



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en  
la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Ordoñez Becerra, Kiara Lucero (ORCID: 0000-0002-9073-1506)

**ASESOR:**

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID:0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarme e iluminarme y hacerme fuerte en cada situación y a mis queridos padres con esfuerzo supieron guiarme y apoyarme en todo momento y a la Universidad Cesar Vallejo por el éxito profesional.

**Kiara Lucero**

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por darnos sabiduría e inteligencia y a la Universidad Cesar Vallejo, por brindarnos una educación basada en principios de valores, por ayudarnos a un crecimiento integral en la parte académica, A los maestros y a todos compañeros de estudios de la maestría en administración de negocios, cuyas experiencias y conocimientos compartidos han sido de mucha utilidad

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización:.....	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	14
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>33</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019.....	18
Tabla 2. Prueba de normalidad .....	21
Tabla 3 Coeficiente de correlación de Rho Spearman .....	22

## Índice de figuras

Figura 1. Gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020 .....	19
Figura 2. Cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020.....	20

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020. La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental, descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 50 marcas de calzados, la técnica que se utilizó fue el análisis documental y como instrumento dos guías de análisis documental. Los principales resultados de la investigación mostraron la evolución del cumplimiento de metas en el periodo 2015 al 2019, el 2015 el cumplimiento de metas fue de 98% con ventas de S/.1,761,350.00 soles, el 2016 fue de 86% con S/.1,591,650.00 soles, el 2017 fue de 63% con S/1,193,782.00 soles, el 2018 fue 70% con S/.195,533 soles y el 2019 el cumplimiento de metas fue de 69% con ventas de S/1,350,105.00 soles. El nivel de gestión logística fue indicado como 54% bueno, 42% malo, y 4% regular. El nivel del cumplimiento de metas fue indicado como 50% malo, 32% es bueno y el 18% regular. La principal conclusión fue que existe relación significativa entre las variables, asimismo la correlación fue establecida como una relación positiva moderada de un Rho Spearman de 0.526.

**Palabras clave:** gestión logística, cumplimiento de metas, compras.

## Abstract

The general objective of the research was to establish the relationship between logistics management and fulfillment of goals in a COVID-19 context in the Kiara Lizeth shoe store, Tarapoto - 2020. The research was of a basic type and a non-experimental, descriptive correlational design. The population consisted of 50 footwear brands, the technique used was documentary analysis and as an instrument two documentary analysis guides. The main results of the research showed the evolution of the fulfillment of goals in the period 2015 to 2019, in 2015 the fulfillment of goals was 98% with sales of S / 1,761,350.00 soles, in 2016 it was 86% with S / .1,591,650.00 soles, in 2017 it was 63% with S / 1,193,782.00 soles, in 2018 it was 70% with S / .195,533 soles and in 2019 the fulfillment of goals was 69% with sales of S / 1,350,105.00 soles. The level of logistics management was indicated as 54% good, 42% bad, and 4% fair. The level of achievement of goals was indicated as 50% bad, 32% good and 18% fair. The main conclusion was that there is a significant relationship between the variables, also the correlation was established as a moderate positive relationship with a Rho Spearman of 0.526.

**Keywords:** logistics management, meeting goals, purchasing.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En España un 99% son pymes, esto se puede traducir como el corazón de la industria de dicho país, sin embargo, muchas empresas no tienen un adecuado control de su gestión logística, tal como la empresa GLS dedicada al transporte de mercancías, se han visto afectados por su falta de herramientas tecnológicas actuales para el manejo de su logística, tal es así que, el servicio al cliente se vio afectado, y los reclamos han sido recurrentes, así como la tardanza en los envíos y confusiones en los destinos de reparto, siendo así que, el cumplimiento de sus metas no fueron como las habían previsto, se logra observar que la falta de manejo de una buena gestión logística puede afectar a la rentabilidad de las empresas (Ramos, 2019). En el Perú el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018) dio a conocer que el 57% de las pymes no cuentan con una adecuada gestión logística, según el informe por falta de conocimiento acerca de los procesos de compra, los pedidos de insumos a proveedores internacionales y la falta de conocimiento de los instrumentos financieros, tal es el caso de la empresa Tornos industriales JH, quienes desarrollan sus labores sin contar con un almacenamiento adecuado, esto trae consigo problemas netamente físicos, como la ubicación y temperatura, que perjudica la calidad de los productos que pasan por estándares establecidos, lo cual, no permite la comercialización de muchos de sus artículos, siendo así que, la empresa tuvo pérdidas considerables en los últimos meses, afectando a su rentabilidad (Chávez, 2018).

A nivel local, en la empresa zapatería Kiara Lizeth, ubicada en el Jr. Augusto B. Leguía 115 - Tarapoto, se ha evidenciado que existe deficiente gestión logística, ya que los pedidos no llegan a tiempo, por motivos de despacho de los proveedores no siempre es en el tiempo acordado, otro aspecto que influye es el medio de transporte que tarda horas extra en llegar al almacén, lo que ha repercutido directamente a las ventas, se han manifestado quejas por parte de los clientes por el no cumplimiento de entrega de los productos a tiempo, es por ello que en los últimos años afectó al cumplimiento de metas que la empresa se ha propuesto, sumando a esto el contexto de pandemia ha hecho que muchas empresas cierren,

particularmente la empresa reanudó sus actividades desde julio del 2020 cumpliendo todos los protocolos de seguridad, dada la problemática planteada se ha visto conveniente realizar la investigación acerca de la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020

A continuación, se plantea problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020?

Y los problemas específicos son: ¿Cuál ha sido la evolución del cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020, en el periodo 2015 al 2019?

¿Cuál es el nivel de gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020?, ¿Cuál es el nivel del cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020?

Este trabajo de investigación se justifica por conveniencia, porque será útil para la identificación de los problemas con respecto a la gestión logística, además ayudará a brindar una información verificada para la toma de decisiones de la gerencia de la empresa Zapatería Kiara Lizeth. La investigación se justifica por relevancia social, debido a que la gestión logística y el cumplimiento de metas son tratados fundamentales para el ámbito empresarial, los resultados beneficiarán a los negocios en cuanto a la gestión de compras, almacenamiento y distribución se refiere, de tal modo que puedan cumplir sus metas empresariales. La investigación se justifica por valor teórico debido a que fueron representados por las nuevas definiciones de las variables gestión logística y cumplimiento de metas, con la finalidad de sustentar y comparar los resultados, para que las futuras investigaciones puedan utilizar la información de este trabajo de investigación. La investigación se justifica por implicaciones prácticas debido a que se ayudará a resolver los problemas de la gestión de compras, debido a que los tiempos de llegada de los productos no se cumplen en el tiempo establecido, lo cual afecta al almacenamiento y distribución a las sucursales de la empresa Zapatería Kiara

Lizeth. La investigación se justifica por utilidad metodológica debido a que, aportó dos nuevos instrumentos de recolección de datos sobre la gestión logística y el cumplimiento de metas que fueron de elaboración propia, asimismo sirvieron para desarrollar el objetivo general de la investigación.

A continuación, se formula el objetivo general de la investigación: Establecer la relación entre la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020.

Objetivos específicos de la investigación: Describir la evolución del cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019. Determinar el nivel de gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020. Determinar el nivel del cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020.

Se formula la siguiente hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020

Las hipótesis específicas son: H1: La evolución del cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019 ha sido de 7% anual. H2: El nivel de gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020, es bueno. H3: El nivel del cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020, es bueno.

## II. MARCO TEÓRICO

Para ampliar el estudio se ha tomado investigaciones y teorías relacionadas de acuerdo a las variables.

A nivel internacional Madríz, D. (2018). *Estrategias de gestión logística para el mejoramiento de la productividad y la calidad del servicio en hoteles y posadas del Estado Táchira*. (Artículo científico). Universidad Nacional Experimental del Táchira, Venezuela. De tipo no experimental, descriptivo, la población y muestra fue de 40 administradores y 120 clientes, para la investigación se utilizó una encuesta y como instrumento un cuestionario, concluyendo que, se encontraron varios factores en los procesos logísticos que afectan al abastecimiento y la distribución de entrega, para estas debilidades se planteó algunas estrategias como, la capacidad de infraestructura y modernización del sistema de información logística esperando que tenga mejor productividad. En el estado de Tachira los hoteles enfrentan una realidad interna de la gestión logística especialmente en el abastecimiento, reparto y entrega, las cuales son susceptibles al mejoramiento.

Espínola, V., Treviño, J., Guerrero, M. & Martínez, J. (2017). *Liderazgo para la mejora en escuelas vulnerables: prácticas asociadas al cumplimiento de metas de aprendizaje*. (Artículo científico). Universidad Diego Portales, Chile. La investigación fue no experimental, descriptiva, la población fue de 435 escuelas, y la muestra fue de 204 establecimientos de enseñanza básica, se realizó una encuesta y una entrevista, se utilizaron dos cuestionarios, llegando a la conclusión: Se determina que la gestión y el liderazgo de los directores afecta en los procesos de enseñanza, una buena gestión será fundamental para el logro de las metas propuestas.

Martínez, J., De la Hoz Bossio, J., García, J. & Molina, I. (2017). *Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico*. (Artículo científico). Universidad de la Costa, Colombia. De tipo no experimental, descriptiva cuantitativo, la población fue de 50 entre directivos y coordinadores sector PYMES, la muestra fue la misma que la población, se utilizó una encuesta y

un cuestionario, como conclusión: Los operadores del Atlántico tienen alta gestión en las actividades logísticas, para registrar los pedidos se utilizan fichas para verificar el cumplimiento de tiempo de entrega y que el pedido sea el mismo del requerimiento de tal forma que se concrete lo pactado y no afecte a ambas partes.

Torres, J., Briñez, M. & Romero V. (2017). *Políticas de Servicio para la gestión logística en las empresas de comercialización de crudo natural*. (Artículo científico). Universidad Rafael Beloso Chacín, Venezuela. De tipo no experimental, descriptivo correlacional, la población y muestra fueron dos instituciones de hidrocarburos, se aplicó una encuesta y un cuestionario, llegando a la conclusión: La gestión logística presenta factores importantes que no deben ser obviados, requiere mejorar las políticas de servicio para alcanzar un mayor nivel de eficiencia en su desarrollo, al mismo tiempo que generan un impacto significativo en el desempeño de sus operaciones, que reflejan aspectos positivos bien consolidados y promueven un servicio de calidad.

Hermida, D. (2016). *Caracterización de la gestión logística en las Pymes de la industria de autopartes en la ciudad de Bogotá D.C.* (Artículo científico). Universidad de la Salle, Colombia. De tipo no experimental, descriptivo, la población y la muestra fueron 20 entidades de producción y comercialización, se utilizó una encuesta y un cuestionario, llegando a la conclusión: El grupo cuenta con 10 años de negociaciones con sus proveedores, el nivel de cumplimiento está entre 82% y 91% lo cual tiene bastante conocimiento sobre la labor de su socio comercial. Se evidencia la ausencia de un sistema que permita la integración entre la empresa y sus proveedores, que hace que los procesos se vean afectados en el tiempo de recepción de los pedidos, por eso es necesario el fortalecimiento de confianza y el manejo de información entre las mismas.

A nivel nacional, Díaz, C. (2018). *Enfoque basado en procesos para mejorar la logística de entrada de una empresa de servicios de salud*. Trujillo, 2018. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo. De tipo no experimental,

descriptivo explicativo, la población y muestra fueron 50 colaboradores de la empresa de salud de Trujillo, se realizó entrevistas, encuestas y se aplicaron dos cuestionarios, llegando a la conclusión: Se incrementó la satisfacción del cliente en un 18.72% mediante la implementación del sistema de mejoramiento en los procesos, lo cual se reflejó en un buen sistema logístico, también se logró incrementar en un 4.86% el indicador de productos llegados a tiempo y el servicio de adquisición, asimismo, los requerimientos atendidos en despacho se llegaron a mejorar en 8%.

Lévano, E. (2017). *Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C.* (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima. De tipo experimental, descriptivo, la población y muestra fueron 3 procesos operativos que realiza la empresa, se realizó análisis documentarios y se utilizó una guía de análisis documental, llegando a la siguiente conclusión: A través de la implementación de la gestión logística se llegó a mejorar varios factores que se habían registrado con niveles bajos, como el control de las compras y almacén, la elección de proveedores, también se llegó a mejorar la entrega de materiales para la construcción de los departamentos.

Fuentes, M. (2019). *La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en las redes asistenciales Essalud Región Puno 2015-2016.* (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo. De tipo no experimental, descriptivo explicativo, la población y muestra fueron 22 colaboradores del área de logística de las Redes Asistenciales con que cuenta Essalud en la región Puno, se realizó una entrevista, y un cuestionario, llegando a la conclusión: Los trabajadores de adquisiciones señalan que ocasionalmente el (31,82%) han participado y colaborado en la consolidación de bienes y servicios, siendo así que se ha generado complicaciones y retrasos en el logro de metas de las redes asistenciales de Essalud en la región Puno.

Requejo, H. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión del almacén de material promocional y publicitario para reducir costos de la empresa Backus sede Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. De tipo no experimental, descriptivo, la población y muestra fueron 15 empleadores, se realizó una encuesta y un cuestionario, llegando a la conclusión: Para poder evitar gastos innecesarios, que se puedan aprovechar los tiempos muertos, y que el trabajador pueda desarrollar sus actividades con un orden y de manera eficiente es necesario realizar una mejora en el manejo de inventarios, gestión de almacén y compras de tal manera que se puedan alcanzar los objetivos planteados por las empresas.

A nivel local no se encontró investigaciones relacionadas.

La teoría acerca de las restricciones y la cadena logística se basa en la importancia de que los individuos principiantes en las empresas puedan entender cómo funciona la logística, dando importancia fundamental a la generación de riquezas, el postulado afirma que para generar tales ganancias no es necesario emplear todos los recursos, sino emplear todos aquellos que son más fáciles de utilizar y dejando de lado aquellos que tienen algún tipo de restricción dentro de la cadena logística, mejor dicho hay que evitar emplear esfuerzos donde no hay garantía que funcionen (Maraví, Matuk, & Chong, 2019)

La teoría del caos en la cadena de suministro se basa en que la falta de comunicación en todos los niveles de la cadena logística ocasionará un caos cuando la demanda de algún producto aumente o disminuya, cuando ocurren estos eventos la cadena de suministro se vuelve inestable lo que tomará días o semanas para volver a un equilibrio en tanto la empresa se verá afectada con pérdidas considerables. El autor menciona que para poder afrontar este riesgo es necesario una correcta proyección de la demanda, siendo los datos históricos fundamentales para evitarlo, asimismo identificar donde se generó el caos solucionará en menor tiempo dichas situaciones (Torres & Briñez, 2017)

La gestión logística empleada se fundamenta en la teoría sobre los stock críticos o caros, dicho estudio determina la cantidad de compra de un bien, la fecha en que se realiza el pedido y la cantidad de veces en que se realiza la compra. Asimismo, los ciclos de demanda y el tiempo de entrega a los proveedores están resueltos por índices de probabilidad, con el fin de poder abastecer con satisfacción al cliente final (Arias, 2013).

Pardo (2018) menciona que la logística está relacionada con la humanidad, desde que las personas guardaban comida en cuevas para consumirla en épocas de invierno, cuando tenían que salir a buscar alimento para complacer sus necesidades.

Martínez et al. (2017) la gestión logística planifica, implementa y controla los procedimientos para la eficacia y eficiencia del transporte y almacenamiento de bienes, incluidos los servicios y las necesidades del cliente.

Torres & Briñez (2017) expresan a la gestión logística como el proceso de administrar de forma estratégica el flujo y almacenamiento de las materias primas, existencias en proceso y los bienes terminados.

Maraví, Matuk, & Chong (2019), define a la gestión logística como parte del suministro que organiza, diseña y controla el funcionamiento de los procesos con efectividad, también supervisa el flujo y almacenamiento de sus bienes, servicios e información relacionada entre el punto de inicio y el punto de consumo con el fin de brindar un mejor servicio a los clientes.

Para la variable gestión logística se dividirá en las siguientes dimensiones, dimensión compras, según Mendoza (2019) las compras es la etapa de aprovisionamiento de un bien o materia prima que una organización requiere en periodos establecidos, o por ciclos de demanda.

Dimensión almacenamiento, según Mendoza (2019) el almacenamiento es el proceso de controlar los bienes en el interior de un espacio físico, esta gestión es determinante en cuanto al costo de operación logística.

Dimensión transporte y distribución, según Arias (2013) es un elemento importante para la empresa, por lo tanto, es necesario equilibrar los costos destinados en dicho proceso, porque es la que más recursos consume. Según Cano (2019) es la selección del tipo de transporte que la empresa utilizará para movilizar los bienes, dicho proceso debe estar programado en el control logístico.

Para la dimensión compras utilizaremos como indicadores, volumen de compras, hace referencia a la cantidad de materia prima o bien que una empresa aprovisiona para realizar sus actividades económicas, el cual debe estar controlado por el área correspondiente. El control de calidad, según Jimenez (2020) es el proceso estricto de corroborar que el producto recibido está en óptimas condiciones. Según Flores (2020) el control de calidad es monitorear que la llegada de la mercancía se encuentre en los requerimientos establecidas por el comprador y el vendedor.

Para la dimensión almacenamiento utilizaremos como indicadores, el costo de unidad almacenada, hace referencia a la cantidad de bienes que abarcan un determinado espacio y el costo que tiene en un periodo establecido (Gutiérrez, Galvis, & López, 2014). El costo de unidad despachada hace referencia al costo que incurre la empresa por cada unidad de carga de la bodega (Wudhikarn, 2018). Nivel de cumplimiento del despacho hace referencia la culminación del proceso de entrega de los pedidos en el tiempo establecido por el comprador y vendedor (Kozuch & Siendkiewicz, 2018).

Para la dimensión transporte y distribución se utilizó como indicador, el costo de transporte se refiere a establecer el monto de cada transporte que se incluirá en los gastos (P. Cano, Orue, Martínez, Moreno, & López, 2015).

La teoría de orientación de metas y la enseñanza de la educación física de Wang, Liu, Chatzisarantis, y Lim citados por Dhar (2013) se basa fundamentalmente en el conjunto de esfuerzos necesarios para la ejecución de alguna actividad de manera efectiva, dentro de la teoría se identifican dos percepciones, la primera es el aprendizaje del individuo mientras va desarrollando la actividad en base a objetivos, la segunda es la capacidad que tiene un individuo sobre los demás para realizar mejor dichas tareas, lo que aumenta el ego de la persona, de esta manera la teoría podría dar respuesta a los comportamientos, creencias y motivación según el contexto para que las personas puedan alcanzar sus metas.

El cumplimiento de metas se fundamenta en la teoría de fijación de metas sustentada por Locke 1896, el cual menciona la importancia de establecer determinados objetivos en una organización, asegura que cuando el colaborador tiene una visión de hacia dónde quiere llegar, todos sus conocimientos y desempeño se canalizan para lograr la meta deseada, de esta manera se proyectan los esfuerzos a futuro, siendo así que será recompensado y la satisfacción conllevará a una mejora continua en la organización (Zemack & Corus, 2018).

La teoría de la trayectoria a la meta, la cual fue planteada por Robert House, que se basa que los dirigentes de la organización motiven y apoyen a sus colaboradores para alcanzar las metas trazadas, siendo así que puedan sentirse satisfechos y obtener compensaciones (Kruger et al., 2015).

Para Ahmed (2019) sostiene que uno de los factores que influyen en los resultados de las organizaciones es que los colaboradores tengan claro las metas que la empresa desea lograr, de tal modo que pueda interiorizar y desarrollarse de acuerdo a lo requerido.

Según Dhar (2013) expresa que para alcanzar el éxito en el cumplimiento de metas es necesario que los colaboradores conozcan el proceso paso a paso para poder

alcanzar lo deseado, es necesario desarrollar los pequeños objetivos progresivamente para lograr la meta final.

Para Kruger et al., (2015) para alcanzar cualquier objetivo o meta es necesario establecer con claridad los procesos, requerimientos, gastos, etc., que el equipo debe prever para lograr lo deseado.

Como dimensiones se plantean las siguientes, plan de metas de rentabilidad; es un plan que apunta al gestionar el dinero de una inversión para obtener un rendimiento financiero esperado (Ocak & Hava, 2020). Plan de metas de ventas; es el conjunto de procedimientos, herramientas, para impulsar las ventas en un periodo establecido de tal forma que la empresa logre conseguir sus objetivos comerciales (Lee, 2018).

Para la dimensión plan de metas de rentabilidad utilizaremos como indicadores, las metas de rentabilidad establecidos a nivel mensual, semestral y anual, dada las características de la información documental. Los indicadores de la dimensión plan de metas de ventas, está establecido por la recaudación de ventas mensuales, semestrales y anuales de la empresa estudiada (Pagán, Silveira, Braga, & Da Silva, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

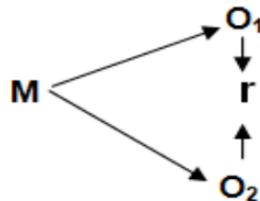
##### Tipo de estudio

La investigación es básica debido a busca la generación conocimiento teórico a través de procesos evaluativos o diagnósticos sin la necesidad de manipular las variables (CONCYTEC, 2018)

##### Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Para Mollenhauer (2020) quien describe a los estudios no experimentales como aquellos estudios que son observables, que busca algún tipo de relación y que no están sujetos a experimentación ni manipulación de ningún tipo. Según Almeyda, Otero, & García, (2019) mencionan que, los estudios transversales son aquellos que se van a analizar en un punto determinado de tiempo. Asimismo, Canquil Silva, Alarcón Espinoza, & Zambrano Constanzo (2019) quien define a los estudios correlaciones ya que por su naturaleza solo se observará la interrelación de los fenómenos a investigar.

La investigación tratará de definir la relación entre las variables, también en caso de no existir relación, según el esquema



##### Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Gestión logística

O<sub>2</sub> = Cumplimiento de metas

r = Relación de las variables de estudio

### 3.2. Variables y operacionalización:

Las variables de investigación son cuantitativas y son las siguientes

**Variable 1:** Gestión Logística

**Variable 2:** Cumplimiento de metas

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población:** La población objeto de estudio, estuvo constituido por 50 marcas de calzados adquiridos en el periodo de enero hasta octubre del 2020.

#### **Criterios de selección**

- **Criterios de inclusión:** Marcas de zapatos nacionales e importados.
- **Criterios de exclusión:** Marcas de zapatos que tengan más de un año sin rotación.

**Muestra:** Se trabajó con el total de la población siendo esta equivalente a la muestra 50 marcas.

**Muestreo:** La técnica de muestreo fue intencionado o por conveniencia, ya que según Castro & Tibúrcio (2020) esta técnica este dentro del muestreo no probabilístico por lo que hace referencia a que el investigador toma los elementos que son de su interés, este tipo de muestreo ahorra muchos recursos y tiempo. Se utilizó este tipo de muestreo debido a que se utilizaron 50 marcas de calzados las cuales tienen mayor rotación, además generan más rentabilidad e ingresos para la Zapateria Kiara Lizeth.

**Unidad de análisis:** Estuvo conformado por los casos de las marcas de calzado adquiridos en el periodo de enero hasta octubre del 2020.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **Técnica**

La técnica que se utilizó es el análisis documental. Según Ferreira, (2020) nos dice que, el análisis documental es un grupo de procedimientos que son estructurados para representar un documento.

#### **Instrumentos**

Asimismo, como instrumento de recopilación de datos se elaboró dos guías de análisis documental, ya que según Sánchez (2019) nos dice que, guías de investigación nos permiten registrar de manera escrita, ordenada y planificada.

Para medir la variable gestión logística se elaboró una guía de análisis documental que consta de 50 marcas de calzado y que contiene una escala ordinal.

Malo = 1

Regular = 2

Bueno = 3

Para medir la variable cumplimiento de metas se elaboró una guía de análisis documental que consta de 50 marcas de calzado y que contiene una escala ordinal.

Bajo = 1

Medio = 2

Alto = 3

#### **Validez**

La validez de un instrumento es el grado en que una herramienta puede medir determinada variable que realmente fue diseñada para cumplir el propósito por lo cual ha sido diseñado (Dorantes, Hernández, & Tobón, 2016). Los instrumentos fueron medidos a través de la técnica de juicio de expertos, esta técnica consiste en comprobar el grado de que un instrumento es confiable en otras palabras está referida a la opinión de gran valor de profesionales que tienen conocimientos relacionados al tema. (Robles & Rojas, 2015)

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1 gestión logística	1	metodólogo	4,6	Existe suficiencia
	2	administrador	4,6	Existe suficiencia
	3	administrador	4,6	Existe suficiencia
Variable 2 Cumplimiento de metas	1	metodólogo	4,6	Existe suficiencia
	2	administrador	4,6	Existe suficiencia
	3	administrador	4,6	Existe suficiencia

Para la investigación se utilizó dos guías documentales que estuvieron sometidos al juicio de tres expertos, aquellos que verificaron que los indicadores sean coherentes y tengan consistencia con las variables de estudio. El promedio fue de 4.6 que representa el 92% de concordancia entre los validadores acerca de los instrumentos, por lo que representó una alta validez para poder ser aplicado.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento según Frías (2020) es un requisito fundamental para la investigación, es el grado en que una herramienta es precisa para poder calcular la variable, la confiabilidad de tal manera que se pueda reducir el error, a través de que el instrumento sea consistente, tenga estabilidad en el tiempo y que haya un consenso entre los expertos.

### **Análisis de confiabilidad: gestión logística**

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Válido	50	100.0
Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
Total	50	100.0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.723	10

---

### **Análisis de confiabilidad: cumplimiento de metas**

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Válido	50	100.0
Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
Total	50	100.0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.711	8

---

Los valores del Alpha de Cronbach para ambas variables son mayores a 0.70 por tanto los instrumentos se consideraron adecuados para el acopio de datos en el marco de la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Se identificó a los tres expertos para que realicen la validación de los instrumentos, una vez culminado el proceso de revisión y aprobación de las guías de análisis documental, se envió una solicitud al gerente general de la zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020, para realizar la investigación, siendo así que mediante una constancia (adjunta en anexos) la gerencia aprobó el desarrollo del estudio, asimismo se recopiló la información de la base de datos de la empresa en el mes de noviembre del 2020, luego se elaboró una tabla en el programa Excel para su adecuado orden y se procesó la información que sirvió para la elaboración de los resultados.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para poder analizar eficientemente información de cada variable cuantitativa, se tuvo que ordenarlo y procesarlo mediante el programa estadístico SPSS Versión 26. Se utilizó la estadística descriptiva (media, varianza, desviación estándar, punto máximo, punto mínimo, rangos, escala de Stanones, frecuencias y porcentajes). Con respecto a la estadística inferencial se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman dado los resultados de la prueba de normalidad. La prueba de normalidad que se utilizó es la de Kolmogorov Smirnov debido a que la muestra fue de 50 elementos. Los datos fueron presentados en tablas de frecuencia y figuras en forma de pastel.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tuvo en cuenta autonomía y justicia, y no dañar en ninguna manera la información en la etapa de desarrollar la actividad de captación de información se tendrá el correspondiente cuidado para no procurar daños o riesgos de los clientes a encuestar, se trabajó con la adecuada actitud de respeto y objetividad. Se solicitó el consentimiento informado. Toda la información recolectada fue de manera anónima durante la elaboración del informe de investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Evolución del cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019

Tabla 1.

*Cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019*

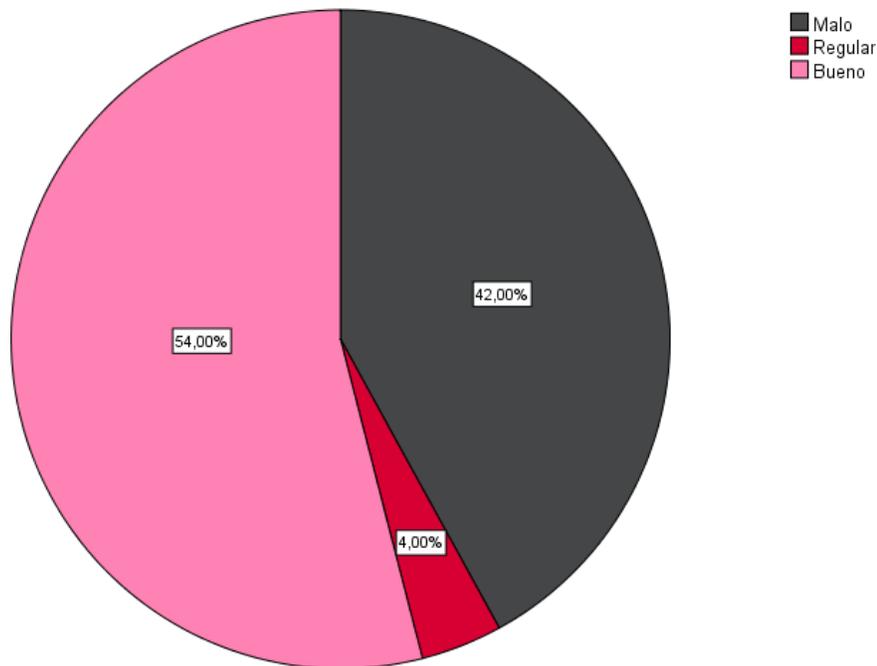
<b>Año</b>	<b>Total de ventas anuales S/</b>	<b>Metas de ventas anuales S/</b>	<b>Cumplimiento de metas (%)</b>
<b>2015</b>	S/1,761,350.00	S/1,800,000.00	98%
<b>2016</b>	S/1,591,650.00	S/1,850,000.00	86%
<b>2017</b>	S/1,193,782.00	S/1,900,000.00	63%
<b>2018</b>	S/1,350,083.00	S/1,920,000.00	70%
<b>2019</b>	S/1,350,105.00	S/1,950,000.00	69%

**Fuente:** Base de datos de la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019

#### Interpretación

En la tabla 1, la evolución del cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019, la misma que en el 2015 el total de ventas anuales fue de S/.1,761,350.00 soles, la meta de venta anual del 2015 fue de S/1,800,000.00 soles por lo tanto se indica que el cumplimiento de ventas se logró en un 98%, en el 2016 el total de ventas anuales fue de S/.1,591,650.00 soles, la meta de venta anual del 2016 fue de S/1,850,000.00 soles por lo tanto se indica que el cumplimiento de ventas se logró en un 86%, en el 2017 el total de ventas anuales fue de S/. S/1,193,782.00 soles, la meta de venta anual del 2017 fue de S/1,900,000.00 soles por lo tanto se indica que el cumplimiento de ventas se logró en un 63%, en el 2018 el total de ventas anuales fue de S/.195,533 soles, la meta de venta anual fue S/1,920,000.00 soles por lo tanto se indica que el cumplimiento de ventas se logró en un 70%, en el 2019 el total de ventas anuales fue de S/1,350,105.00 soles, la meta de venta anual del 2019 fue de S/1,950,000.00 soles por lo tanto se indica que el cumplimiento de ventas se logró en un 69%.

#### 4.2. Nivel de gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020



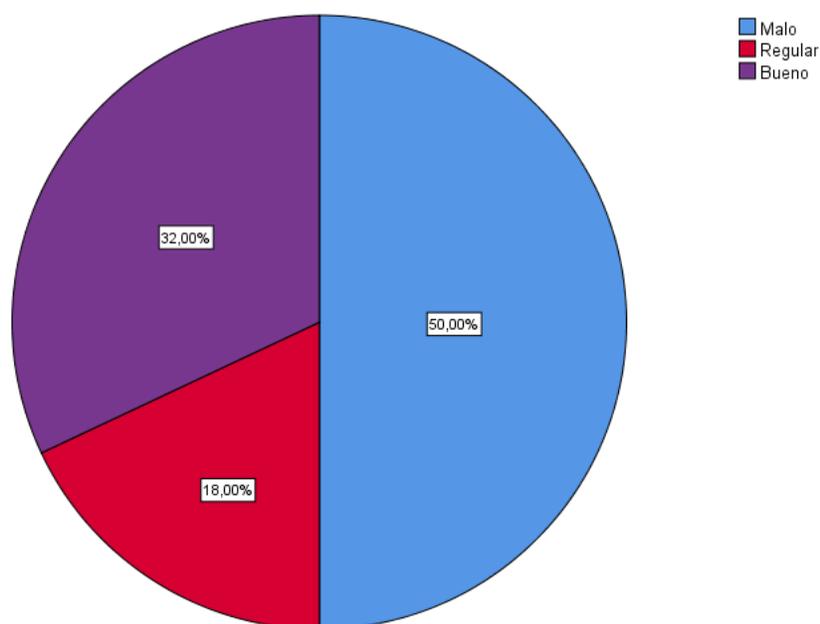
**Figura 1.** Gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto-2020

**Fuente:** Base de datos de guía de análisis documental de la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020

#### Interpretación

En la figura 1, se muestra el nivel de gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020. Se indica que el 54% del nivel de gestión logística es bueno, asimismo el 42% muestra que la gestión logística de la empresa es mala, y solo el 4% refleja que es regular. Lo que significa que, de acuerdo al contexto de pandemia, la empresa un porcentaje notable en una mala gestión logística, la gestión de compras se vio afectado por las situaciones políticas externas que impedían el pase de mercaderías, asimismo los demás factores de la cadena de gestión logística como el almacenamiento y distribución se vieron estancados, de tal modo que la rentabilidad de la empresa se vio reducida.

#### 4.3. Nivel del cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020



**Figura 2.** Cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020

**Fuente:** Base de datos de guía de análisis documental de la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020

#### Interpretación

En la figura 2, se muestra el cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020. Se indica que el 50% del cumplimiento de metas en la empresa es malo, también se muestra que el 32% es bueno y el 18% del cumplimiento de metas es regular. Se refleja que no se llegó al cumplimiento de metas propuestas en el año 2020, las metas de ventas no se concretaron por la situación de pandemia, siendo así que la empresa vio una disminución considerable de los ingresos con respecto a los años anteriores.

#### 4.4. Relación entre la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020

**Tabla 2.**

*Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión logística	0.355	50	0.000
Cumplimiento de metas	0.320	50	0.000

**Fuente:** Base de datos de guía de análisis documental de la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020

#### **Interpretación**

En la tabla 2, se muestran los resultados de la prueba de normalidad. Se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov debido a que la muestra es de 50 elementos. La significación bilateral es 0.000 menos a 0.05 por lo tanto, se utilizará el coeficiente de correlación de Rho Spearman para determinar la relación entre las variables.

**Tabla 3***Coeficiente de correlación de Rho Spearman*

<b>Variabes</b>		<b>Gestión logística</b>	<b>Cumplimiento de metas</b>
Gestión logística	Coeficiente de correlación	1.000	,526**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	50	50
Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	,526**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	50	50

\*\* El valor es significativo en el nivel 0,01

**Fuente:** Base de datos de guía de análisis documental de la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020

### Interpretación

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020

Ha: Existe relación significativa entre la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020

Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman que considera que si la significación bilateral ( $p$  – *valor*) es menor a 0.01 existe significancia. Entonces, se estableció el siguiente criterio:

Si  $p \leq a$  0.01, se rechaza Ho.

De acuerdo con la Tabla 03, el valor de  $p = 0.000$  y es menor a 0.01 por tanto se concluye que SI existe relación significativa entre las variables y se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo específico se obtuvo que la evolución del cumplimiento de metas, el 2015 el cumplimiento de metas fue de 98% con ventas de S/.1,761,350.00 soles, la zapatería Kiara Lizeth desde el año 2015 la gerencia junto a los asesores contables propusieron un plan de metas de ventas que la empresa debería conseguir para lograr obtener utilidades debido a que anualmente el total de la ventas solo llegaban a cubrir los gastos que le permitían a la empresa estar a flote, el 2016 fue el cumplimiento de las metas de ventas fue de 86% con S/.1,591,650.00 soles, por lo que los gerentes de la empresa evidenciaron que al poner objetivos claramente establecidos y hacer que el colaborador lo interiorice, el desempeño mejoró en función de lograr lo establecido, el 2017 fue de 63% con S/1,193,782.00 soles, fue el año donde menos se logró las metas establecidas por lo cual la empresa tuvo que obtener préstamos para poder solventar sus gastos, el 2018 fue 70% con S/.195,533 soles y el 2019 el cumplimiento de metas fue de 69% con ventas de S/1,350,105.00 soles, siendo así que el cumplimiento de ventas de la empresa varió por diversos factores, siendo que la demanda de sus productos es cíclica, en ciertas temporadas era necesario mayor personal en atención al cliente, por lo que la empresa no planeó que en determinadas fechas el personal no era suficiente por la subida de la demanda, el personal en la empresa no es continuo debido a la misma característica del giro del negocio, hay temporadas en que las ventas disminuyen y se tiene mano de obra desocupada lo que es un gasto innecesario para la empresa, debido a la alta rotación muchos colaboradores deciden retirarse y conseguir algún trabajo con mayor continuidad, por tanto, cuando la empresa necesita ese personal muchas veces no se encuentra disponible, de tal manera que la empresa no puede contratar personal repentinamente debido a que el personal pasa por una etapa de inducción y los gerentes valoran que el personal sea de su confianza.

Con respecto al segundo objetivo específico, el nivel de gestión logística fue indicado como 54% bueno, 42% malo, y 4% regular. Según Madríz (2018) en su

estudio menciona factores en los procesos logísticos que afectan el abastecimiento y la distribución de entrega, para estas debilidades se planteó algunas estrategias, capacidad de infraestructura y modernización del sistema de información logística esperando que este sistema tenga mejor productividad. El autor menciona que los hoteles enfrentan una realidad interna de la gestión logística especialmente en debilidades de abasto, reparto y entrega, las cuales son susceptibles de mejoramiento. En la parte externa se dificulta la logística en estos establecimientos y deben gerenciar estratégicamente a favor del servicio. En contraste con la realidad de la zapatería Kiara Lizeth, la empresa cuenta con un sistema interno para determinar las existencias de los productos, sin embargo el sistema no ha sido actualizado, con el pasar de los años la empresa no ha invertido en renovarlo, por lo cual se evidenció que existe casos de eventos donde el sistema no registraba los productos sin embargo aquellos si estaban en almacén, lo que afectó a las ventas de ciertos productos, la empresa debe destinar recursos para el mejoramiento de su sistema interno ya que afecta directamente con su utilidad.

Según Martínez (2017) Los operadores del Atlántico tienen alta gestión en las actividades logísticas, para registrar los pedidos se utilizan fichas para verificar el cumplimiento de tiempo de entrega y que el pedido sea el mismo del requerimiento de tal forma que se concrete lo pactado y no afecte a ambas partes. En la Zapatería Kiara Lizeth, los cumplimientos de tiempo de entrega de los productos se han visto afectados debido a que no cuenta con un almacén adecuado para la correcta recepción del producto, la gerencia había planificado ampliar y acondicionarlo para el 2020, sin embargo, debido a la pandemia no se pudo concretar. Se concuerda con Hermida (2016) quien explica que el nivel de cumplimiento con los proveedores está entre 82% y 91% debido a que la empresa cuenta con un sistema logístico eficiente. El autor menciona que la ausencia de un sistema que permita la integración entre la empresa y sus proveedores hace que los procesos se vean afectados en el tiempo de recepción de los pedidos, por eso es necesario el fortalecimiento de confianza y el manejo de información entre las mismas.

Asimismo, Requejo (2019) menciona que, para poder evitar gastos innecesarios, que se puedan aprovechar los tiempos muertos, y que el trabajador pueda desarrollar sus actividades con un orden y de manera eficiente es necesario realizar una mejora en el manejo de inventarios, gestión de almacén y compras de tal manera que se puedan alcanzar los objetivos planteados por las empresas. En la empresa que se desarrolló la investigación no cuenta con mayor personal en el área de logística, cuando llega la época de campañas la empresa tiene un déficit de colaboradores y mueve personal de otras áreas para que cumplan las funciones requeridas por determinado tiempo, de esta manera la empresa reduce sus gastos, sin embargo, su control logístico no es el requerido debido a que no hay mano de obra especializada en dicha área.

Con respecto al tercer objetivo específico el nivel de cumplimiento de metas fue indicado como 50% malo, 32% es bueno y el 18% regular. La pandemia del Covid – 19 afectó a las ventas de la empresa, debido a que tuvo que cerrar durante tres meses, después estuvo atendiendo a puertas cerradas, la empresa se reinventó y mejoraron el servicio de entregas a domicilio, pues era el medio más eficiente de tener ventas y prevenir el contagio, debido al cierre de las carreteras muchos productos no llegaron al almacén de la empresa, ya que los pedidos se realizaron días antes de que se declare el estado de emergencia, la empresa no logro tener el stock de los productos que requería. Se manifiesta que el 32% del cumplimiento de metas según las marcas fue buena debido a que la empresa ya contaba con un Stock determinado, asimismo los pobladores no podían importar ni exportar cualquier tipo de calzado por lo tanto tenían que consumir los productos que las empresas locales tenían en Stock, de tal manera que la empresa pudo vender regularmente. No se logró cumplir con las metas establecidas debido a las restricciones por el estado de emergencia, la empresa ha optado por invertir en productos que tengan mayor rotación sabiendo que el margen de utilidad es menor, sin embargo, genera más ganancias por la rapidez en que se vende.

Con respecto al objetivo general, se evidenció que existe relación significativa entre las variables puesto que la significación bilateral fue de 0.000 menor a 0.01, se obtuvo que la correlación entre la gestión logística y el cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020, fue establecida como una relación positiva moderada de un Rho Spearman de 0.526. Existe una relación directa, a mayor nivel de gestión logística mayores serán los niveles del cumplimiento de metas, de tal manera que la gerencia debe gestionar todos los recursos necesarios para mejorar la gestión logística, invirtiendo en mejorar su sistema de control interno, ampliar la infraestructura del almacén, de tal forma que se pueda seguir con los procesos sin ninguna interrupción logística y alcanzar las metas establecidas.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. Existe relación significativa entre la gestión logística y el cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020, puesto que la significación bilateral fue de 0.000 menor a 0.01, asimismo la correlación fue establecida como una relación positiva moderada de un Rho Spearman de 0.526.
- 6.2. La evolución del cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019, fueron el 2015 el cumplimiento de metas fue de 98% con ventas de S/.1,761,350.00 soles, el 2016 fue de 86% con S/.1,591,650.00 soles, el 2017 fue de 63% con S/1,193,782.00 soles, el 2018 fue 70% con S/.195,533 soles y el 2019 el cumplimiento de metas fue de 69% con ventas de S/1,350,105.00 soles.
- 6.3. El nivel de gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020, fue indicada como 42% malo. Lo que significa que, de acuerdo al contexto de pandemia, la empresa muestra un porcentaje notable en la mala gestión de compras afectó a toda la cadena suministro lo que repercutió en la reducción de la rentabilidad de la empresa.
- 6.4. El nivel del cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020, fue indicado como 50% malo. Se refleja que no se llegó al cumplimiento de metas propuestas en el año 2020, las condiciones por la situación de pandemia afectaron en gran medida a las ventas, siendo así que la empresa vio una disminución considerable de los ingresos con respecto a los años anteriores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. A la gerencia general de la zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020, se recomienda, alquilar un almacén debido a que es parte fundamental para el aprovisionamiento y el despacho de los productos, de esta manera se mejoraría el proceso logístico y la empresa pueda cumplir sus metas anuales.
- 7.2. A la gerencia general de la zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020, se recomienda, contratar personal para el apoyo de las actividades de etiquetado para mejorar los procesos de ingreso del producto y traslado de mercadería, para que se pueda mantener el orden de la cadena logística y alcanzar las ventas propuestas.
- 7.3. A la gerencia general de la zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020, se recomienda, cambiar el sistema interno de registro de productos, debido a que el sistema actual es precario y continuamente registra fallas en el stock de los artículos, el cual es fundamental para que la gestión de compras no se vea afectada.
- 7.4. A la gerencia general de la zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020, se recomienda, implementar equipamiento para el traslado de mercadería (fulgoneta o carro) de esa manera evitar contratiempos en el despacho a las sucursales y clientes, lo cual es importante para que no existan atrasos en las ventas, de tal modo lograr el cumplimiento de metas anuales establecidas.
- 7.5. Implementar estrategias de redes sociales (Facebook, Instagram, whatsApp Página Oficial), incluyendo las entregas a domicilio tanto a nivel nacional y local (Banda de Shilcayo, Tarapoto, Morales), estas estrategias ayudasen a incrementar las ventas siempre utilizando los protocolos de vía seguridad salvaguardando la seguridad del personal.

## REFERENCIAS

- Ahmed, S. (2019). The shopping list in goal-directed shopping : scale development and validation. *The Service Industries Journal*, 39, 319–342.
- Almeyda, A., Otero, D., & García, A. (2019). Formación de competencias de investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad de la Habana . Su evolución a través de diferentes. *Katharsis*, 102–114.
- Arias, D. (2013). La gestión de la logística inversa en las empresas españolas : Hacia las prácticas de excelencia. *Universia Business Review*, 45–55.
- Cano, J. (2019). Metodología de Enseñanza en Cursos de Logística para Programas de Administración de empresas. *Universidad de Medellin*, 2(1).
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Moreno, Y., & López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(601), 181–203.
- Canquil Silva, L., Alarcón Espinoza, M., & Zambrano Constanzo, A. (2019). Incorporación del enfoque psicoeducativo a la gestión educativa en programas de acogimiento residencial haciendo uso de la Metodología Investigación Acción. *Educación*, 28(54), 27–44. <https://doi.org/10.18800/educacion.201901.002>
- CONCYTEC. (2018). *Programa Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación* (p. 60). p. 60. Retrieved from <https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/DocumentoTIC.pdf>
- Castro, K., & Tibúrcio, C. (2020). *Determinantes do reconhecimento da perda pelo impairment test*. *Revista ambiente contábil*, 12(2), 112–135. <https://doi.org/10.21680/2176-9036.2020v12n2ID19759>
- Dhar, R. (2013). Goal Fulfillment and Goal Targets in Sequential Choice. *Journal of Consumer Research*, 32, 44–56.
- Díaz, C. (2018). *Enfoque basado en procesos para mejorar la logística de entrada de una empresa de servicios de salud*. Trujillo, 2018. Universidad Privada del Norte.
- Dorantes, J., Hernández, J., & Tobón, S. (2016). Juicio de expertos para la validación de un instrumento de medición del síndrome de burnout en la docencia. *Revista*

*Ra Ximhai*, 327–346.

- Espínola, V., Treviño, J., Guerrero, M., & Martínez, J. (2017). Liderazgo para la mejora en escuelas vulnerables: Prácticas asociadas al cumplimiento de metas de aprendizaje. *Estudios Pedagógicos*, 43(1), 87–106.
- Ferreira, V. (2020). Metodologia participativa: relato de pesquisa voltada à prática do enfermeiro. *Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem*, 10(30), 68–76. <https://doi.org/10.24276/rrecien2020.10.30.68-76>
- Flores, D. (2020). La logística como ventaja competitiva en las Pymes de servicios en México: estudio de caso en estacionamientos AVINAV. *Revista de La Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 21, 35–52.
- Frías, D. (2020). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia*, 1–13. Retrieved from <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Fuentes, M. (2019). *La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en las redes asistenciales Essalud Región Puno 2015-2016*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Gutiérrez, E., Galvis, O., & López, D. (2014). Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el Valle del Cauca: Caracterización y diagnóstico. *Estudios Gerenciales*, 30(100), 441–450.
- Hermida, D. (2016). Caracterización de la gestión logística en las Pymes de la industria de autopartes en la ciudad de Bogotá D.C. *Revistas Unisalle*.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Perú: Indicadores de Empleo e Ingreso por departamento 2007-2017*. Lima, Perú.
- Jimenez, M. (2020). Práticas para a gestão de custos logísticos em empresas industriais de grande porte da Colômbia. *Journal of Management and Economics for Iberoamérica*, 36(156), 364–373.
- Kozuch, B., & Siendkiewiez, K. (2018). The concept of research on logistics management in public networks. *Management Theory and Studies for Rural Business*, 40(4), 548–562.
- Kruger, S., Sirgy, M., Lee, D., Yuj, G., & Chen, Y. (2015). Does life satisfaction of tourist

- increase if the set travel goals that have high positive valence? *Tourism Analysis*, 20, 173–188.
- Lee, P. (2018). The importance of career goal in relation to academic performance : a case study of hospitality management students. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 18(2), 159–176.
- Lévano, E. (2017). *Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C.* Universidad Ricardo Palma.
- Madríz, D. (2018). Estrategias de gestión logística para el mejoramiento de la productividad y la calidad del servicio en hoteles y posadas del Estado Táchira. *Revista Científica UNET*, 11–37.
- Maraví, G., Matuk, D., & Chong, M. (2019). Impacto de la infraestructura en las operaciones logísticas. Gestión de carga y entrega de mercancías. *Memoria. Investigaciones En Ingeniería*, 17(17), 31–47.
- Martínez, J., De La Hoz, B., García, J., & Molina, I. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico. *Espacios*, 38(58).
- Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 55–88. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Mollenhauer, K. (2020). Modelo instrumental para proyectos complejos. *Bitacora Urbano Territorial*, 30(2), 127–140.
- Ocak, R., & Hava, T. (2020). Historical Development of Logistics: The Process of Evolution from Military Requirement to Business Logistics and Supply Chain Management. *Journal of Yasar University*, 246–258.
- Pagán, M., Silveira, K., Braga, 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 – GeAS*, 6, 150–166. <https://doi.org/10.5585/geas.v6i3.519>
- Pardo, J. (2018). Propuesta del modelo de gestión logística para la empresa de Billares

- Europa. *Revista de La Salle*, 1–140.
- Quero, M. (2013). Assessing impact of a large-sized refugee camp on the local vegetation condition with remote sensing: A case study of Kakuma, Kenya. *Telos*.
- Requejo, H. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión del almacén de material promocional y publicitario para reducir costos de la empresa Backus sede Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija*.
- Sánchez, J. (2019). El aprendizaje servicio como aporte a la formación profesional: un análisis de caso a partir de la metodología Quinta Dimensión. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 37(3), 489–504. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.8197>
- Torres, J., & Briñez, M. (2017). Políticas de Servicio para la Gestión Logística en las Empresas de Comercialización de Crudo Natural. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 19(2), 260–287.
- Torres, J., Briñez, M., & Romero, V. (2017). Políticas de servicio para la gestión logística en las empresas de comercialización de crudo natural. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 19(2), 260–287.
- Worner, C. (2014). Cumplimiento de metas: El caso de un incentivo a las universidades chilenas parcialmente financiadas por el Estado. *Archivos Análíticos de Políticas Educativas*.
- Wudhikarn, R. (2018). A literature review on performance measures of logistics management: an intellectual capital perspective. *International Journal of Business and Society*, 56(13), 44–66.
- Zemack, Y., & Corus, C. (2018). The effects of anticipated goal-inconsistent behavior on present goal choices. *Psychology and Marketing*, 676–696. <https://doi.org/10.1002/mar.21115>

# Anexos

### Matriz de operacionalización de variables

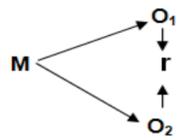
<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Gestión logística	“ La gestión logística es un eslabón del proceso de planificación, que tiene como finalidad supervisar de manera eficiente los procesos desde la compra hasta la distribución de los bienes”(Díaz, 2018, p. 44).	La gestión logística fue medida en una escala de, Bueno, regular, malo, utilizando el procedimiento de la escala de Stanones. Para la medición de los indicadores se utilizará un cuestionario con escalas ordinales tipo Likert.	Compras	Volumen de compras  Control de calidad	Ordinal
			Almacenamiento	Costo por unidad almacenada Costos por unidad despachada Nivel de cumplimiento de despacho	
			Transporte y distribución	Nivel de costo de transporte	
Cumplimiento de metas	“El cumplimiento de metas se refiere al desempeño que muestra una institución o una	El cumplimiento de metas fue medida en una escala de Bueno, regular, malo utilizando	Plan de metas de rentabilidad	Metas de rentabilidad mensual Metas de rentabilidad semestral	Ordinal

	<p>persona y que al mismo tiempo esta desea conseguir, el cual tiene que ser planificado y estructurado de acuerdo a la realidad” (Worner, 2014, p. 18)</p>	<p>el procedimiento de la escala de Stanones. Para la medición de los indicadores se utilizará un cuestionario con escalas ordinales tipo Likert.</p>	<p>Plan de metas de ventas</p>	<p>Metas de rentabilidad anual Recaudación por ventas mensuales Recaudación por ventas semestrales Recaudación por ventas anuales</p>	
--	---	---	--------------------------------	---	--

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos						
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál ha sido la evolución del cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel del cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir la evolución del cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019</p> <p>Determinar el nivel de gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020</p> <p>Determinar el nivel del cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre la gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: la evolución del cumplimiento de metas en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto, en el periodo 2015 al 2019 ha sido de 7% anual</p> <p>H2 El nivel de gestión logística en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020, es bueno</p> <p>H3: El nivel del cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto - 2020, es bueno</p>	<p><b>Técnica</b> Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos</b> Se aplicarán 02 guías</p> <p>Se aplicará una guía documental para la evolución del cumplimiento de metas.</p>						
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>							
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño descriptivo correlacional.</p> <p>Esquema:</p>	<p><b>Población</b> La población objeto de estudio, estará constituido por 50 marcas de calzados adquiridos en el periodo de enero hasta octubre del 2020</p> <p><b>Muestra</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión logística</td> <td style="text-align: center;">Compras</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Almacenamiento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Transporte y distribución</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión logística	Compras	Almacenamiento	Transporte y distribución
Variables	Dimensiones								
Gestión logística	Compras								
	Almacenamiento								
	Transporte y distribución								



**Dónde:**

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Gestión logística

O<sub>2</sub> = Cumplimiento de metas

r = Relación de las variables de estudio

La muestra del estudio estará constituida por 50 marcas de calzados adquiridos en el periodo de enero hasta octubre del 2020

Cumplimiento de metas	Plan de metas de rentabilidad	
	Plan de metas de ventas	











# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gonzales Nolasco, Edgar Ivan  
 Institución donde labora : IESPP- Huoraz  
 Especialidad : Maestro en docencia y gestión educativa  
 Instrumento de evaluación :  cuestionario de gestión logística  
 Autor (s) del instrumento (s): Adaptado de Kiara Lucero Ordóñez Becerra

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión logística					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión logística					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión logística					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

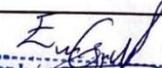
### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los criterios de medición y se aprueba su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tarapoto, 25 de Octubre de 2020

  
 Edgar Ivan Gonzales Nolasco  
 MAESTRO EN DOCENCIA Y  
 GESTIÓN EDUCATIVA  
 DNI. 10691470

Señal personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Castillo Chavez Isaac Duamel  
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú  
 Especialidad : Educación y docente  
 Instrumento de evaluación : cuestionario de Gestión logística  
 Autor (s) del instrumento (s): Adaptado de Kiara Lucero Ordoñez Becerra

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión logística				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión logística					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión logística					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los criterios de medición y se aprueba su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
5

 Tarapoto, 23 de Octubre de 2020

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ  
 SAN MARTÍN - TARAPOTO



Dr. Isaac D. Castillo Ch.  
 RECTOR ACADÉMICO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: García Torres Leonardo  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Magister en administración de Negocios  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión logística  
 Autor (s) del instrumento (s): Adaptado de Kiara Lucero Ordoñez Barerra

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión logística					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión logística				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión logística					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los criterios de medición y se aprueba su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5

Tarapoto, 23 de Octubre de 2020

  
 C.P.C.C. Leonardo García Torres  
 N° MATRÍCULA: 19 - 1182

Señal personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Gonzales Nolasco, Edgar Ivan  
 Institución donde labora : IESPP - Huaraz  
 Especialidad : Maestro en docencia y gestión educativa  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de cumplimiento de metas  
 Autor (s) del instrumento (s): Adaptado de Kiara Lucero Ordoñez Becerra

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cumplimiento de metas				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: cumplimiento de metas					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cumplimiento de metas					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los criterios de medición y se prueba su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tarapoto, 25 de Octubre de 2020

  
 Edgar Ivan Gonzales Nolasco  
 MAESTRO EN DOCENCIA Y  
 GESTION EDUCATIVA  
 DNI. 10691470

Señal personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Castillo Chavez Isaac Duamel  
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú  
 Especialidad : Educación y docente  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de cumplimiento de metas  
 Autor (s) del instrumento (s): Adaptado de Kiarra Lucero Ordóñez Becerra

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cumplimiento de metas					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: cumplimiento de metas					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cumplimiento de metas					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con las características para la medición y se aprueba su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 5

Tarapoto, 23 de Octubre de 2020

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ  
 SAN MARTÍN - TARAPOTO  
  
 Director Académico

Señlo personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: García Torres Leonardo  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en administración de Negocios  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de cumplimiento de metas  
 Autor (s) del instrumento (s): Adaptado de Kiara Lucero Ordoñez Becerra

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cumplimiento de metas				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: cumplimiento de metas					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cumplimiento de metas					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

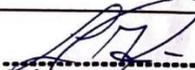
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los criterios de medición y se aprueba su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
5

 Tarapoto, 23 de Octubre de 2020

  
 -----  
**C.P.C. & M.E.A. Leonardo García Torres**  
**N° MATRÍCULA: 19 - 1182**

Señal personal y firma

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



### CONSTANCIA

El que suscribe Ricardo Ordoñez Saavedra  
Gerente General Zapateria Kiara Lizeth

HACE CONSTAR:

Que el estudiante Kiara Lucero Ordoñez Becerra identificado con DNI: 72465728 ha realizado su investigación de sus tesis titulado "Gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la Zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto – 2020" en la unidad de negocios de Enero a Octubre 2020.

Por lo que se expide la presente CONSTANCIA a solicitud del interesado por los fines que se estime conveniente.



RICARDO ORDOÑEZ SAAVEDRA  
GERENTE GENERAL

## Base de datos estadísticos

### Guía de análisis documental 01: GESTION LOGÍSTICA

Marcas	Gestión logística								Evaluación general de la gestión por marcas		
	Compras			Almacenamiento			Transporte y distribución		Mala (1)	Regular (2)	Buena (3)
	Volumen de compras	Volumen de compras en S/	Control de calidad (malo = 1, regular= 2, bueno = 3)	Costo por unidad almacenada en S/	Costos por unidad despachada en S/	Nivel de cumplimiento de despacho (malo = 1, regular= 2, bueno = 3)	Costo de transporte en S/	Costo de distribución en S/			
<b>IMPORTADAS</b>											
1. PEGADA	0	5,760.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.555400	x		
2. CATERPILLAR	36	9,000.00	3	0.50	0.30	3	20.00	15.00			X
3. PARDUS	100	5,000.00	2	0.80	0.50	2	50.00	20.00		X	
4. ATHLETIC	80	3,500.00	3	0.60	0.40	3	35.00	15.00			X
5. KLIN	0	2,500.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
6. BIBI	150	12,000.00	3	1.00	1.00	3	50.00	15.00			X
7. IPANEMA	500	10,000.00	3	0.50	0.20	3	80.00	15.00			X
8. GRENDHA	300	10,500.00	3	0.90	0.50	3	50.00	15.00			X
9. STHEF	100	4,000.00	2	0.80	0.50	2	50.00	20.00		X	
10. PICADILLY	0	10,000.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		

11. RIDER	400	8,000.00	3	0.50	0.20	3	80.00	15.00			X
12. CARTAGO	250	10,350.00	3	0.80	0.50	3	50.00	15.00			X
13. RAMARIM	0	4,500.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	x		
14. SPIDERMAN	50	1,250.00	3	0.20	0.30	3	7.00	8.00			X
15. BARBIE	50	2,000.00	3	0.30	0.40	3	8.00	8.00			X
16. MINNI MOUSE	24	960.00	3	0.20	0.30	3	10.00	5.00			X
17. MICKEY	24	960.00	3	0.20	0.40	3	10.00	5.00			X
18. L JUSTICIA	36	900.00	3	0.20	0.30	3	12.00	6.00			X
19. ADIDAS	5	1,500.00	3	0.80	0.50	3	7.00	20.00			X
20. NIKE	10	2,800.00	3	1.00	0.50	3	8.00	30.00			X
21. PUMA	0	2,500.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
22. LOL	50	2,000.00	3	0.30	0.40	3	8.00	8.00			X
23. FROZEN	50	2,000.00	3	0.30	0.40	3	8.00	8.00			X
24. PATRULLA CAMINA	24	960.00	3	0.20	0.40	3	10.00	5.00			X
25. KELMER	0	5,500.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
26. PRINCESA	24	960.00	3	0.20	0.40	3	10.00	5.00			X
<b>NACIONALES</b>											
27. CALIMOD	0	40,000.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
28. LENOX	0	10,000.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		

29. JHON HOLDEN	0	15,000.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
30. MARK AIR	80	3,500.00	3	0.60	0.40	3	35.00	15.00			X
31. PARDUS	50	2,500.00	3	0.50	0.40	3	35.00	15.00			X
32. VIA JULIANA	36	1,800.00	3	0.30	0.50	3	30.00	10.00			X
33. JHOMAR	0	5,000.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
34. TIGRE	250	12,500.00	3	0.30	0.50	3	50.00	15.00			X
35. TIZZIANA	0	500.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
36. VICKALY	0	3,500.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
37. NONOS	0	1,000.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
38. ANDREINA	0	1,500.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
39. GAROTHAS	0	800,00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
40. FEMINA	0	2,500.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
41. FOSS	0	1,000.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
42. LIDER	120	6,000.00	3	0.50	0.40	3	80.00	20.00			X
43. CAROSITO	36	1,260.00	3	0.30	0.30	3	35.00	15.00			X
44. JAZMIN	48	1,200.00	3	0.20	0.30	3	35.00	15.00			X
45. COLLECTION	36	540.00	3	0.20	0.40	3	15.00	7.00			X
46. TANIA	0	800.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
47. DIANA	0	700.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		

48. KARIOKA	0	500.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		
49. GERALDINE	36	1,368.00	3	0.20	0.40	3	20.00	15.00			X
50. RANDY	0	500.00	1	0.00	0.00	1	0.00	0.00	X		

**Guía de análisis documental 02: CUMPLIMIENTO DE METAS**

Marcas	CUMPLIMIENTO DE METAS						Evaluación general del cumplimiento de metas			
	PLAN DE METAS DE RENTABILIDAD			PLAN DE METAS DE VENTAS			Mala (1)	Regular (2)	Buena (3)	
	Meta de rentabilidad diario	Meta de rentabilidad semanal	Meta de rentabilidad mensual	Meta de ventas diario	Meta de ventas semanal	Meta de ventas mensual				
<b>IMPORTADAS</b>										
1. PEGADA	0	0	0	0	0	0	X			
2. CATERPILLAR	1.5%	11.25%	45%	s./500.00	s./1,200.00	S./8,500.00		x		
3. PARDUS	1.5%	11.25%	45%	s./120.00	s./250.00	s./500.00		X		
4. ATHLETIC	1.5%	11.25%	45%	s./160.00	s./320.00	s./720.00				x
5. KLIN	0	0	0	0	0	0	X			
6. BIBI	1.6%	12.5%	50%	s./120.00	s./600.00	s./1800.00		x		
7. IPANEMA	1.6%	12.5%	50%	s./300.00	s./600.00	s./1250.00		x		
8. GRENDHA	1.6%	12.5%	50%	s./120.00	s./325.00	s./975.00				X
9. STHEF	1.6%	12.5%	50%	s./50.00	s./120.00	s./300.00		x		
10. PICADILLY	0	0	0	0	0	0	X			
11. RIDER	1.6%	12.5%	50%	s./300.00	s./600.00	s./1250.00				
12. CARTAGO	1.6%	12.5%	50%	s./300.00	s./600.00	s./1250.00				
13. RAMARIM				0	0	0	X			
14. SPIDERMAN	1.6%	12.5%	50%	s./250.00	s./450.00	s./850.00		X		
15. BARBIE	1.6%	12.5%	50%	s./150.00	s./300.00	s./650.00		X		
16. MINNI MOUSE	0	0	0	s./300.00	s./600.00	s./1200.00				X

17. MICKEY	1.6%	12.5%	50%	s./350.00	s./800.00	s./1150.00			X
18. L JUSTICIA	1.6%	12.5%	50%	s./300.00	s./600.00	s./1050.00			
19. ADIDAS	1.6%	12.5%	50%	s./0.00	s./0.00	s./0.00	X		
20. NIKE	1.6%	12.5%	50%	s./380	s./1520.00	s./4000.00			X
21. PUMA	0	0	0	0	0	0	X		
22. LOL	1.6%	12.5%	50%	s./300.00	s./600.00	s./1050.00			x
23. FROZEN	1.6%	12.5%	50%	s./300.00	s./600.00	s./3000.00			x
24. PATRULLA CAMINA	1.6%	12.5%	50%	s./300.00	s./600.00	s./1000.00		x	
25. KELMER	0	0	0	0	0	0	x		
26. PRINCESA	1.6%	12.5%	50%	s./300.00	s./600.00	s./1050.00			x
NACIONALES									
27. CALIMOD	0	0	0	0	0	0	X		
28. LENOX	0	0	0	0	0	0	X		
29. JHON HOLDEN	0	0	0	0	0	0	X		
30. MARK AIR	1.6%	12.5%	50%	s./160.00	s./320.00	s./720.00			X
31. PARDUS	1.6%	12.5%	50%	s./160.00	s./320.00	s./720.00			x
32. VIA JULIANA	1.6%	12.5%	50%	s./110.00	s./350.00	s./650.00			X
33. JHOMAR	0	0	0	0	0	0	X		
34. TIGRE	1.6%	12.5%	50%	s./250.00	s./350.00	s./500.00	x		
35. TIZZIANA	0	0	0	0	0	0	X		
36. VICKALY	0	0	0	0	0	0	X		
37. NONOS	0	0	0	0	0	0	X		
38. ANDREINA	0	0	0	0	0	0	X		
39. GAROTHAS	0	0	0	0	0	0	X		
40. FEMINA	0	0	0	0	0	0	X		
41. FOSS	0	0	0	0	0	0	X		
42. LIDER	0	0	0	0	0	0	X		
43. CAROSITO	1.6%	12.5%	50%	s./65.00	s./195.00	s./325.00			x

