

Prácticas de desempeño laboral cooperativista: un análisis de triple hélice según la teoría AMO

Cooperative work performance practices: a triple helix analysis according to AMO theory

Lucía Margoth Moreno Tapia, Gonzalo Fabián Erazo Brito, Juan Carlos Alarcón Gavilanes, Carlos Santiago Masaquiza Caiza

RESUMEN

El estudio aborda la gestión del talento humano en cooperativas financieras ecuatorianas, enfocándose en cómo las prácticas de gestión afectan el rendimiento laboral. Se aplicó un enfoque cuantitativo, que permitió encuestar a los empleados de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Ambato. Los factores evaluados fueron las habilidades, motivación y oportunidades relacionadas al desempeño laboral. Los hallazgos identificaron una correlación positiva del 83% entre estas dimensiones y el desempeño laboral, sugiriendo que son elementos clave para mejorar el desempeño. Sin embargo, se identificó que la rotación de personal y la insatisfacción laboral pueden impedir el aprovechamiento óptimo de estas dimensiones. El estudio concluye que existen desafíos de implementación, de la teoría AMO en el contexto variado de las cooperativas financieras. Estos incluyen manejar la diversidad de habilidades y expectativas de los empleados, mantener una motivación consistente en un entorno cambiante al proporcionar oportunidades de desarrollo equitativas.

Palabras clave: Habilidades; desempeño laboral; motivación; oportunidades.

Lucía Margoth Moreno Tapia

Universidad Técnica De Cotopaxi | Latacunga | Ecuador. Lucia.moreno6613@utc.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-2223-8610>

Gonzalo Fabián Erazo Brito

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador. gerazo@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-3022-4470>

Juan Carlos Alarcón Gavilanes

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo | Riobamba | Ecuador. juan.alarcon@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0133-5235>

Carlos Santiago Masaquiza Caiza

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE | Latacunga | Ecuador. csmasaquiza1@espe.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9363-8721>

<http://doi.org/10.46652/rgn.v9i39.1179>
ISSN 2477-9083
Vol. 9 No. 39 enero-marzo, 2024, e2401179
Quito, Ecuador

Enviado: noviembre 16, 2023
Aceptado: enero 19, 2024
Publicado: febrero 04, 2024
Publicación Continua



ABSTRACT

The study examines human talent management in Ecuadorian financial cooperatives, focusing on how management practices affect work performance. A quantitative approach was employed, surveying employees from tier 3 cooperatives in the city of Ambato. Factors assessed included skills, motivation, and opportunities related to work performance. The findings revealed an 83% positive correlation between these dimensions and work performance, indicating they are key elements for improvement. However, it was found that staff turnover and job dissatisfaction could hinder the optimal utilization of these dimensions. The study concludes that there are implementation challenges of the AMO theory in the diverse context of financial cooperatives. These challenges involve managing the diversity of employee skills and expectations, maintaining consistent motivation in a changing environment, and providing equitable development opportunities.

Keywords: Skills; work performance; motivation; opportunities.

Introducción

Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria actualmente gestionan el talento humano bajo un fenómeno clave que impacta directamente en el rendimiento laboral de la organización. En Ecuador, a junio del año 2020 existen aproximadamente 3110 organizaciones cooperativas activas, que emplean a miles de empleados que buscan cumplir con objetivos personales y organizacionales para elevar la calidad del servicio al cliente. Por su parte, la provincia de Tungurahua contiene a 101 entidades del sector cooperativista financiero, ubicándose en el tercer lugar a nivel nacional frente a todas las organizaciones con dichas características. Muchas de ellas están formadas por comunidades indígenas, las cuales tienen una presencia significativa en esta provincia (Uquillas & Simabaña, 2022).

Anteriormente, los mecanismos intermedios que gestionan al talento humano habían sido en gran medida pasados por alto. Sin embargo, esta tendencia está cambiando, ya que investigaciones recientes comienzan a explorar dichas áreas, puesto que aportan pruebas sobre la importancia de diversas variables relacionadas con los empleados, como habilidades, motivación y las oportunidades. Estos factores actúan como elementos mediadores que explican cómo la gestión de recursos humanos influye en el desempeño empresarial (Alhamami et al., 2020).

Según la encuesta de empleo más reciente en Ecuador (ENEMDU), la satisfacción laboral de la población ha sido evaluada en categorías como rama productiva, lugar de trabajo, afiliación al seguro, tipo de contrato, horario de trabajo, ingresos y sectores económicos (Hinrichsen, 2018). Ante ello, un análisis de hogares ecuatorianos entre 2012 y 2022 reveló una completa satisfacción laboral, con un 69,4% de hombres y mujeres contentos en sus trabajos, influenciados por las categorías mencionadas. Mientras que, el 30,6% del grupo de estudio mostró estar insatisfecho por su entorno laboral, por ende, repercutirá en su desempeño (Hinrichsen, 2018).

En cuanto a la satisfacción relacionada con los ingresos, un promedio de 8/10 encuestados expresan contento en su trabajo, según datos del boletín panorámico laboral y empresarial de Ecuador. Es importante destacar que esta información se recoge periódicamente de familias en diversos sectores económicos del país (Guzmán, 2023).

En relación con los desafíos del bajo rendimiento laboral cooperativista financiero, estuvieron relacionados con los niveles insuficientes de capacitación que limitan las habilidades de los empleados. Además, la motivación emerge como otro factor problemático. La percepción de los trabajadores sobre los privilegios salariales otorgados a ciertos grupos por horas extras genera insatisfacción con el ambiente laboral (Canales et al., 2021). El aspecto de oportunidades para la participación y el crecimiento en estas organizaciones indican que los trabajadores carecen de posibilidades para ascender dentro de ella. Los empleados perciben esto como una falta de reconocimiento a sus logros. Además, se observa que algunos miembros del personal poseen competencias inadecuadas para desempeñar sus funciones, lo que resulta en un rendimiento laboral deficiente (Velarde, 2018).

El propósito de este estudio yace en identificar los factores de gestión del talento humano que impactan en su desempeño laboral a través del análisis de los componentes de la teoría AMO en los empleados de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Ambato. Para ello, se definieron los componentes teóricos para exponer las relaciones teóricas entre sí. Finalmente, se relacionaron los factores para explicar hasta qué punto han gestionado al talento humano las instituciones financieras.

Desarrollo teórico

Origen y evolución de la Teoría AMO

La teoría de habilidades, motivación y oportunidades, basada en el modelo inicial de Bailey en el año 1993, fue mejorada posteriormente por Appelbaum en el año 2000 (Sica, 2019). Dicha teoría tiene como fin analizar la teoría de que un sistema de trabajo de alto rendimiento (STAR) puede potenciar los beneficios en una planta manufacturera. Este estudio examinó los impactos del STAR en tres industrias diferentes: acero, indumentaria e instrumentos médicos electrónicos. De esta investigación surge el modelo AMO (Habilidades, Motivación, y Oportunidades), que subraya la necesidad de tres componentes utilizados eficazmente para optimizar el STAR (Marín & Martínez, 2016).

Varios estudios enfatizan el rendimiento de los empleados como un factor dependiente clave, ya que refleja comportamientos bajo el control del empleado que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales (Asaloei et al., 2020; Hinrichsen, 2018; Sica, 2019). A pesar de la importancia de estas contribuciones, la literatura empírica se centra en analizar el papel mediador de variables individuales en la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de los empleados (Setiawati & Ariani, 2019).

Diversos estudios han identificado que las variables están fragmentadas en términos de su perspectiva teórica subyacente. Esto implica la prueba de variables mediadoras específicas (capital humano, motivación) (Asaloei et al., 2020). De hecho, limitados estudios han considerado diversas variables mediadoras simultáneamente, pues, dificulta obtener una visión más amplia de estos mecanismos intermedios (Guzmán et al., 2020).

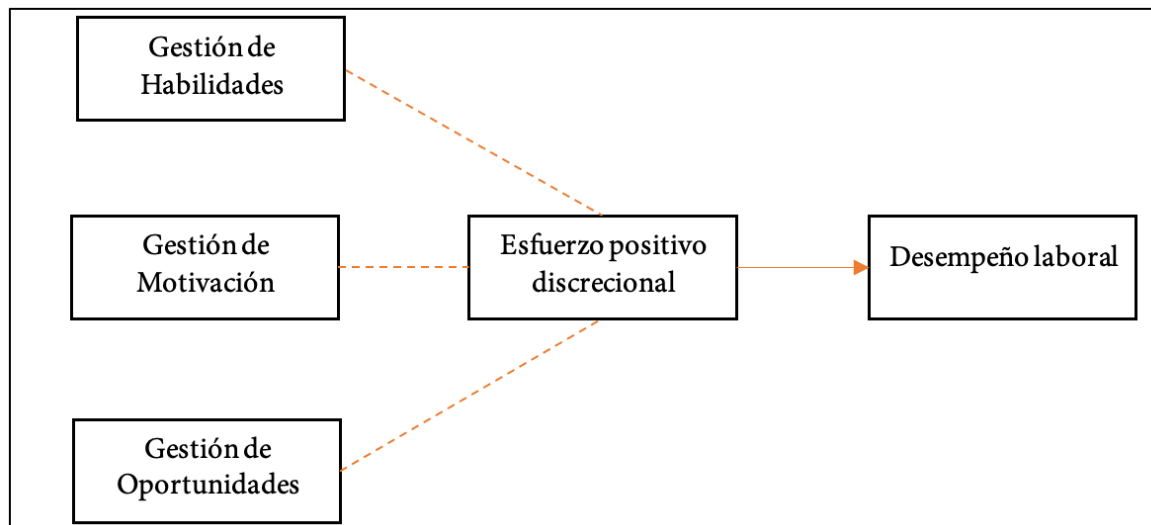
A nivel mundial, se ha demostrado la efectividad de este modelo, lo que ha dado lugar a la publicación de resultados significativos en diversas investigaciones. Un estudio destacado es el de Strader & Bryant, (2018), titulado Oportunidades, habilidades y motivaciones universitarias para crear programas de análisis de datos. Este estudio tuvo se encargó de identificar las características de las instituciones microfinancieras que han implementado programas de gestión del talento humano utilizando el modelo AMO, en una muestra de 391 organizaciones. Los resultados indicaron que es más probable que estas organizaciones que poseen acceso a otras, entre ellas, privadas y gubernamentales, puedan gestionar sus recursos para el desarrollo de las habilidades, motivaciones, y oportunidades del empleado.

La orientación del trabajo se basa en el modelo AMO, que ofrece un marco teórico integral. Este enfoque permite integrar relaciones conceptuales complejas bajo una única perspectiva referencial. Según este modelo, el desempeño de los empleados depende de tres variables clave: las habilidades de los empleados (A), su motivación (M) y las oportunidades que tienen para participar (O) (Servan & Verástegui, 2019) . La adopción de los modelos AMO tiene dos ventajas como elemento teórico rector de este trabajo.

Efectos de la teoría AMO en el talento humano

La teoría AMO (Habilidades, Motivación y Oportunidades) es útil para reconocer recursos y medios significativos en las prácticas de recursos humanos. Desde la perspectiva del marketing, se aplica esta teoría para interpretar el comportamiento del consumidor, mientras que, en el campo de del talento humano, su relevancia radica en la capacidad de prever el comportamiento de los empleados en su ambiente de trabajo, según lo enunció (Leijdekkers, 2017).

Figura 1. Modelo triple hélice basado en la teoría AMO.



Fuente: Elaboración propia.

Ante los argumentos expuestos en la figura 1, se define a *las habilidades* como competencias que incluyen conocimiento y destrezas. Estas son fundamentales para la implementación efectiva de las prácticas de recursos humanos, según (Leijdekkers, 2017). Además, se consideran como la capacidad adquirida que permite a una persona realizar una tarea con éxito (Kim et al., 2015). En este sentido, la mejora en las habilidades de una persona recae sobre su formación, carrera, el reclutamiento y selección, por último, la evaluación del desempeño.

Por otro lado, la *motivación laboral* según (Burga & Wiese, 2018), se compone de un conjunto de factores que inciden en el comportamiento de un individuo para alcanzar un objetivo específico. Depende de la relación entre los objetivos de la organización y los personales. Los estudios recientes, como el de Napolitano, dividen la motivación en extrínseca, orientada a obtener recompensas o evitar castigos, e intrínseca, enfocada en lograr bienestar personal como resultado de realizar una actividad satisfactoriamente (Napolitano, 2018). Por otro lado, Peña & Díaz (2015), indican que el ciclo motivacional incluye cinco etapas. La primera, motivar, implica emplear incentivos y estímulos para crear un deseo en los individuos. Estos se sienten impulsados por la percepción de un estímulo que los lleva a realizar un esfuerzo, orientando sus comportamientos hacia la satisfacción de ese deseo. La satisfacción es la sensación resultante del logro de una meta, deseo o recompensa.

El último componente, la *oportunidad* se define como un conjunto de circunstancias que facilitan la realización de algo (Sadiq & Sani). En el contexto empresarial, las oportunidades para los empleados incluyen la participación en la toma de decisiones, el intercambio de conocimientos, la comunicación horizontal y el enriquecimiento del trabajo. En la gestión de recursos humanos, las iniciativas para mejorar las oportunidades buscan delegar autoridad en las decisiones y fomentar la expresión de los empleados, según (Marín & Martínez, 2016).

Método

El estudio empleó un método cuantitativo, pues levantó datos para verificar la hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estocásticos. De esta forma, se permitió definir patrones comportamentales para validar la teoría expuesta. Específicamente, se examinó la teoría AMO para determinar su influencia en el mejoramiento del desempeño laboral de los empleados en las cooperativas del segmento 3 de la ciudad Ambato. Para ello se utilizaron datos descriptivos e inferenciales para la identificación de componentes de incidencia y confirmar la relación entre las variables de estudio de acuerdo con el diseño no experimental – correlacional.

Participantes y sus organizaciones

Las organizaciones cooperativistas financieras que intervinieron en el estudio fueron: Virgen del Cisne, 9 de Octubre, Sumak Kawsay, y Maquita Cushun. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar a los empleados de las instituciones, de ellos respondieron un total de 64 colaboradores. Los criterios de inclusión estuvieron previstos en función al tiempo de respuesta, establecido en 5 días laborables. Las encuestas excluidas fueron aquellas que estuvieron incompletas y respondidas luego del tiempo establecido.

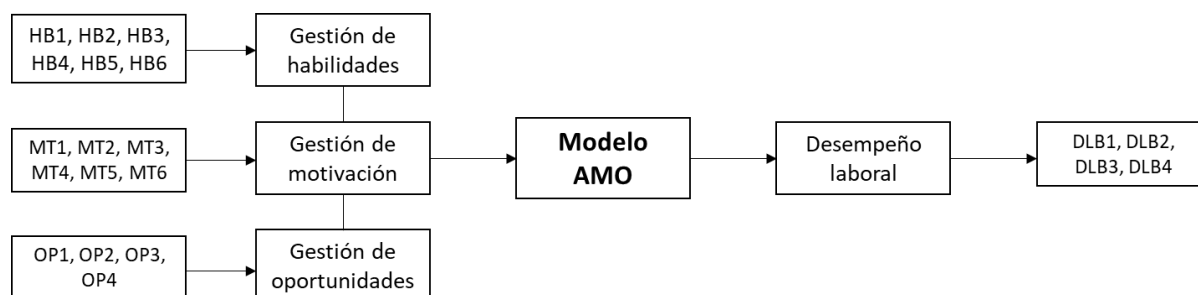
Diseño del instrumento

El instrumento para evaluar el desempeño laboral, desarrollado y validado por (Beltrán & Bou, 2018), se basó en el modelo AMO. Este enfoque integró complejas relaciones conceptuales en un único marco referencial. De este modo, el rendimiento de los empleados fue analizado en retrospectiva utilizando tres variables: habilidades (A) con 6 ítems, motivación (M) con 6 ítems, oportunidades de participación (O) con 4 ítems y desempeño laboral (DL) también con 4 ítems. La implementación del modelo AMO ha servido de guía para que las empresas optimicen sus prácticas en la gestión del talento humano.

La escala de evaluación de Likert utilizada abarcó niveles que iban desde 1, que indicaba *nunca*, hasta 5, que significaba *siempre*. En esta escala, un puntaje de 1 reflejaba una percepción negativa hacia la gestión de talento humano de la cooperativa, mientras que un puntaje de 5 denotaba una percepción positiva de los colaboradores, contribuyendo así al mejoramiento de su desempeño laboral.

La recolección de información se realizó a través de una encuesta online, para obtener la percepción de los colaboradores y los factores que impactan en su desempeño laboral. Esto permitió que las cooperativas financieras de Ambato identificaran sus áreas clave para mejorar el rendimiento de su equipo.

Figura 2. Modelo gráfico de relación.



Nota: El modelo fue adaptado del instrumento validado por (Beltrán & Bou, 2018).

Confiabilidad instrumental

La medición de la fiabilidad instrumental se evaluó a través del coeficiente alfa de Cronbach, pues muestra el nivel de precisión con el que los ítems se relacionaron con las variables de habilidades, motivación y oportunidades de los empleados (Li et al., 2020). La variable habilidades resultó ser el más alto, pues se alcanzó un valor de 0.851, al superar al factor motivación que registró un coeficiente de 0.828. A su vez, el factor oportunidades obtuvo un coeficiente de 0.817, situándose por encima del factor desempeño laboral, que tuvo un coeficiente de 0.672. No obstante, el coeficiente alfa total del instrumento fue de $\alpha=0.852$, lo que indicó una alta confiabilidad en la encuesta administrada a los colaboradores de las cooperativas financieras del segmento 3 de Ambato.

Resultados

Percepción de los colaboradores de las cooperativas financieras del segmento 3 sobre la gestión del talento humano según AMO

Los resultados descriptivos del *factor habilidades* ($\mu=4,39$; $S^2=0,40$) mostró una media elevada que indica que los colaboradores perciben un alto nivel relacionadas con su trabajo, lo cual es positivo para el desempeño en un entorno cooperativista. La baja varianza sugiere una percepción consistente entre los colaboradores sobre sus habilidades. Es así que, La alta percepción de habilidades es un indicador positivo del desarrollo del personal y de su capacidad para afrontar desafíos laborales en el entorno cooperativo.

El *factor motivación* ($\mu=3,92$; $S^2=1,24$) denotó una percepción positiva de la motivación, aunque ligeramente menor que la de habilidades. La varianza más alta en comparación con habilidades indica una mayor diversidad en cómo los colaboradores perciben su motivación. Aunque positiva, la variabilidad de este factor sugiere la necesidad de estrategias personalizadas para mejorar la motivación del personal, lo que podría incluir reconocimiento, recompensas y un ambiente laboral positivo.

De similar manera, el *factor oportunidades* ($\mu=3,98$; $S^2=1,34$) expresó una media cercana a 4, esto implica que los colaboradores generalmente ven oportunidades significativas en su entorno laboral. Sin embargo, la varianza relativamente alta señala diferencias en la percepción de estas oportunidades entre los colaboradores. Esto podría señalar la necesidad de políticas más inclusivas y equitativas para integrar a los colaboradores en sus expectativas de crecimiento profesional interno en sus organizaciones.

Tabla 1. Resultados descriptivos de los factores de gestión y desempeño.

Dimensión	ítem	Media	Varianza
Habilidades	1. Logro hacer frente a las dificultades de mi trabajo.	4,33	,500
	2. Puedo proponer soluciones a un problema.	4,22	,444
	3. Puedo cumplir con mi trabajo sin ningún inconveniente.	4,33	,500
	4. Poseo experiencia suficiente.	4,56	,278
	5. Logro cumplir con mis metas.	4,22	,444
Motivación	6. Cumpló con las exigencias laborales	4,67	,250
	7. Estoy feliz en esta cooperativa.	4,44	,778
	8. Tengo miedo de dejar mi trabajo.	2,56	2,528
	9. Debo ser siempre fiel a mi organización.	4,89	,111
	10. Permanecer en mi organización es tanto una necesidad como un deseo.	4,11	,611
	11. Saltar de una organización a otra me parece poco ético.	3,89	1,861
	12. Debo ser leal al permanecer en esta organización.	4,11	3,111
Oportunidades	13. Aunque recibiera una oferta mejor de trabajo, sería difícil dejar mi empleo.	2,67	2,250
	14. Los incentivos o recompensas son importantes para mí.	4,67	,500
	15. Poseo autonomía en mi trabajo.	3,56	2,528
	16. Tengo libertad para realizar mi trabajo.	4,33	1,250
	17. Puedo mejorar mi perfil laboral.	4,78	,194
	18. Tengo la oportunidad de ejercer liderazgo y asumir retos.	4,11	,611
	19. Puedo escalar dentro de mi organización.	3,11	2,111

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de triple hélice basada en la teoría AMO para la determinación del nivel de desempeño en las cooperativas financieras del segmento 3

Los resultados obtenidos del coeficiente KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett sirvieron para eliminar la influencia inversa de las variables, estableciendo así una nueva adecuación de la muestra del 83% con un nivel de significancia de 0,000. Esto, junto a un coeficiente determinante de 5,658E-006, evidenció un desempeño positivo y una alta confiabilidad en el diseño de la escala. Por lo tanto, se concluyó que las variables del estudio presentan una correlación del 82,7% (ver tabla 2).

Tabla 2. Coeficiente de KMO y esfericidad.

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,827
	Chi-cuadrado aproximado	1350,301
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	378
	Sig.	,000

Nota: El coeficiente determinante influyó en la ejecución positiva del modelo Determinante = ,000.

Al analizar la matriz de varianza explicada, la tabla 3 reveló la influencia significativa de cuatro componentes principales: habilidades, motivación, oportunidades y desempeño laboral, los cuales en conjunto explicaron el 79% de la varianza total. Estos componentes, con autovalores superiores a 1, se identificaron como los más relevantes para facilitar la interpretación y correlación con cada uno de los ítems de la encuesta.

Tabla 3. Determinación de factores y Varianzas explicadas.

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Habilidades	3,131	28,466	28,466
Motivación	2,780	25,274	53,739
Oportunidades	1,334	12,127	65,866
Desempeño laboral	1,322	13,021	79,888

Nota: se utilizó el método de extracción por análisis de componentes principales.

Los resultados de la tabla 4 referente a la matriz de componentes rotados reveló que la relación existente entre el componente *habilidades*, puesto que, los colaboradores logran hacer frente a las dificultades de mi trabajo, de modo que puedan proponer soluciones a un problema. Esta capacidad les permite cumplir con su trabajo sin ningún inconveniente, debido a su experiencia suficiente para alcanzar a cumplir sus metas.

El componente de motivación se relacionó con cumplir con las exigencias laborales de la institución financiera, se mantienen felices en sus puestos de trabajo, debido al miedo que tienen de perder su plaza laboral. No obstante, el factor fidelidad a la organización es un elemento que genera impacto positivo, para evitar que los empleados estén migrando constantemente, aunque reciban otras ofertas laborales entre las organizaciones financieras (ver tabla 4).

El componente de oportunidades se relacionó con los incentivos o recompensas son importantes que reciben al cumplir sus metas, ya sea en captación de cartera o de clientes. De este modo, demuestran autonomía en el trabajo, sin embargo, se mantienen controlados debido a las altas metas que les solicitan las instituciones, como lo relacionaron Uquillas & Simabaña (2022), que identificaron que son limitadas las oportunidades para mejorar su perfil laboral (ver tabla 4).

El componente de desempeño se relacionó directamente con el mejoramiento mi perfil laboral, es decir, los colaboradores señalaron que deben estar capacitados para responder efectivamente ante los contingentes empresariales. De esta forma, podrían ejercer de mejor forma su liderazgo y asumir nuevos retos, como lo evidenciaron Bal & De Lange (2015), que mostraron que los colaboradores al asumir nuevos retos podrían escalar dentro de las organizaciones cooperativistas. No son la excepción las instituciones financieras del segmento 3 de la ciudad de Ambato (ver tabla 4).

Tabla 4. Matriz de componentes rotados confirmatorio.

Dimensión	Ítem	Habilidades	Motivación	Oportunidades	Desempeño
Habilidades	HB1	,784			
	HB2	,684			
	HB3	,824			
	HB4	,823			
	HB5	,816			
	HB6			,831	
Motivación	MT1		,987		
	MT2		,500		
	MT3		,845		
	MT4		,883		
	MT5		,768		
	MT6		,771		
Oportunidades	OP1		,733		
	OP2			,746	
	OP3			,721	
	OP4			,710	
Desempeño laboral	DLB1			,705	
	DLB2				,883
	DLB3				,751

Nota. Los resultados obtenidos son derivaciones de un proceso de análisis de datos desarrollados en el software SPSS.

Discusión

La teoría AMO es un modelo integral en la gestión del talento humano que enfatiza tres componentes cruciales para mejorar el desempeño laboral: habilidades, motivación y oportunidades. Beltrán & Bou (2018), afirmaron que este modelo sugiere un desempeño óptimo que se logra cuando los empleados no solo poseen las habilidades necesarias y la motivación adecuada, además, cuando se les brinda oportunidades para aplicar eficazmente estas habilidades y motivaciones en su entorno laboral.

En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, el factor habilidades se refiere a la competencia técnica y las capacidades interpersonales de los empleados. De esta manera, Uquillas & Simabaña (2022), afirmaron que estas habilidades son fundamentales para manejar las operaciones financieras y para cultivar relaciones de confianza con los miembros de la cooperativa. La inversión en capacitaciones o el desarrollo profesional continuo son esenciales para asegurar que los empleados estén equipados con los conocimientos y habilidades actualizados necesarios para su rol.

La motivación es un motor clave del desempeño laboral en las cooperativas. Incluye no solo incentivos financieros, sino factores intrínsecos como el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la alineación con los valores cooperativos. Fomentar un ambiente de trabajo que recompense tanto el logro individual como el colectivo según lo corroboran Guzmán et al. (2020), puede aumentar significativamente la motivación de los empleados, llevando a un mayor compromiso y productividad.

Por otro lado, el proporcionar oportunidades adecuadas significa crear un entorno que permita a los empleados aplicar sus habilidades y motivación. Según los resultados de Martínez & Ordoñez (2021), donde explican que, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 podrían asignar responsabilidades que desafíen o utilicen las capacidades de los empleados, ofrecer autonomía en ciertas decisiones, de modo que se fomente una cultura de innovación donde se valoren las nuevas ideas.

Al pesar de los beneficios del modelo AMO, Borja et al. (2023), determinaron que existen desafíos en su implementación, especialmente en el contexto variado de las cooperativas financieras. Estos incluyen manejar la diversidad de habilidades y expectativas de los empleados, mantener una motivación consistente en un entorno cambiante al proporcionar oportunidades de desarrollo equitativas. Además, factores externos como la regulación del sector financiero y las dinámicas del mercado pueden influir en la eficacia del modelo.

Conclusiones

El estudio analizó el impacto de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en cooperativas financieras en Ecuador, utilizando la teoría AMO (Habilidades, Motivación, Oportunidades). Se encontró una correlación positiva del 83% entre estas variables y el desempeño laboral, sugiriendo que habilidades, motivación y oportunidades son claves para mejorar el rendimiento. Sin embargo, se observó que la rotación de personal y la insatisfacción afectan el aprovechamiento óptimo de estas dimensiones. Por ello, se recomienda implementar estrategias efectivas para abordar el cambio de personal y mejorar la gestión del talento humano.

El estudio concluyó que la validación completa del modelo AMO resulta desafiante la influencia de múltiples factores adicionales en la percepción de los colaboradores. A pesar de las complejidades inherentes a sus variantes, la adopción y aplicación del modelo en diversas investigaciones han demostrado que la teoría funciona como esquema multidimensional que aporta a la comprensión clara de las variables involucradas.

En futuras investigaciones, se podría explorar la implementación de estrategias para mejorar el desempeño laboral, dado que este constituye un aspecto central de la organización. Por ello, es imprescindible que las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) del segmento 3 implementen tácticas efectivas para abordar el cambio constante de personal, asegurando así, el cuidado del factor humano desde la perspectiva del modelo AMO.

Finalmente, la implementación de la teoría AMO en estas instituciones financieras de requiere un enfoque equilibrado. Es fundamental que los gestores de talento humano no solo se enfoquen en desarrollar individualmente cada componente del modelo. A su vez, deben comprender cómo interactúan entre sí dentro de su organización específica. Por lo tanto, el adaptar el modelo a las necesidades particulares y a la cultura de la cooperativa, junto con un monitoreo constante basado en retroalimentación, puede maximizar su impacto en el desempeño laboral.

Referencias

- Alhamami, N., Ismail, W., Kamarudin, S., & Abdullah, F. (2020). Linking Emotional Intelligence and Transformational Leadership to Job Performance in a Conflict-Stricken Environment. *Talent Development & Excellence*, 12(3s), 2153-2163.
- Asaloei, S., Wolomasi, A., & Werang, B. (2020). Work-related stress and performance among primary school teachers. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 9(2), 352-358.
- Bal, P., & De Lange, A. (2015). From flexibility human resource management to employee engagement and perceived job performance across the lifespan: A multisample study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1). <https://doi.org/10.1111/joop.12082>

- Beltrán, I., & Bou, J. (2018). Examining the intermediate role of employee abilities, motivation and opportunities to participate in the relationship between HR bundles and employee performance. *BRQ Business Research Quarterly*, 21(2), 99-110.
- Borja, Y., Moreano, L., Borja, W., & Herrera, J. (2023). Análisis del teletrabajo en el desarrollo organizacional en las instituciones financieras. Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre del cantón Salcedo. *Sigma. Revista de investigación*, 10(2), 21-31. <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/3121>
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región de Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1108>
- Guzmán, E. (2023). *Determinants of Formal Financial Services in the Development of Entrepreneurship in Rural Ecuador* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/25435>
- Guzmán, G., Sánchez, W., Placencia, M., & Silva, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87-103.
- Hinrichsen, M. (2018). Living within the narrative of microfinance: Vulnerability, well-intentioned debt, and the individualization of social problems in Quito, Ecuador. *Research in Economic Anthropology. Emerald Publishing*, 38, 31-54. doi.org/ 10.1108/S0190-128120180000038003
- Kim, K., Pathak, S., & Werner, S. (2015). ¿Cuándo benefician a los resultados las prácticas internacionales de mejora del capital humano? Una perspectiva de habilidad, motivación y oportunidad. *Revista de Estudios de Negocios Internacionales*, 46(7), 784-805.
- Leijdekkers, R. (2017, 9 de febrero). *The Employee as Active Consumer of HRM: Explaining Consumer Behaviour Using the AMO Theory*. University of Twente. http://essay.utwente.nl/71752/1/Leijdekkers_MA_BMS.pdf
- Li, N., Jung, G., & Kim, H. (2020). A study on the effect of transformation leadership on the job performance of employees by AMO model. *Journal of the Korea Convergence Society*, 11(1), 41-50.
- Marín, J., & Martínez, J. (2016). Deconstructing AMO framework: A systematic review. *Intangible Capital*, 12(4), 1040-1087.
- Martínez, & Ordoñez. (2021). Análisis del Clima Organizacional en las Cooperativas. Caso: Cooperativa Mushuk Yuyay. Cantón Cañar-Ecuador. *Cienciamatria*, 7(3), 549-571. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.599>
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: el caso de Procter y Gamble*. Babelcube.
- Peña, C., & Díaz, M. (Junio de 2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales* [Tesis de grado, Universidad Pontificia ICAI ICADE Comillas]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/11531/4152>
- Sadiq, M., & Sani, B. (s.f.). Job satisfaction and agripreneurial success of microfinance beneficiary small-scale rice processors in Nigeria's Jigawa state. *Siembra*, 10(1), 1-16. <https://doi.org/10.29166/siembra.v10i1.4064>

- Servan, A., & Verástegui, L. (2019). Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 2(3), 21-55.
- Setiawati, T., & Ariani, I. (2019). Influence of Performance Appraisal Fairness and Job Satisfaction through Commitment on Job Performance. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9(3), 133–151.
- Sica, L. (2019). *Does Microfinance Reduce Poverty? Empirical Evidence from a Linear Regression Study of Microfinance Variables in Central America* [Doctoral dissertation, Northcentral University, San Diego, California].
- Uquillas, A., & Simabaña, B. (2022). Credit Risk, Liquidity Risk And Feedback Effects On Microfinance Institutions: An Empirical Evidence In Ecuador. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 27(4), 225-235.

Autores

Lucía Margoth Moreno Tapia. Docente Investigadora por la Universidad Técnica de Cotopaxi. Ha realizado varias publicaciones enfocadas a las ciencias de la empresa.

Erazo Brito Gonzalo Fabián. Docente a tiempo completo en la Universidad Nacional de Chimborazo. Economista por la Universidad Central del Ecuador, Magister en Economía por la Universidad Tecnológica ECOTEC, Magister en Administración de Empresas por la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Máster en Desarrollo Económico y Política Pública por la Universidad Europea Miguel de Cervantes. Abogado de los Tribunales de la República por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Magister en Derecho Constitucional por la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Licenciado en Ciencias de la Educación mención Ciencias Sociales por la Universidad Tecnológica Equinoccial, Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa por la Universidad Nacional de Loja, Magister en Filosofía mención en Ética, política y sociedad por la Universidad Politécnica Salesiana. Con conocimientos en temas de Educación, Ciencias Sociales, Economía, Administración y Derecho, experiencia en educación superior; procesos académicos–investigativos, acreditación institucional, prácticas preprofesionales, titulación, comisión carrera y vinculación con la sociedad.

Juan Carlos Alarcón Gavilanes. Ingeniero en Comercio Exterior con mención en negociaciones internacionales, Magister en Gestión Empresarial y con Doctorado o PH.D. en Gestión de Empresas, Catedrático de tercer y cuarto nivel, asesor y Consultor administrativo en el sector público como privado.

Carlos Santiago Masaquiza Caiza. Candidato a PhD., en ciencias económicas y empresariales por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Es Magister en Administración de Empresas con mención en finanzas por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE e Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios por la Universidad Técnica de Ambato. Ha sido consultor empresarial y académico por la Universidad Católica de Cuenca y Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ha realizado varias publicaciones científicas en el área de administración de empresas, riesgos financieros, contabilidad y finanzas.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.