

## **El comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná**

*Organizational behavior and its impact on the job performance of workers at savings and credit cooperatives in the La Maná canton*

Amanda Nicole Tigrero Núñez, Joseph Javier Rodríguez Reyes, Patricio David Reyes Cevallos, Luis Daniel Nauta Padilla

### **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo principal analizar cómo el comportamiento organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito en el cantón La Maná. Se aplicó una encuesta a 54 colaboradores de las instituciones financieras cooperativistas donde se evaluaron los factores de comportamiento organizacional y su desempeño empresarial a través de métodos cuantitativos sustentados en el diseño correlacional. Los resultados acerca del comportamiento organizacional denotaron que la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) fue de 0,575, y para el desempeño laboral, fue un valor de 0,422, en la suma de cargas al cuadrado de la rotación se presentan 4 factores de análisis, la varianza acumulada total fue de 51,931%. Se llegó a la conclusión el desempeño laboral y trabajo en equipo (DDLT) muestran correlaciones fuertes con aspectos como el cumplimiento de responsabilidades, la colaboración con compañeros, la comunicación efectiva y la iniciativa, lo que sugiere que un entorno organizacional colaborativo y claro potencia significativamente el rendimiento individual.

Palabras claves: Comportamiento Organizacional; Correlación; Desempeño Laboral; Cooperativas de ahorro y crédito.

---

### **Amanda Nicole Tigrero Núñez**

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión la Maná | La Maná | Ecuador | amanda.tigrero2646@utc.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0006-6994-735X>

### **Joseph Javier Rodríguez Reyes**

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión la Maná | La Maná | Ecuador | joseph.rodriguez6362@utc.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0000-0456-7926>

### **Patricio David Reyes Cevallos**

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión la Maná | La Maná | Ecuador | patricio.reyes4964@utc.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0003-1782-3345>

### **Luis Daniel Nauta Padilla**

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión la Maná | La Maná | Ecuador | luis.nauta1236@utc.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0003-5414-7913>

## Abstract

The main objective of this research was to analyze how organizational behavior influences the job performance of workers at savings and credit cooperatives in the La Maná canton. A survey was administered to 54 employees of cooperative financial institutions, where organizational behavior factors and their business performance were evaluated through quantitative methods based on correlational design. The results regarding organizational behavior showed that the Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) sampling adequacy measure was 0.575, and for job performance, it was 0.422. The sum of squared loadings for turnover presents four analysis factors, the total accumulated variance was 51.931%. It was concluded that job performance and teamwork (DDLTL) show strong correlations with aspects such as fulfillment of responsibilities, collaboration with colleagues, effective communication, and initiative, suggesting that a collaborative and clear organizational environment significantly enhances individual performance.

Keywords: Organizational Behavior; Correlation; Job Performance; Financial Institutions

## Introducción

Un entorno laboral adecuado impulsa directamente el desempeño de los colaboradores, ya que favorece la eficiencia en la ejecución de tareas, así como, el fortalecimiento la motivación, la comunicación y el compromiso individual (Bellido et al., 2025). Además, promueve el trabajo en equipo, facilitando la colaboración entre todas las áreas funcionales de la organización, optimizando procesos para alcanzar los objetivos institucionales. Un espacio de trabajo saludable es, por tanto, clave para el éxito organizacional (Navarrete et al., 2024). El desempeño laboral de los trabajadores en las empresas a nivel nacional presenta constantes variaciones, especialmente en entidades financieras y cooperativas de ahorro y crédito. Esta inestabilidad se atribuye a diversos factores, como un ambiente laboral inadecuado, problemas familiares, deficiencia en el liderazgo y altos niveles de estrés por carga laboral. Lo que afecta directamente la productividad y la calidad del servicio (Gutiérrez y Galarza, 2022).

De acuerdo con el estudio de Bustamante y Cano (2025), menciona que el 82% de los empleados en Ecuador consideran que una cultura corporativa positiva promueve la motivación y la productividad dentro de una institución financiera, por lo que, el desempeño en el trabajo son la jerarquía y la colaboración con 38,46% y 19,73% respectivamente. De esta manera, es importante la definición de líneas de comunicación y promover el trabajo en equipo como tácticas fundamentales para mejorar el rendimiento de los empleados.

El objetivo de esta investigación es analizar cómo el comportamiento organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito en el cantón La Maná. A través de un diagnóstico detallado del comportamiento organizacional, se busca determinar el nivel de desempeño laboral de los empleados y evaluar la relación entre ambos factores utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Este análisis permitirá comprender cómo los elementos del comportamiento organizacional impactan directamente en la eficiencia y motivación de los colaboradores.

## Desarrollo

### Teoría de la motivación de HERZBERG

Frederick Irving Herzberg, destacado psicólogo industrial y organizacional, y creador de las reconocidas teorías de los dos factores de la motivación y del enriquecimiento del trabajo, falleció el 19 de enero de 2000 en el University Hospital de Salt Lake City a los 76 años. Herzberg descubrió que los factores que generaban satisfacción laboral estaban directamente relacionados con el contenido del trabajo, mientras que el descontento surgía del entorno en el que este se desarrollaba. A estos últimos los denominó factores higiénicos (Giovannone, 2011).

### Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional (CO) se enfoca en el estudio de la dinámica interna y el funcionamiento de las organizaciones. Dado que cada organización es única, el CO establece principios y características generales que permiten comprender su desempeño. Un elemento clave en este análisis es el diseño estructural, ya que toda organización cuenta con una estructura organizacional que sustenta y guía sus procesos y operaciones (Chiavenato, 2009). De esta manera, las metas del comportamiento organizacional son fundamentales para entender y gestionar eficazmente el entorno laboral. Estas incluyen describir cómo se comportan las personas dentro de la organización, comprender las razones que motivan su conducta, predecir su comportamiento futuro y, en la medida de lo posible, controlar o influir positivamente en sus actividades. Estos objetivos permiten optimizar la gestión del talento humano y fortalecer el desempeño organizacional (Amorós, 2007).

Entender el comportamiento organizacional representa una ventaja estratégica fundamental para los gerentes y líderes de cualquier organización. Nunca antes había sido tan crucial comprender cómo piensan, sienten y actúan los colaboradores dentro del entorno laboral (Rivera y Freire, 2025). Las organizaciones enfrentan cambios drásticos provocados por la globalización, la transformación digital, la diversidad generacional, la inclusión, el trabajo remoto y la evolución constante del entorno económico y social (Robbins y Judge, 2017).

### Desempeño laboral

Un entorno laboral adecuado está estrechamente vinculado con el desempeño óptimo de los colaboradores, ya que proporciona las condiciones físicas, emocionales y organizacionales necesarias para la realización eficiente de sus tareas. Este tipo de ambiente fomenta no solo la productividad individual, sino también la colaboración entre equipos, promoviendo una cultura de trabajo cooperativa y alineada con los objetivos institucionales (Cuelloa et al., 2020). El desempeño laboral representa una de las fortalezas más significativas dentro de una organización, siempre que este se haya desarrollado de manera efectiva y sostenida. Un alto nivel del mismo impulsa la pro-

ductividad y el cumplimiento de objetivos, mientras que, si es deficiente o mal gestionado, puede convertirse en una debilidad crítica que afecta negativamente la toma de decisiones estratégicas, comprometiendo el logro de metas institucionales (Canales et al., 2021). En este contexto, para implementar un proceso efectivo de mejoramiento, es necesario identificar anticipadamente las falencias que obstaculizan el cumplimiento de los objetivos, ya sea a nivel departamental o institucional. Por lo que, a partir de este análisis será posible diseñar estrategias orientadas a optimizar el rendimiento, fortalecer las capacidades del personal y alinear los esfuerzos individuales con las metas organizacionales (Delgado et al., 2022).

## Método

### Ruta de la investigación

En el tema de investigación se manejó un muestreo no probabilístico por conveniencia, mediante la selección específicamente de aquellos que desempeñan cargos clave como gerente de créditos y negocios, jefe de créditos, jefe de cobranzas y asesores de crédito. La recolección de datos se realizó mediante el enfoque cuantitativo, utilizando la técnica de la encuesta dirigida a las distintas áreas funcionales de dichas instituciones. Adicionalmente, se implementó un análisis de tipo correlacional, con el propósito de determinar el grado de relación o asociación entre las variables de estudio: comportamiento organizacional y desempeño laboral. Este análisis permitió, a través de un modelo predictivo, comprender cómo interactúan dichas variables y explicar el comportamiento de un grupo poblacional específico según las categorías o dimensiones definidas en el marco teórico de la investigación.

Como objeto de estudio del presente tema de investigación, se consideró la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense y la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Maná, ubicadas en el cantón la Maná:

Tabla 1. Número de encuestados

Áreas	Número de encuestados
Gerentes de Crédito y Negocios	12
Jefes de Crédito	7
Jefes de Cobranzas	8
Asesores de Crédito	27
<b>Total</b>	<b>54</b>

Fuente: elaboración propia

### Diseño y confiabilidad del instrumento

En la investigación se aplicó la encuesta con la finalidad de conocer acerca de los elementos del comportamiento organizacional y el desempeño laboral que tienen los empleados de las COAC del cantón La Maná. Por ende, se busca conocer el grado de aceptación de estos elementos en los individuos encuestados. Para lo cual en la variable del comportamiento organizacional se

utilizó el cuestionario fundamentado en el constructo estructurado por Litwing y Stringer citado por Chernyak-hai & Tziner (2014). Dicho instrumento se constituyó por 38 ítems con 8 factores; Estructura (ETR), Recompensa (RCP), Responsabilidad (RSB), Relaciones (RLCN), Desafíos (DSFS), Cooperación (COPR), Conflicto (CNLF) e Identidad (IDNT).

Con respecto a la variable desempeño laboral se evaluó mediante el constructo validado por Koopmans, Bernaards, & Hildebrandt (2013). Dicho instrumento consta de 43 ítems con 4 factores, Desempeño de la tarea (DDLT), Rendimiento contextual (RDMC), Rendimiento adaptativo (RNDA) y Comportamiento laboral contraproducente (CMLC).

El análisis de la tabla 2 muestra que el instrumento posee una excelente consistencia interna global con un Alfa de Cronbach de 0,944, lo que garantiza su confiabilidad. La mayoría de las dimensiones presentan niveles de confiabilidad excelentes (Alfa > 0,9), como Relaciones, Desafíos, Cooperación, Conflicto, Rendimiento contextual y Comportamiento laboral contraproducente, lo que refleja alta precisión en la medición de estas variables. Dimensiones como Responsabilidad, Identidad, Rendimiento adaptativo y Desempeño de la tarea tienen una muy buena consistencia (Alfa entre 0,8 y 0,9). Por otro lado, Estructura y Recompensa muestran valores aceptables (Alfa entre 0,7 y 0,8), lo que sugiere una posible revisión para mejorar la correlación entre sus ítems. En general, el instrumento es altamente confiable para medir las dimensiones evaluadas. En este sentido, el instrumento ha presentado confiabilidad de  $\alpha = 0,94 = 94\%$  de 81 ítems analizados.

Tabla 2. Alfa de Cronbach

Variables	Dimensiones	Codificación	Alfa de Cronbach	Ítems
Comportamiento organizacional	Estructura	ETR	0,745	6
	Recompensa	RCP	0,737	5
	Responsabilidad	RSB	0,917	6
	Relaciones	RLCN	0,940	4
	Desafíos	DSFS	0,954	4
	Cooperación	COPR	0,902	5
	Conflicto	CNLF	0,928	4
	Identidad	IDNT	0,890	4
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	DDLT	0,863	12
	Rendimiento contextual	RDMC	0,929	17
	Rendimiento adaptativo	RNDA	0,887	8
	Comportamiento laboral contraproducente	CMLC	0,938	6
<b>Alfa global</b>			<b>0,944</b>	<b>81</b>

Fuente: elaboración propia

Nota. La validación del instrumento utilizado fue del Alfa global de 0,944

## Resultados

Los resultados del tema de investigación se ordenaron de acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas realizadas a las cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná a continuación se da a conocer los resultados obtenidos del análisis descriptivo.

En la Tabla 3 se presentan los resultados del perfil sociodemográfico de los encuestados. En cuanto al rango de edad, el 61,1% corresponde a personas menores de 28 años; el 9,3% se encuentra entre los 29 y 33 años; el 14,8% tiene entre 34 y 39 años; y el 14,9% restante corresponde a encuestados mayores de 40 años. En lo referente al nivel de formación académica, el grupo mayoritario posee estudios de pregrado con un 46,3%, seguido por tecnólogos con un 31,5% y, finalmente, el 22,2% cuenta con formación de posgrado. Respecto a la remuneración mensual, el 53,7% de los encuestados percibe un ingreso inferior a \$700, mientras que el 32,5% recibe entre \$701 y \$1.000. Por su parte, el 9,3% tiene ingresos en el rango de \$1.001 a \$1.300, y solo el 5,6% gana más de \$1.300. Finalmente, en relación al cargo que desempeñan, el 50% corresponde a asesores de crédito, seguidos por gerentes con un 22,2%, jefes de cobranza con el 14,8% y jefes de crédito con el 13%.

Tabla 3. Perfil sociodemográfico

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	Menor a 28 años	33	61,1
	De 29 – 33 años	5	9,3
	De 34 – 39 años	8	14,8
	Mayor a 40 años	8	14,9
	Total	54	100,0
Formación académica	Tecnólogo	17	31,5
	Pregrado	25	46,3
	Posgrado	12	22,2
	Total	54	100,0
Remuneración	Menor a \$700	29	53,7
	De \$701 – \$1000	17	31,5
	De \$1001 – \$1300	5	9,3
	Mayor a \$1300	3	5,6
	Total	54	100,0
Cargo que desempeña	Gerente de Crédito y Negocios	12	22,2
	Jefe de Crédito	7	13,0
	Jefe de Cobranzas	8	14,8
	Asesores de Crédito	27	50,0
	Total	54	100,0

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 4 se da a conocer los resultados del análisis factorial aplicado a la variable comportamiento organizacional en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná. La medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) fue de 0,575, lo cual indicó una aceptable adecuación del muestreo para este tipo de análisis. En cuanto a la varianza explicada, el mayor porcentaje recae en el factor Estructura (ETR), que representó el 18,699% del total, lo que sugiere su mayor peso dentro del modelo.

Respecto a los componentes de rotación, el factor Conflicto (CNLF) mostró una gestión adecuada, con un coeficiente de 0,865. Cooperación (COPR) presentó una gestión moderada, con un coeficiente de 0,762 vinculado a las políticas. Por otro lado, Desafíos (DSFS) se evidenció una

relación muy baja con la variable no existen muchos papeleos para hacer las cosas. El componente Relaciones (RLCN) presentó una gestión muy baja, con un coeficiente de 0,504 con respecto a la productividad de la empresa se ve afectada por la falta de organización y planificación. El componente Responsabilidad (RSB) reflejó una gestión adecuada con un coeficiente de 0,826 con la variable Estructura, una relación muy baja con un coeficiente de 0,516 y una gestión moderada con 0,722 en la variable recompensa.

Cabe destacar que el componente Relaciones (RLCN) también mostró una gestión moderada en otras variables, con coeficientes de 0,734, 0,763 y 0,751 con la variable recompensa esto puede ser en los sistemas de gestión de ascensos, los incentivos, las recompensas según su desempeño en el trabajo. En cuanto al componente Estructura (ETR), se observa una gestión muy baja (0,513) con la variable responsabilidad de acuerdo a la forma en la que realizar el trabajo sin la verificación del jefe, una gestión moderada (0,719) con la variable relaciones con los compañeros, y una gestión adecuada con la variable identidad con coeficientes de 0,817 y 0,800 en el sentido de si se sienten orgullosos de ser miembro de un equipo y la falta de lealtad por parte del personal hacia la organización. Finalmente, el factor Identidad (IDNTN) presenta una gestión moderada con un coeficiente de 0,703, vinculado a la afirmación no nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.

Tabla 4. Análisis factorial comportamiento organizacional

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo					0,575			
Prueba de esfericidad de Bartlett		Sig.			0,000			
Componente Total		Sumas de cargas al cuadrado de la rotación						
		% de varianza		% acumulado				
Estructura	ETR	7,106	18,699	18,699				
Recompensa	RCP	6,640	17,474	36,173				
Responsabilidad	RSB	3,858	10,153	46,326				
Relaciones	RLCN	3,165	8,328	54,654				
Desafíos	DSFS	2,913	7,664	62,318				
Cooperación	COPR	2,734	7,193	69,512				
Conflicto	CNLF	2,183	5,745	75,257				
Identidad	IDNT	1,626	4,279	79,537				
Componente de rotación								
	ETR	RCP	RSB	RLCN	DSFS	COPR	CNLF	IDNT
ETR1	0,184	0,230	0,017	0,093	0,051	0,048	0,865	0,055
ETR2	0,236	0,227	0,005	0,248	0,125	0,661	0,191	0,338
ETR3	0,281	0,093	-0,092	0,223	0,126	0,762	0,107	-0,094
ETR4	0,150	-0,108	0,160	0,590	0,562	0,124	0,025	-0,188
ETR5	0,169	-0,089	0,551	0,504	0,052	-0,178	0,128	0,056
ETR6	0,019	-0,077	0,826	0,176	0,168	0,124	0,085	-0,161
RCP1	0,273	0,330	0,268	0,734	0,086	0,182	-0,086	-0,111
RCP2	0,300	0,174	0,203	0,763	0,129	0,087	0,360	0,083
RCP3	0,162	0,127	0,171	0,751	0,127	0,160	0,064	0,285
RCP4	-0,058	-0,181	0,516	0,296	0,643	0,077	0,068	0,081
RCP5	0,025	0,197	0,722	0,181	0,331	-0,163	-0,020	0,084
RSB1	0,320	0,149	0,207	0,131	0,199	0,234	0,089	0,703
RSB2	0,513	0,260	0,411	0,133	0,211	0,377	0,229	-0,036
RSB3	0,683	0,317	0,339	0,080	0,123	-0,010	-0,024	-0,147
RSB4	0,529	0,196	0,182	0,067	0,679	0,033	0,265	0,037
RSB5	0,223	0,181	0,346	0,067	0,743	0,071	-0,045	0,162

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo									0,575	
Prueba de esfericidad de Bartlett									Sig.	0,000
Componente	Total	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación								
		% de varianza			% acumulado					
RSB6	0,300	0,233	0,331	0,130	0,668	0,271	0,125	-0,115		
RLCN1	0,719	0,267	0,054	0,226	0,210	0,203	-0,073	0,244		
RLCN2	0,728	0,249	0,094	0,288	0,210	0,187	-0,012	0,204		
RLCN3	0,642	0,185	0,470	-0,142	0,155	0,190	0,171	-0,042		
RLCN4	0,750	0,195	0,129	0,072	-0,093	0,269	0,123	-0,044		
DSFS1	0,058	0,824	0,052	-0,037	0,040	0,330	0,050	0,219		
DSFS2	0,111	0,896	0,001	0,060	0,007	0,222	0,063	0,066		
DSFS3	0,079	0,922	-0,044	0,020	-0,009	0,185	0,005	-0,040		
DSFS4	0,091	0,855	0,051	0,264	-0,068	0,063	-0,021	0,029		
COPR1	0,350	0,808	0,018	0,077	0,170	-0,116	0,113	0,103		
COPR2	0,270	0,776	0,149	0,008	0,162	-0,185	0,179	0,028		
COPR3	0,205	0,873	0,094	0,104	0,086	-0,006	0,246	0,127		
COPR4	0,280	0,552	0,136	-0,002	0,130	0,407	0,410	0,198		
COPR5	0,156	0,329	0,098	0,079	-0,012	0,098	0,068	0,815		
CNLF1	0,486	0,280	-0,022	0,180	0,113	0,350	0,565	0,043		
CNLF2	0,443	0,258	0,623	0,084	0,049	0,348	0,074	0,191		
CNLF3	0,609	0,177	0,166	0,174	0,137	0,199	0,488	0,052		
CNLF4	0,609	0,153	0,268	-0,065	0,096	0,591	-0,081	0,185		
IDNT1	0,680	-0,034	-0,026	0,149	0,170	0,162	0,244	0,444		
IDNT2	0,817	0,063	-0,032	0,304	0,173	0,065	0,265	0,208		
IDNT3	0,800	0,240	0,044	0,241	0,126	0,053	0,148	-0,011		
IDNT4	0,327	0,015	0,714	0,181	0,294	-0,077	-0,112	0,222		

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5 se presenta los datos del análisis factorial de la variable del desempeño laboral, la Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo presentó un valor de 0,422, en la suma de cargas al cuadrado de la rotación se presentan 4 factores de análisis, Desempeño de la tarea (DDLT), Rendimiento contextual (RDMC), Rendimiento adaptativo (RNDA) y Comportamiento laboral contraproducente (CMLC), la varianza acumulada total fue de 51,931%.

El análisis factorial de los cuatro componentes rotados permitió identificar el nivel de gestión que ejercen las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná en relación con el desempeño laboral de sus colaboradores. A partir de los resultados obtenidos, se puede evidenciar cómo cada componente contribuye de manera diferenciada al rendimiento individual y colectivo dentro de las organizaciones. El componente Desempeño de la Tarea (DDLT) mostró una sólida gestión, reflejada en altos coeficientes de correlación con diversas variables. Se destacan los coeficientes de 0,717, 0,706, 0,819, 0,738 y 0,712 en la variable Rendimiento contextual, lo que indica un adecuado nivel de compromiso con las funciones asignadas y la satisfacción de los clientes. Por último, se resalta un coeficiente de 0,813 en la variable Rendimiento adaptativo, lo que indica una actitud proactiva hacia el aprendizaje.

En cuanto al componente Rendimiento Contextual (RDMC), los resultados reflejan una gestión moderada. La variable Desempeño de la tarea mostro resultados de 0,708, 0,804, 0,805

y 0,750 lo que indica que la planificación es eficiente con respecto al trabajo que se realiza en los tiempos estipulados, y mantiene una adecuada gestión del tiempo y cumplimiento de objetivos. Por su parte, el componente Rendimiento Adaptativo (RNDA) presentó resultados diversos. Se identificó un coeficiente moderado de 0,547 en la variable Rendimiento contextual con respecto a la buena comunicación con los demás condujo al resultado deseado. Por otra parte, con respecto al factor Comportamiento laboral contraproducente (CMLC) se identificó relaciones moderadas con la variable de Desempeño de la tarea con coeficientes de 0,638, 0,751 y con la variable Rendimiento contextual con coeficientes 0,717 y 0,806.

Tabla 5. Análisis factorial de la variable desempeño laboral

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,422			
Prueba de esfericidad de Bartlett		Sig.		0,000	
Componente Total		Sumas de cargas al cuadrado de la rotación			
		% de varianza	% acumulado		
Desempeño de la tarea	DDL1	7,521	17,492	17,492	
Rendimiento contextual	RDMC1	5,530	12,861	30,353	
Rendimiento adaptativo	RNDA1	5,095	11,850	42,203	
Comportamiento laboral contraproducente	CMLC1	4,183	9,729	51,931	
Componente					
		DDL1	RDMC1	RNDA1	CMLC1
DDL1		0,283	0,387	-0,061	0,638
DDL2		-0,032	-0,032	0,254	0,751
DDL3		0,192	0,570	0,073	0,192
DDL4		0,189	0,690	-0,055	0,051
DDL5		0,002	0,708	0,245	0,320
DDL6		0,170	0,804	0,283	0,088
DDL7		0,216	0,805	0,250	0,000
DDL8		0,258	0,750	0,053	0,103
DDL9		0,137	0,326	0,069	0,311
DDL10		0,133	0,374	0,125	-0,113
DDL11		0,315	0,647	0,117	-0,012
DDL12		0,103	0,604	0,018	0,350
RDMC1		0,258	0,197	0,077	0,008
RDMC2		0,717	0,351	0,300	-0,005
RDMC3		0,706	0,381	0,353	0,064
RDMC4		0,819	0,159	0,240	-0,039
RDMC5		0,738	0,231	0,253	-0,078
RDMC6		0,518	0,181	0,177	0,629
RDMC7		0,416	0,169	0,547	-0,056
RDMC8		0,577	0,294	0,494	-0,001
RDMC9		0,145	0,150	0,357	0,631
RDMC10		0,212	0,155	0,420	0,717
RDMC11		0,229	0,311	0,213	0,806
RDMC12		0,480	0,060	0,316	0,380
RDMC13		0,601	0,026	0,219	0,417
RDMC14		0,500	0,174	0,280	0,481
RDMC15		0,441	0,395	0,102	0,688
RDMC16		0,712	0,114	0,260	0,475
RDMC17		0,617	0,054	0,156	0,499
RNDA1		0,813	0,128	0,052	0,003
RNDA2		0,476	0,177	0,540	-0,006

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,422		
Prueba de esfericidad de Bartlett		Sig.	0,000	
Componente Total	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación			
		% de varianza	% acumulado	
RNDA3	0,421	0,175	0,555	-0,141
RNDA4	0,593	0,138	0,276	0,077
RNDA5	0,411	0,251	0,526	-0,065
RNDA6	0,353	0,141	0,782	0,048
RNDA7	0,379	0,039	0,771	-0,026
RNDA8	0,251	0,213	0,833	-0,034
CMLC1	-0,027	0,202	0,539	0,608
CMLC2	0,104	0,079	0,088	0,654
CMLC3	0,122	-0,038	-0,003	0,737
CMLC4	-0,006	0,119	0,034	0,915
CMLC5	-0,135	0,092	-0,118	0,891
CMLC6	-0,097	0,089	-0,126	0,870

Fuente: elaboración propia

### Correlación de Spearman

En la Tabla 6 se presentan los valores obtenidos a partir del análisis de correlación de Spearman, el cual permitió determinar la relación entre la variable independiente comportamiento organizacional y la variable dependiente desempeño laboral. Los resultados evidencian correlaciones altamente positivas entre varios factores. En particular, el factor rendimiento contextual (RDMC) mostró una correlación fuerte con el factor estructura (ETR), con un coeficiente de 0,867. Asimismo, el comportamiento laboral contraproducente (CMLC) se correlacionó significativamente con el factor recompensa (RCP), obteniendo un coeficiente de 0,850. Por otro lado, el rendimiento adaptivo (RNDA) presentó correlaciones elevadas con los factores: responsabilidad (RSB) con 0,894, relación (RLCN) con 0,837, desafío (DSFS) con 0,887, e identidad (IDNT) con 0,850. Finalmente, el desempeño de la tarea (DDLT) evidenció correlaciones significativas con los factores recompensa (RCP), cooperación (COPR) y conflicto (CNLF), con coeficientes de 0,770, 0,870 y 0,796, respectivamente. Estos resultados confirman una estrecha relación entre las dimensiones del comportamiento organizacional y el desempeño laboral dentro de la organización analizada.

Tabla 6. Correlación de spearman

		Desempeño laboral				
		DDLIT	RDMC	RNDA	CMLC	
Comportamiento organizacional	ETR	Rho	,558**	,867**	,737**	,858**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	RCP	Rho	,770**	,705**	,769**	,850**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	RSB	Rho	,696**	,702**	,894**	,796**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	RLCN	Rho	,558**	,557**	,837**	,558**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	DSFS	Rho	,658**	,757**	,887**	,758**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	COPR	Rho	,870**	,605**	,799**	,855**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	CNLF	Rho	,796**	,512**	,664**	,875**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
	IDNT	Rho	,656**	,612**	,854**	,885**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000

Fuente: elaboración propia

A continuación, se procedió a explicar las hipótesis de estudio.

Tabla 7. Aceptación de hipótesis con valor p

Hipótesis	Rho	Valor p	Decisión
H1: El comportamiento organizacional si tiene una relación positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito en el cantón La Maná	0,885	0,000	Aceptada

Fuente: elaboración propia

## Discusión

Un entorno laboral adecuado impulsa directamente el desempeño de los colaboradores, ya que favorece la eficiencia en la ejecución de tareas. Resultados que concuerdan con diversos estudios que se realizaron a las cooperativas de ahorro y crédito con respecto al comportamiento organizacional y el desempeño laboral. Como lo da a conocer Navarrete et al. (2024), que el adecuado funcionamiento de las relaciones interpersonales entre los empleados contribuye significativamente a la mejora del clima organizacional. Este fortalecimiento relacional fomenta la creación de vínculos sólidos basados en la colaboración, la responsabilidad y el respeto mutuo. Como resultado, se genera un entorno laboral más armónico y cohesionado, lo que favorece la predisposición y el compromiso de los colaboradores para trabajar en conjunto hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales (Mancero, 2024).

De esta manera, es fundamental mantener una actitud abierta y receptiva para atender quejas, sugerencias o reclamos por parte de los socios, con el objetivo de analizarlos de manera adecuada

y oportuna con la finalidad de garantizar la satisfacción de los socios respecto al desempeño y la gestión de la cooperativa (Alvarado y Pin, 2023). En el resultado de Ruiz y Baren (2024), da a conocer que cuando una proporción significativa de los trabajadores no percibe, de forma constante, un nivel adecuado de comodidad para desarrollar sus funciones diarias con eficacia puede impactar negativamente en su rendimiento y limitar el compromiso organizacional, lo que a su vez obstaculiza el crecimiento sostenido y la eficiencia operativa de la entidad financiera (Ruiz y Baren, 2024). Por otra parte, Palomeque y Tacuri (2024), considera que, la evaluación de la gestión es un proceso sistemático que permite valorar el desempeño global de los empleados, basado en políticas institucionales y metodologías previamente definidas. Este proceso tiene como finalidad garantizar la objetividad en la medición del rendimiento, así como facilitar la toma de decisiones orientadas a la mejora continua y al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Caceres, 2024).

En los resultados de López (2024), se plantea que el desempeño laboral incide de manera directa en la eficiencia operativa de la cooperativa. La identificación oportuna y el abordaje eficaz de las áreas de mejora en el rendimiento individual de los empleados permiten optimizar los procesos internos, lo que se traduce en una operación más eficiente y competitiva. Esta mejora continua contribuye significativamente al crecimiento sostenible de la organización a largo plazo.

## Conclusiones

Para alcanzar el objetivo general de la investigación se ha llegado a la conclusión que comportamiento organizacional tiene un comportamiento alto significativo con el desempeño laboral, a partir del análisis factorial indica que el comportamiento organizacional en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná está conformado por ocho factores principales, en los más relevantes se encuentra la estructura, recompensa y responsabilidad. Mismos que explican el mayor porcentaje de la variabilidad en las respuestas, lo que señala que una buena organización interna, incentivos adecuados y claridad en las funciones son claves para un entorno laboral positivo.

Los resultados del análisis de las correlaciones revelan que existen vínculos significativos entre diversos componentes del comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los empleados. Se observa que el componente desempeño directo laboral y trabajo en equipo (DDLT) presenta correlaciones fuertes con aspectos como el cumplimiento de responsabilidades, la colaboración con compañeros, la comunicación efectiva y la iniciativa, lo que sugiere que un entorno organizacional colaborativo y claro potencia significativamente el rendimiento individual. Por su parte, el componente resultado y dirección de metas claras (RDMC) se relaciona estrechamente con la planificación, organización y logro de objetivos, evidenciando que la orientación a metas y una adecuada gestión del tiempo favorecen la productividad.

Para futuras investigaciones se recomienda aplicar nuevamente el análisis factorial, pero con un énfasis más profundo en uno de los factores identificados, con la finalidad de comprender

con mayor detalle su estructura interna, sus dimensiones específicas y su influencia directa en el comportamiento organizacional y el desempeño laboral. Esto permitirá desarrollar modelos más precisos y propuestas de intervención más efectivas, orientadas a fortalecer los aspectos organizacionales que inciden de manera crítica en el rendimiento del talento humano.

## Referencias

- Alvarado, A. J., y Pin, G. E. (2023). Gestión organizacional y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 27(1).
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Biblioteca virtual de derecho, economía, ciencias sociales y tesis doctorales.
- Angarita, J. R. (2007). *Teoría de las necesidades de MASLOW*. Preuniversitario San Felipe.
- Bellido, S. L., Hinostroza, M. B., y Salvador, E. G. (2025). Impacto de las políticas laborales en el rendimiento de organizaciones públicas y privadas. *Revista InveCom*, 5(3).
- Bustamante, A. F., y Cano, G. E. (2025). La Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón la Maná. *Revista de Estudios Contemporâneos do Sul Global*, 6(17).
- Caceres, J. N. (2024). *Evaluación psicológica en el desempeño laboral, una revisión de los últimos 10 años* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Cuelloa, R. B., Fructusb, R. C., y Panduro, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121.
- Delgado, J. E., Pozo, Á. M., Sánchez, H. A., y Delgado, V. d. (2022). Liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Bolívar. *AlfaPublicaciones*, 4(3.1), 235–252.
- Giovannone, P. M. (2011). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg* [Trabajo de grado, Universidad Nacional de La Plata].
- Gómez, S. M. (2025). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y administración*, 68(1).
- Gutiérrez, C. E., y Galarza, Z. F. (2022). *Psicología organizacional y desempeño laboral. Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Jipijapa, 2019-2021* [Proyecto de investigación, Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM”].
- López, B. S. (2024). *Evaluación del desempeño laboral y el crecimiento empresarial, en los procesos comerciales y operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de Los Andes* [Trabajo de grado, Universidad Técnica de Ambato].
- Mancero, M. S. (2024). *Evaluación del desempeño 360 para el personal de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Juan Pio De Mora De La Ciudad De San Miguel De Bolívar* [Trabajo de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].

- Martínez, J. A., Noguera, L. A., Andrade, W. A., y Aguilar, G. I. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1).
- Navarret, M. B., Muñoz, L. G., y Álvarez, G. P. (2024). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral: Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 511-523.
- Olmedo, C. T. (2024). *Clima organizacional y rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito CREDI YA LTDA, sucursal Ambato, periodo enero – diciembre 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”].
- Palomeque, B. M., y Tacuri, M. A. (2024). *Impacto en el índice de desempeño laboral, por la implementación del modelo de competencias* [Tesis de maestrías, Universidad Politécnica Salesiana].
- Rivera, A. R., y Freire, A. H. (2025). Confianza y clima organizacional: Un vínculo esencial en el ámbito empresarial. *CONCORDIA. Revista de Administración y Educación*, 5(9).
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rodríguez, A. M. (2021). Objetividad y verdad en la Ciencia de la Educación como Ciencia de Diseño. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (31), 113-135.
- Rojas, F. R. (2019). *La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazan agencia Moyobamba* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva].
- Rojas, J. A., Noa, L. L., y Flores, W. A. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Horizonte de la Ciencia*, 12(23), 27-47.
- Ruiz, S. M., y Baren, J. M. (2024). *Incidencia del comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay del cantón la Maná* [Proyecto de titulación, Universidad Técnica De Cotopaxi Extensión la Maná].

## Autores

**Amanda Nicole Tigrero Núñez.** Es estudiante de la carrera de administración de empresas en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión la Maná.

**Joseph Javier Rodríguez Reyes.** Es estudiante de la carrera de administración de empresas en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión la Maná.

**Patricio David Reyes Cevallos.** Es un profesional ecuatoriano con una sólida formación y experiencia en el ámbito de la administración de empresas y negocios. Es Magíster en Administración de Empresas, Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, y Tecnólogo en Contabilidad de Costos. Su formación académica ha sido complementada con diversos cursos y seminarios en áreas como pedagogía, gestión administrativa, control de gestión pública, informática y prevención de riesgos, lo que le ha permitido desarrollar una visión integral y actualizada de su campo.

**Luis Daniel Nauta Padilla.** Es Máster Universitario en Dirección y Administración de Empresas (MBA) e Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. Se desempeña como profesor de la carrera de Administración de Empresas, con funciones de docencia, investigación y vinculación con la sociedad. Su trayectoria académica y profesional está orientada al fortalecimiento de competencias en gestión empresarial, auditoría y análisis financiero, contribuyendo activamente al desarrollo académico y al vínculo entre universidad y sector productivo.

## **Declaración**

**Conflicto de interés**

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

**Financiamiento**

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

**Nota**

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.