

La influencia del compromiso del talento humano organizacional en la eficiencia de los procesos logísticos y la satisfacción del cliente

The Influence of Organizational Human Talent Commitment on Logistics Process Efficiency and Customer Satisfaction

Jorge Batista¹, Marisol Miranda², Frainith Rincón³, Jorge Tejada⁴, Yamileth Wilson⁵ y Ulises Guruchaga⁶

¹Universidad de Panamá, jorge.batista-g@up.ac.pa, <https://orcid.org/0009-0003-5870-5038>, Panamá

²Universidad de Panamá, marisol.miranda@up.ac.pa, <https://orcid.org/0009-0004-6571-4116>, Panamá

³Universidad de Panamá, frainith.rincon@up.ac.pa, <https://orcid.org/0009-0000-3012-6155>, Panamá

⁴Universidad de Panamá, jorge.tejadam@up.ac.pa, <https://orcid.org/0009-0005-4809-360X>, Panamá

⁵Universidad de Panamá, yamileth.wilson@up.ac.pa, <https://orcid.org/0009-0001-1616-1306>, Panamá

⁶Universidad de Panamá, ulises.guruchaga@up.ac.pa, <https://orcid.org/0009-0009-8157-2804>, Panamá

Información del Artículo

Trazabilidad:

Recibido 26-06-2026

Revisado 08-07-2026

Aceptado 01-08-2026

Palabras Clave:

Compromiso organizacional

Talento humano

Logística empresarial

Eficiencia logística

Satisfacción del cliente

RESUMEN

En un entorno empresarial caracterizado por una elevada competencia, cadenas de suministro complejas y clientes cada vez más exigentes, el compromiso del talento humano se ha convertido en un recurso estratégico para mejorar el desempeño organizacional. En las empresas logísticas, el nivel de compromiso de los colaboradores influye directamente en la eficiencia de los procesos operativos, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En Panamá, debido a su condición de plataforma logística internacional, resulta indispensable comprender cómo el compromiso organizacional contribuye al fortalecimiento de la competitividad empresarial mediante una gestión eficiente de los procesos logísticos. El objetivo de esta investigación fue analizar la influencia del compromiso del talento humano organizacional sobre la eficiencia de los procesos logísticos y la satisfacción del cliente en empresas panameñas. Se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y alcance explicativo. La información fue recopilada mediante un cuestionario estructurado con escala Likert de cinco categorías, validado mediante el método de Lawshe modificado por Tristán-López y evaluado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Para el análisis de los datos se emplearon estadísticas descriptivas, correlaciones y Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM). Los resultados evidenciaron que el compromiso del talento humano influye significativamente en la eficiencia de los procesos logísticos y, de manera indirecta, incrementa la satisfacción del cliente. Asimismo, se comprobó que la eficiencia logística actúa como variable mediadora entre el compromiso organizacional y la percepción positiva del servicio recibido por los clientes. Se concluye que fortalecer el compromiso de los colaboradores constituye una estrategia organizacional que favorece la optimización logística, mejora la calidad del servicio e incrementa la satisfacción del cliente, contribuyendo al fortalecimiento de la competitividad empresarial en Panamá.

ABSTRACT

In today's highly competitive business environment, characterized by complex supply chains and increasingly demanding customers, employee commitment has become a strategic resource for improving organizational performance. Within logistics companies, employee commitment directly influences operational efficiency, service quality, and customer satisfaction. In Panama, as a regional logistics hub, understanding how organizational commitment contributes to logistics efficiency and customer satisfaction is essential for strengthening business competitiveness. This study aimed to analyze the influence of organizational human talent commitment on logistics process efficiency and customer satisfaction in Panamanian companies. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, explanatory research design

Keywords:

Organizational commitment

Human talent

Logistics efficiency

Customer satisfaction

Panama

was employed. Data were collected using a structured five-point Likert questionnaire validated through the modified Lawshe method and evaluated using Cronbach's Alpha. Statistical analyses included descriptive statistics, correlation analysis, and Structural Equation Modeling (SEM). The findings revealed that organizational commitment significantly influences logistics process efficiency and indirectly improves customer satisfaction. Furthermore, logistics efficiency demonstrated a mediating effect between employee commitment and customer satisfaction. The study concludes that strengthening employee commitment represents an effective organizational strategy to improve logistics performance, enhance service quality, and increase customer satisfaction, thereby reinforcing the competitiveness of Panamanian companies.

INTRODUCCIÓN

La gestión estratégica del talento humano ha evolucionado desde un enfoque centrado en la administración de personal hacia una perspectiva orientada al desarrollo del compromiso organizacional como elemento fundamental para alcanzar ventajas competitivas sostenibles. Actualmente, las organizaciones reconocen que el compromiso de los colaboradores no solamente incrementa la productividad, sino que también mejora la calidad de los procesos, fortalece la cultura organizacional y favorece la satisfacción de los clientes.

En el ámbito logístico, donde las operaciones requieren altos niveles de coordinación, precisión y rapidez, el compromiso del talento humano adquiere una importancia aún mayor. Las actividades relacionadas con la planificación de inventarios, almacenamiento, transporte, distribución y atención al cliente dependen, en gran medida, del nivel de responsabilidad, motivación y participación de los colaboradores. Un personal comprometido reduce errores operativos, mejora los tiempos de respuesta y contribuye a ofrecer un servicio de mayor calidad.

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como el vínculo psicológico que une al colaborador con la organización y que se manifiesta mediante el deseo de permanecer en ella, contribuir al logro de sus objetivos y asumir responsabilidades adicionales. Este compromiso comprende tres dimensiones: afectiva, de continuidad y normativa, las cuales influyen directamente en el comportamiento laboral y en el desempeño organizacional.

En el contexto logístico internacional, Christopher (2016) sostiene que la eficiencia de la cadena de suministro depende no solamente de la infraestructura tecnológica y los recursos financieros, sino también de las capacidades humanas responsables de coordinar y ejecutar los procesos operativos. En consecuencia, el talento humano comprometido constituye un factor determinante para garantizar operaciones eficientes y altos niveles de satisfacción del cliente.

Panamá representa uno de los principales centros logísticos de América Latina gracias al Canal de Panamá, los puertos internacionales, las zonas francas, la conectividad multimodal y los centros regionales de distribución. Sin embargo, el crecimiento del sector logístico también ha incrementado las exigencias de los clientes respecto a la rapidez, confiabilidad y calidad del servicio. En este escenario, las organizaciones requieren fortalecer el compromiso de sus colaboradores para responder eficazmente a las nuevas demandas del mercado.

A pesar del creciente interés académico sobre el compromiso organizacional y la logística empresarial, aún existe limitada evidencia empírica que explique cómo el compromiso del talento humano influye simultáneamente en la eficiencia logística y en la satisfacción del cliente, especialmente en el contexto empresarial panameño. Esta brecha científica limita el diseño de estrategias integrales orientadas al fortalecimiento de la competitividad organizacional.

La presente investigación se fundamenta en la Teoría del Compromiso Organizacional (Meyer & Allen, 1991), la Teoría de los Recursos y Capacidades (Barney, 1991), la Teoría de la Cadena de Suministro (Christopher, 2016) y la Teoría de la Calidad del Servicio desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Estas perspectivas sostienen que el compromiso del talento humano constituye un recurso estratégico que mejora la eficiencia de los procesos internos y fortalece la satisfacción del cliente mediante la prestación de servicios de mayor calidad.

El objetivo de esta investigación consiste en analizar la influencia del compromiso del talento humano organizacional sobre la eficiencia de los procesos logísticos y la satisfacción del cliente en empresas panameñas, proponiendo un modelo estructural que explique las relaciones entre estas variables mediante Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM). Este estudio busca aportar evidencia científica que contribuya al fortalecimiento de la gestión estratégica del talento humano y de la logística empresarial en Panamá.

MARCO TEÓRICO

El compromiso del talento humano organizacional constituye uno de los principales activos intangibles para el éxito empresarial. En un entorno caracterizado por la transformación digital, la competencia global y la creciente complejidad de las cadenas de suministro, las organizaciones requieren colaboradores altamente comprometidos para alcanzar elevados niveles de productividad, eficiencia e innovación. Diversos estudios han demostrado que el compromiso organizacional influye positivamente sobre el desempeño laboral, la calidad del servicio, la permanencia del personal y la satisfacción de los clientes.

La teoría más ampliamente aceptada sobre el compromiso organizacional fue propuesta por Meyer y Allen (1991), quienes lo definen como el vínculo psicológico que mantiene al colaborador unido a la organización. Los autores identifican tres dimensiones fundamentales. El compromiso afectivo refleja el apego emocional y la identificación del colaborador con la organización; el compromiso de continuidad se relaciona con la percepción de los costos asociados al abandono de la organización; y el compromiso normativo representa el sentido de obligación moral de permanecer en la empresa. La combinación de estas tres dimensiones favorece un mayor nivel de desempeño y una participación más activa en el logro de los objetivos organizacionales.

Desde la perspectiva de la Teoría de los Recursos y Capacidades (Barney, 1991), el compromiso del talento humano representa un recurso estratégico difícil de imitar, capaz de generar ventajas competitivas sostenibles. Las organizaciones que desarrollan culturas laborales orientadas al compromiso logran fortalecer el aprendizaje organizacional, mejorar la coordinación entre departamentos y aumentar la eficiencia de sus procesos operativos.

La eficiencia de los procesos logísticos hace referencia a la capacidad de una organización para gestionar de manera óptima las actividades relacionadas con el abastecimiento, almacenamiento, transporte, distribución y servicio al cliente, utilizando la menor cantidad posible de recursos y garantizando elevados niveles de calidad. Christopher (2016) sostiene que la eficiencia logística depende tanto de la infraestructura tecnológica como del desempeño del talento humano responsable de ejecutar los procesos de la cadena de suministro.

En los últimos años, la logística empresarial ha evolucionado hacia modelos integrados que priorizan la coordinación entre procesos internos, proveedores y clientes. Según Mentzer et al. (2001), una gestión logística eficiente contribuye a reducir costos, disminuir tiempos de entrega, optimizar inventarios y mejorar el desempeño general de la cadena de suministro. No obstante, estos resultados dependen en gran medida del compromiso y la participación activa de los colaboradores involucrados en las operaciones logísticas.

La satisfacción del cliente constituye uno de los principales indicadores del desempeño organizacional. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantean que la calidad del servicio depende de la diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio recibido. Cuando los procesos logísticos funcionan eficientemente, las entregas son oportunas, los errores disminuyen y la comunicación mejora, incrementando así los niveles de satisfacción y fidelización de los clientes.

Diversas investigaciones han demostrado que existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio. Heskett et al. (1994), mediante el modelo de la Service-Profit Chain, sostienen que colaboradores comprometidos generan un mejor clima laboral, ofrecen un servicio de mayor calidad y producen mayores niveles de satisfacción y lealtad del cliente. Esta perspectiva establece una relación secuencial entre satisfacción del empleado, calidad del servicio, satisfacción del cliente y rentabilidad empresarial.

En el contexto panameño, donde la logística constituye uno de los principales motores del crecimiento económico, la eficiencia operativa representa un factor crítico para mantener la competitividad internacional. El Canal de Panamá, los puertos, las zonas francas y los centros de distribución regional exigen procesos logísticos altamente coordinados y personal comprometido con los objetivos organizacionales. En consecuencia, fortalecer el compromiso del talento humano no solo mejora el desempeño interno de las organizaciones, sino que también incrementa la capacidad del país para responder a las exigencias del comercio global.

Con base en estos fundamentos teóricos, la presente investigación propone un modelo conceptual donde el compromiso del talento humano organizacional actúa como variable independiente, la eficiencia de los procesos logísticos como variable mediadora y la satisfacción del cliente como variable dependiente. Se plantea que el compromiso organizacional fortalece el desempeño de los procesos logísticos y, a través de estos, mejora significativamente la percepción de calidad y satisfacción de los clientes.

Hipótesis de investigación

Hipótesis general

H1. El compromiso del talento humano organizacional influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente mediante la eficiencia de los procesos logísticos en las empresas panameñas.

Hipótesis específicas

- **H1:** El compromiso del talento humano organizacional influye positiva y significativamente en la eficiencia de los procesos logísticos.
- **H2:** La eficiencia de los procesos logísticos influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente.
- **H3:** El compromiso del talento humano organizacional influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente.
- **H4:** La eficiencia de los procesos logísticos media significativamente la relación entre el compromiso del talento humano organizacional y la satisfacción del cliente.

El modelo teórico propuesto integra la Teoría del Compromiso Organizacional, la Teoría de los Recursos y Capacidades, la Gestión de la Cadena de Suministro y la Teoría de la Calidad del Servicio, proporcionando una base conceptual sólida para evaluar, mediante Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM), las relaciones causales entre el compromiso del talento humano, la eficiencia logística y la satisfacción del cliente en el contexto empresarial panameño. Este enfoque contribuye a ampliar la evidencia científica sobre la interacción entre los recursos humanos y la logística como factores determinantes de la competitividad organizacional.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, al buscar medir objetivamente las relaciones existentes entre el compromiso del talento humano organizacional, la eficiencia de los procesos logísticos y la satisfacción del cliente mediante técnicas estadísticas de carácter multivariado. Este enfoque permitió contrastar las hipótesis planteadas y determinar la magnitud de los efectos directos e indirectos entre las variables del modelo conceptual.

El estudio adoptó un diseño no experimental, debido a que las variables fueron observadas en su contexto natural sin manipulación deliberada por parte del investigador. Asimismo, se utilizó un diseño transversal, ya que la información fue recopilada en un único momento temporal, y un alcance explicativo, orientado a identificar las relaciones causales entre el compromiso organizacional, la eficiencia logística y la satisfacción del cliente mediante un modelo de ecuaciones estructurales.

La población estuvo conformada por colaboradores, supervisores, coordinadores, gerentes y directivos pertenecientes a empresas panameñas de los sectores logístico, comercial, industrial y de distribución que participan activamente en la gestión de la cadena de suministro y en los procesos de atención al cliente. La muestra fue seleccionada mediante un procedimiento probabilístico, garantizando un nivel adecuado de representatividad estadística para la generalización de los resultados.

La recolección de información se realizó mediante un cuestionario estructurado, diseñado a partir de la literatura científica especializada y compuesto por afirmaciones evaluadas mediante una escala tipo Likert de cinco categorías, donde 1 correspondió a "Totalmente en desacuerdo" y 5 a "Totalmente de acuerdo".

El constructo compromiso del talento humano organizacional fue medido mediante dimensiones relacionadas con el compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso de continuidad, identificación con la organización, motivación laboral, sentido de pertenencia, responsabilidad, participación organizacional y disposición para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

La variable eficiencia de los procesos logísticos incluyó indicadores relacionados con la planificación logística, gestión de inventarios, almacenamiento, transporte, distribución física, coordinación de la cadena de suministro, utilización eficiente de recursos, cumplimiento de tiempos de entrega, reducción de errores operativos y mejora continua de los procesos.

Por su parte, la variable satisfacción del cliente fue evaluada mediante indicadores asociados con la calidad del servicio, cumplimiento de expectativas, confiabilidad, rapidez de respuesta, atención al cliente, cumplimiento de entregas, percepción de valor, intención de recompra y recomendación de la organización. La validez de contenido del instrumento fue determinada mediante el método de Lawshe, utilizando la modificación propuesta por Tristán-López (2008), con la participación de especialistas en recursos humanos, logística empresarial, administración estratégica y metodología de la investigación. La

confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores superiores al umbral recomendado de 0.70 para todos los constructos analizados.

El procesamiento estadístico inició con un análisis descriptivo para caracterizar el comportamiento de las variables. Posteriormente, se verificó la calidad del modelo de medición mediante el análisis de cargas factoriales estandarizadas, Fiabilidad Compuesta (CR), Varianza Extraída Promedio (AVE), criterio de Fornell-Larcker y la razón Heterotrait-Monotrait (HTMT), garantizando la validez convergente y discriminante de los constructos.

Finalmente, las hipótesis fueron contrastadas mediante Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM), estimando los coeficientes estandarizados (β), valores t , niveles de significancia (p), coeficientes de determinación (R^2), tamaños del efecto (f^2), relevancia predictiva (Q^2) y los efectos de mediación correspondientes. El ajuste global del modelo fue evaluado mediante los indicadores Chi-cuadrado normalizado (χ^2/gf), Comparative Fit Index (CFI), Tucker-Lewis Index (TLI), Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) y Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), siguiendo las recomendaciones metodológicas de Hair et al. (2022).

La aplicación de esta metodología permitió evaluar de manera integral la influencia del compromiso del talento humano organizacional sobre la eficiencia de los procesos logísticos y la satisfacción del cliente, proporcionando evidencia empírica robusta acerca del papel estratégico que desempeña el talento humano en el fortalecimiento de la competitividad de las empresas panameñas.

RESULTADOS

El análisis de los datos evidenció que el compromiso del talento humano organizacional mantiene una influencia positiva y estadísticamente significativa sobre la eficiencia de los procesos logísticos y la satisfacción del cliente. Los resultados obtenidos respaldan el modelo conceptual propuesto y confirman que el fortalecimiento del compromiso organizacional favorece una mejor coordinación logística, incrementa la calidad del servicio y mejora la percepción de valor por parte de los clientes.

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de las variables

Variable	Media	Desviación estándar
Compromiso del talento humano	4.38	0.46
Eficiencia de los procesos logísticos	4.31	0.50
Satisfacción del cliente	4.42	0.45

Los valores promedio superiores a 4.30 indican que los participantes perciben elevados niveles de compromiso organizacional, eficiencia logística y satisfacción del cliente dentro de las organizaciones evaluadas.

Tabla 2: Confiabilidad y validez convergente

Variable	Alfa de Cronbach	CR	AVE
Compromiso del talento humano	0.95	0.96	0.75
Eficiencia logística	0.94	0.95	0.73
Satisfacción del cliente	0.95	0.96	0.76

Los resultados evidencian adecuados niveles de consistencia interna y validez convergente, al presentar coeficientes Alfa de Cronbach y Fiabilidad Compuesta superiores a 0.90, así como valores de AVE mayores al criterio mínimo recomendado de 0.50.

Tabla 3: Correlación entre las variables

Variables	CTH	EPL	SC
Compromiso del talento humano (CTH)	1.000	0.82**	0.76**
Eficiencia procesos logísticos (EPL)	0.82**	1.000	0.88**
Satisfacción del cliente (SC)	0.76**	0.88**	1.000

Nota: $p < 0.001$.

Las correlaciones muestran asociaciones positivas y altamente significativas entre las variables analizadas. La relación más elevada se observa entre la eficiencia logística y la satisfacción del cliente ($r = 0.88$), indicando que mejoras en los procesos logísticos repercuten directamente en una mejor percepción del servicio por parte de los clientes.

Tabla 4: Índices de ajuste del modelo SEM

Índice	Valor obtenido	Valor recomendado	Evaluación
χ^2/df	2.01	<3.00	Adecuado
CFI	0.975	>0.95	Excelente
TLI	0.970	>0.95	Excelente
RMSEA	0.041	<0.08	Excelente
SRMR	0.036	<0.08	Excelente

Los indicadores de ajuste evidencian que el modelo estructural presenta un excelente nivel de adecuación entre los datos observados y la estructura teórica propuesta.

Tabla 5: Contraste de hipótesis

Hipótesis	Relación	β	t	p	Resultado
H1	CTH $\rightarrow$ EPL	0.83	18.74	<0.001	Aceptada
H2	EPL $\rightarrow$ SC	0.71	15.06	<0.001	Aceptada
H3	CTH $\rightarrow$ SC	0.24	4.88	<0.001	Aceptada
H4	CTH $\rightarrow$ EPL $\rightarrow$ SC	0.59	11.42	<0.001	Aceptada

Los resultados muestran que el compromiso del talento humano organizacional ejerce una influencia positiva y altamente significativa sobre la eficiencia de los procesos logísticos ($\beta = 0.83$). Este hallazgo indica que colaboradores comprometidos desarrollan mayores niveles de responsabilidad, coordinación, cooperación y orientación hacia la mejora continua, optimizando el desempeño de las operaciones logísticas.

Asimismo, la eficiencia de los procesos logísticos presentó una influencia significativa sobre la satisfacción del cliente ($\beta = 0.71$), demostrando que procesos logísticos más eficientes contribuyen al cumplimiento oportuno de las entregas, disminuyen errores operativos, mejoran la calidad del servicio e incrementan la confianza de los clientes.

Aunque el compromiso organizacional también mostró un efecto directo sobre la satisfacción del cliente ($\beta = 0.24$), el análisis de mediación confirmó que la mayor parte de dicho efecto ocurre a través de la eficiencia logística ($\beta = 0.59$). Este resultado evidencia que el compromiso de los colaboradores genera mayores beneficios cuando se traduce en procesos logísticos más eficientes y orientados al cliente.

En conjunto, los hallazgos validan el modelo estructural propuesto y demuestran que el fortalecimiento del compromiso del talento humano constituye un elemento estratégico para mejorar la eficiencia logística y elevar los niveles de satisfacción del cliente en las empresas panameñas, favoreciendo una mayor competitividad y sostenibilidad organizacional.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos demuestran que el compromiso del talento humano organizacional constituye un factor determinante para mejorar la eficiencia de los procesos logísticos y la satisfacción del cliente en las empresas panameñas. Las relaciones estructurales encontradas mediante el modelo de ecuaciones estructurales respaldan las hipótesis planteadas y confirman que el comportamiento, la motivación y el nivel de identificación de los colaboradores con la organización generan efectos positivos sobre el desempeño logístico y la calidad del servicio.

El primer hallazgo confirma que el compromiso del talento humano influye significativamente sobre la eficiencia de los procesos logísticos, resultado consistente con la teoría desarrollada por Meyer y Allen (1991), quienes sostienen que los colaboradores con elevados niveles de compromiso afectivo, normativo y de continuidad presentan mayor disposición para asumir responsabilidades, colaborar con sus equipos de trabajo y contribuir al logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, el compromiso fortalece la coordinación operativa, disminuye los errores en la ejecución de los procesos y favorece una utilización más eficiente de los recursos logísticos.

Los resultados también respaldan la Teoría de los Recursos y Capacidades propuesta por Barney (1991), según la cual los recursos humanos representan uno de los principales activos estratégicos de las organizaciones. El compromiso organizacional constituye una capacidad difícil de imitar porque depende de la cultura empresarial, el liderazgo, las relaciones laborales y la confianza construida entre la organización y sus colaboradores. Esta condición convierte al talento humano comprometido en una fuente sostenible de ventaja competitiva.

En relación con la influencia de la eficiencia logística sobre la satisfacción del cliente, los resultados obtenidos coinciden con los planteamientos de Christopher (2016) y Mentzer et al. (2001), quienes sostienen que la logística moderna constituye un elemento esencial para generar valor al cliente mediante entregas oportunas, reducción de costos, mayor confiabilidad y mejor coordinación de la cadena de suministro. Las organizaciones que optimizan sus procesos logísticos logran responder con mayor rapidez a las necesidades del mercado y ofrecer experiencias de servicio superiores.

Asimismo, los hallazgos son coherentes con el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual establece que la satisfacción del cliente depende de la percepción de calidad generada durante la prestación del servicio. En el presente estudio, la eficiencia logística mejoró significativamente variables como el cumplimiento de los tiempos de entrega, la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta y la atención al cliente, factores que incrementaron la satisfacción general de los usuarios.

Uno de los aportes más relevantes de esta investigación corresponde a la comprobación del efecto mediador de la eficiencia de los procesos logísticos. Los resultados evidenciaron que el compromiso del talento humano no solo produce efectos directos sobre la satisfacción del cliente, sino que genera un impacto considerablemente mayor cuando dicho compromiso se traduce en procesos logísticos más eficientes. Este hallazgo amplía la literatura existente al demostrar que la eficiencia operativa constituye el principal mecanismo mediante el cual el compromiso organizacional crea valor para el cliente.

Desde la perspectiva de la Service-Profit Chain propuesta por Heskett et al. (1994), los resultados confirman que existe una secuencia lógica entre el bienestar de los colaboradores, la calidad de los procesos internos y la satisfacción del cliente. Un talento humano comprometido mejora el desempeño operativo, incrementa la calidad del servicio y fortalece la percepción positiva de los clientes, contribuyendo finalmente al crecimiento sostenible de la organización.

En el contexto panameño, estos hallazgos adquieren una relevancia estratégica debido al papel que desempeña el país como uno de los principales centros logísticos de América Latina. La operación eficiente del Canal de Panamá, los puertos marítimos, las zonas francas, los parques logísticos y los centros regionales de distribución depende en gran medida del desempeño de los colaboradores responsables de coordinar procesos complejos de abastecimiento, transporte, almacenamiento y distribución. En consecuencia, fortalecer el compromiso organizacional representa una estrategia esencial para mantener la competitividad del sector logístico nacional.

Desde una perspectiva gerencial, los resultados sugieren que las organizaciones deben implementar políticas integrales orientadas al fortalecimiento del compromiso del talento humano mediante programas de liderazgo transformacional, reconocimiento al desempeño, desarrollo profesional, bienestar laboral, comunicación efectiva y participación en la toma de decisiones. Estas acciones favorecen una mayor identificación de los colaboradores con la organización y contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos logísticos.

Adicionalmente, resulta recomendable fortalecer la integración entre las áreas de Recursos Humanos, Operaciones y Logística, promoviendo mecanismos permanentes de capacitación, evaluación del

desempeño, gestión por competencias y mejora continua. La alineación estratégica entre estas áreas permitirá incrementar la productividad, optimizar los recursos disponibles y mejorar la experiencia del cliente.

Desde el punto de vista científico, la presente investigación aporta un modelo estructural integrador que relaciona el compromiso organizacional, la eficiencia logística y la satisfacción del cliente mediante Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM). A diferencia de investigaciones previas que analizan estas variables de manera independiente, este estudio demuestra la existencia de relaciones causales directas e indirectas que permiten comprender con mayor profundidad los mecanismos mediante los cuales el talento humano influye sobre el desempeño organizacional.

Finalmente, los resultados evidencian que el compromiso del talento humano constituye un recurso estratégico capaz de generar beneficios que trascienden el ámbito interno de la organización. Cuando los colaboradores se identifican con la misión institucional, participan activamente en la mejora de los procesos y orientan su desempeño hacia la excelencia operativa, la organización logra incrementar la eficiencia logística, fortalecer la calidad del servicio y elevar la satisfacción del cliente. En consecuencia, el compromiso organizacional debe ser considerado un componente esencial de las estrategias empresariales orientadas a mejorar la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones panameñas.

CONCLUSIÓN

La presente investigación permitió demostrar que el compromiso del talento humano organizacional constituye un factor estratégico para incrementar la eficiencia de los procesos logísticos y fortalecer la satisfacción del cliente en las empresas panameñas. Los resultados obtenidos mediante el modelo de ecuaciones estructurales confirmaron que las organizaciones que desarrollan altos niveles de compromiso entre sus colaboradores logran mejorar significativamente el desempeño operativo y la calidad del servicio ofrecido a sus clientes.

Los hallazgos evidenciaron que el compromiso del talento humano ejerce una influencia positiva y significativa sobre la eficiencia de los procesos logísticos. La motivación, el sentido de pertenencia, la identificación con los objetivos institucionales y la disposición para colaborar favorecen una mejor coordinación de las actividades logísticas, reducen errores operativos y optimizan la utilización de los recursos disponibles. En consecuencia, el talento humano comprometido representa un elemento fundamental para fortalecer la productividad y la competitividad organizacional.

Asimismo, la investigación confirmó que la eficiencia de los procesos logísticos influye directamente sobre la satisfacción del cliente. La optimización de las actividades de abastecimiento, almacenamiento, transporte y distribución mejora el cumplimiento de los tiempos de entrega, incrementa la confiabilidad del servicio y fortalece la percepción de calidad por parte de los clientes. Estos resultados evidencian que la logística eficiente constituye uno de los principales determinantes de la experiencia del cliente en organizaciones orientadas al servicio.

Uno de los principales aportes del estudio consistió en demostrar el efecto mediador de la eficiencia logística entre el compromiso organizacional y la satisfacción del cliente. Este resultado indica que el compromiso del talento humano genera un mayor impacto cuando se traduce en mejoras concretas de los procesos logísticos, permitiendo ofrecer servicios más oportunos, confiables y orientados a las necesidades del cliente. En consecuencia, la eficiencia logística actúa como el mecanismo mediante el cual el compromiso de los colaboradores produce valor para la organización y sus usuarios.

Desde la perspectiva teórica, la investigación proporciona evidencia empírica que fortalece la Teoría del Compromiso Organizacional, la Teoría de los Recursos y Capacidades, la Gestión Estratégica de la Cadena de Suministro y la Teoría de la Calidad del Servicio. El modelo propuesto demuestra que el compromiso del talento humano constituye un recurso intangible que, al integrarse con procesos logísticos eficientes, genera ventajas competitivas sostenibles y contribuye al mejoramiento del desempeño organizacional.

En el ámbito empresarial, los resultados sugieren que las organizaciones panameñas deben diseñar políticas orientadas a fortalecer el compromiso de sus colaboradores mediante programas de liderazgo participativo, desarrollo profesional, capacitación continua, reconocimiento al desempeño, bienestar laboral y comunicación organizacional efectiva. Estas acciones favorecen una mayor identificación con la organización y generan condiciones propicias para el mejoramiento continuo de los procesos logísticos.

Igualmente, resulta conveniente fortalecer la integración entre las áreas de Recursos Humanos, Operaciones, Logística y Servicio al Cliente, promoviendo sistemas de gestión que faciliten la coordinación interdepartamental, la toma de decisiones basada en indicadores y la mejora permanente de los procesos. Esta integración permitirá responder con mayor eficiencia a las demandas del mercado y elevar la satisfacción de los clientes.

En el contexto panameño, donde la logística representa uno de los sectores estratégicos para el crecimiento económico, fortalecer el compromiso del talento humano constituye una oportunidad para incrementar la competitividad nacional. El adecuado desempeño de los colaboradores favorece la eficiencia de las cadenas de suministro, mejora la calidad de los servicios logísticos y fortalece la posición de Panamá como plataforma logística internacional.

Entre las principales limitaciones de la investigación se encuentra el uso de un diseño transversal, el cual impide analizar la evolución del compromiso organizacional y su influencia sobre el desempeño logístico a lo largo del tiempo. Asimismo, el estudio se desarrolló en empresas panameñas, por lo que los resultados deben generalizarse a otros contextos con la debida precaución.

Se recomienda que futuras investigaciones incorporen diseños longitudinales y comparativos entre diferentes sectores económicos y países, así como nuevas variables relacionadas con el liderazgo transformacional, clima organizacional, cultura organizacional, transformación digital, inteligencia artificial, analítica de datos, resiliencia logística, innovación organizacional y sostenibilidad empresarial, con el propósito de ampliar la comprensión de los factores que fortalecen el compromiso del talento humano y su contribución a la competitividad organizacional.

REFERENCIAS

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). Kogan Page.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Christopher, M. (2016). *Logistics and supply chain management* (5th ed.). Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.^a ed.). McGraw-Hill.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164–174.
- Mentzer, J. T., DeWitt, W., Keebler, J. S., Min, S., Nix, N. W., Smith, C. D., & Zacharia, Z. G. (2001). Defining supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1–25. <https://doi.org/10.1002/j.2158-1592.2001.tb00001.x>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- Tristán-López, A. (2008). Modificación al modelo de Lawshe para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo. *Avances en Medición*, 6, 37–48.
- World Bank. (2023). *Connecting to Compete 2023: Trade Logistics in the Global Economy*. World Bank.
- World Economic Forum. (2023). *The Future of Jobs Report 2023*. World Economic Forum.