales publicados durante los últimos 10 años, donde se encuentren información relevante como casos de estudios, aplicaciones y definiciones conceptuales, que sustenten la investigación.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La revisión sistemática es el tipo de investigación utilizada en este estudio, además de utilizar la metodología PRISMA la cual manifiesta (Pérez, C. 2012), que es una herramienta que mejora la calidad y la transparencia de las revisiones sistemáticas

Los criterios tomados en cuenta para la selección de estudios han sido solo artículos científicos, en idioma español, inglés y portugués, y lo más importante publicados solo durante los últimos 10 años a nivel internacional. Así mismo la pregunta a responder en esta revisión sistemática es ¿Qué se conoce sobre la gestión logística con la integración del e-commerce en empresas Agroindustriales publicado durante los últimos 10 años?".

La búsqueda de la información ha sido consultada en las bases de datos Google Académico, Scielo y Redalyc encontrándose 38 estudios relacionados a tema principal de la investigación "Gestión logística con la integración del e-commerce en empresas agroindustriales publicados durante los últimos 10 años".

La estrategia de búsqueda utilizada en la revisión sistemática fue con las palabras claves y la ecuación lógico booleana (Logística E-Commerce) OR (E-Commerce Agroindustrial) AND (Logística Agroindustrial), donde los estudios que coincidían a las palabras claves se consideraron para su análisis posterior como parte del desarrollo de la investigación.

En primera instancia se procedió a eliminar 10 estudios que se encontraban duplicados en diferentes bases de datos con relación a los títulos. Asimismo, después del análisis de cada estudio encontrado se procedió a excluir 8 investigaciones porque no cumplían con el objeto y variables de la investigación, así mismo no se encontraban dentro de los criterios establecidos en la investigación como estar fuera de los 10 años permitidos y el contenido no tenía información o datos relevantes.

Finalmente se incluyeron 20 estudios que respondían la pregunta de investigación ¿Qué se conoce sobre la gestión logística con la integración del e-commerce en empresas Agroindustriales publicado durante los últimos 10 años?”, por contener información valiosa como casos de estudios, aplicaciones y definiciones conceptuales.

En la tabla 1 que a continuación se presenta se encuentran los 20 estudios incluidos en el proceso final, demostrado con las características más idóneas como base de datos, título del estudio, universidad de procedencia, autor, año y país de origen.

Tabla 1 : Estudios incluidos con las características consideradas en la revisión sistemática.

Nº	Base De Datos	Título del Estudio	Universidad	Autor	Año	País
1	Scielo	Logística reversa no comércio eletrônico: um estudo de caso.	Fei University Cente	Araujo, A., Matsuoka, É., Ung, J., Hilsdorf, W. & Sampaio, M.	2013	Brasil
2	Redalyc	daptação da metaheurísticas grasp como alternativa para melhorar o desempenho da logística aplicada ao e - commerce	Instituto Federal De Educação	Zanneti, M., Marocco, A. & Campos J.	2014	Brasil
3	Google Académico	Modelos logísticos de alargamento geográfico de entregas no formato Click & Pick : o Caso do e-commerce da Sonae MC.	Univesidade Catolica Portuguesa	Ferreirinha, C.	2014	Portugal
4	Google Académico	Análisis del E-commerce en Colombia y retos logísticos para este sector	Universidad Militar Nueva Granada	Campos, J	2016	Colombia
5	Google Académico	E-commerce influencia cambios en el sector de logística nacional	Universidad Nacional De Costa Rica	Luis Rojas Loaiciga	2015	Costa Rica
6	Google Académico	El impacto del e-commerce en la cadena logística de las empresas importadoras de la ciudad de Medellín	Tecnológico De Antioquia	Álvarez Montoya, D., & Correa Patiño, E	2016	Colombia
7	Google Académico	Integración externa en las cadenas de suministro agroindustriales Una revisión al estado del arte	Universidad Distrital Francisco Jose De Caldas	Ruiz, A.Caicedo, A.& Orjuela, J	2015	Colombia
8	Google Académico	Los negocios electrónicos en la agroindustria cubanalos negocios electrónicos en la agroindustria cubana	Universidad De Las Ciencias Informáticas	Perdigón, R. & Viltres, H.	2020	Cuba
9	Google Académico	Logística del comercio electrónico: cross docking, merge in transit, drop shipping y click and collect	Instituto Politécnico Nacional México	Meléndrez, V	2018	Mexico
10	Google Académico	Implementación e integración de aplicaciones de gestión logística con plataformas e-commerce.	Universidade De Vigo	Coladas, C.	2018	España
11	Google Académico	Logística en el e-commerce. Un caso de estudio	Universidad Politécnica De Cartagena	Toro Martínez, Juan José del	2017	España
12	Google Académico	Reingeniería de proceso de logística e-commerce	Universidad De La Defensa Nacional	Mage, Mauricio Jesús Romano, Agustín	2018	Argentina
13	Google Académico	Estruturação de um processo de e-commerce para uma cooperativa agroindustrial utilizando a metodologia do design for lean six sigma	Universidade Estadual De Maringá -	MARTINS MACIEL	2018	Brasil
14	Google Académico	Minimalist-clothes (e-commerce) : estudio de la gestión, logística y proceso productivo con el objetivo de encontrar nuevos proveedores y reducir costes	Universidad De Cantabria	Dito Iranzo, Álvaro Leopoldo	2017	España

15	Scielo	E-commerce vs. Tienda física. El packaging como elemento de influencia en la compra	Glasgow Caledonian University	Abdelazim-Mohamed, N.B., García-Medina, I., González-Romo, Z.F.	2019	Mexico
16	Scielo	Differences in Buyer Journey between High- and Low-Value Customers of E-Commerce Business	Universidad Técnica De Košice	Kakalejčík, Lukáš, Bucko, Jozef, Vejačka, Martin	2019	Eslovaquia
17	Scielo	Marketing + internet = e-commerce: oportunidades y desafíos	Universidad Nacional Mayor De San Marcos	Barrientos Felipa, Pedro	2017	Peru
18	Scielo	Analysis of social factors and their relationship with perceived risk for e-commerce purchases	Universitaria Esumer	Sánchez-Alzate, James Ariel, Sánchez-Torres, Javier A.	2017	Colombia
19	Scielo	La confianza y el control percibido como antecedentes de la aceptación del e-commerce: Una investigación empírica en consumidores finales	Universidad Autónoma De Tamaulipas	Meléndez Ruiz, Enrique Ismael, Ábrego Almazán, Demian, Medina Quintero, José Melchor	2018	Mexico
20	Scielo	Web 2.0, Social Networks and E-commerce as Marketing Tools	Universidad Nacional De Costa Rica	Mata, Francisco J, Quesada, Ariella	2014	Costa Rica

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los 20 estudios incluidos en la revisión sistemática han tenido un proceso de búsqueda y selección de las investigaciones excluidas e incluidas como se demuestra en el siguiente diagrama de flujo.

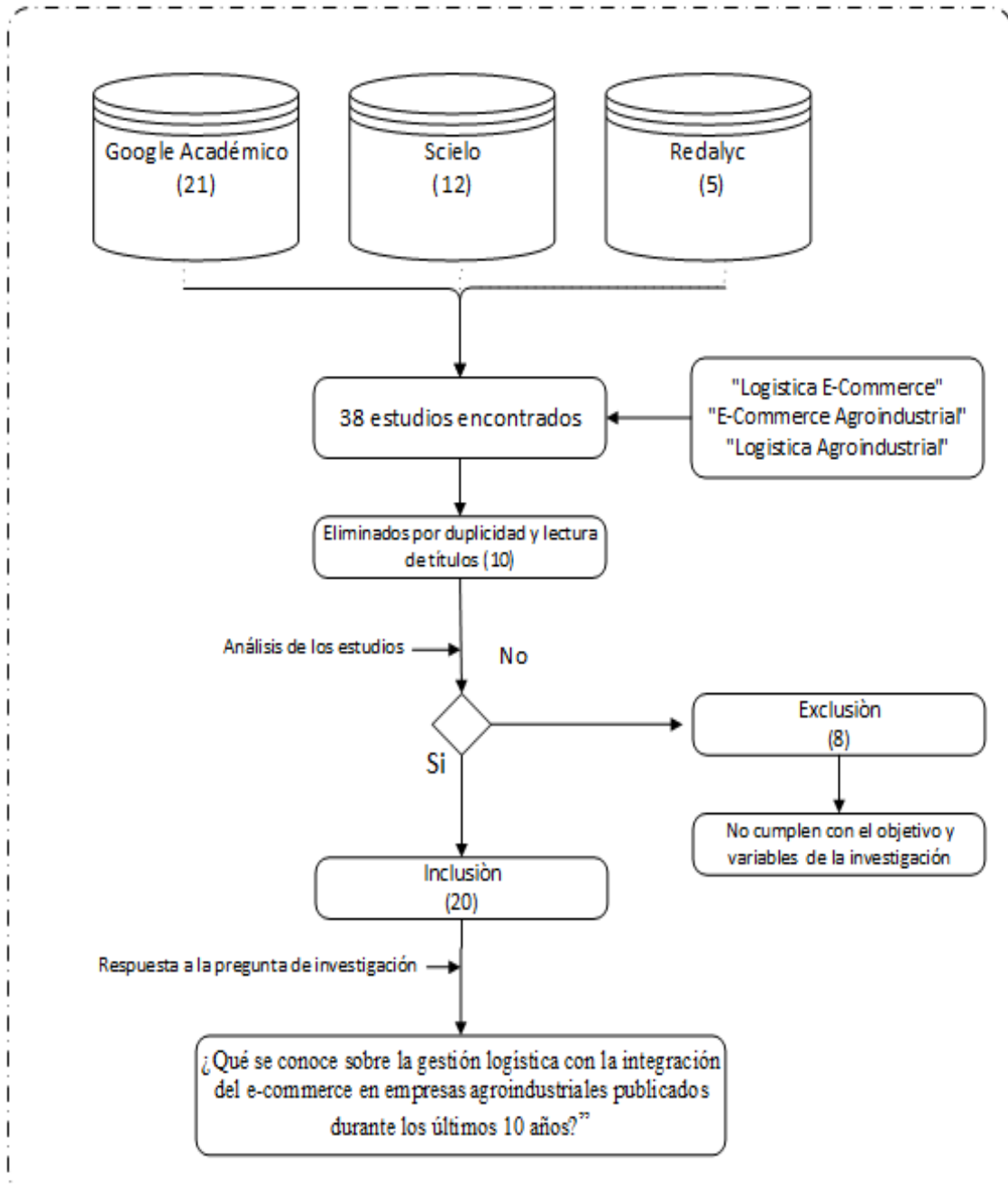


Figura 1 : Proceso de selección de los estudios encontrados e incluidos en la revisión sistemática

Los hallazgos encontrados en los estudios analizados han sido casos de estudios, aplicaciones y definiciones sobre la gestión de logística con la integración del e-commerce en empresas agroindustriales publicadas durante los últimos 10 años, que sustentan la investigación, de esta manera esta información servirá como antecedentes y soluciones a propuestas de e-commerce en investigaciones posteriores, con el respaldo de los autores que también han desarrollado sus investigaciones tanto de manera directa como indirecta, logrando sus objetivos.

De manera comparativa se interpretará los resultados obtenidos de los 20 estudios incluidos con relación a las características a nivel general como tema encontrado en los estudios, base de datos, idioma de publicación, año de publicación, país de origen y universidad de procedencia, de esta manera se demostrará las características más influyentes en el desarrollo de los estudios seleccionados.

Como parte de los hallazgos encontrados en los 20 estudios incluidos los temas con mayor impacto han sido las definiciones conceptuales con 6 participaciones teniendo el 30% del total, así mismo las aplicaciones del e-commerce ha tenido 5 publicaciones con el 25%, seguido de caso de estudio en el e-commerce con 4 estudios con el 20%. Por último, el tema logístico y comercio electrónico ha tenido 3 publicaciones en los estudios analizados con una participación del 15% y logística agroindustrial con solo 2 estudios demostrando una participación del 10%, con estos temas se ha sustentado la revisión sistemática en desarrollo y los temas que mayor aporte han tenido a esta investigación.

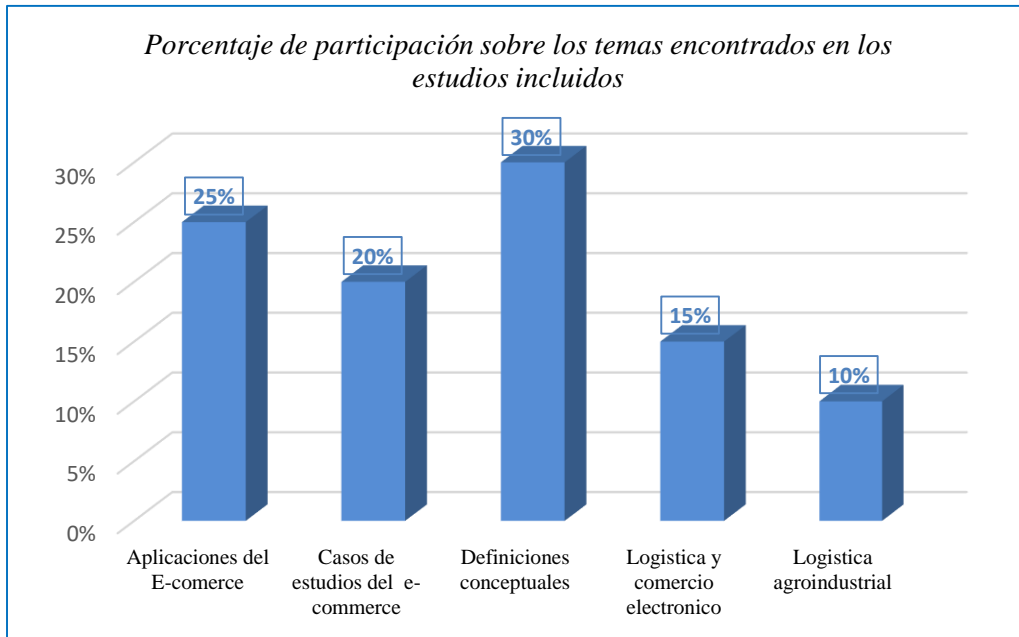


Figura 3 : Participación de temas en los 20 estudios incluidos.

Las bases de datos encontradas en los 20 estudios incluidos están representadas porcentualmente por Google Académico con el 60% de estudios con 12 artículos, siendo esta base de datos que cuenta con mayor cantidad en las publicaciones. Así mismo la base de datos Scielo fue la segunda con mayor cantidad de publicaciones con 7 estudios

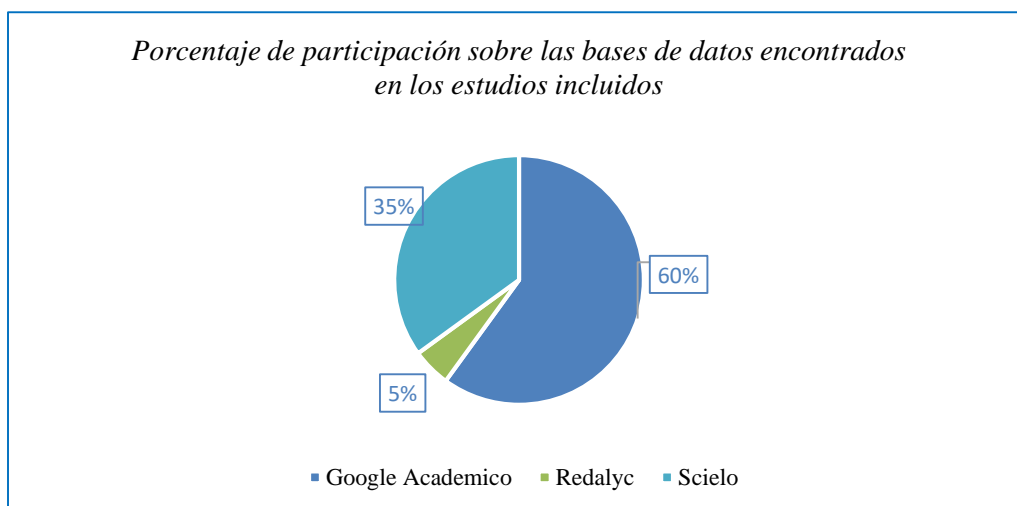


Figura 2 : Participación de bases de datos en los 20 estudios incluidos

representando el 35% y finalmente Redalyc fue la que tuvo menor cantidad con el 5% con 1 estudio.

Con relación al idioma encontrado en los estudios incluidos la mayor cantidad proviene del español, donde los investigadores en este idioma han tenido mayor alcance sobre el desarrollo de investigaciones relacionados a las variables con una participación del 65% con 13 publicaciones. De igual manera el idioma portugués ha tenido 4 estudios con el 20% de participación y para terminar se han publicado 3 estudios en idioma inglés con el 15% del total.

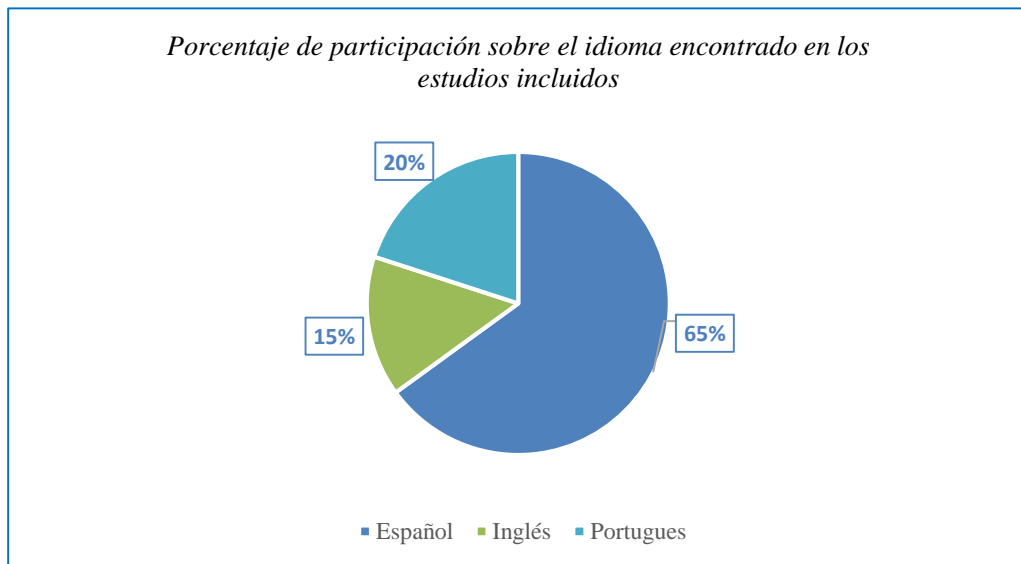


Figura 4 : Participación de idioma en los 20 estudios incluidos.

Con relación a los 20 estudios incluidos las publicaciones que mayor cantidad han tenido con respecto al año, ha sido el 2018 siendo este año de mayor interés en publicaciones con el 25% con 5 publicaciones. De igual manera en el año 2017 se han publicado el 20% con 4 estudios. Por otro lado, en el año 2014 también ha existido interés en los investigadores donde se han publicado el 15% con 3 estudios, en los años 2015, 2016 y 2019 se han publicado igual cantidad de estudios con el 10% con 2 estudios cada uno y por último en los años 2013 y 2020 se han publicado la menor cantidad de estudios representadas con el 5%

con solo una publicación. Es importante mencionar que, durante los últimos 10 años en los años 2010, 2011 y 2012 no se han encontrado ningún estudio que hay sido publicada en los estudios seleccionados e incluidos en la investigación.

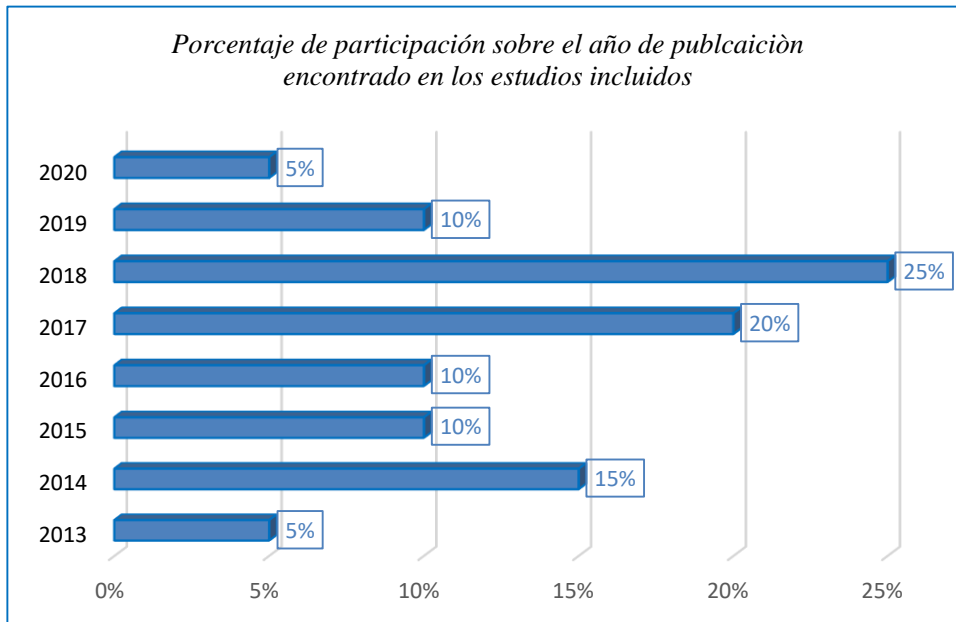


Figura 5 : Participación de año de publicación en los 20 estudios incluidos

Para demostrar la participación de los 20 estudios incluidos según país de origen se ha diseñado la siguiente tabla donde se visualiza que Colombia ha sido el país de mayor relevancia dentro de los países de origen con el 20% de estudios con 4 publicaciones. Del mismo modo Brasil, España y México han tenido igual participación con 3 estudios cada uno con un porcentaje del 15%. Por consiguiente, Costa Rica también ha sido participe de estudios de acuerdo al lugar de origen con el 10% con una participación de 2 publicaciones. Para terminar Argentina, Cuba, Eslovaquia, Perú y Portugal solo tuvieron 1 estudio con origen en dichos países con una participación del 5%.

Tabla 2 : Porcentaje de participación por país de origen encontrado en los estudios incluidos

Pais de Origen	Cantidad de Estudios	Porcentaje
Argentina	1	5%
Brasil	3	15%
Colombia	4	20%
Costa Rica	2	10%
Cuba	1	5%
Eslovaquia	1	5%
España	3	15%
Mexico	3	15%
Peru	1	5%
Portugal	1	5%
Total	20	100%

Para finalizar con los resultados encontrados en los 20 estudios incluidos en la revisión sistemática, en la siguiente tabla se observa las universidades donde han sido publicados los estudio, recalcando la cantidad de cada uno con su respectivo porcentaje en la cual demuestra el interés y el grado comparativo de investigación en ellas, donde la Universidad Nacional De Costa Rica ha sido la que mayor interacción ha tenido y ha buscado ser partícipe de esta lista con solo 2 estudios teniendo una participación del 10% del total,

Tabla 3 : Porcentaje de participación por Universidad encontrado en los estudios incluidos

Universidad	Cantidad de Estudios	Porcentaje
Universidad Nacional Mayor De San Marcos	1	5%
Universidad Politécnica De Cartagena	1	5%
Universidad Técnica De Košice	1	5%
Fei University Cente	1	5%
Glasgow Caledonian University	1	5%
Instituto Federal De Educação	1	5%
Instituto Politécnico Nacional México	1	5%
Tecnológico De Antioquia	1	5%
Universidad Autónoma De Tamaulipas	1	5%
Universidad De Cantabria	1	5%
Universidad De La Defensa Nacional	1	5%
Universidad De Las Ciencias Informáticas	1	5%
Universidad Distrital Francisco Jose De Caldas	1	5%
Universidad Militar Nueva Granada	1	5%

Universidad Nacional De Costa Rica	2	10%
Universidade De Vigo	1	5%
Universidade Estadual De Maringá - Universitaria Esumer	1	5%
Univesidade Catolica Portuguesa	1	5%
Total General	20	100%

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

En la revisión sistemática se conocieron estudios relacionados a las variables y temas sobre la gestión de logística con la integración del e-commerce en empresas agroindustriales publicadas durante los últimos 10 años, donde estos estudios sustentan la veracidad de las investigaciones por ser de carácter científico demostrado en casos de estudios, aplicaciones y definiciones conceptuales donde autores de diferentes nacionalidades han aportado y logrado resultados eficientes a nivel experimental y descriptivo, favoreciendo la solución de problemas logísticos y logrando la reducción de costos e incrementando la productividad de las organizaciones, respondiendo de esta manera la pregunta propuesta al inicio de la investigación ¿Qué se conoce sobre la gestión logística con la integración del e-commerce en empresas Agroindustriales publicado durante los últimos 10 años?".

Con relación a los resultados encontrados de los 20 estudios incluidos en la revisión sistemática de acuerdo a las características más importantes se obtuvo lo siguiente: Con relación a los temas con mayor relación a las variables fueron las definiciones conceptuales con el 30%, seguido de la base de datos con más alcance fue Google Académico con el 60% de estudios, con relación al idioma el español ha tenido una participación del 65%, el año 2018 tuvo mayor comportamiento con el 25%. Colombia ha sido el país de mayor relevancia dentro de los países de origen con el 20% y por último con relación a la universidad de procedencia la Universidad Nacional De Costa Rica ha sido la que mayor participación ha tenido teniendo una participación del 10% del total,

La revisión sistemática de literatura científica brinda un aporte de información a futuros investigadores sobre gestión logística con integración de e-commerce en empresas agroindustriales, permitiendo responder a soluciones logísticas.

Las limitaciones encontradas en la investigación están relacionadas directamente con los estudios que no tienen relación directa con las variables y el sector, en el mayor de los casos solo se encuentra información con las variables, permitiendo limitar a obtener información netamente del sector esto demuestra que no existen muchas en el sector agroindustria. Por otro lado, la recomendación para próximas investigaciones es enfocarse en realizar una búsqueda más práctica y minuciosa para no albergar mucho tiempo buscando información.

REFERENCIAS:

- Abdelazim, N, García, I., & González, Z. (2019). E-commerce vs. tienda física. El packaging como elemento de influencia en la compra. *RIIT. Revista internacional de investigación e innovación tecnológica*, 7(38) Recuperado en 12 de julio de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-97532019000300001&lng=es&tlng=es
- Álvarez, D., & Correa, E. (2016). El impacto del e-commerce en la cadena logística de las empresas importadoras de la ciudad de Medellín. *Revista En-Contexto / ISSN: 2346-3279*, 6(8), 127-139. Recuperado a partir de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/480>
- Araujo, A., Matsuoka, É., Ung, J., Hilsdorf, W. & Sampaio, M. (2013). Logística reversa no comércio eletrônico: um estudo de caso. *Gestão & Produção*, 20(2), 303-320. <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2013000200005>
- Barrientos, P. (2017) Marketing + internet = comercio electrónico: oportunidades y desafíos. *Revista Finanzas y Política Económica*, 9 (1), 41-56. <https://dx.doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2017.9.1.3>
- Campos, J.(2016).Análisis del E-commerce en Colombia y retos logísticos para este sector. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15518/CAMPOS%20SALDA%20C3%91A%20JAIME%20LEONARDO%202016.pdf?sequence=1>
- Rojas, L. (2015). E-commerce influencia cambios en el sector de logística nacional. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10654/15518>.

- Coladas, C. (2018). Implementación e integración de aplicaciones de gestión logística con plataformas e-commerce. Recuperado de <http://castor.det.uvigo.es:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/293/TFG%20Cristina%20Posada%20Coladas-Guzm%C3%A1n.pdf?sequence=1>
- Dito, A. (2017). Minimalist-clothes (e-commerce) : estudio de la gestión, logística y proceso productivo con el objetivo de encontrar nuevos proveedores y reducir costes. Recuperado de <https://193.144.193.20/xmlui/handle/10902/12089>
- Ferreirinha, C. (2014). Modelos logísticos de alargamiento geográfico de entregas no formato Click & Pick : o caso do e-commerce da Sonae MC. Recuperado de <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/17012>
- Kakalejčík, L, Bucko, J. & Vejačka, M. (2019). Differences in Buyer Journey between High- and Low-Value Customers of E-Commerce Business. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 14(2), 47-58. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-18762019000200105>
- Mage, M. & Romano, A. (2018). Reingeniería de proceso de logística e-commerce. Recuperado de <https://rdu.iaa.edu.ar/handle/123456789/2166>
- Martins, M. (2018). "Estruturação de um processo de e-commerce para uma cooperativa agroindustrial utilizando a metodologia do design for lean six sigma". Recuperado de http://www.dep.uem.br/gdct/index.php/dep_tcc/article/view/1551
- Mata, F. & Quesada, A. (2014). Web 2.0, Social Networks and E-commerce as Marketing Tools. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 9(1), 56-69. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-18762014000100006>

- Meléndez, E., Ábrego, D. & Medina, J. (2018). La confianza y el control percibido como antecedentes de la aceptación del e-commerce: Una investigación empírica en consumidores finales. *Nova scientia*, 10(21), 655-677. <https://dx.doi.org/10.21640/ns.v10i21.1611>
- Meléndrez, V.(2018).Logística del comercio electrónico: cross docking,merge in transit, drop shipping y click and collect. Recuperado de http://www.cientifica.esimez.ipn.mx/manuscritos/V22N2_105_112.pdf
- Perdigón, R. & Viltres, H. (2020). Los negocios electrónicos en la agroindustria cubanalos negocios electrónicos en la agroindustria cubana. Recuperado de <http://www.informaticahabana.cu/sites/default/files/ponencia-2020/MUL17.pdf>
- Rojas, L.(2015).E-commerce influencia cambios en el sector de logística nacional. Recuperado de https://www.academia.edu/35382355/ULACIT_Gesti%C3%B3n_de_los_Negocios_Internacionales_e-commerce_influencia_cambios_en_el_sector_de_log%c3%8dstica_nacional
- Ruiz, A. Caicedo, A.& Orjuela, J.(2015).Integración externa en las cadenas de suministro agroindustriales: Una revisión al estado del arte. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5161366>
- Sánchez, J., & Sánchez, J. (2017). Análisis de factores sociales y su relación con el riesgo percibido para las compras de comercio electrónico. *DYNA* , 84 (200), 335-341. <https://dx.doi.org/10.15446/dyna.v84n200.54161>
- Toro, J. (2017). Logística en el e-commerce. Un caso de estudio. Recuperado de <https://repositorio.upct.es/handle/10317/6104>

Zanneti, M., Marocco, A. & Campos J. (2014). Adaptação da metaheurísticas grasp como

alternativa para melhorar o desempenho da logística aplicada ao e - commerce.holos,

vol. 5, 2014, pp. 320-332.Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio

Grande do Norte.Natal, Brasil.Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/4815/481547174027.pdf>