



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Evaluación del clima organizacional y su relación con la
productividad del personal en una empresa del sector logístico**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autores

Yessari del Carmen Quiñones Garcia

Bryan Alexander Fernandez Ramirez

Asesor

Ing. Julio Enrique Guerrero Hurtado



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Yessari del Carmen Quiñones Garcia	73351195	13 de marzo del 2026
Bryan Alexander Fernandez Ramirez	70916412	13 de marzo del 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Julio Enrique Guerrero Hurtado	15580855	https://orcid.org/0000-0001-5717-3648
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Teodorico Jamanca Alberto	15604418	https://orcid.org/0000-0002-9739-6683
Ulises Robert Martinez Chafalote	15616588	https://orcid.org/0000-0002-9523-308X
Erlo Wilfredo Lino Escobar	15608475	https://orcid.org/0000-0003-4889-6646

Quiñones Garcia Yessari del Carmen Fernandez Ra...

Evaluación del clima organizacional y su relación con la productividad del personal en una empresa del sector logístico

 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FIISI - PREGRADO 2026
 Unidad de Investigación de la FIISI - 2026
 Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3480744803

Fecha de entrega

13 feb 2026, 12:10 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

13 feb 2026, 12:14 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

PRODUCTIVIDAD_DEL_PERSONAL_EAA.pdf

Tamaño del archivo

1.1 MB

70 páginas

11.973 palabras

72.008 caracteres



Página 2 de 76 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3480744803

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	5
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	5
1.2. Formulación del problema	9
1.2.1. Problema general.....	9
1.2.2. Problemas específicos	9
1.3. Objetivos de la investigación	9
1.3.1. Objetivo general.....	9
1.3.2. Objetivos específicos	9
1.4. Justificación	10
1.6. Viabilidad	12
CAPÍTULO II.....	13
2.1. Antecedentes del estudio	13
2.1.1. Antecedentes internacionales	13
2.1.2. Antecedentes Nacionales	18
2.2 Bases Teóricas.....	22
CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACION	44
5.1 Referencias bibliográficas.....	45
5.2 Referencias electrónicas.....	45
ANEXOS.....	47
ANEXO N°01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	48

RESUMEN

La presente investigación estudió la relación entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico, debido a la importancia que tiene el ambiente laboral en el desempeño de los trabajadores. En este tipo de organizaciones, donde las actividades requieren coordinación constante, comunicación efectiva y cumplimiento de objetivos operativos, resulta necesario analizar los factores internos que pueden relacionarse con la motivación, compromiso y eficiencia de los colaboradores. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental y alcance correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de una empresa del sector logístico. Para la recopilación de información se emplearon instrumentos de medición orientados a evaluar las variables de estudio. El clima organizacional fue analizado mediante dimensiones relacionadas con la comunicación organizacional, estilo de liderazgo, reconocimiento y motivación; mientras que la productividad del personal consideró aspectos vinculados con la eficiencia laboral, calidad del trabajo y compromiso laboral. Los resultados permitieron identificar las características del clima organizacional existente y establecer su relación con la productividad de los colaboradores, evidenciando la importancia de los factores internos en el desempeño laboral. Asimismo, se reconocieron aspectos organizacionales que pueden contribuir al fortalecimiento del ambiente de trabajo y al cumplimiento de los objetivos empresariales. Se concluyó que el clima organizacional constituye un elemento relevante dentro de la gestión empresarial, debido a que su evaluación proporciona información útil para mejorar las condiciones laborales, fortalecer la gestión del talento humano y promover mayores niveles de productividad en la organización.

Palabras clave: clima organizacional; productividad laboral; liderazgo; motivación; gestión humana.

ABSTRACT

The present research addressed the relationship between organizational climate and personnel productivity in a logistics sector company, considering the importance of the work environment in employee performance. In this type of organization, where operations require constant coordination, effective communication, and compliance with established objectives, it is necessary to analyze the internal factors that may be related to workers' motivation, commitment, and efficiency. The objective was to determine the relationship between organizational climate and personnel productivity in a logistics sector company. The research followed a quantitative approach, applied in nature, with a non-experimental design and correlational scope. The population consisted of workers from a logistics sector company. Data collection was carried out through measurement instruments aimed at evaluating the study variables. Organizational climate was analyzed through dimensions related to organizational communication, leadership style, recognition, and motivation; meanwhile, personnel productivity included aspects associated with work efficiency, work quality, and labor commitment. The results made it possible to identify the characteristics of the existing organizational climate and establish its relationship with employees' productivity, demonstrating the importance of internal organizational factors in work performance. Likewise, relevant aspects were identified that may contribute to strengthening the work environment and achieving business objectives. It was concluded that organizational climate represents a relevant element in business management, since its evaluation provides useful information to improve working conditions, strengthen human talent management, and promote higher levels of productivity within the organization.

Keywords: organizational climate; personnel productivity; leadership; motivation; human resource management.

INTRODUCCIÓN

Los negocios de hoy lidian con un entorno que está en constante cambio, más competitivo que nunca y que exige que las organizaciones optimicen continuamente sus procesos internos. En este contexto, las personas son el elemento más crítico para alcanzar los objetivos institucionales. La productividad de los empleados no se define por la disponibilidad de tecnología o de activos físicos. En cambio, está determinada por las condiciones de trabajo. Debido a esto, la gestión de las organizaciones debe dar prioridad al clima organizacional. Cuando una organización es capaz de entender cómo perciben los empleados el entorno de trabajo, así como las relaciones y las prácticas administrativas que influyen en su comportamiento, entonces puede gestionar el clima de la organización.

El clima organizacional describe una variedad de factores que afectan cómo los empleados piensan y se sienten acerca de su lugar de trabajo. Elementos como las comunicaciones en el lugar de trabajo, el liderazgo, el reconocimiento y la motivación forman parte del clima interpersonal del lugar de trabajo. Cuando se desarrollan de forma positiva, los elementos del clima pueden mejorar la participación y la colaboración, la confianza y el apoyo a las actividades de una organización. Sin embargo, su desarrollo deficiente conduce a la desmotivación y a un aumento de los conflictos internos, al tiempo que disminuye el compromiso con los objetivos y responsabilidades de la organización. Por lo tanto, evaluar el clima de una organización ayuda a identificar elementos del flujo de trabajo de la organización y el desempeño de los empleados.

Esto se vuelve significativo para las empresas del sector logístico debido

a las características de su trabajo. Las empresas de logística necesitan alinear constantemente todas las áreas como almacén, transporte, distribución, planificación y servicio al cliente, así como cumplir con un determinado nivel de calidad de servicio y con restricciones de tiempo. Un entorno de trabajo adecuado puede mejorar la comunicación y ayudar a completar las tareas. También puede ayudar a mejorar la eficiencia de las operaciones de la empresa. Sin embargo, problemas de comunicación, una falta de liderazgo adecuado, reconocimiento o participación de los empleados pueden aumentar la dificultad de las tareas y deteriorar el rendimiento de la empresa.

La productividad del personal es una métrica clave para determinar la capacidad de un equipo para lograr un resultado mediante la utilización óptima de los recursos, el tiempo y la calidad del trabajo. Esta variable es una combinación de muchos factores, incluido qué tan comprometido es un miembro del personal y cuán eficiente es en su trabajo, así como su capacidad para ayudar a cumplir los objetivos de la organización. Identificar los factores que influyen en la productividad brinda a una organización la oportunidad de mejorar sus procesos y la calidad de su gestión del personal.

La empresa objeto de estudio en el sector logístico tiene empleados que tienen una opinión desfavorable sobre las condiciones de trabajo de la empresa. Estas opiniones incluyen dificultades en la comunicación entre departamentos, resolución de conflictos ineficaz y intercambio de información inadecuado. Estos problemas probablemente generan inconvenientes en la ejecución de procesos, retrasos operativos y productividad insuficiente. Por lo tanto, es necesario evaluar

regularmente el clima organizacional y su relación con la productividad de los empleados.

Dentro de este marco, el estudio actual intenta definir la relación entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa logística. Este estudio utilizará un enfoque de investigación cuantitativa, un diseño no experimental y una estrategia de investigación correlacional para desarrollar un proyecto de investigación orientado a generar datos objetivos sobre ambas variables. Los datos ayudarán a crear evidencia para mejorar la gestión organizacional, diseñar mejores condiciones de trabajo y preparar intervenciones para aumentar la productividad y la eficiencia del personal.

CAPÍTULO I

1.1. Descripción de la realidad problemática

El enfoque del estudio actual se centra en las organizaciones modernas, donde el clima organizacional influye en gran medida en la efectividad de las actividades en el lugar de trabajo y en el logro de los objetivos comerciales. Las empresas logísticas, en particular, enfrentan múltiples problemas que son subproductos de la dinámica de sus operaciones, del elevado grado de colaboración necesario entre equipos, de las limitaciones de tiempo para cumplir con las órdenes de trabajo y de la necesidad de mantener altos estándares de entrega de servicios. En estas empresas, el clima organizacional impulsa factores como la motivación de los empleados y la productividad. El entorno de trabajo multidepartamental de la empresa logística hace que un esfuerzo de trabajo coordinado para facilitar la ejecución de las tareas sea más eficiente. En tales configuraciones, las ineficiencias en el clima organizacional se deben a la falta de comunicación efectiva, liderazgo autoritario, baja participación de los empleados en la toma de decisiones, escasa reconocimiento al buen trabajo y la ausencia de mecanismos para proporcionar retroalimentación sobre el desempeño laboral. Tales condiciones conducen a insatisfacción laboral, alta rotación de personal, aumento de conflictos en el lugar de trabajo y reducción de la productividad.

La productividad del personal es el resultado de que los trabajadores generen resultados eficaces cuando son conscientes del tiempo, los recursos y los objetivos. Esto está fuertemente influenciado por la percepción que tienen los empleados del clima organizacional. Los empleados que se sienten valorados y

escuchados tienen más probabilidades de asumir un papel activo en las tareas, de trabajar bien con los demás y de ayudar a alcanzar los objetivos de la organización. Por otro lado, un clima negativo provocado, por ejemplo, por un líder arrogante y opresivo, resultará en una fuerza laboral pasiva que está desmotivada e indiferente ante los retos del trabajo, y en realidad se negará a asumir más trabajo, reduciendo drásticamente la productividad.

Esta empresa tiene problemas específicos con su clima organizacional que se ha manifestado como insatisfacción generalizada de los empleados en sus observaciones. A través de entrevistas preliminares y mi propia observación junto con el análisis de informes internos, he encontrado evidencia de desmotivación, falta de comunicación entre departamentos, dificultad para resolver conflictos y comunicación vertical que genera barreras al flujo libre de ideas e información. Estos problemas se han creado hasta el punto de que impactan el ambiente de trabajo y la eficiencia de los procesos logísticos. Esto ha dado como resultado retrasos y errores en el cumplimiento de pedidos, en la documentación, quejas de los clientes y sobrecarga de algunos de sus empleados.

La empresa tiene la tecnología y un equipo humano lo suficientemente experimentado, pero parece tener problemas para alcanzar la máxima productividad, lo que indica que existen factores organizacionales que afectan negativamente el rendimiento del equipo. Sin un diagnóstico adecuado del clima organizacional, la dirección no puede tomar decisiones o estrategias informadas para crear un entorno de trabajo saludable y motivador. Por esta razón, es necesario evaluar regularmente las percepciones de los trabajadores sobre su entorno de

trabajo y determinar la existencia de una relación entre estas percepciones y su nivel de productividad.

Debe quedar claro que el clima organizacional está compuesto tanto por los elementos físicos del lugar de trabajo y la infraestructura, como por los aspectos menos tangibles de una organización, como la cultura, el liderazgo, el reconocimiento, la cohesión, la equidad y las oportunidades de crecimiento. Los factores climáticos, en combinación, influyen en la percepción general del entorno de trabajo y en la inclinación y aptitud de los empleados para realizar una tarea.

Muchas veces, los ejecutivos corporativos desestiman el papel del clima organizacional en los resultados empresariales. A menudo miran los números, buscan asegurar nuevo capital o se enfocan en el crecimiento a través de una nueva clientela, todo mientras desoyen en gran parte la calidad de la cultura que existe dentro de la organización. Esta consideración limitada impide ver la dimensión humana de la organización, la cual en última instancia determina el éxito o fracaso de cualquier negocio. En logística, donde la capacidad de trabajar como una unidad, gestionar el tiempo y coordinarse de manera eficiente, y tomar decisiones rápidas es esencial, tener un buen clima organizacional es la diferencia entre un servicio eficiente y uno deficiente.

Esta investigación tiene como objetivo llenar una brecha de conocimiento sobre el impacto del clima organizacional en la productividad del personal en una empresa de logística. Evaluar el clima ayudará a identificar los cuellos de botella en el entorno de trabajo y a proponer cambios que beneficiarán al personal. Además, esto ayudará a establecer una relación entre ambos factores,

lo que proporcionará la oportunidad de contar con datos empíricos para desarrollar políticas internas que mejoren el bienestar del personal y la mejora de los procesos logísticos.

Además, un clima organizacional positivo impacta la satisfacción del cliente final, la imagen corporativa y la sostenibilidad del negocio. Las empresas con mejores entornos de trabajo retienen a sus empleados por más tiempo, reducen los costos relacionados con el ausentismo y la rotación de personal, e institucionalizan una cultura de mejora del lugar de trabajo. Como resultado, una empresa no debería pensar en este tipo de inversión como un costo, sino como una de las estrategias esenciales en el área del conocimiento y la mejora del clima organizacional. La distinguirá en el mercado.

Este estudio tiene como objetivo evaluar el clima organizacional en las empresas de logística y la relación que este clima tiene con la productividad de los empleados. Un clima organizacional negativo conduce a un rendimiento de los empleados limitado y al incumplimiento de los objetivos comerciales. Los climas positivos ayudan a fomentar la participación e incluso a desarrollar formas nuevas y mejores para que las empresas operen. Este estudio se esfuerza por proporcionar una perspectiva holística de este fenómeno en un intento de ayudar a la dirección a tomar decisiones informadas y útiles para desarrollar la satisfacción y la participación de los empleados.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico?

122. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el trabajo del personal en una empresa del sector logístico?
- ¿Qué relación existe entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo del personal en una empresa del sector logístico?
- ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la motivación y el compromiso laboral del personal en una empresa del sector logístico?

1.3. Objetivos de la investigación

131. Objetivo general

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico .

132. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el trabajo del personal en una empresa del sector logístico.
- Determinar la relación entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo del personal en una empresa del sector logístico.
- Determinar la relación entre el reconocimiento y la motivación y

el compromiso laboral del personal en una empresa del sector logístico.

1.4. Justificación

Esta investigación es necesaria para entender la manera en que el clima organizacional impacta la productividad de los empleados en una compañía del sector logístico, un campo reconocido por su dinamismo, competitividad y exigencia operativa elevada. En estas organizaciones, donde la coordinación y la eficiencia son esenciales para asegurar la calidad del servicio y el cumplimiento de los plazos, lo humano adquiere un papel importante. No obstante, en numerosos casos se ignora la influencia que el entorno laboral ejerce sobre la productividad de los empleados, concentrándose solamente en los procedimientos tecnológicos o técnicos.

Al examinar el vínculo entre la productividad y el clima organizacional, es posible detectar componentes cruciales que impactan de manera positiva o negativa en el desempeño de los empleados, como lo son el liderazgo, la comunicación interna, la cohesión al interior del grupo, la motivación, el reconocimiento y el sentido de pertenencia. Un entorno propicio no solamente optimiza la satisfacción de los trabajadores, sino que también resulta en un compromiso más sólido, rotación menos frecuente, disminución de errores y una atención al cliente más eficiente.

Además, esta investigación proporciona información específica que la empresa puede emplear para aplicar estrategias de optimización en la gestión del talento humano, lo cual tiene un valor práctico. En el ámbito académico,

ayuda a la teoría sobre comportamiento organizacional, en particular en situaciones logísticas donde el tema ha sido poco estudiado. Por último, en un contexto de empresa cada vez más enfocado en el capital humano como ventaja competitiva, es esencial tener herramientas que posibiliten la evaluación y mejora del ambiente laboral como un recurso estratégico para llegar a niveles superiores de productividad y sostenibilidad organizativa. Por lo tanto, el estudio no solo es relevante, sino que también es indispensable para mejorar la toma de decisiones sobre la gestión del personal en el sector logístico.

1.5. Delimitación

temporal:

El estudio de la presente tesis se desarrollará durante el periodo comprendido entre los meses de julio y octubre de 2025, tiempo en el cual se llevarán a cabo de manera progresiva las diferentes actividades necesarias para el desarrollo de la investigación. En este periodo se realizará, inicialmente, la planificación de las actividades y la recopilación de la información necesaria, considerando los objetivos planteados y la metodología establecida; posteriormente, se procederá con la aplicación de los instrumentos de investigación, así como con la organización y procesamiento de los datos obtenidos. Del mismo modo, conforme avance el estudio, se efectuará el análisis e interpretación de los resultados, procurando que estos mantengan relación con los objetivos e hipótesis formulados. Finalmente, durante el mes de octubre se realizará la elaboración de las conclusiones

correspondientes, de modo que todo el proceso pueda desarrollarse de manera ordenada y dentro del periodo previsto para la investigación.

1.6. Viabilidad

Primero, la compañía del sector logístico que se estudia ha demostrado estar dispuesta a cooperar, proporcionando acceso a información importante y posibilitando que su personal use herramientas de recolección de datos. Asimismo, tiene a su disposición herramientas validadas y recursos metodológicos apropiados para medir la productividad de los empleados y el ambiente organizacional, lo que garantiza la fiabilidad de los resultados. Por otra parte, el investigador tiene los conocimientos teóricos y prácticos requeridos para llevar a cabo la investigación, además de contar con tiempo suficiente para realizar cada fase del proyecto. También favorecen su viabilidad la disponibilidad de bibliografía al día sobre el asunto y el apoyo institucional de la universidad.

CAPÍTULO II

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Alarcón y Redondo (2023) iniciaron su investigación mediante un diagnóstico del plan de mantenimiento que se encontraba vigente, con la finalidad de conocer cómo las actividades establecidas influían en la disponibilidad y funcionamiento de los equipos utilizados en el laboratorio clínico y en otras áreas del establecimiento de salud. Si bien el hospital

contaba con un plan de mantenimiento previamente establecido, no se tenía suficiente información sobre su nivel de eficacia ni sobre el cumplimiento de las acciones programadas. Esta situación generaba cierta incertidumbre respecto al estado de los equipos y, principalmente, sobre la manera en que su disponibilidad podía influir en la calidad y continuidad de los servicios brindados. A partir de esta situación, los autores organizaron el análisis en tres fases. En primer lugar, se realizó la identificación y revisión del plan de mantenimiento existente, considerando las actividades y procedimientos que se venían desarrollando. Posteriormente, se analizaron las principales dificultades y oportunidades de mejora, con el propósito de determinar aquellos aspectos que requerían mayor atención. Finalmente, a partir de los resultados obtenidos, se plantearon estrategias orientadas a optimizar el mantenimiento y mejorar la disponibilidad de los equipos. De esta manera, la investigación permitió proponer medidas dirigidas al fortalecimiento de la infraestructura biomédica, buscando no solo mejorar el funcionamiento y disponibilidad de los equipos, sino también contribuir a que el personal pueda desarrollar sus actividades de manera más adecuada. En consecuencia, los autores resaltan la importancia de contar con un plan de mantenimiento eficiente y acorde con las necesidades de la institución, debido a que su adecuada gestión puede contribuir a garantizar una atención médica oportuna, eficiente y de calidad para la población.

Valencia-Bacilio et al. (2023) desarrollaron una investigación bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, empleando

técnicas como la observación y las entrevistas para recopilar información. Para el desarrollo del estudio se contó con la participación de seis técnicos biomédicos, quienes aportaron información relacionada con el estado y mantenimiento de los equipos utilizados en el establecimiento de salud. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 50 % de los equipos presentó entre una y dos averías, situación que generó interrupciones en las actividades realizadas. Asimismo, se identificó que en el 66,6 % de los casos estas interrupciones tuvieron una duración de entre uno y cinco días, lo que refleja la importancia de contar con acciones de mantenimiento que permitan reducir el tiempo de inactividad de los equipos. Por otro lado, al analizar un total de 20 equipos, se encontró que el 55 % requirió mantenimiento correctivo, mientras que el 45 % recibió mantenimiento preventivo. Estos resultados permitieron evidenciar que una parte importante de los equipos necesitaba intervenciones posteriores a la aparición de fallas. En ese sentido, los autores establecieron que el mantenimiento preventivo cumple un papel fundamental para asegurar el adecuado funcionamiento de los equipos hospitalarios, debido a que permite anticipar posibles fallas, planificar las intervenciones y reconocer oportunamente las necesidades de las áreas críticas. Finalmente, la investigación resalta que una adecuada gestión del mantenimiento preventivo puede contribuir a disminuir las interrupciones en los servicios y mejorar la disponibilidad de los equipos. Por ello, su implementación resulta importante para una mejor planificación de los recursos y para

responder de manera adecuada a la oferta y demanda de los servicios de salud.

Échavez (2022) desarrolló una propuesta orientada a reducir las dificultades relacionadas con el mantenimiento de los equipos y los retrasos que estas situaciones podían generar en la atención de los pacientes. Para ello, se planteó un plan de mantenimiento que permitió organizar de manera más adecuada las actividades necesarias para conservar los equipos en condiciones apropiadas de funcionamiento. Como parte de la propuesta, se elaboró un registro detallado de los equipos utilizados en las diferentes áreas de la clínica, considerando sus principales características y condiciones de funcionamiento. Asimismo, se estableció un cronograma de mantenimiento preventivo, en el cual se determinaron las fechas previstas para realizar las intervenciones correspondientes. Entre las actividades consideradas se incluyeron el cambio de piezas, la verificación de los componentes electrónicos, la limpieza, la calibración y la inspección física de los equipos. De esta manera, la propuesta permitió organizar y ejecutar las actividades de mantenimiento de forma más ordenada y oportuna, contribuyendo a disminuir la posibilidad de fallas inesperadas y mantenimientos de emergencia. Además, el registro elaborado se convirtió en una herramienta útil para conocer el estado de los equipos, identificar sus principales necesidades técnicas y facilitar la planificación de futuras intervenciones. En consecuencia, el estudio resalta la importancia de contar con un mantenimiento preventivo planificado

para garantizar la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de los equipos empleados en la atención de los pacientes.

Terraza (2022) realizó su estudio tomando como referencia a la Clínica San José Ltda., institución que fue registrada en la Cámara de Comercio el 3 de mayo del mismo año. Desde su creación, la clínica tuvo como principal propósito brindar servicios de salud de calidad y proporcionar una atención oportuna a sus pacientes, apoyándose para ello en personal capacitado y en el uso de tecnología adecuada para el desarrollo de sus actividades. Asimismo, la institución orientó sus servicios principalmente a la población de Barrancabermeja y de las zonas cercanas, procurando desarrollar sus actividades bajo criterios de responsabilidad, eficacia y eficiencia. En este contexto, la atención al paciente no solo estuvo relacionada con la prestación de los servicios de salud, sino también con la importancia de ofrecer un trato cordial y adecuado durante todo el proceso de atención. De esta manera, la clínica consideró el bienestar del paciente como uno de los principales fundamentos de su modelo asistencial, buscando brindar una atención que respondiera a las necesidades de la población. En consecuencia, estos aspectos reflejan la importancia de contar con personal preparado, recursos adecuados y una gestión orientada a mantener la calidad y oportunidad de los

Ramírez, Martínez e Hidalgo (2017) desarrollaron una propuesta orientada al establecimiento de un sistema de gestión que integrara los

procedimientos de medición relacionados con la evaluación de la conformidad y el cumplimiento de las exigencias correspondientes al control metrológico. Para ello, la metodología consideró la revisión y descripción de los principales requisitos establecidos en las normativas colombianas aplicables a este tipo de procesos. A partir de este análisis, los autores propusieron un modelo dirigido principalmente a las áreas de ingeniería de las empresas proveedoras de servicios sanitarios, con el propósito de facilitar el cumplimiento de la normativa vigente. Asimismo, la propuesta buscó establecer procedimientos que permitieran realizar mediciones de manera confiable y bajo criterios previamente definidos. En este sentido, el estudio resalta la importancia de contar con sistemas de gestión y control adecuados, especialmente en actividades donde la precisión de las mediciones puede influir directamente en la calidad de los servicios. De esta manera, el modelo planteado no solo contribuye al cumplimiento de los requisitos normativos, sino que también favorece la mejora de la calidad del servicio y el fortalecimiento de las condiciones de seguridad para los pacientes.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Araujo (2024) desarrolló una herramienta orientada a disminuir los errores humanos y, al mismo tiempo, mejorar la calidad de los procesos relacionados con el mantenimiento de equipos biomédicos. Para el desarrollo de esta propuesta se empleó la metodología ágil Scrum, lo que

permitió organizar el trabajo de manera progresiva y facilitar la implementación de las diferentes funcionalidades de la herramienta. La aplicación desarrollada incorporó diversos módulos destinados a la evaluación, diagnóstico y mantenimiento preventivo de los equipos, además de considerar pruebas operativas y herramientas específicas según las características de cada equipo biomédico. De esta manera, se buscó que las actividades de mantenimiento pudieran realizarse de forma más ordenada y con un mejor control de los procedimientos. Asimismo, se implementó el Ciclo de Deming, como una estrategia para evaluar, planificar, ejecutar y mejorar continuamente las actividades de mantenimiento. Esta metodología permitió realizar un seguimiento de los procesos e identificar aquellos aspectos que requerían ajustes para lograr mejores resultados. Finalmente, se establecieron las actividades específicas que debían ejecutarse, entre ellas el mantenimiento preventivo de los respiradores artificiales, contribuyendo así a mejorar su funcionamiento y disponibilidad.

De la Cruz (2024) inició su investigación realizando un análisis de la situación de los procedimientos de mantenimiento existentes, con el propósito de identificar las principales dificultades y oportunidades de mejora. Para ello, tomó como referencia las recomendaciones establecidas por el MINSA y la OMS, considerando criterios relacionados con la gestión y mantenimiento adecuado de los equipos médicos. Posteriormente, se calcularon indicadores de desempeño que permitieron

conocer la situación inicial y contar con información para orientar las acciones de mejora. A partir de este diagnóstico, se planteó un nuevo plan de mantenimiento basado en la gestión de los equipos médicos según su nivel de riesgo, buscando priorizar aquellos equipos que podían tener mayor impacto en la atención y seguridad de los pacientes. Durante su implementación se realizaron diferentes mejoras y, posteriormente, se evaluaron los resultados obtenidos para determinar los cambios alcanzados. Los resultados mostraron que el nuevo plan fue aprobado para el 78 % de los 63 equipos médicos evaluados, lo que permitió reducir la cantidad de actividades de mantenimiento preventivo anual de 252 a 119. Asimismo, se incorporaron tres instrumentos de medición con la finalidad de fortalecer el control y mejorar los procesos relacionados con el mantenimiento. En este sentido, el estudio evidencia la importancia de realizar un diagnóstico previo y establecer planes de mantenimiento basados en criterios de riesgo, ya que esto permite organizar mejor las actividades, optimizar los recursos y orientar los esfuerzos hacia los equipos que requieren mayor atención.

Jiménez y Vargas (2024) realizaron un estudio aplicado y de alcance correlacional relacionado con el mantenimiento de 243 equipos biomédicos, utilizando una ficha de registro como instrumento para recopilar y organizar la información correspondiente al estado y mantenimiento de los equipos. A partir de la información obtenida, se desarrolló un programa de mantenimiento orientado a mejorar las

condiciones de operatividad de los equipos, considerando además una estimación de los costos necesarios para su implementación. Asimismo, mediante la evaluación y análisis de los datos, los autores determinaron que existía una correlación significativa entre la calidad del servicio ofrecido y el plan de mantenimiento, evidenciando que una adecuada planificación de las actividades de mantenimiento guarda relación con la calidad de los servicios brindados. En este sentido, la implementación del plan permitió garantizar que los equipos biomédicos se mantuvieran operativos y disponibles cuando fueran requeridos. De esta manera, el estudio destaca la importancia de contar con un programa de mantenimiento organizado, ya que contribuye a reducir posibles interrupciones en el funcionamiento de los equipos y favorece la continuidad de los servicios. Por tanto, una adecuada gestión del mantenimiento de los equipos biomédicos constituye un elemento importante para brindar una atención eficaz y de calidad a los usuarios.

Sanga (2021) desarrolló una investigación de tipo práctica, con un diseño experimental, cuyo propósito estuvo orientado a analizar los efectos de la sistematización del plan de mantenimiento sobre la operatividad de los equipos biomédicos. En el estudio se modificó la variable independiente relacionada con la sistematización del mantenimiento, buscando determinar los cambios generados en el funcionamiento y disponibilidad de los equipos. Para la recopilación de información se utilizó la observación como método, mediante la cual se evaluó la

capacidad y el rendimiento de los equipos antes y después de la aplicación del procedimiento. Los resultados obtenidos evidenciaron diferencias importantes entre la situación inicial y posterior a la sistematización. Antes de aplicar el procedimiento, el 99,79 % de los equipos se encontraban en condición semiactiva, mientras que, después de su implementación, el 98,97 % de los equipos se encontraban en funcionamiento. Asimismo, mediante la aplicación de la prueba estadística chi cuadrada, se pudo establecer la existencia de un vínculo significativo entre la sistematización del plan de mantenimiento y el incremento de la operatividad y disponibilidad de los equipos biomédicos. En este sentido, los resultados demuestran que una adecuada sistematización del mantenimiento permite organizar y controlar de mejor manera las actividades destinadas a conservar los equipos en condiciones operativas. De esta manera, el estudio resalta la importancia de contar con un plan de mantenimiento estructurado, ya que contribuye a mejorar la disponibilidad de los equipos biomédicos y, consecuentemente, favorece la continuidad y eficiencia de los servicios de salud.

Mamani (2019) evidenció que el departamento de mantenimiento, especialmente en el Complejo Hospitalario Guillermo Kaelin De La Fuente, enfrentaba diversos desafíos relacionados con la conservación y funcionamiento adecuado de los equipos biomédicos. Estos equipos cumplen un papel fundamental en la atención médica, por lo que su disponibilidad y correcto funcionamiento resultan necesarios para

garantizar la continuidad y calidad de los servicios de salud. Asimismo, se identificó que las fallas frecuentes de los equipos estaban relacionadas con diferentes factores, entre ellos, problemas eléctricos, el término de la vida útil, un mantenimiento inadecuado y una operación incorrecta de los equipos. Estas situaciones podían generar interrupciones en su funcionamiento y afectar el desarrollo normal de las actividades asistenciales. A partir de esta problemática, el estudio planteó la necesidad de implementar procedimientos de mantenimiento eficaces que permitieran mejorar la gestión de los equipos biomédicos y realizar un control más adecuado de los recursos disponibles. De igual manera, se buscó contribuir a la reducción de costos y tiempos asociados al mantenimiento, así como mejorar la capacidad de respuesta ante las fallas. En este sentido, el estudio resalta que una adecuada gestión del mantenimiento no solo permite conservar los equipos en mejores condiciones operativas, sino que también contribuye a optimizar los recursos y fortalecer la calidad del servicio brindado a los usuarios. Por ello, contar con procedimientos de mantenimiento organizados y eficientes resulta fundamental para garantizar la disponibilidad y confiabilidad de los equipos biomédicos.

2.2 Bases Teóricas:

Clima organizacional

El clima organizacional constituye un factor importante en la gestión del personal dentro de una empresa, ya que refleja la percepción que tienen los trabajadores sobre el

ambiente en el que desarrollan sus actividades. Esta percepción se construye a partir de las experiencias que viven diariamente en el trabajo, así como de la comunicación que mantienen con sus compañeros y superiores, las oportunidades de crecimiento profesional, el reconocimiento que reciben por su desempeño y la manera en que se desarrollan las relaciones laborales. Por ello, un adecuado clima organizacional puede favorecer un ambiente de trabajo más agradable, fortalecer la motivación de los colaboradores y contribuir al cumplimiento de las actividades y objetivos de la empresa.

Además, el clima organizacional puede influir directamente en la motivación, el desempeño y la satisfacción de los trabajadores. Cuando dentro de la empresa existen buenas relaciones laborales, un liderazgo adecuado y una comunicación clara, se favorece un ambiente de trabajo basado en la colaboración, el respeto y la confianza. Por el contrario, cuando se presentan dificultades en estos aspectos, pueden surgir situaciones de insatisfacción, desmotivación y conflictos entre los trabajadores, lo que puede afectar negativamente su desempeño y el cumplimiento de las actividades laborales.

El clima es más dinámico y tiene mayor capacidad de cambio, en contraste con la cultura organizacional, que está vinculada a creencias y valores más arraigados. Por lo tanto, el estilo de liderazgo, las decisiones organizativas y las prácticas administrativas inciden directamente en cómo perciben los empleados la empresa y, por ende, en el entorno de trabajo.

Un ambiente organizacional sano se distingue por mantener vínculos interpersonales positivos, una comunicación eficaz y transparente, un liderazgo que fomente la participación y el reconocimiento continuo del trabajo de los

empleados. Cuando estas condiciones están presentes, se promueve un entorno de trabajo agradable que ayuda a potenciar la motivación, el compromiso y la productividad de los empleados. Del mismo modo, posibilita crear mejores condiciones para llevar a cabo las actividades y cumplir con los objetivos de la organización.

En contraste, un ambiente organizacional negativo puede vincularse a dificultades en la comunicación, a conflictos, a estilos de liderazgo autoritarios o a una carencia de reconocimiento. Estas circunstancias tienen el potencial de crear desmotivación, insatisfacción y menor disposición para llevar a cabo las tareas laborales. Como consecuencia, el rendimiento puede verse afectado paulatinamente y se incrementa la probabilidad de que los empleados rotan.

Las compañías pueden reconocer sus fortalezas y debilidades internas al analizar el clima organizacional, lo que les permite poner en marcha acciones de mejora con la finalidad de optimizar el rendimiento individual y lograr las metas institucionales. La manera en que los empleados perciben su entorno de trabajo contribuye a identificar de manera temprana situaciones que podrían tener un impacto negativo en su motivación, compromiso y productividad.

En el caso de una empresa que opera en el sector logístico, donde la eficiencia, la coordinación y la rapidez son elementos esenciales, es particularmente relevante mantener un clima organizacional positivo. Un entorno positivo puede favorecer el trabajo en equipo y mejorar la ejecución de las tareas, mientras que un clima negativo puede causar problemas en la coordinación y reducir la productividad. Por lo tanto, la evaluación del clima

organizacional no es solamente una cuestión vinculada con el bienestar de los empleados.

2.2.1 Comunicación organizacional

Las compañías pueden reconocer sus fortalezas y debilidades internas al analizar el clima organizacional, lo que les permite poner en marcha acciones de mejora con la finalidad de optimizar el rendimiento individual y lograr las metas institucionales. El proceso puede llevarse a cabo de forma formal, por medio de canales establecidos tales como reuniones, correos electrónicos, circulares e informes; o de manera informal, mediante las interacciones espontáneas que ocurren entre los empleados.

De igual manera, una comunicación apropiada posibilita que la información sea transmitida con claridad y en el momento adecuado, lo cual hace más fácil coordinar las actividades y cumplir con las obligaciones. Asimismo, ayuda a tomar mejores decisiones, a solucionar problemas y a fortalecer las relaciones interpersonales. Es por eso que mantener canales de comunicación eficaces es crucial para promover un entorno laboral colaborativo, organizado y enfocado en alcanzar las metas de la compañía.

Una comunicación organizacional eficiente posibilita que los empleados comprendan con precisión sus responsabilidades, funciones y metas, lo cual favorece la realización apropiada de sus tareas. Paralelamente, proporciona espacios donde tengan la posibilidad de expresar sus inquietudes, ideas y propuestas, lo que favorece una participación más amplia dentro de la empresa.

Así, una comunicación clara, puntual y de doble vía ayuda a crear un

entorno cimentado en la confianza y el respeto. Asimismo, posibilita disminuir los errores, optimizar la coordinación y aumentar la eficiencia de los procedimientos internos. Por lo tanto, afianza las relaciones entre los diversos niveles de jerarquía y ayuda a optimizar el ambiente organizacional y la actuación del personal.

Por el contrario, una comunicación deficiente puede dar lugar a confusiones, rumores, malentendidos y desmotivación entre los empleados, lo que perjudica el desarrollo apropiado de sus tareas. Del mismo modo, la ausencia de información clara y a tiempo podría generar problemas internos, obstáculos en la coordinación y una baja del desempeño del equipo. Por esta razón, es esencial administrar correctamente la comunicación interna de la organización para conservar relaciones laborales armoniosas, robustecer la confianza entre los trabajadores y apoyar el logro de las metas institucionales.

En las compañías de la industria logística, donde es esencial que los distintos departamentos, como el de atención al cliente, almacén, distribución y transporte trabajen coordinadamente, tener una comunicación fluida y organizada es crucial. Una comunicación adecuada permite alinear las actividades, manejar con oportunidad lo inesperado y posibilitar una toma de decisiones más rápida y eficaz.

Además, fomentar una comunicación fundamentada en la escucha activa, el respeto mutuo y la transparencia mejora la cooperación entre los empleados y robustece los vínculos laborales. Por lo tanto, fomentar una cultura comunicativa fuerte no solo ayuda a optimizar la eficiencia de las operaciones, sino que

también posibilita conservar un entorno laboral más sano, participativo y enfocado en el logro de las metas de la compañía.

2.2.2 Estilo de liderazgo

El estilo de liderazgo hace referencia al modo en que un individuo con un cargo de autoridad coordina, dirige, orienta y motiva a un equipo de trabajo dentro de una entidad. En esta línea, la manera en que un líder interactúa con sus colaboradores puede tener un impacto directo en su conducta, motivación, compromiso y rendimiento, además de afectar el clima dentro de la organización. El liderazgo democrático, transformacional, autoritario y laissez-faire son algunos de los estilos de liderazgo que existen. Cada uno tiene sus propias características y puede producir diferentes impactos en el entorno de trabajo. Por lo tanto, para fomentar relaciones positivas, consolidar el trabajo en equipo y facilitar que se logren los objetivos de la organización, es crucial seleccionar y aplicar el estilo de liderazgo correcto.

El liderazgo autocrático se distingue por una centralización en la toma de decisiones, donde el líder define las pautas y los empleados tienen escasa participación. El uso de este estilo puede ser beneficioso en circunstancias de emergencia o cuando se requiere rapidez; no obstante, su implementación permanente puede disminuir la participación del personal, restringir la autonomía y generar desmotivación.

En otra línea, el liderazgo democrático fomenta que los miembros participen activamente en el proceso de toma de decisiones, tomando en cuenta

sus sugerencias y puntos de vista. Así, promueve la confianza, la colaboración y el sentimiento de pertenencia en el equipo. Por lo tanto, este estilo tiene el potencial de robustecer la dedicación de los empleados, optimizar las relaciones en el trabajo y propiciar un aumento en la productividad.

El estilo de liderazgo *laissez-faire* se distingue por conceder a los empleados una considerable libertad para coordinar y llevar a cabo sus propias tareas, dándoles la capacidad de decidir con un alto grado de autonomía. Este método puede ser beneficioso en situaciones donde se dispone de equipos capaces y con experiencia que pueden trabajar de manera autónoma. No obstante, si no hay una adecuada orientación, puede provocar desorganización, falta de dirección o problemas para lograr las metas fijadas.

En cuanto al liderazgo transformacional, su enfoque es motivar e inspirar a los colaboradores, fomentando el desarrollo de sus habilidades y una visión común. Asimismo, intenta reforzar el compromiso, la motivación y la participación de los empleados. Esta modalidad puede ayudar a crear un ambiente de trabajo positivo, fomentar el desarrollo de los empleados y promover que se cumplan las metas de la organización.

La manera de liderar que tienen los supervisores y gerentes tiene un efecto directo en el clima laboral y en el rendimiento del personal de una empresa del sector logístico, donde son esenciales la colaboración grupal, la coordinación y la habilidad para solucionar problemas rápidamente. Una buena dirección facilita el mejoramiento de la organización de las actividades, la cooperación y

la respuesta a circunstancias inesperadas.

En esta línea, un liderazgo positivo, empático y orientado hacia el crecimiento de los empleados ayuda a crear un entorno de trabajo motivador y armonioso. Además, cuando los colaboradores sienten que sus superiores les prestan atención, valoran su trabajo y cuentan con su apoyo, tienen más disposición para asumir sus responsabilidades y colaborar en equipo. Por esta razón, un liderazgo apropiado no solo beneficia a los empleados, sino que además ayuda a incrementar la eficacia y la productividad de la organización.

2.2.3 Reconocimiento y motivación

El reconocimiento y la motivación son elementos esenciales en la gestión del talento humano, ya que tienen un impacto directo sobre el compromiso, la satisfacción y la productividad de los empleados. En este sentido, el reconocimiento implica apreciar y resaltar el esfuerzo, la conducta positiva, las acciones y los logros de los colaboradores. Esto puede hacerse a través de incentivos económicos, ascensos, palabras de agradecimiento o menciones públicas u otras formas que permitan reforzar su valor dentro del equipo.

Por otra parte, la motivación es el aliciente que empuja a un individuo a hacer sus tareas con entusiasmo, compromiso y perseverancia para alcanzar ciertos objetivos laborales. Por esta razón, si los empleados sienten que su esfuerzo es apreciado y encuentran motivos para sentirse motivados, es más probable que lleven a cabo sus funciones con una actitud positiva y mayor disposición. Como resultado, ambos factores ayudan a mejorar el entorno laboral y favorecen un mejor desempeño en la organización.

Dado que el reconocimiento puede transformarse en un elemento motivador significativo para los empleados, los dos conceptos están íntimamente vinculados. Cuando alguien siente que su dedicación y rendimiento son apreciados, suele aumentar su sentido de pertenencia, su confianza profesional y su voluntad para seguir colaborando en el cumplimiento de las metas de la organización.

Además, factores internos como el crecimiento en la carrera, el sentido de propósito en el trabajo y la satisfacción personal pueden influir en la motivación. También puede ser el resultado de factores externos, como las recompensas, los beneficios y las condiciones laborales favorables. Así, la combinación de distintos tipos de reconocimiento y motivación puede crear un entorno laboral más positivo y estimular el compromiso de los colaboradores.

En un ambiente organizacional sano, el reconocimiento y la motivación tienen que ser administrados de manera constante y estratégica, no únicamente como reacción a resultados extraordinarios, sino como prácticas constantes que hagan posible sostener el compromiso y el buen rendimiento de los empleados. Para eso, es crucial apreciar a tiempo los logros y esfuerzos del personal, fomentando de este modo una actitud positiva hacia el trabajo.

En cambio, la ausencia de reconocimiento y motivación puede dar lugar a apatía, desinterés y un compromiso más bajo con las tareas laborales. De igual manera, estas circunstancias pueden propiciar la rotación de personal y deteriorar la calidad laboral. Por lo tanto, reforzar ambas características ayuda a mantener un equipo más comprometido, productivo y enfocado en alcanzar los objetivos

de la organización.

Es esencial implementar políticas de reconocimiento y fomentar una cultura de motivación en las compañías del sector logístico, donde las labores operativas son permanentes y generalmente se llevan a cabo bajo presión temporal. Estas medidas posibilitan apreciar el esfuerzo de los empleados, consolidar su compromiso y mantener una mejor disposición para llevar a cabo sus obligaciones.

Del mismo modo, un personal motivado tiene la capacidad de realizar sus tareas con más atención y responsabilidad, lo cual ayuda a disminuir los errores y elevar el nivel del servicio. Por lo tanto, promover el reconocimiento y la motivación no solo beneficia a los trabajadores, sino que además ayuda a optimizar la eficacia de las operaciones y a conservar un ambiente positivo en el trabajo en toda la cadena productiva.

2.2.4 Productividad del personal

La capacidad de los empleados de una organización para producir resultados efectivos, eficaces y de calidad mientras llevan a cabo sus tareas durante un periodo específico se conoce como la productividad del personal. Este concepto toma en cuenta no solo la cantidad de trabajo que se ha hecho, sino también la calidad de los resultados, la utilización apropiada de los recursos disponibles y el tiempo invertido para lograr las metas fijadas por la organización.

En esta línea, una productividad apropiada posibilita un mejor uso de los recursos y optimiza el rendimiento laboral. Además, ayuda a lograr los objetivos

de la institución y a hacer más sólidos los procedimientos internos. Por eso, para incrementar la sostenibilidad, la competitividad y la rentabilidad de cualquier empresa, es esencial mantener niveles apropiados de productividad.

La productividad del personal se ve afectada por varios factores, sean estos individuales o de la organización misma, que pueden potenciar o restringir el rendimiento de los empleados. Dentro de ellos están la capacitación, las destrezas, el grado de motivación, el ambiente en el trabajo, la forma de liderar, los estímulos y las condiciones físicas del sitio laboral.

Los colaboradores tienden a realizar sus tareas con más compromiso, eficiencia y responsabilidad cuando estos elementos se manejan de forma correcta. Además, un ambiente de trabajo positivo facilita la realización de las tareas y dirige los esfuerzos hacia el logro de los resultados previstos. Por esta razón, es importante abordar estos temas para mantener y mejorar la productividad dentro de la organización.

Es relevante señalar que, al momento de evaluar la productividad del personal, no solo se debe considerar cuántas tareas se han realizado, sino también el grado de calidad de los resultados obtenidos. En esta dirección, es relevante considerar aspectos como la innovación, la responsabilidad, el cumplimiento de las normas vigentes, el aporte de ideas y la capacidad para realizar tareas de manera efectiva.

Por lo tanto, al evaluar la productividad de manera integral, es posible determinar no solo la cantidad de trabajo que realiza un empleado, sino también cómo lo ejecuta y qué resultados produce para la empresa. Así pues, si se

consideran estos elementos, se obtiene una valoración más completa del desempeño y se pueden identificar oportunidades de mejora al interior de la empresa.

Por lo tanto, un trabajador puede ser considerado productivo no solo por realizar más tareas, sino también por cumplirlas de forma responsable, eficiente y apropiada. Para ello, es esencial que utilice de manera adecuada los recursos disponibles y que los resultados logrados ayuden a alcanzar los objetivos fijados por la organización.

En este contexto, la productividad no consiste solo en realizar más tareas, sino en ejecutarlas de una forma más eficiente, aprovechando al máximo el tiempo y los recursos que se tienen. Un empleado productivo, por lo tanto, es aquel que produce resultados de alta calidad y contribuye al desarrollo y a la adecuada operación de la compañía a través de su trabajo.

Dado que las operaciones de una empresa en el sector logístico exigen precisión, velocidad y una buena coordinación entre los empleados, la productividad de estos es especialmente relevante. Un rendimiento adecuado hace posible que las actividades se organicen de mejor manera, se respeten los plazos establecidos y se optimicen las rutas y recursos disponibles.

Igualmente, una productividad apropiada ayuda a disminuir los costos de operación y a incrementar la eficiencia de los procesos. Por lo tanto, la compañía puede ofrecer un servicio más confiable y oportuno, lo que contribuye a que los clientes queden satisfechos. Por esta razón, para asegurar que las operaciones logísticas se desarrollen adecuadamente, es esencial conservar un personal

eficiente y comprometido.

Por lo tanto, la compañía considera prioritario evaluar y mejorar de manera constante la productividad de sus empleados, pues esto hace posible reconocer elementos que pueden ser reforzados y optimizar el desarrollo de las actividades. De igual manera, tener empleados comprometidos y eficaces permite una respuesta más veloz frente a las demandas y necesidades del mercado.

Asimismo, una productividad apropiada ayuda a perfeccionar los procesos, utilizar los recursos de manera más eficiente y mantener un nivel de servicio que esté alineado con las expectativas de los clientes. En consecuencia, mantener y robustecer la actuación del personal beneficia el desarrollo sostenible, la competencia y el crecimiento de la organización.

2.2.5 Eficiencia en el trabajo

La eficiencia en el trabajo es la capacidad de una persona o equipo para lograr los objetivos y tareas asignadas utilizando la menor cantidad posible de recursos, como tiempo, esfuerzo, materiales o costos, sin sacrificar la calidad del resultado. Se trata de hacer bien las cosas desde el primer intento, optimizando procesos y evitando retrabajos, errores o desperdicios que puedan afectar la productividad general de la organización.

Un trabajador eficiente no solo cumple con sus funciones, sino que lo hace de manera organizada, priorizando adecuadamente, gestionando su tiempo y recursos, y adaptándose a los cambios sin perder el enfoque en los resultados. La eficiencia implica una combinación de competencias técnicas, habilidades organizativas y actitud proactiva, además de una adecuada planificación y

colaboración con otros miembros del equipo.

En las organizaciones, la eficiencia laboral se ve influenciada por diversos factores, entre ellos el clima organizacional, la calidad de la comunicación interna, el liderazgo, la motivación y las herramientas de trabajo disponibles. Cuando estos elementos son favorables, los trabajadores se desempeñan con mayor agilidad, precisión y compromiso, lo que se traduce en beneficios tangibles como la reducción de costos operativos, el aumento de la rentabilidad y la mejora en la calidad del servicio o producto ofrecido.

En el sector logístico, la eficiencia en el trabajo es un aspecto crucial, ya que las operaciones suelen ser altamente dinámicas y demandan rapidez en la toma de decisiones, coordinación entre áreas y cumplimiento estricto de plazos. Una gestión eficiente del tiempo y los recursos permite mejorar los flujos logísticos, evitar cuellos de botella y mantener la competitividad en un mercado exigente. Por tanto, fomentar la eficiencia entre el personal es una estrategia clave para asegurar el buen desempeño y crecimiento sostenible de la empresa.

2.2.6 Calidad del trabajo

La calidad del trabajo se refiere al grado en que las actividades realizadas por un trabajador cumplen con los estándares establecidos por la organización en términos de exactitud, detalle, presentación, cumplimiento de objetivos y satisfacción del cliente interno o externo. Es un indicador clave del desempeño individual y colectivo, ya que refleja no solo la capacidad técnica del empleado, sino también su compromiso, responsabilidad y actitud hacia las tareas asignadas.

Un trabajo de calidad se caracteriza por ser realizado con precisión, orden, coherencia y cuidado, evitando errores, omisiones o retrabajos. Asimismo, implica la capacidad de aplicar buenas prácticas laborales, adaptarse a las exigencias del entorno y aportar valor a los procesos de la empresa. La calidad también se manifiesta en la forma en que se entregan los resultados, en la atención a los detalles, en el cumplimiento de plazos y en la disposición para mejorar continuamente.

Diversos factores influyen en la calidad del trabajo, entre ellos la formación y experiencia del trabajador, la claridad en la comunicación de las metas, el acceso a recursos adecuados, la supervisión efectiva, y un entorno laboral motivador y bien organizado. Cuando el clima organizacional es positivo, la motivación aumenta y con ella, la disposición de los empleados para entregar un trabajo que cumpla o supere las expectativas.

En el sector logístico, la calidad del trabajo tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente, la eficiencia de las operaciones y la reputación de la empresa. Una entrega precisa, el manejo correcto de inventarios, el cumplimiento de los tiempos y la atención al detalle son elementos fundamentales que dependen de la calidad con que cada trabajador realiza su función. Por lo tanto, promover la calidad del trabajo es una estrategia esencial para alcanzar la excelencia operativa y fortalecer la competitividad empresarial.

2.2.7 Compromiso laboral

El compromiso laboral es el nivel de vinculación emocional, psicológica

y profesional que un trabajador siente hacia su organización, sus valores y sus objetivos. Este compromiso se manifiesta en la disposición constante del empleado para dar lo mejor de sí, asumir responsabilidades con seriedad, participar activamente en los procesos internos y contribuir al logro de los resultados colectivos. Un trabajador comprometido no solo cumple con sus funciones, sino que lo hace con entusiasmo, lealtad y sentido de pertenencia.

El compromiso laboral no surge de forma automática; se construye a partir de diversos factores como un clima organizacional positivo, el reconocimiento al esfuerzo, oportunidades de desarrollo, liderazgo inspirador, comunicación efectiva y una cultura corporativa sólida. Cuando estos elementos están presentes, los trabajadores se sienten valorados, escuchados y motivados, lo que fortalece su conexión con la empresa y su disposición para permanecer en ella a largo plazo.

Este compromiso tiene implicancias directas en la productividad, la calidad del trabajo, la retención del talento y la innovación. Las personas comprometidas suelen ser más proactivas, colaborativas y orientadas a la mejora continua, lo que influye de manera positiva en el desempeño general del equipo y de la organización. Por el contrario, la falta de compromiso puede traducirse en ausentismo, baja moral, rotación frecuente y una cultura laboral débil.

En el contexto del sector logístico, donde el trabajo suele ser demandante y dinámico, contar con personal comprometido es fundamental para mantener operaciones eficientes, adaptarse a los cambios del mercado y ofrecer un servicio confiable. Fomentar el compromiso laboral a través de políticas de bienestar,

desarrollo profesional y liderazgo efectivo se convierte así en una inversión estratégica para garantizar el éxito sostenido de la empresa.

2.3. Bases filosóficas

La presente investigación se fundamenta en una perspectiva filosófica que reconoce a las organizaciones como sistemas sociales donde interactúan elementos humanos, administrativos y técnicos orientados al cumplimiento de objetivos comunes. Desde esta concepción, una empresa no puede ser comprendida únicamente como una estructura productiva enfocada en resultados económicos, sino como un espacio donde los trabajadores desarrollan relaciones, construyen percepciones y generan comportamientos que influyen en el funcionamiento institucional. En este sentido, el estudio del clima organizacional y su relación con la productividad del personal permite comprender cómo las condiciones internas de trabajo pueden relacionarse con el desempeño de los colaboradores dentro de una organización del sector logístico.

Epistemológica. la investigación se sustenta en el paradigma positivista, debido a que busca generar conocimiento mediante la observación, medición y análisis cuantitativo de las variables estudiadas. Bajo este enfoque, la realidad organizacional puede ser examinada mediante procedimientos sistemáticos que permitan obtener información objetiva sobre el comportamiento de los fenómenos. Por ello, el estudio emplea métodos estadísticos para analizar la relación entre el clima organizacional y la productividad del personal, considerando indicadores relacionados con la comunicación, liderazgo, motivación, reconocimiento, eficiencia, calidad del trabajo y compromiso

laboral. La investigación adopta un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional, orientado a determinar la relación existente entre las variables sin realizar manipulación de estas.

Ontológica. se considera que la realidad organizacional está conformada por factores objetivos y subjetivos que interactúan permanentemente. Los elementos objetivos comprenden la estructura organizativa, los procesos, recursos y condiciones laborales; mientras que los elementos subjetivos están relacionados con las percepciones, experiencias, motivaciones y relaciones que desarrollan los trabajadores dentro de la empresa. Bajo esta perspectiva, el clima organizacional representa una construcción colectiva basada en la manera en que los colaboradores interpretan su ambiente laboral, incluyendo aspectos como la comunicación interna, el liderazgo, el reconocimiento y la interacción entre compañeros.

Axiológica. la investigación reconoce la importancia de los valores humanos dentro de la gestión organizacional. Principios como el respeto, responsabilidad, cooperación, equidad y compromiso constituyen elementos necesarios para promover ambientes laborales favorables. En este sentido, la productividad del personal no debe entenderse únicamente desde una perspectiva de resultados operativos, sino también desde la capacidad de la organización para generar condiciones donde los trabajadores puedan desarrollar sus funciones con motivación, participación y sentido de pertenencia. Un adecuado clima organizacional permite fortalecer las relaciones laborales y favorecer una cultura orientada al cumplimiento de objetivos institucionales.

Asimismo, la investigación se relaciona con la perspectiva humanista de la administración, la cual considera que las personas constituyen el elemento central de las organizaciones. Bajo este enfoque, los trabajadores poseen necesidades sociales, profesionales y emocionales que influyen en su comportamiento laboral. Por ello, aspectos como el reconocimiento, la comunicación efectiva y el liderazgo adecuado adquieren relevancia dentro de la gestión empresarial, debido a que pueden contribuir al fortalecimiento del compromiso y desempeño de los colaboradores. En una empresa del sector logístico, donde la coordinación y el trabajo colaborativo son esenciales, comprender estos factores permite generar estrategias orientadas a mejorar el ambiente laboral y optimizar los procesos internos.

En consecuencia, las bases filosóficas de esta investigación permiten comprender que la productividad organizacional no depende exclusivamente de los recursos disponibles o de los procedimientos establecidos, sino también de la forma en que los trabajadores perciben y experimentan su entorno laboral. Por ello, analizar la relación entre clima organizacional y productividad representa una aproximación integral al fenómeno empresarial, considerando tanto la medición objetiva de las variables como la importancia del componente humano dentro de la organización.

2.4. Definición de términos básicos:

- ✓ Clima organizacional: Se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre las condiciones y el ambiente en el que desarrollan sus actividades dentro de una organización. Esta percepción se construye a partir de diferentes

aspectos, como el liderazgo, la comunicación, las relaciones entre compañeros, la motivación y el reconocimiento que reciben por su trabajo. En conjunto, estos elementos pueden influir en la actitud de los trabajadores, en la forma en que desempeñan sus funciones y en el nivel de satisfacción que experimentan dentro de la organización.

- ✓ **Productividad del personal:** Se refiere a la capacidad de los trabajadores para desarrollar sus tareas de manera eficiente, obteniendo resultados adecuados y de calidad dentro del tiempo establecido. Para ello, es importante que cumplan con las funciones y objetivos asignados por la organización, utilizando de manera responsable los recursos disponibles y procurando mantener un buen desempeño en sus actividades. Asimismo, la productividad está relacionada con la eficiencia, la calidad del trabajo y el compromiso que demuestra el trabajador en el cumplimiento de sus responsabilidades, contribuyendo así al logro de los objetivos de la organización.
- ✓ **Comunicación organizacional:** Es el proceso mediante el cual se intercambia y transmite información dentro de una empresa, permitiendo que los trabajadores conozcan de manera clara las instrucciones, actividades, responsabilidades y objetivos relacionados con sus funciones. Además, comprende la forma en que la información circula entre los diferentes niveles de la organización, considerando aspectos como la claridad, oportunidad y comprensión de los mensajes. Una adecuada comunicación también implica que exista un intercambio de información en ambas direcciones, donde los trabajadores puedan expresar sus opiniones, dudas o dificultades y recibir una

respuesta oportuna por parte de sus responsables.

- ✓ **Estilo de liderazgo:** Se refiere a la manera en que los líderes o responsables de una organización orientan, dirigen y motivan a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Dependiendo de la forma en que se ejerce, el liderazgo puede adoptar diferentes enfoques, como el participativo, autoritario o transformacional. Cada estilo puede influir de distinta manera en la comunicación, la motivación, la toma de decisiones y las relaciones entre los trabajadores. Por ello, un liderazgo adecuado puede favorecer un ambiente laboral basado en la confianza, el apoyo y la colaboración.
- ✓ **Reconocimiento laboral:** Es la acción mediante la cual una empresa valora y reconoce el esfuerzo, dedicación, responsabilidad y logros alcanzados por sus trabajadores en el desarrollo de sus funciones. Esta práctica permite destacar el buen desempeño y valorar las contribuciones realizadas por el personal, generando una percepción positiva dentro del ambiente laboral. Asimismo, el reconocimiento puede contribuir a fortalecer la motivación, el compromiso y la disposición de los trabajadores para continuar desarrollando sus actividades de manera adecuada y contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- ✓ **Motivación:** Es el conjunto de factores internos y externos que impulsan al trabajador a desarrollar sus actividades con interés, compromiso y disposición. Estos factores influyen en la actitud que adopta frente a sus responsabilidades y en el esfuerzo que realiza para cumplir adecuadamente

con sus funciones. Asimismo, una adecuada motivación puede favorecer un mejor desempeño, fortalecer el compromiso con la organización y contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

- ✓ Compromiso laboral: Es el nivel de responsabilidad, identificación y vínculo que desarrolla el trabajador con la organización y con los objetivos que esta busca alcanzar. Se refleja en la manera en que cumple sus funciones, en su disposición para asumir responsabilidades y en el interés que demuestra por realizar adecuadamente sus actividades. Asimismo, un adecuado compromiso laboral se relaciona con la puntualidad, asistencia, participación y disposición para colaborar, aspectos que pueden contribuir al cumplimiento de las metas y al buen funcionamiento de la organización.
- ✓ Eficiencia: Es la capacidad de los trabajadores para alcanzar los resultados y objetivos establecidos utilizando de manera adecuada los recursos disponibles. Se relaciona con el uso responsable del tiempo, materiales, herramientas y demás recursos necesarios para desarrollar las actividades laborales. Asimismo, una adecuada eficiencia permite reducir desperdicios, evitar retrasos y aprovechar mejor los recursos, contribuyendo a que las tareas se realicen de manera oportuna y se obtengan mejores resultados para la organización.
- ✓ Calidad del trabajo: Es el nivel en que las actividades realizadas por los trabajadores cumplen con los estándares, requisitos y objetivos establecidos por la organización. Para ello, se consideran aspectos como la precisión, el

orden, la presentación, el cumplimiento de los plazos y la correcta ejecución de las tareas. Asimismo, permite valorar si el trabajo desarrollado se realiza de manera adecuada, reduciendo errores y contribuyendo al logro de los resultados esperados por la empresa.

- ✓ Empresa del sector logístico: Es una organización que se encarga de planificar, coordinar y supervisar actividades relacionadas con el transporte, almacenamiento, distribución y entrega de productos o servicios. Para desarrollar estas actividades, organiza de manera eficiente sus recursos, procesos y personal, buscando que los productos lleguen al lugar y en el tiempo establecido. Asimismo, procura mantener un adecuado funcionamiento de sus operaciones, optimizar el uso de los recursos disponibles y responder de manera oportuna a las necesidades y expectativas de sus clientes.

2.5. Hipótesis e investigación

2.5.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico.

2.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el trabajo del personal en una empresa del sector logístico.
- Existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo del personal en una empresa del sector logístico.

- Existe relación significativa entre el reconocimiento y la motivación y el compromiso laboral del personal en una empresa del sector logístico.

2.6. Operacionalización de las variables

Las variables de investigación se presentan a continuación:

- **Variable 1:** Clima organizacional
- **Variable 2:** Productividad del personal

2.4.1 Matriz de Operacionalización de variables

Cuadro 1.

Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Clima organizacional	El clima organizacional es la percepción compartida por los miembros de una organización respecto a su ambiente de trabajo.	Se medirá a través de una encuesta estructurada con ítems tipo Likert que evalúan la percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral.	X.1.-Comunicación organizacional	• Claridad en la información recibida • Flujo de comunicación entre áreas • Libertad para expresar opiniones	Cuestionario para recolectar la información sobre la variables independiente y dependiente
			X.2.- Estilo de liderazgo	• Participación de los empleados en decisiones • Apoyo del superior inmediato • Claridad en las directrices del jefe	
			X.3.- Reconocimiento y motivación	• Reconocimiento al esfuerzo laboral • Oportunidades de desarrollo y crecimiento • Existencia de incentivos motivacionales	
Productividad del personal	La productividad del personal es el nivel de eficiencia con el que un trabajador utiliza sus recursos y tiempo para alcanzar los objetivos laborales establecidos, generando resultados concretos en términos de calidad, cantidad y oportunidad.	Se evaluará mediante indicadores cuantitativos y cualitativos obtenidos a través de registros internos de la empresa (informes de desempeño, reportes de producción, etc.) y encuestas de autoevaluación y evaluación por supervisores.	Y.1.- Eficiencia en el trabajo	• Cantidad de tareas completadas por jornada • Cumplimiento de metas individuales • Uso adecuado del tiempo laboral	
			Y.2.- Calidad del trabajo	• Número de errores o retrabajos • Grado de cumplimiento con los estándares establecidos • Satisfacción del cliente interno/externo	
			Y.3.- Compromiso laboral	• Puntualidad y asistencia • Disposición para asumir nuevas responsabilidades • Permanencia en el puesto (rotación)	

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación descriptiva tiene como objetivo observar, describir y examinar un fenómeno en el contexto en que se manifiesta, sin intervenir o alterar las circunstancias en las que ocurre. Así, posibilita conocer sus rasgos más relevantes y entender cómo se presenta en una población o circunstancia específica. Además, el investigador recopila la información requerida para organizarla e interpretarla posteriormente con base en los objetivos establecidos. En esta línea, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los estudios descriptivos posibilitan detallar las propiedades y rasgos de individuos, grupos, procesos o fenómenos analizados. Por lo tanto, este tipo de investigación es apropiado para el estudio actual porque posibilitará que se describan las variables tenidas en cuenta a partir de la información recopilada en la población elegida.

3.1.2 Nivel de Investigación

La investigación correlacional tiene como objetivo establecer la relación entre dos o más variables, examinándolas en su estado natural, sin alterarlas. Así, permite determinar si hay alguna relación entre las variables analizadas y qué tan fuertemente se relacionan. Además, este tipo de estudio es útil para examinar el comportamiento de las variables dentro de una población específica, sin afirmar que una variable sea necesariamente la causa de la otra. Los estudios correlacionales, según Hernández, Fernández y

Baptista (2014), tienen como objetivo averiguar la relación o el grado de asociación entre dos o más variables. Por lo tanto, este diseño es apropiado para el estudio actual porque posibilitará establecer la relación entre las variables analizadas.

3.1.3 Diseño

El diseño no experimental se distingue por el hecho de que el investigador examina las variables en su contexto natural, sin intervenirlas o alterar las circunstancias en las que ocurren. Así, posibilita el análisis de los hechos y las relaciones entre las variables a partir de la información recopilada en un instante específico. Además, este diseño permite el estudio de la realidad tal como es, sin interferir directamente en ella. En esta línea, Novoa, Mejía, Ñaupas y Villagómez (2014) apuntan que en los diseños no experimentales las variables se observan sin ser manipuladas deliberadamente. Por lo tanto, este diseño es apropiado para el estudio actual porque posibilitará el análisis de las variables en su contexto natural.

3.1.4 Enfoque

El enfoque cualitativo tiene como objetivo entender los fenómenos desde el punto de vista de los participantes, tomando en cuenta su contexto, sus vivencias y sus puntos de vista. Así, facilita una mejor comprensión de la realidad analizada a través del acopio e interpretación de información. Este enfoque también es útil para entender cómo las personas perciben o experimentan una situación determinada. Con respecto a esto, Mejía, Villagómez, Novoa y Ñaupas (2014) indican que el enfoque cualitativo

posibilita el análisis de los fenómenos desde sus significados y vivencias. Por lo tanto, esta perspectiva es apropiada si se quiere entender una realidad desde el punto de vista de los que la integran.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estará conformada por todo el personal que labora en la empresa del sector logístico seleccionada para el estudio, considerando a los trabajadores que participan en las diferentes actividades y procesos de la organización. De esta manera, se incluirá al personal que, de acuerdo con sus funciones, pueda brindar información relacionada con el clima organizacional y la productividad laboral. Por ello, la población estará integrada por los trabajadores que cumplan con los criterios establecidos para la investigación y que se encuentren laborando durante el periodo en que se realizará el estudio.

3.2.2 Muestra

La población estará conformada por todo el personal que labora en la empresa del sector logístico seleccionada para el estudio, considerando a los trabajadores que participan en las diferentes actividades y procesos de la organización. De esta manera, se incluirá al personal que, de acuerdo con sus funciones, pueda brindar información relacionada con el clima organizacional y la productividad laboral. Por ello, la población estará integrada por los trabajadores que cumplan con los criterios establecidos para la investigación y que se encuentren laborando durante el periodo en que se realizará el estudio. Para la muestra, se considerará a 25 trabajadores de la empresa, quienes serán

seleccionados de acuerdo con los criterios establecidos para la investigación y participarán en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

3.2.3 Técnica para la recolección de datos

- Encuesta: La encuesta es un método para recopilar datos que posibilita la obtención de información de forma organizada, a través del uso de un cuestionario dirigido a los participantes del estudio. Así, se hace más sencillo conocer sus puntos de vista, experiencias y percepciones sobre el asunto investigado. Igualmente, la información adquirida tiene la posibilidad de ser organizada y analizada en función de los objetivos establecidos, lo que facilita el acceso a datos que ayuden a entender mejor la realidad investigada. Por lo tanto, la encuesta es idónea para obtener información directamente de la población que se investiga.
- Entrevista: La entrevista es un método de recolección de datos que posibilita la obtención de información más minuciosa directamente de los individuos que participan en el estudio. En particular, la entrevista semiestructurada posibilita tratar asuntos de interés a través de preguntas ya definidas, aunque también da la oportunidad de profundizar en las respuestas si es necesario. Esta técnica también ayuda a comprender las percepciones, vivencias y puntos de vista asociados con el asunto investigado. Por esta razón, es apropiada para conseguir datos que faciliten la comprensión más clara de la realidad analizada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Resultados descriptivos de

Clima organizacional Tabla

1

Clima organizacional

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	0	0%
DEFICIENTE	2	8%
REGULAR	23	92%
TOTAL	25	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Gestión de los canales digitales



En la Tabla 1 se observa que, de los 25 trabajadores encuestados, 23 trabajadores, equivalentes al 92,0 %, presentan un nivel alto de clima organizacional, mientras que 2 trabajadores, correspondientes al 8,0 %, presentan un nivel medio. No se registraron trabajadores en el nivel bajo.

Estos resultados muestran que, de manera general, existe una percepción favorable respecto al clima organizacional dentro de la empresa. El predominio del nivel alto evidencia que la mayoría de los trabajadores percibe condiciones adecuadas relacionadas con la comunicación, el liderazgo, el reconocimiento y la motivación. **Tabla 2**

Comunicación organizacional

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	10	40%
DEFICIENTE	10	40%
REGULAR	5	20%
TOTAL	25	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Comunicación organizacional



En la Tabla 2 se aprecia que 10 trabajadores (40,0 %) presentan un nivel bajo de comunicación organizacional, mientras que otros 10 trabajadores (40,0 %) presentan un nivel medio y 5 trabajadores (20,0 %) un nivel alto.

Los resultados muestran que la comunicación organizacional constituye uno de

los aspectos que requiere mayor atención, debido a que el 80,0 % de los trabajadores se concentra entre los niveles bajo y medio. Esto podría estar relacionado con dificultades en la transmisión de información, coordinación entre trabajadores o comunicación con los responsables de las diferentes áreas.

Tabla 3

Estilo de liderazgo

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	13	52%
DEFICIENTE	9	36%
REGULAR	3	12%
TOTAL	25	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Interacción y comunicación digital



En la Tabla 3 se observa que 13 trabajadores (52,0 %) perciben un nivel bajo de estilo de liderazgo, mientras que 9 trabajadores (36,0 %) lo consideran de nivel medio y solamente 3 trabajadores (12,0 %) lo perciben como alto.

Estos resultados evidencian que el estilo de liderazgo representa un aspecto susceptible de mejora dentro de la organización. Más de la mitad de los

trabajadores presenta una percepción baja, situación que podría relacionarse con la participación en la toma de decisiones, el apoyo recibido por parte de los superiores y la claridad de las instrucciones.

Tabla 4

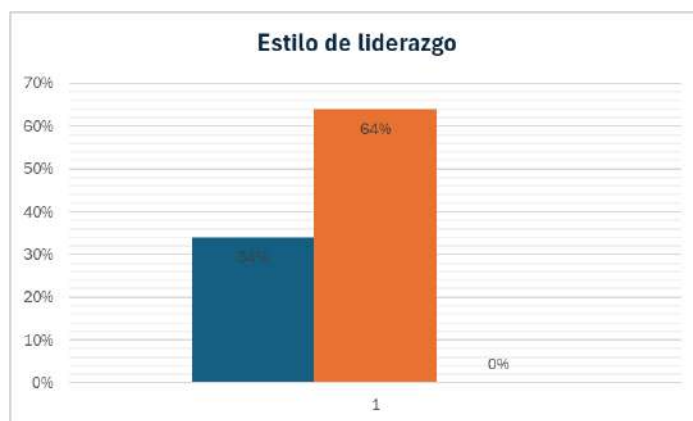
reconocimiento y motivación

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	9	34%
DEFICIENTE	16	64%
REGULAR	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

reconocimiento y motivación

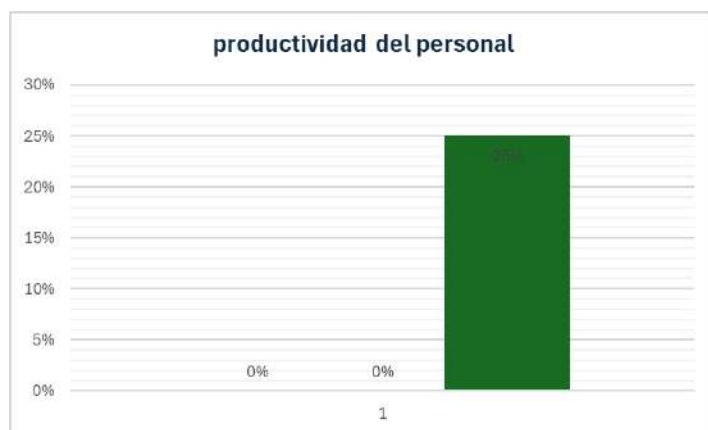


En la Tabla 4 se evidencia que 16 trabajadores (64,0 %) perciben un nivel medio de reconocimiento y motivación, mientras que 9 trabajadores (36,0 %) presentan un nivel bajo. No se registraron trabajadores en el nivel alto.

El resultado permite señalar que el reconocimiento y la motivación presentan un comportamiento predominantemente medio. Esto podría indicar que, si bien existen algunos mecanismos de reconocimiento o motivación, estos no son percibidos como suficientes por los trabajadores.

Tabla 5*productividad del personal*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	0	0%
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	25	100%
TOTAL	80	100%

Nota. Elaboración propia**Figura 5***productividad del personal*

En la Tabla 5 se observa que la totalidad de los trabajadores, es decir, 25 participantes (100,0 %), presenta un nivel alto de productividad.

Este resultado evidencia una percepción favorable respecto al desempeño productivo de los trabajadores, considerando aspectos relacionados con la eficiencia, la calidad de las actividades desarrolladas y el compromiso laboral.

Tabla 6*eficiencia en el trabajo*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	3	12%

DEFICIENTE	18	72%
REGULAR	4	16%
TOTAL	80	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

eficiencia en el trabajo



En la Tabla 6 se observa que 18 trabajadores (72,0 %) presentan un nivel medio de eficiencia en el trabajo, mientras que 4 trabajadores (16,0 %) presentan un nivel alto y 3 trabajadores (12,0 %) un nivel bajo.

El predominio del nivel medio indica que existe un desempeño aceptable en cuanto al cumplimiento de las tareas y utilización del tiempo laboral; sin embargo, todavía existe margen para mejorar la eficiencia y alcanzar niveles superiores de productividad.

Tabla 7

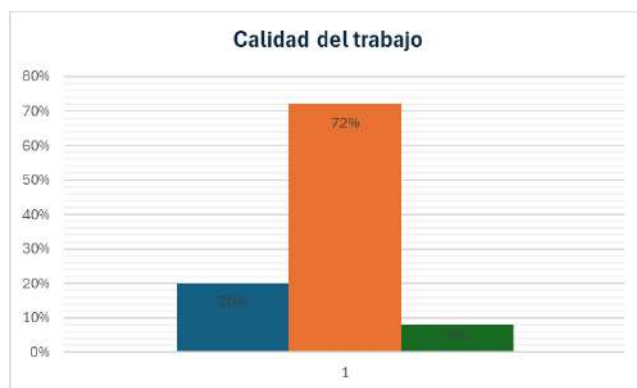
calidad del trabajo

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5	20%
DEFICIENTE	18	72%
REGULAR	2	8%
TOTAL	80	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 7

eficiencia en el trabajo



En la Tabla 7 se observa que 18 trabajadores (72,0 %) presentan un nivel medio de calidad del trabajo, mientras que 5 trabajadores (20,0 %) presentan un nivel bajo y 2 trabajadores (8,0 %) un nivel alto.

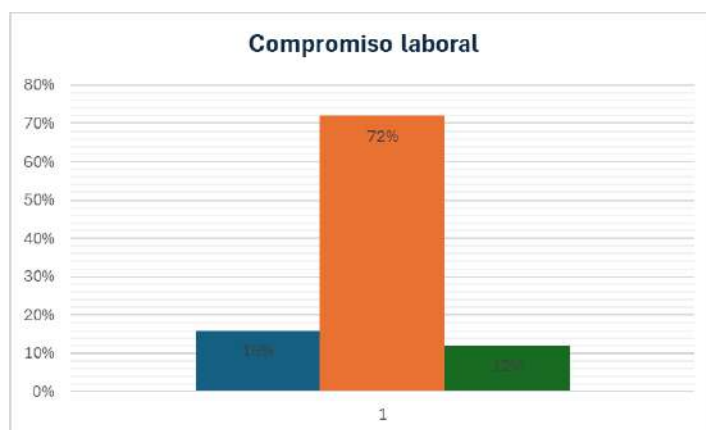
Estos resultados muestran que la calidad del trabajo se encuentra principalmente en un nivel medio. Por ello, resulta importante fortalecer los mecanismos de supervisión, capacitación y seguimiento de las actividades para disminuir errores y mejorar el cumplimiento de los estándares establecidos.

Tabla 8

Compromiso laboral

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	16%
DEFICIENTE	18	72%
REGULAR	3	12%
TOTAL	80	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 8*Compromiso laboral*

En la Tabla 8 se observa que 18 trabajadores (72,0 %) presentan un nivel medio de compromiso laboral, 4 trabajadores (16,0 %) presentan un nivel bajo y 3 trabajadores (12,0 %) presentan un nivel alto.

El predominio del nivel medio indica que los trabajadores muestran un compromiso aceptable con sus responsabilidades; sin embargo, existe la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la asistencia, puntualidad, disposición para asumir responsabilidades y permanencia dentro de la organización.

Tabla 9

4.1.4 Prueba de Normalidad

Debido a que la muestra estuvo conformada por 25 trabajadores, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la distribución de los datos.

Tabla 6*Prueba de normalidad*

Variable y Dimensiones	S-W		
	Estadístico	gl	Sig.

Clima organizacional	0.970	25	0.632
Comunicación organizacional	0.956	25	0.346
Estilo de liderazgo	0.948	25	0.227
Reconocimiento y motivación	0.961	25	0.441
Productividad del personal	0.964	25	0.500
Eficiencia en el trabajo	0.952	25	0.285
Calidad del trabajo	0.947	25	0.216
Compromiso laboral	0.958	25	0.374

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 9 se presentan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, aplicada a las variables y dimensiones de la investigación, considerando una muestra de 25 trabajadores.

Se observa que los valores de significancia obtenidos para todas las variables y dimensiones son mayores a 0,05. Por ejemplo, la variable clima organizacional presenta una significancia de 0,632, mientras que productividad del personal presenta un valor de 0,500.

Por lo tanto, se determina que los datos presentan una distribución normal. Sin embargo, debido a que las variables fueron medidas mediante una escala ordinal tipo Likert, para la contratación de las hipótesis se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman, permitiendo determinar la existencia, dirección e intensidad de la relación entre las variables estudiadas.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación general

1. Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico.

H_a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad

del personal en una empresa del sector logístico.

2. Criterio de decisión

- Si Sig. < 0,05: se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Si Sig. > 0,05: no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Tabla 7

Correlación entre clima organizacional y productividad del personal

			Clima organizacional	Productividad del personal
Rho de Spearman	Clima organizacional	Correlación	1.000	0.714
		Sig. (bilateral)		0.000
	Productividad del personal	N	25	25
		Correlación	0.714	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	25	25

Nota. Elaboración propia

3. Decisión

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable clima organizacional y la variable productividad del personal fue de 0.714, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 y una muestra de 25 trabajadores. Este resultado muestra una correlación positiva alta y estadísticamente significativa; es decir, cuando el clima organizacional presenta mejores niveles, la productividad del personal también tiende a presentar niveles más altos.

En ese sentido, debido a que el valor de significancia obtenido fue menor que 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico.

Figura 9

Gráfico de Diagrama de dispersión entre clima organizacional y productividad del personal

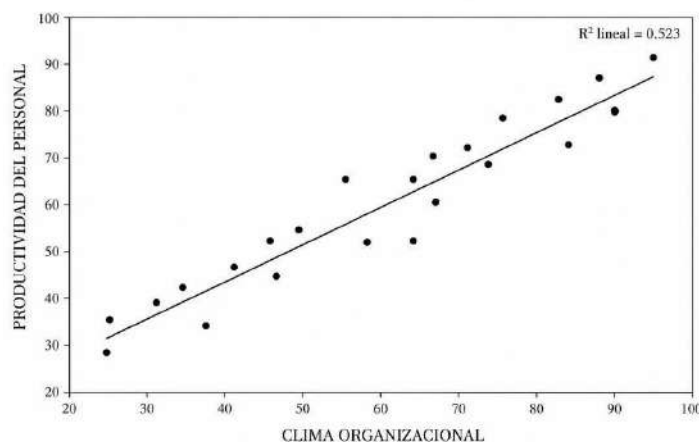


Figura 7. Diagrama de dispersión entre clima organizacional y productividad del personal
Nota. Elaboración propia.

En la Figura 9 se aprecia una tendencia ascendente en la distribución de los datos, lo cual evidencia una relación positiva entre el clima organizacional y la productividad del personal. Asimismo, la línea de tendencia confirma visualmente que, a mayores niveles de clima organizacional, corresponden mayores niveles de productividad del personal. En consecuencia, la figura respalda lo hallado en la prueba estadística, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.714, confirmándose la aceptación de la hipótesis general.

4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H₁: Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el trabajo del personal en una empresa del sector logístico.

H₀: No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el trabajo del personal en una empresa del sector logístico.

2. Criterio de decisión

- Si Sig. < 0,05: se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).
- Si Sig. > 0,05: no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Tabla 8

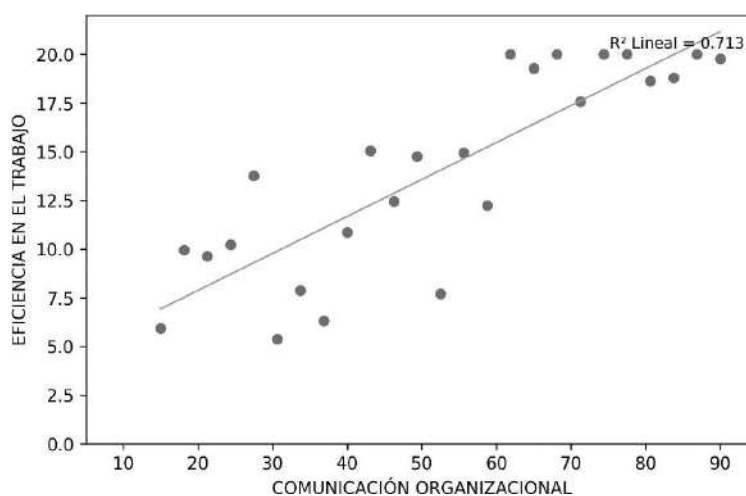
Correlación entre comunicación organizacional y eficiencia en el trabajo

			Comunicación organizacional	Eficiencia en el trabajo
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Correlación	1.000	0.652
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	25	25
	Eficiencia en el trabajo	Correlación	0.652	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	25	25

Nota. Elaboración propia

3. Decisión

Los resultados muestran que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el trabajo, con un coeficiente Rho de Spearman = 0.652. Asimismo, el nivel de significancia obtenido es $p = 0.001$, menor al nivel establecido de 0.05; por lo tanto, se evidencia una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.



El análisis mediante Rho de Spearman muestra una relación positiva moderada entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el trabajo ($\rho = 0.652$), con una significancia de $p = 0.001 < 0.05$, evidenciando que la relación es significativa. Por ello, se acepta la hipótesis específica 1, concluyendo que una mejor comunicación organizacional se relaciona con una mayor eficiencia laboral del personal.

4.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H_1 : Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo del personal en una empresa del sector logístico.

H_0 : No existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo del personal en una empresa del sector logístico.

2. Criterio de decisión

- Si Sig. $< 0,05$: se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

- Si Sig. $> 0,05$: no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Tabla 9

Prueba de Spearman de Gestión de los canales digitales y Atención y trato al paciente

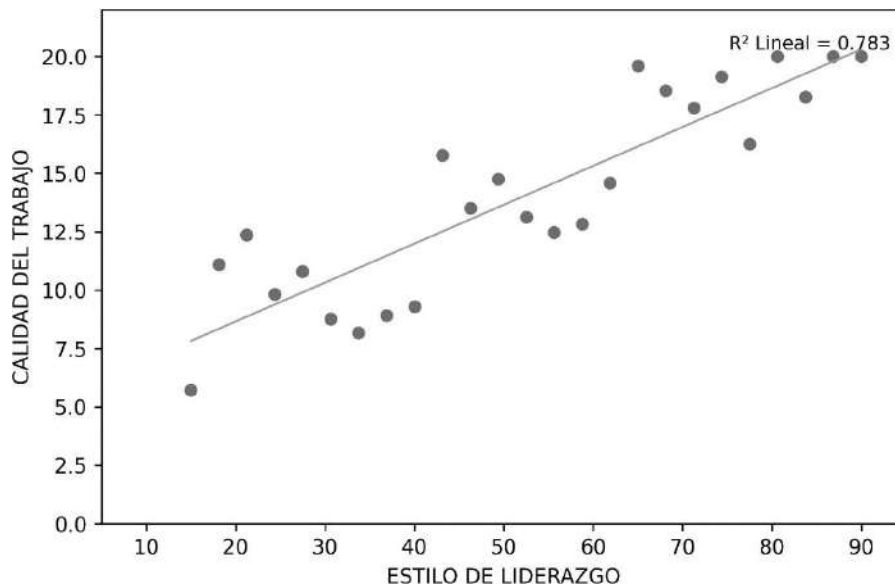
Rho de Spearman	Estilo de liderazgo		Estilo de liderazgo	Calidad del trabajo
		Correlación	1.000	0.681
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	25	25
	Calidad del trabajo	Correlación	0.681	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	25	25

Nota. Elaboración propia

3. Decisión

En la Tabla 12 se observa que el coeficiente Rho de Spearman es 0,681, lo que indica una correlación positiva moderada entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo. El nivel de significancia es 0,000, valor inferior a 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa, Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo del personal en una empresa del sector logístico.

Figura 11 *Gráfico de dispersión de calidad del trabajo y estilo de liderazgo*



El gráfico de dispersión muestra una tendencia positiva entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo, evidenciando que un mejor estilo de liderazgo se relaciona con mayores niveles de calidad en el desempeño del personal. La línea de tendencia refleja una relación directa entre ambas variables, indicando que el liderazgo constituye un factor asociado al desarrollo de un trabajo con mejores resultados dentro de la empresa del sector logístico.

4.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H₁: Existe una relación significativa entre el reconocimiento y la motivación y el compromiso laboral del personal en una empresa del sector logístico.

H₀: No existe una relación significativa entre el reconocimiento y la motivación y el compromiso laboral del personal en una empresa del sector logístico.

2. Criterio de decisión

- Si Sig. < 0,05: se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa(H₁).

-Si Sig. > 0,05: no se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Tabla 10

Correlación entre reconocimiento y motivación y compromiso laboral

			Reconocimiento y motivación	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento y motivación	Correlación	1.000	0.748
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	25	25
	Compromiso laboral	Correlación	0.748	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	25	25

Nota. Elaboración propia

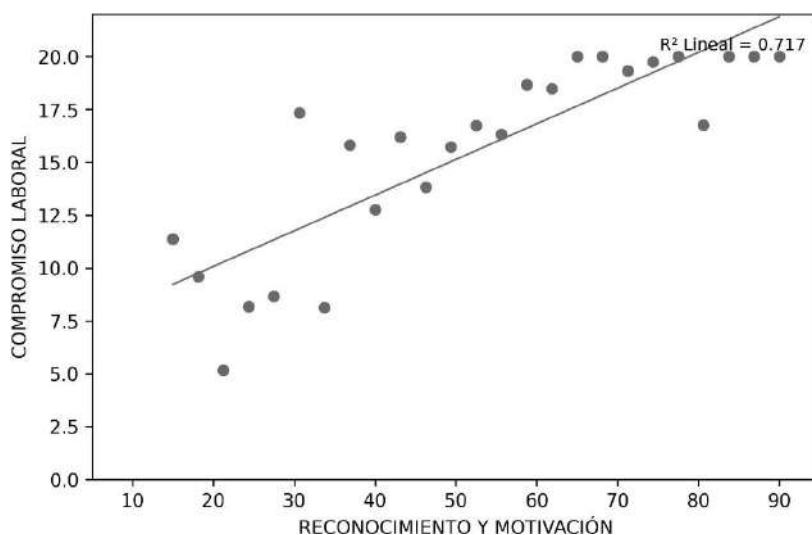
3. Decisión

El análisis mediante Rho de Spearman evidencia una relación positiva alta entre el reconocimiento y la motivación y el compromiso laboral ($\rho = 0.748$), con una significancia de $p = 0.000 < 0.05$, demostrando que la relación es estadísticamente significativa. Por ello, se acepta la hipótesis específica 3, concluyendo que un mayor reconocimiento y motivación se relaciona con un

mayor compromiso laboral del personal en la empresa del sector logístico.

Figura 12

Gráfico de dispersión de compromiso laboral y reconocimiento y motivación



El gráfico de dispersión muestra una tendencia positiva entre el reconocimiento y la motivación y el compromiso laboral, evidenciando que mayores niveles de reconocimiento y motivación se relacionan con un mayor compromiso del personal. La línea de tendencia refleja una relación directa entre ambas variables, indicando que estos factores contribuyen al fortalecimiento del compromiso laboral en la empresa del sector logístico.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico, considerando la importancia que tiene un adecuado ambiente de trabajo en el desempeño de los colaboradores. En ese sentido, se buscó identificar cómo las condiciones organizacionales pueden influir en el nivel de productividad del personal.

Para ello, se aplicó un instrumento de recolección de datos a 25 trabajadores de la empresa. A partir de la información obtenida, se realizó un análisis descriptivo de ambas variables y, posteriormente, se evaluó la relación existente entre ellas y sus respectivas dimensiones. De esta manera, los resultados permitieron comprender el comportamiento de las variables dentro del contexto de la empresa y aportar información relevante para el estudio.

Respecto a la variable clima organizacional, los resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable entre los trabajadores. En efecto, el 92,0 % de los encuestados se ubicó en el nivel alto, mientras que solo el 8,0 % se encontró en el nivel medio. Estos resultados permiten afirmar que, en términos generales, los colaboradores consideran que la empresa ofrece un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de sus funciones.

Sin embargo, al analizar las dimensiones de la variable, se identifican algunos aspectos que requieren mayor atención. Principalmente, se observan oportunidades de mejora en la comunicación organizacional, el estilo

de liderazgo y el reconocimiento y motivación del personal, ya que estos elementos influyen directamente en la percepción del clima laboral.

En cuanto a la comunicación organizacional, los resultados muestran que el 40,0 % de los trabajadores se ubica en el nivel bajo, otro 40,0 % en el nivel medio y únicamente el 20,0 % en el nivel alto. Esta distribución evidencia que una parte importante del personal percibe deficiencias en la forma en que se transmite la información y se coordina el trabajo dentro de la organización. Por ello, resulta conveniente fortalecer los canales de comunicación, promoviendo un intercambio de información más claro, oportuno y efectivo entre los trabajadores y los responsables de las diferentes áreas.

Respecto a la dimensión estilo de liderazgo, los resultados muestran que el 52,0 % de los trabajadores se ubicó en el nivel bajo, el 36,0 % en el nivel medio y solo el 12,0 % en el nivel alto. Estos datos reflejan que el liderazgo es uno de los aspectos que presenta mayores dificultades dentro de la organización y, por tanto, requiere ser fortalecido.

Asimismo, esta percepción poco favorable puede estar relacionada con la escasa participación de los trabajadores en la toma de decisiones, el limitado acompañamiento por parte de los superiores y la falta de claridad en las orientaciones e instrucciones que reciben para el desarrollo de sus actividades. En consecuencia, resulta importante promover un liderazgo más participativo, cercano y orientado al apoyo del personal, con el fin de mejorar el clima organizacional y fortalecer el desempeño de los colaboradores.

En cuanto a la dimensión reconocimiento y motivación, los resultados muestran que el 64,0 % de los trabajadores se ubicó en el nivel medio, mientras que el 36,0 % alcanzó el nivel bajo. Asimismo, no se registraron trabajadores en

el nivel alto, lo que refleja que este aspecto constituye una oportunidad de mejora dentro de la organización.

Estos resultados permiten considerar que, si bien pueden existir algunas acciones orientadas a reconocer y motivar al personal, estas no estarían siendo suficientes o no son percibidas de manera favorable por los trabajadores. Por ello, sería conveniente fortalecer las estrategias de reconocimiento, valorando el esfuerzo y los logros alcanzados por los colaboradores, así como generando mayores oportunidades de motivación. De esta manera, se podría contribuir a mejorar la satisfacción del personal y favorecer un mejor desempeño en sus actividades laborales.

Respecto a la variable productividad del personal, los resultados descriptivos muestran que, en términos generales, los trabajadores presentan una percepción favorable sobre su nivel de productividad. Esto permite considerar que, en la empresa, los colaboradores logran desarrollar sus actividades de manera adecuada y cumplir con las funciones que les han sido asignadas.

No obstante, al analizar de manera más específica sus dimensiones, se identifican algunos aspectos que requieren ser fortalecidos, principalmente en relación con la eficiencia, la calidad del trabajo y el compromiso laboral. Por ello, resulta importante prestar atención a estos elementos, ya que su mejora puede contribuir a optimizar el desempeño de los trabajadores y, al mismo tiempo, favorecer el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En la dimensión eficiencia en el trabajo, los resultados muestran que el 72,0 % de los trabajadores se ubicó en el nivel medio, el 16,0 % alcanzó un nivel alto y el 12,0 % presentó un nivel bajo. Estos resultados permiten señalar que, en general, el desempeño de los trabajadores respecto al cumplimiento de sus tareas

y al uso adecuado del tiempo es aceptable.

Sin embargo, el predominio del nivel medio evidencia que todavía existen aspectos que pueden ser mejorados. En este sentido, sería conveniente fortalecer la organización de las actividades, la gestión del tiempo y el cumplimiento oportuno de las tareas, de manera que los trabajadores puedan desarrollar sus funciones con mayor eficiencia y contribuir de forma más efectiva al logro de los objetivos de la empresa.

En la dimensión calidad del trabajo, los resultados muestran que el 72,0 % de los trabajadores se ubicó en el nivel medio, mientras que el 20,0 % presentó un nivel bajo y solo el 8,0 % alcanzó un nivel alto. Estos resultados indican que, si bien el trabajo realizado cumple de manera general con las actividades asignadas, todavía existen aspectos que pueden ser mejorados para alcanzar un mejor nivel de calidad. En ese sentido, resulta importante fortalecer la supervisión, capacitación y seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores. Asimismo, brindar una orientación más constante puede ayudar a identificar y corregir oportunamente posibles errores, permitiendo que el personal desarrolle sus funciones de manera más adecuada y cumpla con los estándares establecidos por la organización.

Asimismo, respecto a la dimensión compromiso laboral, los resultados muestran que el 72,0 % de los trabajadores se ubicó en el nivel medio, el 16,0 % en el nivel bajo y solo el 12,0 % alcanzó un nivel alto. Estos resultados permiten señalar que existe un nivel de compromiso aceptable por parte del personal; sin embargo, todavía se presentan algunos aspectos que podrían ser fortalecidos.

En este sentido, resulta importante prestar mayor atención a factores como la asistencia, puntualidad, disposición para asumir responsabilidades y permanencia dentro de la organización. Fortalecer estos aspectos puede

contribuir a que los trabajadores desarrollen una mayor identificación con sus funciones y con la empresa, favoreciendo así un mejor desempeño y cumplimiento de las actividades laborales.

CAPÍTULO VI

Conclusiones Y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico, debido a que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,714 y una significancia de 0,000. Este resultado evidencia que existe una relación considerable entre ambas variables, es decir, cuando la percepción del clima organizacional mejora, también tiende a incrementarse el nivel de productividad de los trabajadores.

En ese sentido, los resultados permiten señalar que mantener un ambiente laboral favorable, acompañado de una adecuada comunicación, liderazgo y reconocimiento del personal, puede contribuir a mejorar el desempeño de los trabajadores y, por consiguiente, favorecer una mayor productividad dentro de la organización.

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el trabajo, debido a que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,628 y una significancia de 0,001. Estos resultados evidencian que una mejor comunicación dentro de la organización se relaciona con un mayor nivel de eficiencia en el desarrollo de las actividades laborales.

En ese sentido, fortalecer los canales de comunicación, facilitar el

intercambio oportuno de información y mejorar la coordinación entre los trabajadores y sus responsables puede contribuir a que las tareas se desarrollen de manera más organizada, reduciendo posibles retrasos y favoreciendo un mejor aprovechamiento del tiempo de trabajo.

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo, debido a que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,681 y una significancia de 0,000. Estos resultados evidencian que existe una relación considerable entre ambas variables, lo que permite señalar que un adecuado estilo de liderazgo se encuentra asociado con una mejor calidad en las actividades desarrolladas por los trabajadores.

En ese sentido, fortalecer un liderazgo basado en una comunicación clara, el acompañamiento y la orientación al personal puede favorecer el desarrollo de las actividades de manera más ordenada y eficiente. Asimismo, un liderazgo cercano y participativo puede contribuir a que los trabajadores cuenten con mayor claridad sobre sus responsabilidades y puedan mejorar progresivamente la calidad de su trabajo.

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el reconocimiento y la motivación y el compromiso laboral, debido a que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,594 y una significancia de 0,002. Estos resultados evidencian que existe una relación moderada entre ambas dimensiones, lo que permite señalar que las acciones orientadas a reconocer y motivar a los trabajadores se encuentran relacionadas con el nivel de compromiso que mantienen frente a sus responsabilidades laborales.

En este sentido, fortalecer las estrategias de reconocimiento, valorar el esfuerzo de los colaboradores y generar condiciones que favorezcan su motivación puede contribuir a incrementar su disposición para cumplir con sus funciones y asumir sus responsabilidades. Asimismo, estas acciones pueden favorecer una mayor identificación del trabajador con la organización y con los objetivos de la empresa.

De manera general, los resultados evidencian que existe una relación importante entre el clima organizacional y la productividad del personal. Esto permite señalar que un ambiente laboral favorable puede contribuir al mejor desempeño de los trabajadores y al cumplimiento de sus actividades. Sin embargo, también se identificaron algunos aspectos que requieren ser fortalecidos, principalmente relacionados con la comunicación organizacional, el estilo de liderazgo, el reconocimiento y la motivación.

Asimismo, en cuanto a la productividad, se encontraron oportunidades de mejora en las dimensiones de eficiencia, calidad del trabajo y compromiso laboral. Por ello, resulta conveniente que la organización preste atención a estos aspectos y desarrolle acciones orientadas a mejorar las condiciones laborales, fortalecer el liderazgo y reconocer el desempeño de los trabajadores. De esta manera, se podrá favorecer tanto un mejor clima organizacional como un mayor nivel de productividad.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda implementar acciones concretas para fortalecer el clima organizacional y la productividad, como realizar reuniones semanales de

coordinación, promover capacitaciones sobre liderazgo y comunicación, y establecer un programa de reconocimiento al desempeño. Asimismo, se sugiere definir metas claras, realizar seguimiento al cumplimiento de las tareas y brindar retroalimentación al personal. Finalmente, se recomienda evaluar periódicamente estos aspectos para identificar avances y oportunidades de mejora. Se recomienda fortalecer los canales de comunicación interna mediante mecanismos claros y oportunos para transmitir información, instrucciones y disposiciones. Asimismo, se sugiere realizar reuniones periódicas de coordinación entre responsables y trabajadores, con el propósito de aclarar dudas, organizar las actividades y atender oportunamente las dificultades que puedan presentarse.

Se recomienda fortalecer el liderazgo mediante capacitaciones dirigidas a los responsables de equipos y áreas, enfocadas en comunicación efectiva, resolución de conflictos, toma de decisiones y motivación del personal. Asimismo, se sugiere realizar un seguimiento periódico para evaluar la aplicación de estas habilidades en la gestión de los trabajadores.

Se recomienda implementar un programa de reconocimiento y motivación laboral, mediante mecanismos que permitan valorar el cumplimiento de objetivos, el desempeño destacado, la responsabilidad, la puntualidad y los aportes realizados por los trabajadores. Para ello, se pueden establecer reconocimientos mensuales o trimestrales, considerando criterios claros y previamente comunicados al personal.

Asimismo, se recomienda que el reconocimiento sea transparente,

equitativo y accesible para todos los trabajadores, evitando preferencias y valorando el esfuerzo de acuerdo con los resultados obtenidos. Estas acciones pueden contribuir a fortalecer la motivación, mejorar el compromiso laboral y generar un ambiente de trabajo más favorable.

Se recomienda desarrollar actividades de capacitación y seguimiento del desempeño, orientadas a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo. Estas acciones deben estar relacionadas con las funciones que desempeña cada trabajador y permitir reforzar los conocimientos necesarios para realizar sus actividades de manera adecuada.

Asimismo, se sugiere realizar un seguimiento periódico del cumplimiento de las tareas, con la finalidad de identificar dificultades, errores o retrasos y establecer medidas correctivas oportunamente. De esta manera, se podrá mejorar progresivamente el desempeño del personal y favorecer el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Se recomienda fortalecer el compromiso laboral mediante actividades que favorezcan la integración del personal, el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia hacia la organización. Asimismo, se sugiere promover acciones que refuercen la responsabilidad, puntualidad y participación de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De igual manera, es importante establecer mecanismos de retroalimentación, como reuniones breves o encuestas periódicas, que permitan conocer las necesidades, dificultades y expectativas de los trabajadores. De esta forma, la empresa podrá atender oportunamente sus inquietudes y generar

mejores condiciones para fortalecer su compromiso con la organización.

Finalmente, se recomienda realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional y la productividad del personal, mediante encuestas o instrumentos de evaluación que permitan comparar los resultados en diferentes periodos. Asimismo, se sugiere analizar los resultados obtenidos para identificar los avances y aspectos que aún requieren atención. De esta manera, la empresa podrá determinar si las estrategias implementadas están generando mejoras y tomar decisiones oportunas orientadas al fortalecimiento continuo de su gestión y al mejor desempeño de los trabajadores.

FUENTES DE INFORMACION

5.1 Referencias bibliográficas

- Alarcón, J. A. y Redondo, Y. S. (2023). *Optimización del plan de mantenimiento de los equipos del servicio de laboratorio clínico en la E.S.E. Hospital San Roque de Teruel Huila*. (Tesis pregrado). Universidad ECCI. Colombia.
- Échavez, D. D. (2022). *Desarrollo de un plan para mantenimiento preventivo y correctivo de los dispositivos biomédicos en la Clínica Buenos Aires de la ciudad de Valledupar*. (Tesis pregrado). Universidad de Pamplona. Colombia.
- Hernández, R. (2014). *Metodología De La Investigación* (Vol. 6). México DF, Mexico: Mc Graw Hill.
- Ñaupas-Paitán, H., Mejía-Mejía, E., Novoa-Ramírez, E., & Villagómez-Páucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4th ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ramírez Barrera, A.F, Martínez G, J.F, & Hidalgo Vázquez, E. (2017). Modelo de gestión para la aplicación del control metrológico legal y la evaluación de la conformidad en equipos biomédicos. *Revista Ingeniería Biomédica*, 11(21), 73-80.
- Terraza, M. A. (2022). *Plan de mantenimiento en aires acondicionados y equipos biomédicos para la Clinica San Jose S.A.S de Barrancabermeja durante el año 2022*. (Tesis pregrado). Universidades Tecnológicas de Santander. Colombia.
- Valencia-Bacilio, M. N., Vélez-Quiroz, A. M., Mieles-Mieles, G. J., Álava-Garcés, Á. R., & Quiñónez-Portocarrero, D. K. (2024). Equipos biomédicos: el mantenimiento preventivo y su incidencia en el rendimiento. *Ibero-American Journal of Engineering & Technology Studies*, 4(1), 1-10.

5.2 Referencias electrónicas

- Araujo, J. G. (2024). *Informe de suficiencia profesional como técnico biomédico en*

- M2TEK S. A. C. (empresa de servicio técnico para equipos biomédicos)*. (Tesis pregrado). Universidad Continental. Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/15911>
- De la Cruz, G. A. (2024). *Estudio del impacto del desarrollo e implementación de un plan de mantenimiento de equipos biomédicos de una institución prestadora de servicios de salud nivel II de la Región de Junín-2022*. (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/28023>
- Jimenez, T. B. y Vargas, A. R. (2024). *Plan de mantenimiento para equipos biomédicos y la calidad de servicio en el Hospital de Barranca - Cajatambo, 2023*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9532>
- Mamani, L. M. (2019). *Mejora y Actualización del Plan de Mantenimiento Preventivo de Los Equipos Biomédicos del Área Central de Esterilización del Complejo Hospitalario Guillermo Kaelin de la Fuente*. (Tesis pregrado), Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/404>
- Sanga, J. A. (2021). *Sistematización del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos biomédicos del hospital regional Moquegua, año 2019*. (Tesis pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1135>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Evaluación del clima organizacional y su relación con la productividad del personal en una empresa del sector logístico

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
Problema general ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con la productividad del personal en una empresa del sector logístico?	Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico.		Hipótesis general Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico.		
Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la eficiencia en el trabajo del personal en una empresa del sector logístico?	Objetivos específicos Analizar la relación entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el trabajo del personal en una empresa del sector logístico.	Justificación Estudiar la relación entre clima organizacional y productividad permite identificar elementos clave que afectan positiva o negativamente el rendimiento de los trabajadores, tales como la comunicación interna, el estilo de liderazgo, la motivación, el reconocimiento, la cohesión grupal y el sentido de pertenencia.	Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el trabajo del personal en una empresa del sector logístico.	Variable 1: Clima organizacional	Cuestionario para medir las variables independiente y dependiente.
¿Qué relación existe entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo del personal en una empresa del sector logístico?	Identificar la relación entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo del personal en una empresa del sector logístico.		Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y la calidad del trabajo del personal en una empresa del sector logístico.	Variable 2: Productividad del personal	
¿Cómo influye el reconocimiento y la motivación en el compromiso laboral del personal en una empresa del sector logístico?	Evaluar la influencia del reconocimiento y la motivación en el compromiso laboral del personal en una empresa del sector logístico.		El reconocimiento y la motivación influyen significativamente en el compromiso laboral del personal en una empresa del sector logístico.		

**CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD DEL
PERSONAL**

El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información para conocer la percepción de los trabajadores respecto al clima organizacional y la productividad del personal en una empresa del sector logístico. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos y serán tratados de manera confidencial.

Su participación es voluntaria y sus respuestas contribuirán al desarrollo de la presente investigación.

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones. Lea cuidadosamente cada una y marque con una “X” la alternativa que mejor represente su opinión según su experiencia laboral.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Comunicación organizacional					
1. La información necesaria para realizar mis funciones llega de manera clara y oportuna.					
2. Existe una adecuada comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.					
3. Puedo expresar libremente mis opiniones y sugerencias dentro de la organización.					
4. Los canales de comunicación internos facilitan el desarrollo de mis actividades.					
Estilo de liderazgo					
5. Mi jefe inmediato permite la participación del personal en la toma de decisiones.					
6. Mi superior brinda apoyo cuando tengo dificultades en mis actividades laborales.					
7. Las indicaciones proporcionadas por mi jefe son claras y comprensibles.					
8. El liderazgo dentro de la empresa promueve el trabajo en equipo.					
9. Mi jefe inmediato permite la participación del personal en la toma de decisiones.					
Reconocimiento y motivación					
9. La empresa reconoce el esfuerzo realizado por los trabajadores.					
10. Existen oportunidades para desarrollarme profesionalmente dentro de la organización.					

11. La empresa brinda incentivos que motivan el desempeño laboral.					
12. Me siento motivado para cumplir con mis responsabilidades laborales.					
Eficiencia en el trabajo					
13. Cumpla con las tareas asignadas dentro del tiempo establecido.					
14. Logro alcanzar las metas laborales asignadas por la empresa.					
15. Utilizo adecuadamente los recursos disponibles para realizar mi trabajo.					
16. Organizo mis actividades para mejorar mi rendimiento laboral					
Calidad del trabajo					
17. Realizo mis actividades evitando errores o retrabajos.					
18. Cumpla con los estándares de calidad establecidos por la empresa.					
19. Los resultados de mi trabajo satisfacen las necesidades de la organización.					
20. Busco mejorar continuamente la calidad de mis actividades.					
Compromiso laboral					
21. Cumpla con mi horario laboral y responsabilidades asignadas.					
22. Estoy dispuesto a asumir nuevas responsabilidades cuando la empresa lo requiere.					
23. Me esfuerzo por permanecer y aportar dentro de la organización.					
24. Demuestro compromiso con los objetivos de la empresa.					

