

## **Gestión financiera basada en competencias del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio vinculada con la valoración de Empresa Internacionales POREDER S.A. Ecuador**

*Financial management based on human talent competencies and its impact on service quality linked to the valuation of International Companies POREDER S.A. Ecuador*

**Ing. Tapia Montero Leonardo Gabriel**

Universidad Nacional de Chimborazo

leonardo.tapia@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-3328-4710>

Ecuador

**Cejas Martinez Magda Francisca PhD.**

Universidad Nacional de Chimborazo/ Universidad de Carabobo.

magda.cejas@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-0618-3608>

Ecuador

### **Formato de citación APA**

Tapia, L. & Cejas, M. (2026). *Gestión financiera basada en competencias del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio vinculada con la valoración de Empresa Internacionales POREDER S.A. Ecuador*. Revista REG, Vol. 5 (Nº. 1), p. 1343 – 1360.

### **CIENCIA INTERACTIVA**

**Vol. 5 (Nº. 1). Enero – marzo 2026.**

**ISSN: 3073-1259**

Fecha de recepción: 16-03-2026

Fecha de aceptación :25-03-2026

Fecha de publicación:30-03-2026



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la gestión financiera basada en competencias del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio, vinculada con la valoración de la empresa Internacionales Poreder S.A. en el contexto ecuatoriano. Metodológicamente, la investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto con predominio cuantitativo y un complemento cualitativo interpretativo, mediante un diseño no experimental, de alcance descriptivo-correlacional y corte transversal. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta estructurada con escala tipo Likert aplicada al personal de las áreas administrativa y financiera, validada por juicio de expertos y con confiabilidad determinada mediante el Alfa de Cronbach. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable en las variables analizadas, destacándose medias de 2,68 para la gestión financiera y las competencias del talento humano, y de 2,55 para la calidad del servicio. Se identifican fortalezas en los procesos financieros, la toma de decisiones, el control de costos y la atención al cliente; sin embargo, persisten oportunidades de mejora en el fortalecimiento de competencias, la comunicación interna y la consistencia del servicio. En este sentido, se confirma la existencia de una relación directa entre las competencias del talento humano, la eficiencia de la gestión financiera y la calidad del servicio. Se concluye que la gestión financiera basada en competencias constituye un eje estratégico para la generación de valor organizacional, recomendándose la implementación de programas de formación continua y modelos de gestión integrales orientados a fortalecer el desempeño financiero, la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión Financiera; Competencias Del Talento Humano; Calidad Del Servicio; Valoración Empresarial; Desempeño Organizacional.

---

**ABSTRACT**

This study aimed to analyze competency-based financial management of human talent and its impact on service quality, linked to the valuation of the company Internacionales Poreder S.A. in the Ecuadorian context. Methodologically, the research was conducted using a mixed-methods approach with a quantitative component and an interpretive qualitative component, employing a non-experimental, descriptive-correlational, cross-sectional design. Data collection was carried out through a structured Likert-scale survey administered to staff in the administrative and financial areas. The survey was validated by expert judgment and its reliability was determined using Cronbach's alpha. The results show a moderately favorable perception of the variables analyzed, with averages of 2.68 for financial management and human talent competencies, and 2.55 for service quality. Strengths were identified in financial processes, decision-making, cost control, and customer service; however, opportunities for improvement remain in strengthening competencies, internal communication, and service consistency. In this regard, the existence of a direct relationship between human talent competencies, the efficiency of financial management, and service quality is confirmed. It is concluded that competency-based financial management constitutes a strategic axis for generating organizational value, and the implementation of continuous training programs and comprehensive management models aimed at strengthening financial performance, customer satisfaction, and business competitiveness is recommended.

**KEYWORDS:** Financial Management; Human Talent Competencies; Service Quality; Business Valuation; Organizational Performance.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de globalización, competitividad y transformación organizacional, la gestión financiera ha dejado de concebirse exclusivamente como un conjunto de técnicas orientadas al control de recursos económicos, y ha pasado a convertirse en un proceso estratégico integrado que depende-en gran medida- de las competencias del talento humano que la ejecuta. En este sentido, las organizaciones reconocen que la eficiencia financiera, la sostenibilidad y la generación de valor no solo están determinadas por estructuras contables o decisiones de inversión, sino por las capacidades, habilidades y comportamientos del talento humano, los mismos que son responsables de la planificación, ejecución y control financiero (Chali, B. D., & Lakatos, V. ,2024, Chiavenato, 2020; Kaplan & Norton, 2004).

De esta manera la gestión financiera basada en competencias se fundamenta en la alineación entre los conocimientos técnicos, las habilidades, las actitudes éticas y las capacidades estratégicas del talento humano con los objetivos financieros de la organización. Este enfoque permite optimizar la toma de decisiones, fortalecer el control interno y mejorar la asignación eficiente de los recursos, generando impactos positivos tanto en el desempeño económico como en la percepción del valor organizacional (Alles, 2018; Guerras & Navas, 2019). Desde esta perspectiva, las competencias financieras del personal se convierten en un activo intangible clave para la creación de valor empresarial.

Paralelamente, cabe señalar que la calidad del servicio se ha consolidado como una variable estratégica estrechamente vinculada al desempeño financiero y a la valoración de las empresas, especialmente en organizaciones que operan en entornos competitivos y orientados al cliente. Así entonces en el marco de la literatura se sostiene que una gestión financiera eficaz, que este sustentada en competencias sólidas del talento humano, incide directamente en la capacidad de las empresas para garantizar servicios oportunos, confiables y alineados con las expectativas de los usuarios, fortaleciendo la satisfacción, la lealtad y la reputación corporativa (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988; Grönroos, 2015).

Por tanto la calidad del servicio no debe analizarse de forma aislada, sino más bien, como el resultado de procesos internos eficientes, decisiones financieras estratégicas y una gestión del talento humano que considere las competencias y el desempeño idóneo. Por tanto, una adecuada articulación entre gestión financiera y competencias laborales contribuye a mejorar los indicadores de servicio, optimizar costos operativos y fortalecer la percepción del valor de la empresa en el mercado, aspectos

estos que inciden directamente en su valoración económica y competitiva (Gichuhi, P., et al. 2025; Porter, 2008; Fernández, 2020).

En el contexto ecuatoriano, las empresas enfrentan desafíos significativos relacionados con la eficiencia financiera, la profesionalización del talento humano y la mejora continua de la calidad del servicio, factores determinantes para su sostenibilidad y crecimiento. En este marco, resulta pertinente analizar la relación existente entre la gestión financiera basada en competencias del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio, considerando su vinculación con la valoración empresarial en organizaciones reales del entorno productivo nacional, como la empresa Internacionales Poreder S.A..

Por lo expuesto, el presente estudio se propone como objetivo analizar la gestión financiera basada en competencias del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio vinculada con la valoración de la empresa Internacionales Poreder S.A. – Ecuador.

Con este análisis se podrá evidenciar de forma empírica la contribución al fortalecimiento de modelos de gestión integral, los mismos que estarán orientados a la mejora del desempeño financiero, la calidad del servicio y la creación de valor organizacional, aportando tanto al ámbito académico como al sector empresarial. Cabe destacar que en organizaciones que compiten por eficiencia, permanencia y reputación, la gestión financiera requiere que el talento humano responsable del área posea y aplique de forma coherente conocimientos técnicos, habilidades analíticas, actitudes éticas y capacidades estratégicas alineadas con los objetivos financieros corporativos (Alles, 2018; COSO, 2013). Sin embargo, cuando esa alineación es débil o inexistente, se generan brechas en el ciclo financiero (planificación–ejecución–control–mejora) que terminan afectando la calidad del servicio entregado al cliente y, en consecuencia, la percepción de valor del negocio (Parasuraman et al., 1988; Heskett et al., 1994).

En el caso de POREDER S.A., los registros y perfiles públicos consultados generalmente la ubican en Guayaquil y la asocian al nombre comercial “AMERICAN CLASSICS”, no obstante, adicionalmente, existen plataformas que la describen en el sector comercial de venta al por menor de prendas, calzado y artículos de cuero; aunque también aparece descrita en un perfil corporativo como vinculada a actividades inmobiliarias, sin embargo, esta divergencia en fuentes abiertas no invalida el análisis, pero sí evidencia la necesidad de precisión organizacional en la información corporativa; y, sobre todo, refuerza que la gestión financiera, para sostener la creación de valor, debe operar con datos consistentes, controles internos y decisiones basadas en competencias (COSO, 2013).

Una de las principales problemáticas identificadas en la gestión financiera organizacional se relaciona con las deficiencias en los conocimientos técnicos del talento humano, especialmente en áreas clave como el costeo, la elaboración y control presupuestario, el análisis de estados financieros, así como la gestión de la liquidez y del capital de trabajo. Estas limitaciones técnicas restringen la capacidad del personal para planificar de manera eficiente, evaluar escenarios financieros y anticipar riesgos, lo que debilita la toma de decisiones oportunas y fundamentadas, afectando la estabilidad económica de la organización (COSO, 2013).

De manera complementaria, se evidencia la falta de habilidades analíticas, entendidas como la capacidad para interpretar y relacionar información financiera y operativa, tales como tendencias de ventas, niveles de rentabilidad por líneas de servicio o eficiencia de los procesos internos. Esta carencia limita el uso estratégico de la información disponible y reduce la posibilidad de adoptar decisiones basadas en evidencia objetiva, generando respuestas reactivas en lugar de proactivas frente a los desafíos del entorno competitivo (Kaplan & Norton, 2004).

Asimismo, el debilitamiento de las actitudes éticas y de la cultura de control interno constituye un factor crítico dentro de la problemática analizada, por tanto, la ausencia de principios éticos consolidados y de mecanismos efectivos de control incrementa los riesgos de discrecionalidad en la gestión, la ocurrencia de errores no detectados, inconsistencias en los reportes financieros y vulnerabilidades frente a prácticas indebidas o incumplimientos normativos. Esta situación compromete la confiabilidad de la información financiera, factor clave para la dirección y sostenibilidad de la empresa (COSO, 2013).

A ello se le suma una limitada capacidad estratégica del talento humano, reflejada en la dificultad para articular las decisiones financieras con los objetivos organizacionales de largo plazo, tales como el crecimiento sostenido, la eficiencia operativa, la mejora de la experiencia del cliente y el posicionamiento competitivo. Cuando las decisiones de inversión y gasto no guardan coherencia con la estrategia institucional, se genera una desconexión entre los recursos financieros utilizados y el valor que la empresa entrega al mercado, debilitando su desempeño global (Heskett et al., 1994).

Como consecuencia directa de estas causas, se manifiestan debilidades financieras, caracterizadas por presupuestos poco realistas, sistemas de control interno frágiles, decisiones de gasto e inversión con escaso sustento técnico y una limitada capacidad para sostener procesos operativos críticos. Estas debilidades afectan la racionalidad económica de la organización y aumentan su exposición al riesgo financiero (COSO, 2013).

En el ámbito operativo, dichas debilidades inciden negativamente en la calidad del servicio, ya que las fallas en planificación y control generan un incremento de experiencias negativas para el cliente, tales como incumplimientos, demoras en la atención, variabilidad en el servicio y dificultades en la gestión de reclamos. Estos factores deterioran dimensiones fundamentales de la calidad percibida, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles del servicio (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

La disminución de la calidad del servicio conlleva, a su vez, una reducción en los niveles de satisfacción y lealtad del cliente, afectando la intención de recompra, la recomendación y la reputación corporativa. Esta situación impacta de manera directa en los ingresos futuros y en la estabilidad de los flujos de caja, elementos esenciales para la sostenibilidad financiera de la empresa (Heskett et al., 1994).

Estos efectos convergen en una afectación de la valoración empresarial, dado que la inestabilidad de los ingresos, el incremento del riesgo operativo y la menor confiabilidad de la información financiera deterioran los fundamentos que sustentan el valor económico de la organización. En este escenario, aumenta la percepción de incertidumbre, se reduce el desempeño esperado y se incrementa el riesgo asociado a la empresa, comprometiendo su competitividad y proyección en el mercado (Fernández, 2020).

### **MÉTODOS MATERIALES**

La investigación se estructura bajo un enfoque mixto con predominio cuantitativo y un componente cualitativo interpretativo. Se asume un componente cuantitativo porque se recolectan datos mediante encuesta aplicada al personal que labora en las áreas administrativa y financiera de la empresa, con el propósito de medir percepciones y prácticas asociadas a la gestión financiera basada en competencias y su incidencia en la calidad del servicio. Este enfoque permite transformar percepciones en variables observables y analizables estadísticamente (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018; Creswell & Creswell, 2018).

De manera complementaria, se incorpora un componente cualitativo en la medida en que el análisis requiere interpretar el sentido de las respuestas, identificar patrones de significado y comprender cómo se articulan las competencias, la lógica financiera y la calidad del servicio en la dinámica organizacional. En investigaciones de tipo mixto, la interpretación cualitativa se integra para profundizar la explicación de resultados y dotar de contexto a los hallazgos numéricos (Creswell & Plano Clark, 2018; Flick, 2018).

En este sentido, el diseño es no experimental, dado que las variables no se manipulan deliberadamente; en su lugar, se observan tal como se presentan en su contexto real (empresa) y en un momento determinado. En este tipo de diseño, el investigador no introduce tratamientos ni controla condiciones, sino que analiza relaciones y tendencias a partir de datos obtenidos en el entorno natural del fenómeno (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018; Kerlinger & Lee, 2000). Por lo tanto, la gestión financiera basada en competencias, la calidad del servicio y su vínculo con la valoración empresarial se estudian desde las percepciones y evidencias reportadas por los actores organizacionales, sin intervención.

Cabe mencionar que el estudio tiene un alcance descriptivo–correlacional: descriptivo, porque caracteriza el estado de la gestión financiera por competencias y la calidad del servicio; y correlacional, porque examina la incidencia o asociación entre dichas variables en el contexto de la organización (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018). La temporalidad es transversal, al recolectarse la información en un solo corte temporal, adecuado cuando se busca diagnosticar un fenómeno en un periodo específico y analizar relaciones entre variables en ese momento (Creswell & Creswell, 2018).

La unidad de análisis de este estudio responde a los empleados del área administrativa y financiera de Internacionales Poreder S.A., en tanto actores vinculados directamente a procesos de gestión financiera, control y soporte de servicio. No obstante, el estudio incorpora un componente documental, debido a que se apoya en la revisión sistemática de literatura científica y documentos institucionales disponibles (p. ej., normativa interna, manuales, informes de procesos o lineamientos de servicio, si se dispone de ellos). Cabe destacar que la investigación documental permite construir el sustento conceptual, delimitar dimensiones e indicadores, y fortalecer la validez teórica del instrumento de medición (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018; Bowen, 2009).

En el caso de este estudio la técnica elegida para la recolección de datos es la encuesta, implementada mediante un cuestionario estructurado con ítems tipo Likert (por ejemplo, 1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo). Este tipo de medición es pertinente para captar percepciones y niveles de acuerdo sobre competencias, prácticas financieras y calidad del servicio, facilitando el tratamiento estadístico posterior (Likert, 1932; Hernández Sampieri & Mendoza, 2018). Se destaca así mismo que la encuesta fue estructurada en el ámbito de la variable de gestión financiera basada en competencias del talento humano que implica el reconocimiento del alcance en conocimientos técnicos, habilidades analíticas, actitudes éticas y capacidades estratégicas. De igual manera lo correspondiente a la calidad del servicio atendiendo, las

dimensiones de calidad percibida asociadas a fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, adaptadas al contexto organizacional.

Para asegurar la validez de contenido, el instrumento se sometió a 3 especialistas en el área específica del estudio quienes evaluaron la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems con las dimensiones e indicadores. La validez por expertos se define como una práctica ampliamente utilizada para respaldar la calidad del instrumento antes de su aplicación (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

Así mismo, se procedió a generar la confiabilidad del cuestionario estimándose mediante el Alfa de Cronbach, la misma que fue adecuada para escalas tipo Likert y útil verificando la consistencia interna del instrumento y aceptándose comúnmente aquellos valores cercanos o superiores a 0.70 como referencia operativa en ciencias sociales (Cronbach, 1951; Tavakol & Dennick, 2011).

Con respecto al componente cuantitativo, los datos se procesaron a través de la estadística descriptiva, es decir frecuencias, porcentajes, medias y desviación estándar por dimensión e indicador.

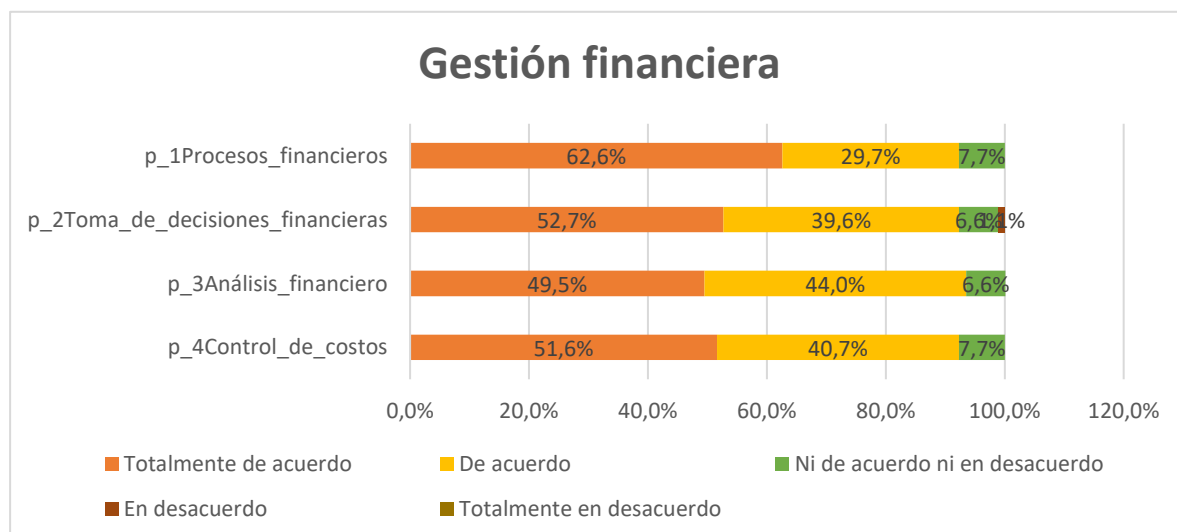
En el componente cualitativo, se realizaron interpretaciones analíticas de aquellas respuestas recogidas por los consultados, organizando significados por categorías vinculadas a competencias y calidad del servicio. Una vía metodológica estándar para este propósito fue el análisis de contenido que estuvo orientado a identificar temas recurrentes y explicar resultados desde el contexto organizacional (Bardin, 2016). Esta integración permitió que los hallazgos estadísticos se complementen con argumentos interpretativos sobre por qué ciertas competencias se relacionan con la calidad del servicio y con el desempeño organizacional.

Una vez aplicada la encuesta al personal vinculado a las áreas administrativas y financieras de la empresa Internacionales Poreder S.A., se procedió al análisis estadístico descriptivo de la variable competencias del talento humano. Los resultados obtenidos reflejan una media de 2,68 y una desviación estándar de 1,769, lo que permite identificar una tendencia moderadamente favorable en la percepción de los colaboradores respecto al desarrollo de competencias vinculadas con la gestión financiera y la calidad del servicio dentro de la organización. Estos resultados evidencian que las capacidades del personal, la capacitación por competencias, la claridad en la asignación de funciones y la comunicación interna constituyen elementos relevantes en la dinámica organizacional, aunque con niveles de variabilidad en las respuestas que sugieren la existencia de oportunidades de fortalecimiento en el desarrollo integral del talento humano.

En relación con la variable gestión financiera, los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada al personal de la empresa Internacionales Poreder S.A. muestran una media de 2,68 y una desviación estándar de 1,769, lo que evidencia una percepción moderadamente favorable respecto a las prácticas financieras implementadas dentro de la organización. Estos resultados sugieren que los procesos financieros, la toma de decisiones, el análisis financiero y el control de costos son reconocidos por los colaboradores como componentes relevantes dentro de la dinámica organizacional, aunque con ciertos niveles de variabilidad en las respuestas.

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para realizar el análisis de los resultados fue necesario vincular la interpretación de la P1, la cual hace referencia a que realmente la empresa dispone de procesos financieros formalizados, documentados y estandarizados, que permiten una gestión eficiente, transparente y sostenible de los recursos financieros., la P2 referencia las decisiones relacionadas con la gestión financiera se toman de manera oportuna, planificada y sustentada en información técnica confiable, la P3, destaca si empresa realiza análisis financieros que respalden de forma efectiva la toma de decisiones gerenciales y la P4 identifica si el control de costos aplica de manera sistemática en los distintos procesos, estos resultados se ven identificados y reflejados en el grafico 1:



Fuente: Elaboración Propia

El análisis de los indicadores específicos revela que el ítem procesos financieros registra un 62,6 % de respuestas en la categoría “totalmente de acuerdo” y un 29,7 % en “de acuerdo”, lo que indica que la mayoría de los encuestados percibe que los procesos financieros de la empresa se desarrollan de manera adecuada. Asimismo, el indicador toma de decisiones financieras presenta un 52,7 % de “totalmente de acuerdo” y un 39,6 % de “de acuerdo”, evidenciando que las decisiones

relacionadas con la gestión de recursos económicos se consideran pertinentes dentro de la organización.

De igual manera, el indicador análisis financiero alcanza un 49,5 % de “totalmente de acuerdo” y un 44,0 % de “de acuerdo”, mientras que el control de costos presenta un 51,6 % de “totalmente de acuerdo” y un 40,7 % de “de acuerdo”, lo que demuestra que los encuestados reconocen la importancia de estas prácticas para garantizar la eficiencia financiera de la empresa. Estos resultados se encuentran en concordancia con lo planteado por Kaplan y Norton (2004), quienes destacan que la gestión financiera efectiva requiere integrar procesos de análisis, control y toma de decisiones estratégicas que permitan transformar los recursos organizacionales en resultados sostenibles.

Asimismo, desde la perspectiva del marco de control interno COSO (2013), una adecuada gestión financiera se sustenta en la existencia de procesos estructurados, mecanismos de control y capacidades analíticas del talento humano que faciliten la toma de decisiones basadas en información confiable. En este sentido, los resultados obtenidos permiten inferir que la empresa presenta una base organizacional que favorece el desarrollo de prácticas financieras orientadas a la eficiencia y al fortalecimiento de la calidad del servicio, lo que contribuye a mejorar la percepción del valor empresarial en el entorno competitivo. En relación con la variable competencias del talento humano, los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada al personal de la empresa Internacionales Poreder S.A. evidencian una media de 2,68 y una desviación estándar de 1,769, lo que refleja una percepción moderadamente favorable respecto al nivel de desarrollo de competencias del personal en la organización. Estos resultados indican que las capacidades profesionales, la capacitación basada en competencias, la claridad en la asignación de funciones y la comunicación interna son reconocidas por los colaboradores como elementos relevantes para el desempeño organizacional y para el fortalecimiento de los procesos financieros y de servicio.

De igual manera la categoría/variable que se muestra en el gráfico 2 con respecto a las Competencias del Talento Humano, muestra los resultados obtenidos en la P.5 hace referencia al personal si el mismo posee los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones, la P6, si la empresa promueve la formación por competencias de manera continua para fortalecer las competencias del talento humano, P.7 indica si los empleados de la empresa conocen claramente sus responsabilidades y los objetivos de su área de trabajo y P.8 busca conocer si existe una comunicación interna efectiva entre los miembros de la empresa que facilita la coordinación entre las diferentes áreas, mismas que se manifiestan en el grafico 2

Gráfico 2: Competencias del Talento Humano.

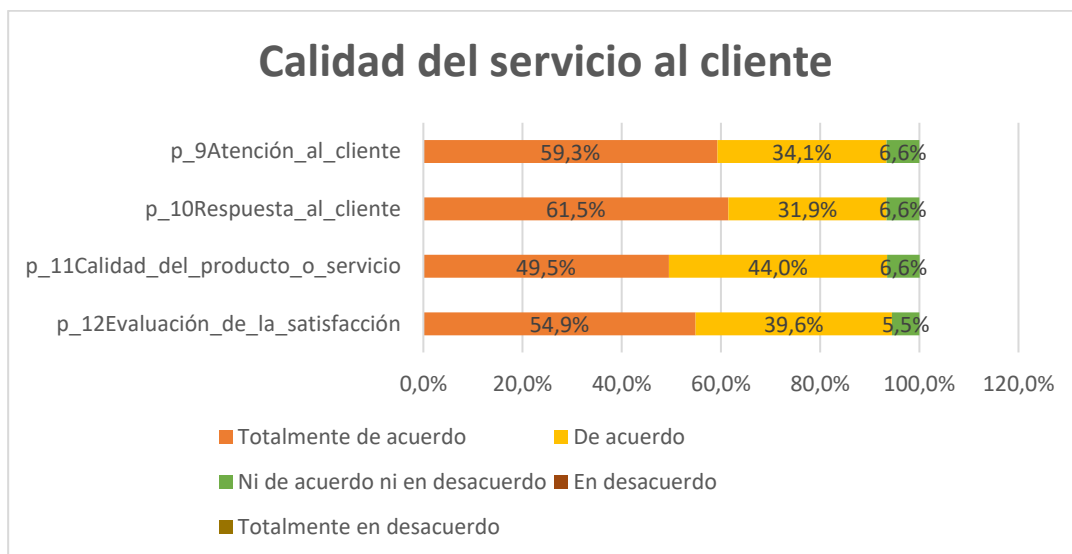


Fuente: Elaboración Propia (2026)

De manera más específica, los resultados gráficos muestran que la mayoría de los encuestados manifiestan posiciones de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” en los ítems relacionados con las capacidades del personal, la capacitación por competencias, la claridad de funciones y la comunicación interna, lo que indica que estas dimensiones son percibidas como factores que contribuyen al desempeño organizacional. No obstante, la presencia de respuestas neutrales en algunos indicadores sugiere la necesidad de fortalecer programas de formación y mecanismos de comunicación organizacional que permitan consolidar las competencias del talento humano como un elemento estratégico dentro de la gestión financiera y de la calidad del servicio en la empresa.

Seguidamente con respecto a la calidad del servicio al cliente, se consideraron las P.9 la misma que plantea sobre la atención brindada al cliente se caracteriza por la amabilidad, profesionalismo y respeto, la P.10, plantea si la empresa responde de manera oportuna y eficaz a las necesidades y requerimientos de los clientes., la P. 11 si los productos o servicios entregados cumplen con los estándares de calidad esperados por los clientes y la P.12, establece si la empresa implementa mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente y mejorar el servicio. Los resultados se reflejan en el grafico Nro.3

Gráfico Nro. 3 Calidad del Servicio al Cliente



Fuente: Elaboración Propia (2026)

De esta manera, se visualiza la relación con la variable calidad del servicio al cliente, los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada al personal de la empresa Internacionales Poreder S.A. evidencian una media de 2,55 y una desviación estándar de 1,662, lo que refleja una percepción moderadamente favorable respecto al nivel de calidad del servicio proporcionado por la organización. Estos resultados sugieren que, aunque existe una valoración positiva de las prácticas relacionadas con la atención al cliente, aún se observan espacios de mejora en algunos componentes del servicio.

El análisis de los indicadores específicos muestra que el ítem atención al cliente presenta un 59,3 % de respuestas en la categoría “totalmente de acuerdo” y un 34,1 % en “de acuerdo”, evidenciando una percepción positiva sobre la disposición del personal para brindar un servicio adecuado. De manera similar, el indicador respuesta al cliente alcanza un 61,5 % de “totalmente de acuerdo” y un 31,9 % de “de acuerdo”, lo que refleja que la capacidad de respuesta constituye una fortaleza dentro de la dinámica organizacional. Asimismo, el indicador calidad del producto o servicio presenta un 49,5 % de “totalmente de acuerdo” y un 44,0 % de “de acuerdo”, mientras que la evaluación de la satisfacción del cliente registra un 54,9 % de “totalmente de acuerdo” y un 39,6 % de “de acuerdo”, lo que evidencia una valoración positiva del seguimiento que realiza la empresa respecto a la percepción de sus clientes.

Estos resultados se relacionan con el modelo de calidad del servicio propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes plantean que dimensiones como la capacidad de

respuesta, fiabilidad y atención al cliente constituyen factores determinantes para la satisfacción del usuario. De igual manera, Grönroos (2015) sostiene que la calidad del servicio es el resultado de la interacción entre procesos organizacionales eficientes y el desempeño del talento humano, lo cual coincide con los hallazgos del estudio al evidenciar que las prácticas internas de gestión influyen directamente en la percepción del servicio brindado. En este sentido, los resultados permiten inferir que la calidad del servicio en la empresa se encuentra asociada a las competencias del talento humano y a la manera en que estas se articulan con la gestión financiera y los procesos organizacionales, reforzando la importancia de fortalecer las capacidades del personal como un elemento estratégico para mejorar la experiencia del cliente y el valor organizacional.

### DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el presente estudio permiten evidenciar que la gestión financiera basada en competencias del talento humano constituye un elemento relevante para el fortalecimiento de la calidad del servicio y la generación de valor organizacional en la empresa Internacionales Poreder S.A. Desde la perspectiva empírica, las valoraciones favorables obtenidas en las variables analizadas reflejan que los colaboradores reconocen la importancia de los procesos financieros, las competencias profesionales y la calidad del servicio como componentes interrelacionados dentro de la dinámica organizacional.

En relación con la gestión financiera, los resultados evidencian una percepción positiva respecto a los procesos financieros, la toma de decisiones, el análisis financiero y el control de costos. Estos hallazgos se encuentran en concordancia con los planteamientos de Kaplan y Norton (2012), quienes sostienen que las organizaciones requieren integrar procesos financieros con capacidades estratégicas y analíticas para lograr una gestión eficiente de los recursos. De igual manera, el marco de control interno COSO (2013) destaca que la eficacia de la gestión financiera depende de la existencia de estructuras organizacionales que permitan fortalecer los mecanismos de control, la confiabilidad de la información financiera y la toma de decisiones basada en datos.

Por otra parte, los resultados obtenidos en la variable competencias del talento humano muestran que los colaboradores perciben como relevantes las capacidades profesionales, la capacitación por competencias, la claridad en las funciones y la comunicación interna dentro de la organización. Estos hallazgos coinciden con la perspectiva de Chiavenato (2020) y Alles (2018), quienes plantean que el desarrollo de competencias laborales constituye un factor clave para mejorar el desempeño organizacional y la eficiencia de los procesos administrativos y financieros. En este sentido, el talento humano no solo cumple una función operativa, sino que se configura como un recurso

estratégico capaz de generar ventajas competitivas sostenibles cuando sus competencias se alinean con los objetivos organizacionales.

En cuanto a la calidad del servicio al cliente, los resultados evidencian valoraciones favorables en dimensiones como la atención al cliente, la capacidad de respuesta, la calidad del producto o servicio y la evaluación de la satisfacción del cliente. Estos resultados se encuentran alineados con el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual plantea que la calidad del servicio depende de la percepción del cliente respecto a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles del servicio. De igual manera, Grönroos (2015) sostiene que la calidad del servicio es el resultado de la interacción entre los procesos organizacionales y el desempeño del talento humano, lo cual coincide con los resultados obtenidos en el estudio al evidenciar que las competencias del personal influyen directamente en la experiencia del cliente.

Adicionalmente, los hallazgos permiten confirmar que la articulación entre gestión financiera, competencias del talento humano y calidad del servicio contribuye al fortalecimiento de la valoración empresarial. En este sentido, Porter (2008) plantea que la competitividad organizacional se sustenta en la capacidad de las empresas para integrar recursos, procesos y capacidades internas orientadas a la creación de valor. De manera complementaria, Fernández (2020) destaca que la valoración empresarial depende no solo de indicadores financieros tradicionales, sino también de factores intangibles como la eficiencia organizacional, la calidad del servicio y el capital humano.

En consecuencia, los resultados del estudio permiten afirmar que la gestión financiera basada en competencias del talento humano no solo mejora la eficiencia de los procesos financieros, sino que también fortalece la calidad del servicio y la percepción de valor organizacional, consolidando un modelo de gestión integral orientado al desempeño, la competitividad y la sostenibilidad empresarial.

### **CONCLUSIONES**

Los resultados obtenidos permiten concluir que la gestión financiera basada en competencias del talento humano constituye un elemento determinante para el fortalecimiento de la calidad del servicio y la generación de valor organizacional en la empresa Internacionales Poreder S.A.. El análisis de los datos evidencia que los colaboradores reconocen la importancia de los procesos financieros, la toma de decisiones, el análisis financiero y el control de costos como componentes esenciales para garantizar una gestión eficiente de los recursos. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Kaplan y Norton (2004), quienes sostienen que la gestión estratégica de los recursos financieros requiere procesos organizacionales integrados capaces de transformar las capacidades internas en resultados sostenibles.

Asimismo, se concluye que las competencias del talento humano representan un factor clave para el desempeño organizacional, particularmente en lo relacionado con el desarrollo de capacidades profesionales, la capacitación basada en competencias, la claridad en la asignación de funciones y la comunicación interna. Los resultados reflejan una percepción moderadamente favorable respecto a estas dimensiones, lo que permite inferir que el capital humano constituye un activo intangible estratégico para el fortalecimiento de la gestión financiera. Este resultado guarda relación con los planteamientos de Chiavenato (2020) y Alles (2018), quienes destacan que el desarrollo de competencias laborales contribuye directamente a mejorar la eficiencia de los procesos organizacionales y la toma de decisiones.

En cuanto a la calidad del servicio al cliente, los resultados evidencian una valoración positiva de aspectos como la atención al cliente, la capacidad de respuesta, la calidad del producto o servicio y la evaluación de la satisfacción del cliente. Estos hallazgos permiten afirmar que las prácticas internas de gestión y las competencias del talento humano influyen directamente en la percepción del servicio brindado por la organización. En este sentido, los resultados se relacionan con el modelo de calidad del servicio propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y con el enfoque de Grönroos (2015), quienes sostienen que la calidad del servicio es el resultado de la interacción entre procesos organizacionales eficientes y el desempeño del personal que interactúa con el cliente.

De manera general, el estudio permite concluir que existe una relación significativa entre la gestión financiera basada en competencias del talento humano y la calidad del servicio, lo cual incide directamente en la valoración empresarial y en la competitividad organizacional. Cuando la empresa fortalece las competencias técnicas, analíticas, éticas y estratégicas de su talento humano, se generan mejores condiciones para la toma de decisiones financieras, la optimización de recursos y la mejora continua del servicio ofrecido al cliente.

Así entonces, se concluye que el fortalecimiento de las competencias del talento humano en el ámbito financiero debe ser considerado un eje estratégico para el desarrollo organizacional, ya que contribuye no solo a mejorar la eficiencia de los procesos internos, sino también a incrementar la satisfacción del cliente y a consolidar la percepción de valor de la empresa en el mercado. En este sentido, resulta pertinente que las organizaciones impulsen programas de formación continua, mecanismos de control interno y estrategias de gestión basadas en competencias, orientadas a consolidar un modelo de gestión integral que articule talento humano, desempeño financiero y calidad del servicio, tal como lo plantean Porter (2008) y Fernández (2020) en relación con la generación de valor empresarial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2018). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias (3.ª ed.). Granica.
- Bardin, L. (2016). Análisis de contenido. Ediciones Akal.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano (4.ª ed.). McGraw-Hill.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Fernández, P. (2020). Valoración de empresas: Cómo medir y gestionar el valor. Ediciones Deusto.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE.
- Grönroos, C. (2015). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (4th ed.). Wiley.
- Guerras, L. A., & Navas, J. E. (2019). *La dirección estratégica de la empresa: Teoría y aplicaciones* (6.ª ed.). Civitas.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Strategy maps: Converting intangible assets into tangible outcomes*. Harvard Business School Press.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Wadsworth.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Porter, M. E. (2008). The five competitive forces that shape strategy. *Harvard Business Review*.

Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55.

Chali, B. D., & Lakatos, V. (2024).

The Impact of Human Resource Management on Financial Performance: A Systematic Review in Cooperative Enterprises.

*Journal of Risk and Financial Management*, 17(10), 439.

<https://doi.org/10.3390/jrfm17100439>

Gichuhi, P., et al. (2025).

Financial Management Competence and SME Performance. *South Asian Journal of Social Studies and Economics* Volume 22, Issue 4, Page 86-103, 2025; Article no.SAJ SSE.132904. ISSN: 2581-821X

**CONFLICTO DE INTERÉS:**

*Los autores declaran que no existen conflicto de interés posibles*

**FINANCIAMIENTO**

*No existió asistencia de financiamiento de parte de pares externos al presente artículo.*

**NOTA:**

*El artículo no es producto de una publicación anterior.*