



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“FACTORES POR LOS QUE SE APLICA LA LOGÍSTICA INVERSA EN LAS EMPRESAS E-COMMERCE: REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración y Negocios Internacionales**

**Autores:**

Pamela Adriana Gamboa Ramon

Fátima Inés Noya Arellano

**Asesor:**

Mg. Randolph Ñiquen Levy

Lima – Perú

2020

## DEDICATORIA

A nuestros padres y a nuestros profesores por brindarnos su apoyo y soporte, para la realización del presente trabajo de investigación, les dedicamos el fruto de nuestro esfuerzo.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por haber permitido realizar este trabajo en equipo; asimismo, a nuestros padres y docentes quienes estuvieron presentes en los momentos cruciales del desarrollo de la presente revisión sistemática.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Total de artículos seleccionados de las bases de datos.....	9
Tabla 2: Clasificación de artículos por año.....	13
Tabla 3: Clasificación de artículos por revista.....	14
Tabla 4: Clasificación de artículos por palabras claves.....	17
Tabla 5: Clasificación de artículos por rama de estudio.....	18
Tabla 6: Definición de Comercio Electrónico por autor (es) .....	19
Tabla 7: Definición de Logística inversa por autor (es)... ..	20
Tabla 8: Motivo de devoluciones por autor (es).....	21
Tabla 9: Artículos extraídos de la base de datos Redalyc.....	32
Tabla 10: Artículos extraídos de la base de datos Scielo.....	35
Tabla 11: Artículos extraídos de la base de datos Ebsco Host.....	37
Tabla 12: Proceso de revisión.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Se detalla la cantidad de artículos encontrados y los filtros aplicados en la Base de Datos REDALYC.....	31
Figura 2: Se detalla la cantidad de artículos encontrados y los filtros aplicados en la Base de Datos SCIELO.....	31
Figura 3: Se detalla la cantidad de artículos encontrados y los filtros aplicados en la Base de Datos EBSCO HOST.....	32

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1:</i> Representación gráfica porcentual de los artículos encontrados en cada base de datos (Redalyc, Scielo y Ebsco Host) .....	8
<i>Gráfico 2:</i> Representación gráfica porcentual de los artículos seleccionados en cada base de datos (Redalyc, Scielo y Ebsco Host) .....	9

## RESUMEN

El presente artículo detalla los factores por los que se aplica la logística inversa en las empresas e-commerce (comercio electrónico), los cuales son de carácter esencial en las compañías que buscan satisfacer a sus clientes finales y brindar un óptimo servicio.

El propósito de este análisis sistemático es responder la siguiente interrogante ¿Cuáles son los factores por los que se aplica la logística inversa en las empresas e-commerce?, a partir de la revisión de la literatura científica de los últimos diez años. Para esta investigación se requirió el uso de tres fuentes de información secundarias, las bases de datos Redalyc, Scielo y Ebsco Host, los criterios de elección de los artículos fueron mediante la ecuación booleana que constaba de las palabras: logística inversa, comercio electrónico, devoluciones, e-commerce returns, e-logistics.

En la metodología utilizada se desarrollaron cuatro procesos: tipo de estudio, selección, clasificación y extracción, y resultados. Cada artículo fue filtrado de acuerdo con el año, país de procedencia, área de investigación, idioma y rama de estudio, generando la cantidad de 25 artículos a analizar. Por último, las investigaciones relacionadas a la logística inversa en las empresas e-commerce son escasas; por lo cual, este trabajo se puede tomar como una oportunidad para futuros proyectos sobre el tema elegido.

**PALABRAS CLAVES:** Logística inversa, comercio electrónico, devoluciones, e-commerce.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la década de los noventa, se inició una etapa revolucionaria para todas las industrias debido al avance tecnológico, el internet. De acuerdo con Barrientos (2017):

Internet se ha convertido en una de las herramientas centrales del desarrollo de las empresas, pero también de la economía de un país. Además, está brindándoles a los estrategas de marketing nuevas oportunidades para llegar a su cliente objetivo; en este marco, la prueba de validez es uno de los mayores beneficios financieros para la empresa. Por otro lado, el internet, al afectar directamente el entorno en que se desarrolla la empresa, influye directamente en la productividad de esta y, por tanto, en el comportamiento económico del país.

El desarrollo de esta gran herramienta permitió que el comercio entre países y regiones sea más práctico ya que se empezó a generar la compra y venta de productos o servicios a través de una plataforma digital sin la necesidad de acercarse a una tienda física. El también llamado "E-commerce" o comercio electrónico se puede definir como cualquier actividad comercial que involucra transacciones o intercambio de información utilizando dispositivos tecnológicos fijos o móviles, considerando desde una sencilla operación, hasta el uso de sistemas de información robustos (Tavera y Londoño, 2014) el cual no solo permite que las empresas puedan ofrecer sus productos; sino que también, es una ventana con acceso global. Ang y Tan (2018) afirman que la iniciativa del comercio electrónico se debió principalmente a su alcance a los clientes a nivel mundial y a hacer sentir su presencia en los mercados extranjeros; de esta manera, otras personas puedan conocer la marca y las

empresas puedan negociar internacionalmente con estos potenciales clientes. De acuerdo con Russo, Confente y Masorgo (2019):

La familiaridad de los consumidores con el comercio electrónico está creciendo, así como su propensión a compartir experiencias y sentimientos de compra en línea, dando retroalimentación sobre lo que han comprado, por ejemplo, a través del boca a boca. Por lo tanto, los minoristas electrónicos están considerando la satisfacción del consumidor como un elemento importante a estudiar.

A través del canal e-commerce, hacer efectiva una venta genera un proceso logístico ligeramente diferente al tradicional. Russo, Confente y Masorgo (2019) afirman que:

Si bien el escenario de venta minorista de comercio electrónico trajo varios beneficios, también introdujo nuevos desafíos para los profesionales ya que ha surgido la diferencia entre la distribución física y la distribución en línea. En primer lugar, se pide a los consumidores que lleguen a una tienda física, mientras que, en segundo lugar, se requiere que los minoristas gestionen el proceso de cumplimiento. En otras palabras, ha generado complejidad en la parte de la cadena de suministro que entrega productos directamente al consumidor, el cual representa el único contacto personal existente.

Sin embargo, en este canal se ha observado que existen numerosos casos donde el cliente desiste de su compra. Según la revista Marketing Digital en el 2019, la tasa de devolución en el terreno del e-commerce se sitúa en un 20% y alcanza a un 30% como en

sectores de moda. El proceso de retorno del producto comprado es considerado logística inversa. De acuerdo con Gómez (2010):

La logística es llamada inversa, debido que el flujo del producto, la información y el dinero van en dirección contraria desde el punto del uso al de origen o reproceso, lo cual es contrario al flujo tradicional de la cadena de suministro que es desde el punto de origen (empresa-proveedor) hasta el punto final (distribuidores-clientes).

El principal objetivo de esta investigación es analizar la literatura científica sobre los factores que influyen en las empresas e-commerce para la aplicación de la logística inversa. Para ello, se contará con diversos artículos previamente seleccionados especializados en el tema a tratar con la finalidad de cumplir con el objetivo planteado.

Para finalizar, el presente trabajo de investigación científica está organizado en: capítulo II definir la metodología utilizada, capítulo III se describe los resultados obtenidos, capítulo IV se especifican las discusiones y el capítulo V describe las conclusiones y conclusiones, adicionalmente se detallan las referencias bibliográficas y los anexos.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### *Tipo de estudio*

La presente investigación se realizó mediante la metodología de revisión sistemática de la literatura científica ya que es una herramienta esencial para sintetizar la información disponible, incrementar la validez de las conclusiones de estudios individuales e identificar áreas de incertidumbre donde sea necesario realizar investigación (Ferreira, Urrútia y Alonso-Coello, 2011). La pregunta de investigación establecida fue la siguiente: ¿Cuáles son los factores por los que se aplica la logística inversa en las empresas e-commerce?

### *Proceso de Selección*

Para el proceso de búsqueda general de los artículos se utilizaron las siguientes palabras claves: “devoluciones”, “e-commerce”, “logística inversa”, “comercio electrónico”, “reverse logistic”, “gestión logística”, “e-logistics”. Los filtros limitadores utilizados fueron (texto completo), debido a que era necesario leer el artículo completo y que su formato sea descargable, fecha de publicación (2010-2020) ya que el presente trabajo es una revisión de la literatura de 10 años, tipo de recurso (publicaciones académicas, artículos y revistas) ya que son válidos para la revisión. La primera base de datos utilizada fue REDALYC, donde se investigó con las siguientes palabras clave: “Logística inversa”, “gestión comercial” y “devolución de productos e-commerce”. En esta plataforma se obtuvo una gran cantidad de artículos; sin embargo, al aplicar los filtros establecidos anteriormente y el descarte por rama a investigar, el número de documentos se redujo a 790 artículos. (Ver anexo 1)

SCIELO fue la segunda base de datos que se utilizó para la presente revisión

Sistemática. Las palabras claves fueron: “Logística reversa”, “Reverse logistics/e-commerce”. En esta plataforma, se empleó el uso de la siguiente ecuación lógica (Reverse logistics AND e-commerce), con la finalidad de encontrar artículos relacionados a ambos temas de interés. Adicionalmente, se aplicó el filtro de fecha de antigüedad, país de estudio e idioma. De esta manera la cantidad de documentos se redujeron a 23. (Ver anexo 2)

La tercera base de datos fue EBSCO HOST; en la cual, se utilizaron “Reverse logistic/e-commerce”, “Devoluciones/comercio electrónico” y “E-logistics/returns” como palabras claves para la búsqueda. Para hacer la búsqueda más específica, se procedió a usar el operador booleano AND, el cual generaba una fórmula de búsqueda amplia con la finalidad de obtener mayor número de artículos. Asimismo, se aplicó el filtro de años de antigüedad y tipo de formato (texto completo); de esta manera, la cantidad de artículos a analizar fue 147. (Ver anexo 3)

### ***Proceso de clasificación y extracción***

Los artículos obtenidos en las cuatro bases de datos, 790 en REDALYC, 23 en SCIELO, 147 en EBSCO HOST fueron clasificados y depurados de acuerdo con las palabras claves acordadas para esta investigación, el resumen donde se verificó la concordancia entre el artículo y el tema, además de considerar la importancia que podría brindar la información seleccionada.

Durante la búsqueda de los artículos se identificaron varios documentos que presentaban la variable requerida; sin embargo, se encontraban vinculados a sectores que no tiene relación con el tema de investigación; por ende, este tipo de escritos fueron excluidos dentro de la clasificación.

Como resultado se escogieron 11 artículos de REDALYC, 7 artículos de SCIELO, 7 artículos en EBSCO HOST, los cuales se guardaron y se exportaron en archivo PDF con la finalidad de facilitar la lectura y la recolección de información.

La totalidad de los artículos extraídos fueron 25, los cuales se clasificaron en tablas por los criterios de tipo de título, autor (es), año de publicación, volumen- ejemplar y URL de los documentos. (Ver anexo 4;5;6)

Se debe tener en cuenta que las tres bases de datos utilizadas abarcan mucha información de distintas disciplinas o ramas de estudio; por lo que, se decidió hacer la lectura del resumen para identificar los archivos de interés que van acorde de la presente investigación.

### ***Proceso de Revisión***

En el proceso de revisión, se realizaron las lecturas rápidas de los artículos para obtener una idea preliminar y luego se procedió a efectuar una segunda lectura específica de los mismos; posteriormente, se elaboró una tabla basada en los criterios de base de dato, título y una breve descripción de los 25 escritos seleccionados. (Ver anexo 7)

El objetivo de esta tabla es tener un mayor conocimiento de las variables descritas en cada documento con la finalidad de obtener informaciones relevantes para el análisis de los resultados.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La presente revisión sistemática se realizó con el objetivo de hallar y clasificar artículos de investigación publicados en el periodo de años del 2010 al 2020 referidos a la logística inversa en el e-commerce, a continuación, se presentan los resultados.

En las bases de datos REDALYC, SCIELO, EBSCO HOST, utilizadas para la búsqueda de los artículos, se encontraron un total de 960 documentos que se adecuaban con los filtros empleados y con el periodo de revisión 2010 al 2020. Para graficar la cantidad de artículos identificados en cada base se realizó la calificación porcentual obteniendo como resultado: REDALYC reconocida como la fuente con mayores artículos referentes al tema con un 82%, seguido de EBSCO HOST con 15% y finalmente SCIELO con una menor cantidad de artículos representados en 3%. Ver el gráfico 1.

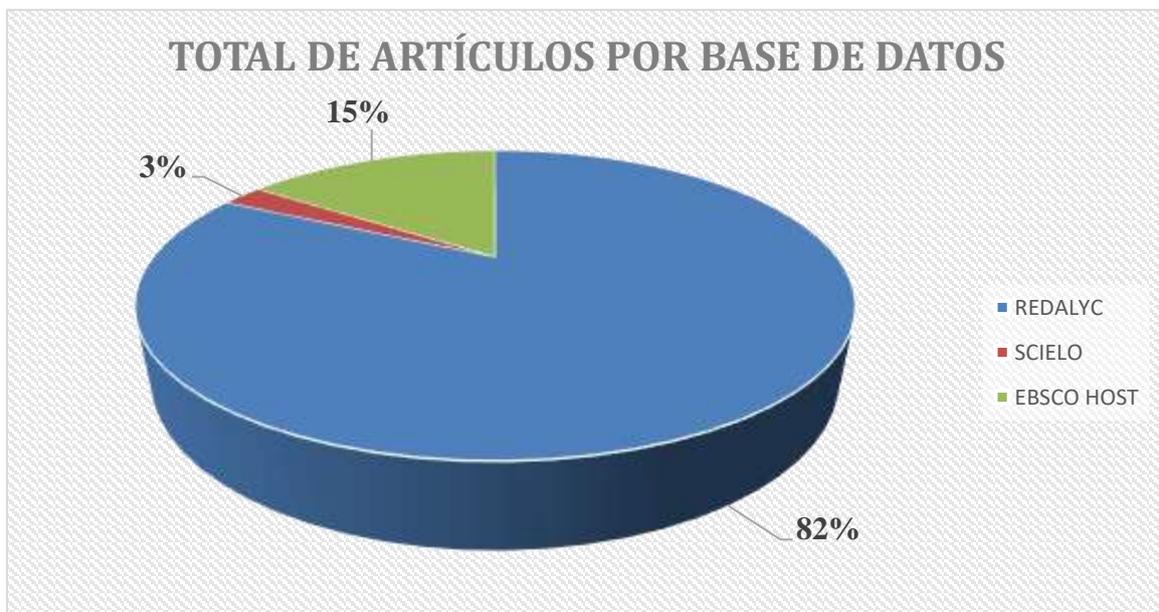


Gráfico 1: Representación gráfica porcentual de los artículos encontrados en cada base de datos (Redalyc, Scielo y Ebsco Host).

Para continuar con la selección de documentos relevantes a las variables escogidas, se procedió a leer el título de cada artículo, de no tener relación con la revisión sistemática eran descartados; así como, la lectura veloz de los resúmenes de cada documento resultando un total de 25 artículos originales. Específicamente 11 artículos de REDALYC, 7 artículos de EBSCO HOST y 7 artículos de SCIELO. La representación porcentual de los artículos resultantes es: 44% en REDALYC manteniéndose como la fuente con mayor número de artículos, seguidamente de un 40% en EBSCO HOST y finalmente de 16% en SCIELO. Ver el gráfico 2.

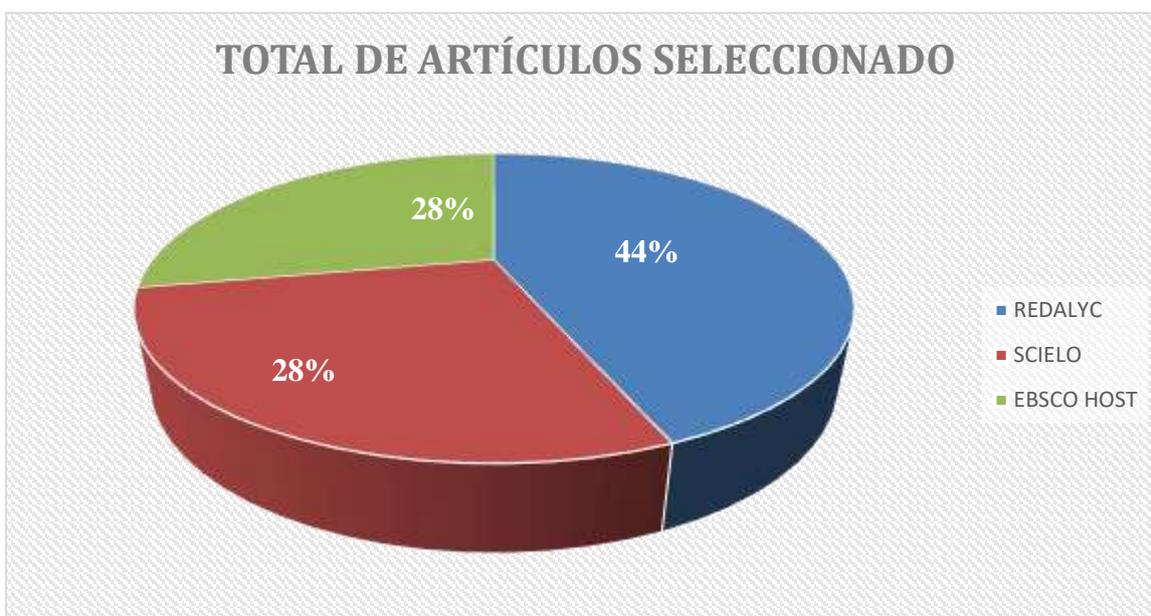


Gráfico 2: Representación gráfica porcentual de los artículos seleccionados en cada base de datos (Redalyc, Scielo y Ebsco Host).

Como resultado final en la siguiente tabla se muestran los 25 artículos obtenidos de las tres bases de datos, tabulados por título y año. Ver en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Total de artículos seleccionados de las bases de datos*

<b>Base de Datos</b>	<b>Título</b>	<b>Año</b>
REDALYC	Modelo para controlar la incertidumbre en logística inversa.	2014
REDALYC	La logística inversa como fuente de producción sostenible.	2015
REDALYC	Aplicación de un modelo para la implementación de logística inversa en la etapa productiva.	2010
REDALYC	La logística inversa como herramienta para la gestión de residuos de los supermercados de venta al por menor.	2017
REDALYC	Diagnóstico de los factores estratégicos para el diseño de un proceso de logística inversa: caso Litografías de Tunja.	2015

	Diseño de redes de logística inversa:	
REDALYC	Una revisión del estado del arte y aplicación práctica.	2012
REDALYC	Definición de un modelo de desarrollo y gestión de un parque empresarial de logística inversa en España.	2013
REDALYC	Marketing + internet = e-commerce: oportunidades y desafíos.	2017
REDALYC	Analysis of social factors and their relationship with perceived risk for e-commerce purchases.	2017
REDALYC	Franquias Virtuais, uma Nova Estratégia para os Varejistas no E-Commerce.	2018
REDALYC	Analysis of accessibility from collection and delivery points: towards the sustainability of the e-commerce delivery.	2019
EBSCO HOST	E-logistics service quality in the digital era: key drivers for gaining customer satisfaction and loyalty.	2019

	Designing reverse logistics network	
EBSCO HOST	in an omnichannel environment in Asia.	2018
EBSCO HOST	La crisis propicia la proliferación de los negocios online.	2010
EBSCO HOST	Study on the Network Reverse Logistics under E-commerce.	2014
EBSCO HOST	Metody wykorzystywane do zarządzania logistykwrotów w handlu elektronicznym.	2010
EBSCO HOST	A reserve logistics network model for handling returned products.	2014
EBSCO HOST	Logística inversa como el manejo de herramientas para el manejo de devoluciones.	2018
SCIELO	Logística inversa un proceso de impacto ambiental y productividad.	2010
SCIELO	Modelo de Gerenciamiento da Logística Reversa.	2012
SCIELO	Logística reversa no comércio eletrônico: um estudo de caso.	2013

	Relación entre la logística inversa y	
SCIELO	desempeño. Estudio de casos en	2015
	Córdoba, Argentina.	
	¿Hacia el social commerce? El valor	
SCIELO	de las redes sociales en la MiPyME de	2019
	Córdoba, Argentina	
	Revisión de estudios de caso de	
SCIELO	carácter cualitativo y exploratorio en	2013
	la logística inversa.	
	Hábitos de consumo en plataformas e-	
SCIELO	commerce en adultos jóvenes de la	2019
	ciudad de Bogotá.	

---

**Nota.** Total: 25 artículos.

Con la totalidad de artículos ya seleccionados, se procedió a realizar la clasificación de estos, mediante una segunda tabla la cual organiza los documentos por año de publicación, cantidad de archivos y el porcentaje correspondiente. Este análisis se basó en el periodo de tiempo 2010 – 2019. Se obtuvo como resultado que el 2013; 2017 y 2019 representan los años con mayores publicaciones para la revisión sistemática realizada; debido a que, se pudo extraer cuatro artículos respectivamente. En segundo lugar, se encuentra 2010; 2015 y 2018 donde se obtuvieron tres documentos en cada fecha. Finalmente, en los años 2012; 2014 se encontraron la misma cantidad de escritos. Ver en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Clasificación de artículos por año*

<b>Año</b>	<b>Artículos</b>	<b>Porcentaje</b>
2010	3	12%
2012	2	8%
2013	4	16%
2014	2	8%
2015	3	12%
2017	4	16%
2018	3	12%
2019	4	16%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota.** En esta tabla se clasificaron los artículos por su año de publicación y sus valores porcentuales donde se pudo deducir que en los años 2013; 2017 y 2019 se reclutó el mayor porcentaje de artículos con un 16%, seguido de los años 2010; 2015; 2018; 2019 con 12%. Posterior a ello, en los años 2012; 2014 se cuenta con un 8% cada uno.

Continuando con el segundo filtro, se utilizaron los 25 artículos seleccionados y se realizó una tabla de clasificación de cada documento por la revista donde fueron publicados, cantidad de escritos y su porcentaje. Obteniendo como resultado que las revistas que aportaron mayor fuente de información sobre el tema son “Dyna” y “Gestão & Produção”

donde se seleccionaron dos artículos de cada una, ya que cuentan con información valiosa sobre el tema. Por otro lado, el resto de las revistas contiene solo un escrito publicado. Ver en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Clasificación de los artículos por revista*

Revista	Cantidad de artículos	Porcentaje
Visión gerencial	1	4%
Actualidad contable faces	1	4%
Industrial data	1	4%
Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade	1	4%
Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias	1	4%
Ciencia e Ingeniería Neogranadina	1	4%
Dyna	2	8%
Revista Finanzas y Política Económica	1	4%
Desenvolvimento em Questão	1	4%

Urbe. Revista brasileira de gestão urbana	1	4%
Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)	1	4%
Producción + limpia	1	4%
Gestão & produção	2	8%
Skyline business journal	1	4%
Logforum - Scientific Journal of Logistics	1	4%
MK - Marketing más Ventas	1	4%
Applied mechanics & materials	1	4%
Studies & Proceedings of Polish Association for Knowledge Management	1	4%
International Journal of Engineering Business Management	1	4%
Revista ciencia administrative	1	4%
Entramado	1	4%
Revista EIA	1	4%

Revista	Universidad y Empresa	1	4%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota.** En la presente tabla se refleja, porcentualmente, la cantidad de artículos encontrados en cada revista. Se puede resaltar que la revista Dyna y Gestão & produção es donde coincidieron dos artículos, los cuales representan un 8% respectivamente. Con respecto a las demás revistas, solo se encontró 1 artículo por cada una de ellas, los cuales representan 4%.

Posteriormente, se realizó una tercera clasificación basada en palabras claves y ecuaciones booleanas con las que se generó la búsqueda de documentos, así como la cantidad de artículos recolectados y el porcentaje correspondiente. La finalidad de esta tabla es representar qué palabra clave es la que contiene mayor número de coincidencias. Se obtuvo como resultado que la palabra clave con mayor coincidencia es “Logística inversa” con 11 artículos, seguidamente “Reverse Logistic AND E-commerce” y “Devoluciones AND Comercio electrónico” que obtuvo 4 artículos cada uno, continuando con “E-commerce” con 3 artículos y luego “Logística inversa AND devoluciones” que obtuvo un artículo y finalmente “E-logistics AND returns” con 1 artículo. Ver en la tabla 4.

**Tabla 4**

*Clasificación de artículos por palabras claves*

<b>Palabra clave</b>	<b>Cantidad de artículos</b>	<b>Porcentaje</b>
Logística inversa	11	44%
E-logistic AND Returns	1	4%

Reverse logistic AND E-commerce	4	16%
E-commerce	3	12%
Devoluciones AND Comercio electrónico	4	16%
Logística inversa AND devoluciones	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota.** En la presente tabla se clasificaron los artículos seleccionados de acuerdo con las palabras claves de búsqueda. Se puede resaltar que la palabra clave con mayor coincidencia es "Logística inversa" con 11 artículos, los cuales representan 44%. "Reverse logistics AND E-commerce" y "Devoluciones AND comercio electrónico" figuran en segundo lugar; ya que, está representado por 16%, cada uno, debido a los 4 artículos encontrados con cada ecuación booleana. Seguidamente se ubica "E-commerce" con un 12% ya que corresponde a 3 artículos; luego, se ubica "Logística inversa AND devoluciones" representado por 8% y el resto de las palabras claves están representadas con 4% cada una; esto se debe a que solo se encontró 1 artículo.

Finalizando con la clasificación, se realizó una tabla con los 25 artículos seleccionados con la finalidad de representar las ramas de estudio a la que pertenece cada escrito, así como la cantidad de artículos por cada una de éstas y su porcentaje. Se encontró que los sectores a los que pertenecen más documentos son Logística Internacional e Industrial con 10 artículos en cada uno. Seguido de Administración y Contabilidad donde se obtuvo 3 artículos y por último Economía y Finanzas con 2 escritos. Ver en la tabla 5.

## Tabla 5

### *Clasificación de artículos por rama de estudio*

Rama de estudio	Cantidad de artículos	Porcentaje
Administración y Contabilidad	3	12%
Industrial	10	40%
Economía y Finanzas	2	8%
Logística Internacional	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota.** En la presente tabla se clasificaron los artículos seleccionados de acuerdo con la rama de estudio a la que pertenecen. Industrial y Logística internacional, están representadas con 40% respectivamente; debido a, que se encontró 10 artículos en cada una de ellas. En tercer lugar, figura Administración y Contabilidad con un 12% y finalmente Economía y finanzas con 2%.

En la revisión de los artículos seleccionados, se pudo identificar que tres de los autores coincidían en definir al comercio electrónico como una actividad generadora de negocios relacionadas a transacciones financieras y de información, ofreciendo una oportunidad a las empresas de poder tener un contacto directo con su consumidor. Ver en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Definición de comercio electrónico por autor (es).*

Base de datos	Título	Autor(es)	Año	Definición de Comercio electrónico
REDALYC	Marketing + internet = e-commerce:	Pedro Barrientos Felipa	2017	El comercio electrónico se refiere a las transacciones financieras y de

<Colocar los apellidos e inicial del primer nombre de los autores en orden alfabético, separados por punto y coma>

	oportunidades y desafíos			información realizadas de manera electrónica entre una organización y cualquier tercero con el que tenga tratos.
REDALYC	Franquicias virtuales, una nueva estrategia para minorista en el comercio electrónico	Ebert, Paula Narita Pereira; Froemming, Lurdes Marlene Seide; Johann, Daiane	2018	El comercio electrónico es una actividad generadora de negocios y ha dejado de ser una tendencia para convertirse en una necesidad.  El e-commerce experimenta una nueva evolución, adoptando una variedad de características, funciones y capacidades, ofreciendo una excelente oportunidad a las empresas de estar en mayor y mejor contacto con clientes y prospectos, reducir los costos de transacción y favorecer la velocidad y la Habilidad de las operaciones
SCIELO	¿Hacia el social commerce? El valor de las redes sociales en la MiPyME de Córdoba, Argentina	María Verónica Alderete y Carola Jones	2019	

**Nota.** Comparación de definiciones del comercio electrónico.

Al realizar la lectura de los artículos se encontraron cinco autores que opinaban de forma más semejante sobre la logística inversa y el rol de cumple en cualquier compañía al ser un proceso de retroceso dentro de la cadena de suministro donde se empieza por el consumidor y se culmina en la empresa, utilizando además herramientas como reciclado para disminuir los costos que conlleva la misma. Ver en la tabla 7.

**Tabla 7**

*Definición de la logística inversa por autor (es)*

<b>Base de Datos</b>	<b>Título</b>	<b>Autor (es)</b>	<b>Año</b>	<b>Definición de la Logística Inversa</b>
REDALYC	Diseño de redes de logística inversa: Una revisión del estado del arte y aplicación práctica.	Flórez Calderón, Luz Ángela; Toro Ocampo, Eliana Mirledy; Granada Echeverry, Mauricio	2012	Recuperación de materiales y productos al final de su vida útil, para reintroducirlos en la misma cadena o en una nueva
SCIELO	Modelo de Gerenciamiento da Logística Reversa	Cecilia Toledo HernándezI; Fernando Augusto Silva MarinsII;	2012	Devolución de productos para su procesamiento en el reciclaje de materiales, siendo nombrados y analizados como canales de distribución inversa.

Roberto  
Cespón  
Castro

EBSCO HOST	Study on the Network Reverse Logistics under E- commerce	Su Liqin; Hao Hongyao; Hu Linfeng	2014	<p>La logística inversa se define generalmente como la inversa de la cadena de suministro tradicional, es decir, el proceso de planificación, gestión y control para la conducción efectiva del flujo real de las materias primas, el inventario intermedio, los productos finales, así como la información relacionada, para restaurar su valor o realizar un manejo adecuado desde el lugar de consumo hasta el punto de partida.</p>
EBSCO HOST	A Reverse Logistics Network Model for Handling Returned Products.	Nizar Zaarour Emanuel Melachrinou dis Marius Solomon Hokey Min	2014	<p>En términos generales, revertir la logística se ocupa de las actividades de distribución que implica devoluciones de productos, reducción / conservación de fuentes, reciclaje, sustitución, reutilización, eliminación, restauración, reparación y remanufacturado.</p>

SCIELO	Revisión de estudios de caso de carácter cualitativo y exploratorio en logística inversa	Eduin Contreras Castañeda*, Rafael Tordecilla Madera**, Julián Silva Rodríguez	2013	Se refiere al papel de la logística en la devolución de productos, el reciclaje, la sustitución de materiales, reutilización de materiales, eliminación de residuos, así como la renovación, reparación y re-fabricación.
--------	--	--	------	---

**Nota.** Comparación de definiciones sobre la logística inversa.

En búsqueda de responder la pregunta de investigación planteada al inicio del presente trabajo de investigación, se identificó que solo dos autores precisan cuales son los motivos o factores por los que se aplica la logística inversa en las empresas dedicadas al comercio electrónico. Ver la tabla 8.

**Tabla 8**

*Motivos de devoluciones por autor (es)*

Base de datos	Título	Autor (es)	Año	Motivos
SCIELO	Logística reversa no comércio eletrônico: um estudo de caso	Ana Carolina de AraujoI; Érica Mayumi MatsuokaI; July Ellen UngI; Wilson de Castro HilsdorfII;	2013	Los motivos de las devoluciones pueden ser: razones comerciales, errores en el procesamiento de pedidos, garantías otorgadas por el fabricante, defectos o mal funcionamiento, mal funcionamiento en el transporte, fin de la validez del

		Mauro SampaioII		producto, existencias excesivas en los transportistas, problemas de calidad, defectos o, simplemente, un desacuerdo con las expectativas del cliente
				Razones: Defecto de calidad, error en empaque, producto mal surtido, sobrante en la entrega, faltante de origen, error en dirección de entrega, producto maltratado, no llego a la cita, robo/Siniestro, cobro a
EBSCO HOST	Logística Inversa como el manejo de herramienta para el manejo de devoluciones	Martinez Guzman, Anabel Flores Gomez, Nancy Laura Diaz Tellez, Rebeca	2018	transportista, incumplimiento a los requerimientos de la entrega, cambio de razón social, error en captura de pedido, producto no solicitado, rechazo del cliente, error en sistemas

**Nota:** Motivos por los que se aplica la logística inversa en las empresas e-commerce.

Teniendo en cuenta el aporte de estos autores, se puede concluir con que los factores por los que se aplica la logística inversa en las empresas e-commerce tienen relación con las razones comerciales, errores en el procesamiento de pedidos, defectos o mal funcionamiento, problemas de calidad, rechazo del cliente.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

**Como fruto de esta investigación, se obtuvieron 25 artículos empíricos los cuales fueron validados a través de distintos filtros donde se pudo descifrar que la mayoría de las investigaciones se realizaron en los años 2013 y 2017; sin embargo, se debe considerar que en los años restantes solo se pudo recabar un número limitado de documentos.**

Asimismo, se realizó una clasificación por revistas, en donde los artículos fueron publicados, con el objetivo de identificar qué tipo de diarios se encuentran interesados en hacer publicaciones vinculadas al tema de investigación. Los resultados indican que Dyna y Gestão & Produção, revistas brasileiras, fueron quienes generaron mayores publicaciones. Posteriormente, se efectuó otra clasificación por las ramas de estudio a las que pertenecían estos artículos, por efecto, se obtuvo los campos de Industrial y Logística internacional. Sin embargo, la cantidad de documentos pertenecientes a estas ramas son escasos; lo que brinda una iniciativa de interés para realizar futuras investigaciones en estos sectores.

Por otro lado, en la presente revisión sistemática se pudo evidenciar que los artículos hallados no se encuentran, en su totalidad, vinculados con los términos de logística inversa en el comercio electrónico, los cuales son la base de la investigación, sino que el contenido de los documentos está parcialmente relacionado entre sí. Esto se debe a que los autores de estos artículos tienen diferentes puntos de vista y están enfocados en otros ámbitos que abarcan estos temas como, por ejemplo, el reciclaje o la reducción de costos que genera la aplicación de la logística inversa en la cadena de suministro de los productos vendidos por el canal online. Consecuentemente, existe una limitación ya que no hay investigaciones desarrolladas del tema en su totalidad.

Por último, la metodología aplicada para el procedimiento de esta revisión sistemática basada en (Ferreira, Urrútia y Alonso-Coello, 2011), proporcionó el desenvolvimiento de la búsqueda y clasificación de los artículos, teniendo como prioridad el resolver la interrogante que presenta esta investigación con la finalidad de obtener los resultados correspondientes a dicha incógnita.

### **Conclusiones**

Para concluir, en esta revisión sistemática de la literatura se logró dar respuesta a la pregunta de investigación en base a la teoría de dos autores los cuales identifican que los factores por los que se aplica la logística inversa en las empresas e-commerce tienen relación con las razones comerciales, errores en el procesamiento de pedidos, defectos o mal funcionamiento, problemas de calidad, rechazo del cliente; adicionalmente, se hallaron documentos que explican el escenario que se vive actualmente tanto en la logística inversa como en el e-commerce en diversos países y sectores independientes.

Asimismo, se logró cumplir el objetivo de investigación aplicando la metodología elegida para posteriormente interpretar los resultados de los escritos trascendentales para este informe con la finalidad de poder recolectar la información más relevante e importante con apoyo de diversos filtros utilizados para el análisis correspondiente.

Alguna de las limitaciones existentes para realizar la investigación fueron los artículos, que por motivo de restricción por parte de los autores no se pueden visualizar, además de encontrar algunos documentos que concuerdan con el tema principal pero que no son válidos para este informe ya que los años de antigüedad exceden a los requeridos; así como también, se encontraron otro tipo de documentos que no son válidos para la presente investigación.

A pesar de lo anteriormente mencionado, se debe rescatar que la elaboración de esta revisión sistemática y sus resultados se toma como referencia para justificar un futuro trabajo de investigación, así como también brinda la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos sobre la logística inversa especialmente para las organizaciones que pertenecen al sector e-commerce y de esta manera poder delimitar ciertas observaciones encontradas. A raíz de ello, se recomienda tener en cuenta otro tipo de metodología, la cual permita tener mayor cobertura dentro del campo de información sobre el tema seleccionado; por otro lado, esta revisión se debe tener en consideración para que las empresas e-commerce puedan identificar los factores por los que se generan las devoluciones.

## REFERENCIAS

- Alderete, M. & Jones, C. (2019). ¿Hacia el social commerce? El valor de las redes sociales en la MiPyME de Córdoba, Argentina. *Entramado*. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-38032019000100048&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032019000100048&lang=es)
- Alvin, A. (2018). Designing reverse logistics network in an omni-channel environment in Asia. *Logforum* 14 (4), 7. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=aba56ea6-eda7-40ce-9397-92d29b7362fa%40sessionmgr4007&bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=132493244&db=bsu>
- 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. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2013000200005&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2013000200005&lang=pt)
- Barnowska, B. (2017). Metody wykorzystywane do zarządzania logistyką zwrotów w handlu elektronicznym. *Studies & Proceedings of Polish Association for Knowledge Management*, 84, 21–30. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=32&sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=125203473&db=a9h>

- Barrientos, P. (2017). Marketing + internet = e-commerce: oportunidades y desafíos. *Revista Finanzas y Política Económica*, 9(1),41-56. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3235/323549941003/index.html>
- Bustos F., Carlos E. (2015). La logística inversa como fuente de producción sostenible. *Actualidad Contable Faces*, 18(30),7-32. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25739666002>
- Bustos F., Carlos E. (2014). Modelo para controlar la incertidumbre en logística inversa. *Visión Gerencial*, (2),189-210. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545897002>
- Contreras, E., & Buitrago, O. González, L. (2015). Diagnóstico de los factores estratégicos para el diseño de un proceso de logística inversa: caso Litografías de Tunja. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, IV(15),25-34. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215047546003>
- Contreras, E., Tordecilla, R., & Silva, J. (2013). Revisión de estudios de caso de carácter cualitativo y exploratorio en logística inversa. *Revista EIA*, (20), 153-164. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-12372013000200013&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372013000200013&lng=en&tlng=es).
- De Oliveira, L., & Magalhães, R. & Tavares, L., & de Paula, I. & de Oliveira, C. (2019). Analysis of accessibility from collection and delivery points: towards the sustainability of the e-commerce delivery. *urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 11(). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193157941070>

Ebert, P., & Froemming, L. & Johann, D. (2018). Franquias Virtuais, uma Nova Estratégia para os Varejistas no E-Commerce. *Desenvolvimento em Questão*, 16(45),377-399.

Recuperado de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/752/75257033022/75257033022.pdf>

Flórez, L. & Toro, E., & Granada, M. (2012). Diseño de redes de logística inversa: una revisión del estado del arte y aplicación práctica. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*,

22(2),153-177. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91126903009>

Gómez, R. (2010). Logística inversa un proceso de impacto ambiental y productividad.

*Producción + Limpia*, 5(2), 63-76. Recuperado de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-04552010000200006&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-04552010000200006&lng=en&tlng=es).

Hernández, C., Marins, F., & Castro, R. (2012). Modelo de Gerenciamento da Logística Reversa. *Gestão & Produção*, 19(3), 445-456. Recuperado de

[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2012000300001&lang=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2012000300001&lang=es)

Linero, J., & Botero, L. (2020). Hábitos de consumo en plataformas e-commerce en adultos jóvenes de la ciudad de Bogotá. *Revista Universidad y Empresa*, 22(38),

211-236. Recuperado de

<https://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8131>

Martinez, A., Flores, N. L., & Diaz, R. (2018). Logística Inversa Como Herramienta Para El Manejo De Devoluciones. *Revista Ciencia Administrativa*, 131–148. Recuperado

de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=17&sid=88d4ec4f-5b94-44ea-8ee3-4d93ffaf8917%40pdc-v-sessmgr03>

Mayayo, S. (2010). La crisis propicia la proliferación de los negocios online. *MK - Marketing Más Ventas*, 24(259), 64–68. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=14&sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz11cyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#db=fua&AN=64499922>

Monterrey, M., & Priore, P., & Fernández, I. (2013). Definición de un modelo de desarrollo y gestión de un parque empresarial de logística Inversa en España. *Dyna*, 80(179),14-22. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49627363003>

Noé, C. (2015). Relación entre logística inversa y desempeño. Estudio de casos en Córdoba, Argentina. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 31(53), 85-96. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452015000100008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452015000100008&lng=en&tlng=es).

Pagán, M., & Tonelli, K., & Silva, S., & da Silva, D. (2017). La logística inversa como herramienta para la gestión de residuos de los supermercados de venta al por menor. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, 6(3),150-165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4716/471655316011.pdf>

Russo, I., Confente, I., & Masorgo, N. (2019). E-Logistics service quality in the digital era: key drivers for gaining customer satisfaction and loyalty. *Skyline Business*

*Journal*, 49–60. Recuperado de

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=4609f4aa-2d43-4671-a310-fd6d886539fb%40pdc-v-sessmgr03>

Sánchez-Alzate, J., & Sánchez-Torres, J. (2017). Analysis of social factors and their relationship with perceived risk for e-commerce purchases. *Dyna*, 84(200),335-341.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/496/49650910039/index.html>

Santos, F., & Santos, E. (2010). Aplicación de un modelo para la implementación de logística inversa en la etapa productiva. *Industrial Data*, 13(1),32-39. Recuperado

de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81619989005>

Su Liqin, H., & Hu Linfeng. (2014). Study on the Network Reverse Logistics under E-commerce. *Applied Mechanics & Materials*, 701/702, 1332–1336. Recuperado de

[http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=26&sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-](http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=26&sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWmbGFuZz11cyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=99855117&db=egs)

[594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWmbGFuZz11cyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=99855117&db=egs](http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=26&sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWmbGFuZz11cyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=99855117&db=egs)

Zaarour, N., Melachrinoudis, E., Solomon, M., & Min, H. (2014). A Reverse Logistics Network Model for Handling Returned Products. *International Journal of Engineering Business Management*, 6(1). Recuperado de

[http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=3c6c50ff-c87b-4650-817d-](http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=3c6c50ff-c87b-4650-817d-c7d1a54535d4%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.F7CB652B&db=edsbas)

[c7d1a54535d4%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.F7CB652B&db=edsbas](http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=3c6c50ff-c87b-4650-817d-c7d1a54535d4%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.F7CB652B&db=edsbas)

## ANEXOS

### Anexo 01: Cuadro de artículos – Redalyc

BDD	PALABRA CLAVE	CANTIDAD TOTAL	FILTRO 1	FILTRO 2	FILTRO 3	FILTRO 4	N° ARTICULOS
REDALYC	Logística inversa	45466	Fecha de Publicación	Idioma	Disciplinas	Países	689
REDALYC	Gestión Logística	80224	Fecha de Publicación	Idioma	Disciplinas	Países	82
REDALYC	e-commerce	872	Fecha de Publicación	Idioma	Disciplinas	Países	19
<b>TOTAL DE ARTICULOS</b>							<b>790</b>

Figura 1: Se detalla la cantidad de artículos encontrados y los filtros aplicados en la Base de Datos REDALYC.

### Anexo 02: Cuadro de artículos - Scielo

BDD	PALABRA CLAVE	CANTIDAD TOTAL	FILTRO 1	FILTRO 2	FILTRO 3	N° ARTICULOS
SCIELO	Logística inversa	148	Fecha de Publicación	Idioma	Pais	16
SCIELO	Logística reversa	64	Fecha de Publicación	-	-	6
SCIELO	Reverse logistics // e-commerce	2	Idioma	-	-	1
<b>TOTAL DE ARTICULOS</b>						<b>23</b>

Figura 2: Se detalla la cantidad de artículos encontrados y los filtros aplicados en la Base de Datos SCIELO.

### Anexo 03: Cuadro de artículos - Ebsco Host

BDD	PALABRA CLAVE	CANTIDAD TOTAL	FILTRO 1	FILTRO 2	CANTIDAD
EBSCO	Reverse logistic AND e-commerce	194	Fecha de Publicación	-	145
EBSCO	Devoluciones AND comercio electrónico	1			1
EBSCO	E-logistics AND Returns	36	Fecha de Publicación	Tipo de documento	1
				<b>TOTAL DE ARTÍCULOS</b>	<b>147</b>

Figura 3: Se detalla la cantidad de artículos encontrados y los filtros aplicados en la Base de Datos EBSCO HOST.

### Anexo 04: Artículos seleccionados – Redalyc

**Tabla 9:** Artículos extraídos de la base de datos Redalyc

Título	Autor (es)	Año	Volumen – Ejemplar	URL
Modelo para controlar la incertidumbre en logística inversa.	Carlos Enrique Bustos Flores	2014	2	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545897002">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545897002</a>
La logística inversa como fuente de producción sostenible.	Bustos F/ Carlos E.	2015	18(30)	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25739666002">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25739666002</a>

<Colocar los apellidos e inicial del primer nombre de los autores en orden alfabético, separados por punto y coma>

<p>Aplicación de un modelo para la implementación de logística inversa en la etapa productiva.</p>	<p>Félix Melchor Santos López Y Eulogio Santos De La Cruz</p>	<p>2010</p>	<p>13(1)</p>	<p><a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81619989005">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81619989005</a></p>
<p>La logística inversa como herramienta para la gestión de residuos de los supermercados de venta al por menor.</p>	<p>Pagán Martínez, Marta; Tonelli Silveira Dias, Karina; Silva Braga Junior, Sergio; Da Silva, Dirceu</p>	<p>2017</p>	<p>6(3)</p>	<p><a href="https://www.redalyc.org/pdf/4716/471655316011.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/4716/471655316011.pdf</a></p>
<p>Diagnóstico de los factores estratégicos para el diseño de un proceso de logística inversa: caso Litografías de Tunja.</p>	<p>Eduin Contreras Castañeda, Oscar Buitrago Suescún, Leonardo González Rodríguez</p>	<p>2015</p>	<p>IV(5)</p>	<p><a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215047546003">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215047546003</a></p>
<p>Diseño de redes de logística inversa: Una revisión del estado del arte y aplicación práctica.</p>	<p>Flórez Calderón, Luz Ángela; Toro Ocampo, Eliana</p>	<p>2012</p>	<p>22(2)</p>	<p><a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91126903009">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91126903009</a></p>

	Mirledy; Granada Echeverry, Mauricio Manuel				
Definición de un modelo de desarrollo y gestión de un parque empresarial de logística inversa en España.	Monterrey Meana, Paolo Priore Moreno, Isabel Fernández Quesada	2013	80(179)		<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49627363003">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49627363003</a>
Marketing + internet = e-commerce: oportunidades y desafíos.	Pedro Barrientos Felipa	2017	9(1)		<a href="https://www.redalyc.org/jatsRepo/3235/323549941003/index.html">https://www.redalyc.org/jatsRepo/3235/323549941003/index.html</a>
Analysis of social factors and their relationship with perceived risk for e-commerce purchases.	James Ariel Sánchez- Alzate; Javier A. Sánchez- Torres	2017	84(200)		<a href="https://www.redalyc.org/jatsRepo/496/49650910039/index.html">https://www.redalyc.org/jatsRepo/496/49650910039/index.html</a>
Franquias Virtuais, uma Nova Estratégia para os Varejistas no E-Commerce.	Ebert, Paula Narita Pereira; Froemming, Lurdes Marlene Seide; Johann, Daiane	2018	16(45)		<a href="https://www.redalyc.org/jatsRepo/752/75257033022/75257033022.pdf">https://www.redalyc.org/jatsRepo/752/75257033022/75257033022.pdf</a>

Analysis of accessibility from collection and delivery points: towards the sustainability of the e-commerce delivery.	Leise Kelli De Oliveira, Renata Lúcia Magalhães De Oliveira, Luisa Tavares Muzzi De Sousa, Ian De Paula Caliari, Carla De Oliveira Leite Nascimento	2019	11	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193157941070">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193157941070</a>
---	--	------	----	---

**Nota.** Se extrajo un total 11 artículos en la base de datos Redalyc.

#### Anexo 05: Artículos seleccionados – Scielo

**Tabla 10:** Artículos extraídos de la base de datos Scielo

Título	Autor (es)	Año	Volumen – Ejemplar	URL
Relación entre logística inversa y desempeño. Estudio de casos en Córdoba, Argentina	Celina Noé Amato	2015	31(53)	<a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0120-46452015000100008&amp;lang=es">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0120-46452015000100008&amp;lang=es</a>
Logística inversa un proceso de impacto	Rodrigo Andrés Gómez Montoya	2010	5(2)	<a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_a">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_a</a>

<Colocar los apellidos e inicial del primer nombre de los autores en orden alfabético, separados por punto y coma>

ambiental y productividad				<a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1909-04552010000200006&amp;lang=es">rttext&amp;pid=S1909- 04552010000200006&amp;l ang=es</a>
Modelo de Gerenciamiento da Logística Reversa	Cecilia Toledo Hernándezi; Fernando Augusto Silva Marinsii; Roberto Cespón Castro	2012	10(3)	<a href="https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0104-530X2012000300001&amp;lang=es">https://www.scielo.br/sc ielo.php?script=sci_arte xt&amp;pid=S0104- 530X2012000300001&amp;l ang=es</a>
Logística reversa no comércio eletrônico: um estudo de caso	Ana Carolina De Araujoi; Érica Mayumi Matsuokai; July Ellen Ungi; Wilson De Castro Hilsdorfii; Mauro Sampaioii	2013	20(2)	<a href="http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0104-530X2013000200005&amp;lang=pt">http://www.scielo.br/sci elo.php?script=sci_arte xt&amp;pid=S0104- 530X2013000200005&amp;l ang=pt</a>
¿Hacia el social commerce? El valor de las redes sociales en la MiPyME de Córdoba, Argentina.	María Verónica Alderete y Carola Jones	2019	15(1)	<a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1909-38032019000100048&amp;lang=es">http://www.scielo.org.co /scielo.php?script=sci_a rttext&amp;pid=S1909- 38032019000100048&amp;l ang=es</a>
Revisión de estudios de caso de carácter cualitativo y exploratorio en logística inversa	Eduin Contreras Castañeda*, Rafael Tordecilla Madera**, Julián Silva Rodríguez	2019	20	<a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1794-12372013000200013&amp;lang=es">http://www.scielo.org.co /scielo.php?script=sci_a rttext&amp;pid=S1794- 12372013000200013&amp;l ang=es</a>
Hábitos de consumo en plataformas e- commerce en	James Paul Linero Bocanegra*	2019	22(38)	<a href="http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v22n38/2145">http://www.scielo.org.co /pdf/unem/v22n38/2145</a>

adultos jóvenes de la Luis Fernando [-4558-unem-22-38-](#)  
ciudad Botero Cardona\*\* [211.pdf](#)  
de Bogotá

**Nota.** Se extrajo un total de 7 artículos en la base de datos Scielo

## Anexo 06: Artículos seleccionados – Ebsco Host

**Tabla 11:** *Artículos extraídos de la base de datos Ebsco Host*

Título	Autor (es)	Año	Volumen – Ejemplar	URL
E-logistics service quality in the digital era: key drivers for gaining customer satisfaction and loyalty.	Ivan Russo, Ilenia Confente y Nicolo Masorgo	2019	14(1)	<a href="http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&amp;sid=4609f4aa-2d43-4671-a310-fd6d886539fb%40pdc-v-sessmgr03">http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&amp;sid=4609f4aa-2d43-4671-a310-fd6d886539fb%40pdc-v-sessmgr03</a>
Designing reverse logistics network in an omnichannel environment in Asia.	Ang, Alvin Tan, Albert	2018	14(4)	<a href="http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&amp;sid=aba56ea6-eda7-40ce-9397-92d29b7362fa%40sessiomngr4007&amp;bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=132493244&amp;db=bsu">http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&amp;sid=aba56ea6-eda7-40ce-9397-92d29b7362fa%40sessiomngr4007&amp;bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=132493244&amp;db=bsu</a>

La crisis propicia la proliferación de los negocios online.	Sergio Mayayo	2010	24(259)	<a href="http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=14&amp;sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&amp;bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#db=fua&amp;AN=64499922">http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=14&amp;sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&amp;bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#db=fua&amp;AN=64499922</a>
Study on the Network Reverse Logistics under E-commerce.	Su Liqin; Hao Hongyao; Hu Linfeng	2014	701/702	<a href="http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=26&amp;sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&amp;bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=99855117&amp;db=egs">http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=26&amp;sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&amp;bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=99855117&amp;db=egs</a>
Metody wykorzystywane do zarządzania logistykzwrotów w handlu elektronicznym.	Barnowska, Beata	2017	84	<a href="http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=32&amp;sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&amp;bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d">http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=32&amp;sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&amp;bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d</a>

Reserve logistics rides high on the wave of e- commerce.	Burnson, Patrick	2020	59(3)	<a href="http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=38&amp;sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&amp;bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3NOLWxpdmU%3d#AN=125203473&amp;db=ah">http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=38&amp;sid=454ba2b7-897f-485c-ad5b-594a3fceb1ec%40sessionmgr4008&amp;bdata=JkF1dGhUeXBIPXNoaWImbGFuZz1lcyZzaXRIPWVob3NOLWxpdmU%3d#AN=125203473&amp;db=ah</a>
Logística Inversa como el manejo de herramienta para el manejo de devoluciones	Martínez Guzmán, Anabel Flores Gómez, Nancy Laura Díaz Téllez, Rebeca	2018	131/148	<a href="http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=17&amp;sid=88d4ec4f-5b94-44ea-8ee3-4d93ffaf8917%40pdc-v-sessmgr03">http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=17&amp;sid=88d4ec4f-5b94-44ea-8ee3-4d93ffaf8917%40pdc-v-sessmgr03</a>

**Nota.** Se extrajo un total de 7 artículos en la base de datos Ebsco Host.

## Anexo 07: Información de los artículos seleccionados

**Tabla 12**

*Proceso de revisión.*

Base de datos	Título	Breve descripción
REDALYC	Marketing + internet = e- commerce:	Identificar el aporte de internet al sector empresarial y explorar acerca de las cualidades para la estrategia empresarial.

---

	oportunidades y desafíos	
REDALYC	Analysis of social factors and their relationship with perceived risk for e-commerce purchases	Barreras del e-commerce y estrategias para enfrentarlas.
REDALYC	Franquias Virtuais, uma Nova Estratégia para os Varejistas no E-Commerce	Análisis de la apertura de un nuevo canal de ventas, la franquicia virtual basado en la experiencia de sus consumidores.
EBSCO HOST	La crisis propicia la proliferación de los negocios online	Crecimiento del comercio electrónico y como el Marketing influye en las campañas de las marcas en línea.
REDALYC	Analysis of accessibility from collection and delivery points: towards the sustainability of the e-commerce delivery	Análisis del servicio de entrega por el canal electrónico y propuesta de un servicio integrado hasta el punto de entrega al cliente.
SCIELO	¿Hacia el social commerce? El valor de las redes sociales en las MiPyME de	Analizar la relación entre el nivel de adopción del comercio electrónico y la valoración de las redes sociales en las empresas.

---

	Córdoba, Argentina	
	Hábitos de consumo en plataformas e- commerce en adultos jóvenes de la ciudad de Bogotá	Hábitos de consumo en las plataformas online basado en entrevistas y encuestas realizadas a los consumidores principales.
SCIELO		
	Modelo para controlar la incertidumbre en logística inversa	Análisis en torno a la incertidumbre que se presenta en la cantidad y calidad de las devoluciones de los productos. Específicamente se tomaron las operaciones de recogida (no se consideró la operación de transporte), inspección, clasificación y desensamblado para el estudio
REDALYC		
	La logística inversa como fuente de producción sostenible	Examinar la posibilidad de incorporar la logística inversa como prioridad competitiva y describir la estrategia de producción utilizada por el sector industrial
REDALYC		
	Relación entre logística inversa y desempeño. Estudio de casos en Córdoba, Argentina	El problema se analiza concretamente en las fases iniciales de la logística inversa: recogida, inspección, clasificación y desensamblado de los productos retornados.
SCIELO		

SCIELO	Logística inversa un proceso de impacto ambiental y productividad	El presente artículo de revisión busca describir y analizar la logística inversa desde un enfoque conceptual, de procesos y aplicaciones en los niveles nacional e internacional, incluyendo la relación con la Gestión de Cadena de Suministro Verde.
REDALYC	Aplicación de un modelo para la implementación de logística inversa en la etapa productiva	La aplicación de logística inversa interesa especialmente a las medianas y grandes empresas manufactureras, que encuentran la forma conveniente de reducción de costos, la proyección de una imagen de responsabilidad ambiental y la utilización de nuevas tecnologías.
REDALYC	La logística inversa como herramienta para la gestión de residuos de los supermercados de venta al por menor	Analizar las prácticas de logística inversa llevadas a cabo por los supermercados de venta al por menor del Estado de São Paulo, y cuantificar el volumen de residuos que dejan de ser desechados en el medio ambiente
REDALYC	Diagnóstico de los factores estratégicos para el diseño de un proceso de logística inversa: caso Litografías de Tunja	Investigación sobre el análisis de los factores estratégicos para el diseño e implementación de un proceso de Logística Inversa en empresas del sector litográfico.

REDALYC	Diseño de redes de logística inversa: una revisión del estado del arte y aplicación práctica.	Modelos de programación matemática y técnicas de solución, aplicadas en la solución de problemas de diseño de redes de logística inversa, en donde se describen las principales contribuciones y se comparan varios tratamientos, modelos y algoritmos de solución.
REDALYC	Definición de un modelo de Desarrollo y gestión de un parque empresarial de logística Inversa en España.	Análisis sobre las oportunidades de negocio que comienzan a surgir alrededor de la Logística Inversa y se convierten en una opción estratégica para la generación de valor- CASO ESPAÑA
EBSCO HOST	Designing reverse logistics network in an omnichannel environment in Asia	Las complejidades de la logística inversa en las empresas omnicanal debido a las múltiples opciones de devolución de productos requerirían que estas empresas para integrar su red de logística inversa para reducir las complejidades
SCIELO	Modelo de Gerenciamiento da Logística Reversa	Modelo conceptual que contribuyó a la expansión de la visión gerencial sobre el proceso de Logística Inversa, un modelo que incluye indicadores de desempeño que permiten evaluar la actividad
EBSCO HOST	Study on the Network Reverse	Analiza más a fondo los problemas de los servicios de logística inversa en China y presenta

	Logistics under E-commerce	Estrategias de mejora del servicio de logística inversa de la red e-commerce
EBSCO HOST	Metody Wykorzystywane do Zarzozania logistyki zwrotow whandlu elektronicznym	Métodos que ayudan a cumplir con las expectativas de los clientes de comercio electrónico en B2C con respecto a la política de devolución utilizada (Ej. Polonia)
EBSCO HOST	A Reverse Logistics Network Model for Handling Returned Products.	Establecer una correcta metodología de red logística para las devoluciones minimizando el costo, optimizando la ubicación, etc.
SCIELO	Revisión de estudios de caso de carácter cuanlitativo y exploratoria en logística inversa.	Análisis exploratorio y cualitativo de diferentes industrias en el tema de logística inversa además de las herramientas metodológicas a utilizar para poder conocer la aplicación de la logística inversa a fondo.
EBSCO HOST	E-logistics service quality in the digital era: key drivers for caining customer satisfaction and loyalty	Servicio de buena calidad en la logística vital poniendo como factor principal, la satisfacción del cliente
SCIELO	Logística reversa no comércio	Describir el proceso de logística inversa del minorista virtual más grande del mercado brasileño, mostrando su evolución, analizando

	eletrônico: um estudo de caso	su desempeño e identificando sus principales deficiencias. Concluye con la presentación de sugerencias para mejoras y la implementación de un sistema más eficiente.
EBSCO HOST	Logística Inversa como el manejo de herramienta para el manejo de devoluciones	aplicación de un proceso de mejora continua que reduce la devolución de mercancías a través del enfoque de logística inversa en una empresa de empaques

---

**Nota.** 25 artículos.

