

UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

EXTENSIÓN EL CARMEN



Uleam
Extensión El Carmen

CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la calidad para mejorar el desarrollo financiero de las PYMES de Santo

Domingo

AUTOR:

Delgado Toapanta Katherine Elizabeth

TUTOR:

Ing. Benalcázar Paladines Mónica Elizabeth, PDH

El Carmen, 2026 (1)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-01-F+04
	CERTIFICADO DEL TUTOR	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Extensión El Carmen de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

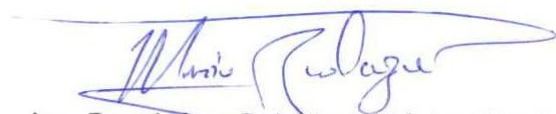
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Katherine Elizabeth Delgado Toapanta, legalmente matriculado/a en la carrera de Auditoría y Control de Gestión, período académico 2025-2026, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es "Gestión de calidad para mejorar el desarrollo financiero de las Pymes de Santo Domingo".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

El Carmen, 30 de julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Benalcázar Paladines Mónica Elizabeth
Docente Tutor(a)
Área: Auditoría y Control de Gestión

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

EXTENSIÓN EL CARMEN

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Trabajo de Titulación con modalidad Proyecto Integrador, titulado "Gestión de la calidad para mejorar el desarrollo financiero de las PYMES de Santo Domingo", cuya autora es Katherine Elizabeth Delgado Toapanta, de la Carrera de Auditoría y Control de Gestión, y como Tutora de Trabajo de Titulación, la Ing. Mónica Elizabeth Benalcázar Paladines, Mgtr.

El Carmen, 28 de agosto de 2026

Ing. Martha Margarita Minaya Macías, Mgtr.
Presidente del tribunal de titulación

Ing. Milton Geovanny Zambrano Rivera, Mgtr.
Miembro del tribunal de titulación

Ing. Richard Ferrnando Hurtado Guevara, Mgtr.
Miembro del tribunal de titulación



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de este proyecto de Titulación: **"Gestión de la calidad para mejorar el desarrollo financiero de las PYMES de Santo Domingo"** corresponde exclusivamente a **Katherine Elizabeth Delgado Toapanta** con C.I 2350886574 y los derechos patrimoniales del mismo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

El Carmen – Manabí

Autor

Katherine Elizabeth Delgado Toapanta
C.I 2350886574



DEDICATORIA

A Dios, a mi madre, por darme la fortaleza y sabiduría necesarias para culminar esta etapa de mi formación profesional. Gracias por su amor incondicional, esfuerzo constante, su apoyo y por siempre estar a mi lado en cada decisión que he tomado a lo largo de mi vida académica. Su sacrificio y ejemplo han sido fuente de motivación para cumplir mis metas y objetivos.

A mi hermano, por ser mi motivación diaria y por creer en mi incluso en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión El Carmen, por brindar los conocimientos y las herramientas necesarios para mi formación profesional. A mi tutora de tesis, Ing. Mónica Benalcázar por su guía, paciencia y valiosos aportes durante todo el proceso de elaboración de este trabajo de investigación.

A los docentes de la carrera de Auditoría y Control de Gestión, por compartir sus conocimientos y experiencia, los cuales han sido fundamentales en mi desarrollo académico. A las PYMES del cantón Santo Domingo que formaron parte de este estudio, por su colaboración y disposición en la recolección de datos e información.

A mi mami Sra. Melida Toapanta, mi hermano Alexander Delgado, mi familia y amigos por su constante apoyo y sus palabras de aliento en cada etapa de este proceso.

A todas las personas que, indirectamente y directamente, contribuyeron a la culminación de este trabajo de titulación.

ÍNDICE

PORTADA.....	I
CERTIFICADO	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	VII
ÍNDICE	VII
INTRODUCCIÓN	XIII
RESUMEN	XV
CAPÍTULO I	0
1. Marco Teórico	0
1.1. Definición de Gestión de la Calidad	0
1.1.1. Principios de la Gestión de Calidad.....	1
1.1.2. Modelos de Gestión de la Calidad.....	1
Modelo ISO 9001:2015.....	1
Modelo europeo de excelencia EFQM	2

1.1.3. El Ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar	3
<i>Origen y Fundamentos del Ciclo planificar, verificar y actuar</i>	<i>3</i>
<i>Aplicaciones del ciclo PHVA en las organizaciones</i>	<i>4</i>
1.2. Desarrollo Financiero	5
1.2.1. Indicadores de Desarrollo Financiero.....	6
<i>Importancia.....</i>	<i>6</i>
<i>Principales Indicadores Financieros</i>	<i>7</i>
1.2.2. Estrategias Financieras	8
<i>Estrategias financieras de las pequeñas y medianas empresas</i>	<i>8</i>
CAPÍTULO II	10
2. Diagnóstico o Estudio de Campo	10
2.1. Generalidades de las PYMES	10
2.2. Clasificación y Características de las PYMES	11
2.3. Metodología Empleada	11
2.4. Población y Muestra	13
2.5. Técnicas	14
2.5.1. Análisis y Resultados de Alfa Cronbach	15
2.6. Diagnostico situacional de las pequeñas y medianas empresas.....	15

2.6.1. Análisis y resultados estadísticos obtenidos de cada pregunta de los instrumentos	15
2.6.2. Análisis de Correlación de Spearman.....	19
CAPITULO III.....	21
3. Propuesta.....	21
3.1. Título	21
3.2. Introducción	21
3.3. Justificación.....	21
3.4. Objetivos	22
3.4.1. General.....	22
3.4.2. Específicos	22
3.5. Base Legal	22
3.6. Desarrollo de la Propuesta	23
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	56

Índice de Ilustraciones

1 Fuente (Gemini IA, 2026). Elaborado por el autor.	24
2 Fuente: Elaborado por el autor a partir de resultados obtenidos de SPSS	16
3 Fuente: Elaborado por el autor a partir de datos obtenidos de SPSS.....	18

Índice de Tablas

1 Fuente: (INEC, 2020). Elaborado por el autor.	25
2 Fuente: Aplicación de herramientas de campo. Elaborado por el autor.	13
3 Fuente: Elaborado por el autor.....	29
4 Fuente: Elaborado por el autor a partir de los resultados obtenidos en SPSS, sobre una muestra de 265 PYMES.	29
5 Fuente: Elaborado por el autor a partir de los resultados obtenidos en SPSS, sobre las 15 preguntas del instrumento 1.....	30
6 Fuente: Elaborado por el autor a partir de los resultados obtenidos en SPSS, sobre las 15 preguntas del instrumento 2.	32
7 Fuente: Elaborado por el autor a partir de los resultados obtenidos en SPSS.	34
8 Fuente: Elaborado por el autor a partir de los resultados obtenidos en SPSS.	34
9 Fuente: Elaborado por el autor.....	46
10 Fuente: Elaborado por el autor.....	49
11 Fuente: Elaborado por el autor.....	50
12 Fuente: Elaborado por el autor.....	36
13 Fuente: Elaborado por el autor.....	39
14 Fuente: Elaborado por el autor.....	40
15 Fuente: Elaborado por el autor.....	41
16 Fuente: Elaborado por el autor.....	42
17 Fuente: Elaborado por el Autor	43

18 Fuente: Elaborado por el autor.....	44
19 Fuente: Elaborado por el autor.....	45
20 Fuente: Elaborado por el Autor	47
21 Fuente: Elaborado por el autor.....	49

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, la gestión de la calidad se ha consolidado como un elemento estratégico para fortalecer la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones; se la define como el conjunto de actividades orientadas a garantizar que los productos y servicios cumplan con estándares previamente establecidos y que satisfagan las necesidades de los clientes durante las etapas de su ciclo de vida. Esto adquiere especial relevancia en las pequeñas y medianas empresas, al ser consideradas las bases del desarrollo económico de la mayoría de los países, al aportar aproximadamente el 50% del Producto Interno Bruto mundial (Antonio, 2019).

En Ecuador, las pequeñas y medianas empresas constituyen un sector fundamental para el crecimiento económico y la generación de empleo. La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se caracteriza por su sector productivo y por la predominancia de pequeñas y medianas empresas. De acuerdo con El Diario (2025), la provincia registra 1.768 empresas, de las cuales el 97 % corresponde a pequeñas empresas con menos de 50 trabajadores, lo que refleja el importante papel que desempeñan los negocios familiares y locales en el desarrollo económico.

El desarrollo de los sistemas financieros se explica a partir de diversos factores que permiten establecer una relación entre las actividades del sector bancario y el crecimiento económico, uno de los principales aportes teóricos corresponde a Schumpeter 1978, quien resalta la importancia de acceso al crédito como mecanismo para impulsar la creación y expansión de actividades empresariales así como su incidencia en el crecimiento económico; de

esta manera, las funciones propias de los sistemas financieros, entre ellas la movilización del ahorro para canalizar recursos hacia el financiamiento, la reducción de costos de transacciones y la disminución de las asimetrías de información, permiten comprender su vinculación con el desempeño de la economía real (Estrella Ortiz, 2022, pág. 28). Los indicadores financieros constituyen herramientas esenciales para evaluar el desempeño económico y respaldar la toma de decisiones estratégicas(Universidad Europea, 2025).

Por otra parte, el ciclo PHVA constituye una herramienta principal para la gestión, control y documentación de los procesos en las organizaciones; este modelo establece una metodología sistemática que facilita la planificación y supervisión de las actividades al tiempo que promueve una cultura orientada a la mejora continua (Padilla, 2025, pág. 1).

Basándose en estos antecedentes, esta investigación analiza la relación entre la gestión de la calidad y el desarrollo financiero de las pequeñas y medianas empresas del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, denominando a la auditoría interna como un elemento de apoyo para el fortalecimiento de la gestión organizacional. Para esto, se realizó un diagnóstico a 265 PYMES mediante cuestionarios estructurados y se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para comprobar la hipótesis de investigación. A partir de los resultados obtenidos, se propone un Manual de Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentado en la norma ISO 9001:(2015) y el ciclo planificar, verificar, hacer y actuar, con el propósito de fortalecer el control interno y contribuir al mejoramiento del desarrollo financiero de las pequeñas y medianas empresas del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión de la calidad en el desarrollo financiero de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del Cantón Santo Domingo de los Tsáchilas. Para ello se emplearon los métodos deductivo, inductivo, histórico-lógico, bibliográfico y analítico, los cuales permitieron fundamentar el estudio y evaluar la realidad del sector empresarial.

La población estuvo conformada por 1700 PYMES, de las cuales se obtuvo una muestra efectiva de 265 empresas. La información fue recopilada mediante dos cuestionarios estructurados con escala de Likert, dirigidos a evaluar la gestión de la calidad y el desarrollo financiero. La confiabilidad en los instrumentos fue validada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0,955 y 0,886, considerados de confiabilidad excelente y buena, respectivamente.

Los resultados evidenciaron las deficiencias en los sistemas de control interno, la aplicación de auditorías y el seguimiento de acciones de mejora, factores que inciden en el desempeño financiero de las empresas. De igual forma, el coeficiente Rho confirmó la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión de la calidad y el desarrollo financiero. En respuesta a estos hallazgos, se diseñó un manual de modelo de sistema de gestión de calidad fundamentado en la norma ISO 9001 :2015 y el Ciclo PHVA con el propósito de fortalecer la gestión organizacional y contribuir al desarrollo financiero de las PYMES.

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico

1.1. Definición de Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad hace referencia a la planificación, control y optimización de los procesos basándose en requisitos establecidos. Alonso (2026) define la gestión de calidad como las actividades que una organización realiza para asegurar que sus productos o servicios cumplan con los estándares definidos y satisfagan las expectativas del cliente, abarcando todas las etapas del ciclo de vida del producto: diseño, desarrollo, producción, distribución y atención al cliente. Por otro lado, citando a ISO (), nos indica que la gestión de la calidad es:

“Crear una cultura de la excelencia que abarque todas las facetas de las operaciones de una empresa, ayudando a impulsar la mejora continua y la aprobación con las autoridades reguladoras, respaldando que la calidad esté integrada en todos los aspectos de su producto o servicio ().”

La gestión de la calidad ha experimentado una evolución constante como respuesta a las necesidades de las organizaciones y a los cambios del entorno productivo. Durante la Revolución Industrial, se dio origen a las primeras actividades de inspección para verificar la calidad de los productos de la producción mecanizada (ISOTools, 2016). En la actualidad, comprende el establecimiento de políticas, estándares y procedimientos que permitan controlar, evaluar y mejorar continuamente los procesos organizacionales, orientados a satisfacer las necesidades de

los clientes. La adopción de un sistema de gestión favorece la estandarización de los procesos, facilitando la supervisión y el fortalecimiento del desempeño organizacional (Alonso, 2026).

1.1.1. Principios de la Gestión de Calidad

La Norma ISO 9001 (2015) establece siete principios fundamentales para la gestión de la calidad basados en los descritos en la norma ISO 9000, que orientan la implementación de sistemas de gestión en cualquier tipo de organización: Enfoque en el cliente; Liderazgo; Compromiso de las personas; enfoque de procesos; mejora; toma de decisiones; y gestión de relaciones.

1.1.2. Modelos de Gestión de la Calidad

Modelo ISO 9001:2015

Este modelo facilita un enfoque basado en procesos y la mejora continua, fundamentalmente en la satisfacción del cliente y la gestión de riesgos, es aplicable en diversos sectores y se adapta a organizaciones de cualquier tamaño; además, proporciona un marco integral para establecer, implementar y mejorar un sistema de gestión de calidad (Abreu, 2024, pág. 0).

Su enfoque asegura que todas las actividades estén interrelacionadas y orientadas hacia objetivos estratégicos, lo que minimiza redundancias y errores; asimismo, la mejora continua promovida mediante el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), incentiva la adaptación constante a cambios en el entorno, las expectativas del cliente e innovaciones tecnológicas (Abreu, 2024).

La Secretaria Central de ISO en Ginebra (2015) nos dice que la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de esta norma, proporciona diversos beneficios para las organizaciones, entre los que destacan la capacidad de ofrecer de manera directa y contante productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, de igual manera, favorece el incremento de la satisfacción del cliente, facilita la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades asociados al contexto de la organización y sus objetivos, permitiendo demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Modelo europeo de excelencia EFQM

La Unión Europea está implementando el modelo EFQM de Excelencia como modelo de referencia; se distingue por un grupo (liderazgo) que interviene sobre ciertos agentes facilitadores para crear procesos cuyos resultados se presentan en las personas de la organización. Tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a conocerse mejor y a la vez mejorar su funcionamiento; además, es un modelo de aplicación continua, pudiendo utilizarse de forma independiente o conjunta (Cubino, 2022).

Rafael López Cubino (2022) nos dice que EFQM utiliza un esquema lógico, denominado REDER, dividido en cinco agentes facilitadores y cuatro resultados, siendo también su método de puntuación para realizar la evaluación; además, establece lo que una organización necesita realizar en su proceso de mejora continua.

Es un modelo de calidad total que requiere compromiso y liderazgo de la dirección donde se vaya a implementar y de la participación e implementación de todos los miembros de la

organización. Está basado en la autoevaluación; su aplicación permite realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de sus actividades y resultados. (Martínez, 2008)

1.1.3. El Ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar

Origen y Fundamentos del Ciclo planificar, verificar y actuar

El ciclo PHVA constituye una herramienta principal para la gestión, control y documentación de los procesos en las organizaciones; este modelo establece una metodología sistemática que facilita la planificación y supervisión de las actividades al tiempo que promueve una cultura orientada a la mejora continua. Su aplicación permite identificar oportunamente posibles desviaciones y adoptar medidas correctivas y preventivas, favoreciendo así una gestión basada en la anticipación de riesgos y no únicamente en la respuesta ante problemas ya ocurridos (Padilla, 2025, pág. 1).

Desarrollado por W. Edwards Deming, se estructura en cuatro etapas: Planificar, que consiste en definir con precisión el problema, establecer objetivos SMART y diseñar un plan de acción; Hacer, orientada a realizar pruebas piloto que permita observar los efectos reales sin comprometer toda la operación ; Verificar, destinada a comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos; y Actuar, enfocada en toma de decisiones basada en los datos y realización de acciones correctivas para los problemas detectados (Martins, 2026, pág. 2).

LLamuca y Moyón (2019) nos dicen en su tesis que el ciclo PHVA es un método gerencial orientado a fortalecer la interacción entre las personas y los procesos, favoreciendo su desempeño organizacional más eficiente y productivo; su aplicación permite establecer

mecanismos sistemáticos para alcanzar los objetivos propuestos de manera eficaz, optimizar el uso de sus recursos disponibles y adaptar las acciones de mejora a las necesidades y expectativas de los clientes. De igual manera, el ciclo PHVA integra diversas herramientas que facilitan la identificación y el análisis de las causas fundamentales de los problemas, así como la definición de alternativas de solución y la evaluación de su efectividad (pág. 13).

Aplicaciones del ciclo PHVA en las organizaciones

El ciclo PHVA en la aplicación de proyectos surge debido a los beneficios que la metodología de mejora continua aporta a los procesos organizacionales; su implementación permite obtener resultados favorables en periodos cortos, evidenciados en aspectos como la reducción de productos defectuosos, la optimización de costos y la disminución de los tiempos de ejecución. Estos factores se relacionan directamente con las variables que conforman la determinada triple restricción de los proyectos: alcance, tiempo y costo (Moyano Hernández & Villamil Sandoval, 2021).

La aplicación del ciclo PHVA en la gestión de proyectos permite orientar los procesos hacia el aseguramiento de la calidad y facilitar la toma de decisiones relacionadas con la administración de recursos, el cumplimiento de cronogramas y el control de sus costos. Su aplicación puede adaptarse a diferentes tipos de proyectos y contribuir al fortalecimiento de las personas responsables de su planificación, ejecución y seguimiento; además, el análisis de los aportes realizados por diversos autores permite identificar fundamentos y experiencias que evidencian

la utilidad de esta metodología en los procesos de gestión, así como establecer referentes para suplementación dentro de las organizaciones (Moyano Hernández & Villamil Sandoval, 2021).

1.2. Desarrollo Financiero

El desarrollo de los sistemas financieros se explica a partir de diversos factores que permiten establecer una relación entre las actividades del sector bancario y el crecimiento económico, uno de los principales aportes teóricos corresponde a Schumpeter 1978, quien resalta la importancia de acceso al crédito como mecanismo para impulsar la creación y expansión de actividades empresariales así como su incidencia en el crecimiento económico; de esta manera, las funciones propias de los sistemas financieros, entre ellas la movilización del ahorro para canalizar recursos hacia el financiamiento, la reducción de costos de transacciones y la disminución de las asimetrías de información, permiten comprender su vinculación con el desempeño de la economía real (Estrella Ortiz, 2022, pág. 28)

El desarrollo financiero no depende exclusivamente de las funciones desempeñadas por estaciones financieras sino también de las condiciones que favorecen su consolidación dentro de una economía (Estrella Ortiz, 2022). Odhiambo y otros (2019) mencionan que el desarrollo financiero, es entendido como un nivel de profundidad del sistema financiero, puede ser evaluado mediante diversas variables macroeconómicas que permiten determinar el grado de expansión y participación del sector financiero en la economía; entre los principales indicadores utilizados se encuentra el crédito interno destinado al sector privado como proporción del Producto Interno

Bruto (PIB), las medidas relacionadas con la oferta monetaria y los indicadores correspondientes al comportamiento y desarrollo del Mercado de Valores (pág. 37).

1.2.1. Indicadores de Desarrollo Financiero

Los indicadores financieros constituyen herramientas de análisis obtenidas mediante cálculos matemáticos basados en la información contable de una organización, principalmente en los datos del balance general y del estado de resultados. Estos indicadores transforman la información financiera en métricas concretas que ayudan a evaluar la situación económica y financiera de la empresa, ofreciendo datos relevantes para la toma de decisiones estratégicas y el fortalecimiento de la gestión organizacional (Universidad Europea, 2025).

Importancia

Los ratios financieros son una de las herramientas de evaluación financiera más utilizadas en el ámbito empresarial porque proporcionan información importante sobre el desempeño financiero de una organización. Su análisis permite valorar aspectos como la rentabilidad, la liquidez y la solvencia, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y apoyando la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión financiera (Bold, 2026). También son grandes generadores de perspectiva empresarial para identificar la situación económica y operacional con el objetivo de identificar debilidades, obtener predicciones bastante precisas en cortos periodos de tiempo e incluso en largos, dando la oportunidad a las organizaciones de tomar decisiones efectivas sobre inversiones, financiamiento, planificaciones y estrategias (Candian, 2025).

Principales Indicadores Financieros

La Universidad Europea (2025) menciona que los indicadores financieros constituyen herramientas fundamentales para evaluar el desempeño económico y financiero de una organización, ya que permiten analizar diferentes aspectos de su gestión y sirven de apoyo para la toma de decisiones. Entre los principales se encuentran los indicadores de rentabilidad, que evalúan la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de los recursos disponibles. En esta categoría destacan el retorno sobre los activos (ROA), que mide la ganancia obtenida en relación con los activos de la organización; el retorno sobre el capital (ROE), que determina el retorno generado por los recursos propios de los accionistas; y el margen de beneficio neto, que representa el porcentaje de ingresos que se convierte en beneficio después de deducir todos los costos y gastos.

Los indicadores de liquidez permiten determinar la capacidad de la empresa para cumplir a tiempo con sus obligaciones a corto plazo. Los más utilizados son la liquidez corriente, que compara los activos corrientes con los pasivos corrientes, y la prueba ácida, que evalúa la liquidez inmediata excluyendo los inventarios porque son más difíciles de convertir en efectivo. Los indicadores de solvencia, a su vez, analizan la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones financieras de largo plazo, entre los que destacan el índice de endeudamiento, que relaciona el pasivo con el patrimonio, y la cobertura de intereses, que mide la capacidad de la empresa para cubrir los intereses de la deuda con cargo a la utilidad operativa. Finalmente, las medidas de eficiencia evalúan el uso adecuado de los recursos empresariales, teniendo en cuenta aspectos como la rotación de activos, la rotación de inventarios, la rotación de deudores y la

rotación de acreedores, que permiten evaluar la eficiencia con la que una organización gestiona sus activos, recauda sus créditos y cumple con sus obligaciones con los proveedores (Universidad Europea, 2025).

1.2.2. Estrategias Financieras

Una estrategia financiera es un plan integral a través del cual una organización determina la forma en que administrará sus recursos financieros para alcanzar sus metas institucionales y garantizar su sostenibilidad. Este enfoque se basa en una planificación financiera estructurada y alineada con la misión y los objetivos de la organización, que promueve la asignación eficiente de los recursos, la toma de decisiones basada en información financiera confiable y el monitoreo continuo del desempeño. Entre sus elementos básicos se encuentran el establecimiento de metas financieras, la optimización de las inversiones, la gestión de riesgos y el desarrollo de políticas financieras que fortalezcan los procesos internos y la transparencia de la información. En general, una estrategia financiera adecuada promoverá el desarrollo sostenible de una organización y mejorará su capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno económico (Dealhub, 2026).

Estrategias financieras de las pequeñas y medianas empresas

Hoy en día, el concepto de estrategia financiera ha cobrado importancia para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) como un mecanismo para promover el crecimiento y promover sus estructuras organizativas. Sin embargo, su uso aún no está extendido, debido principalmente al limitado conocimiento de su alcance e importancia en la gestión empresarial. La implementación de estrategias financieras permite a las pequeñas y medianas empresas mejorar su

competitividad y centrar la toma de decisiones en el logro de los objetivos organizacionales y la optimización de los recursos disponibles. De manera similar, estas estrategias son conjuntos de políticas y planes que guían las decisiones relacionadas con la gestión financiera, la asignación de recursos y el desarrollo empresarial, determinan la dirección estratégica de la empresa y contribuyen a la creación de valor de los accionistas, empleados, clientes y otros grupos de interés (Llumiluia, 2019).

Políticas contables y financieras

La competitividad es un factor clave en el desarrollo económico y empresarial; aunque no existe una definición única y universalmente aceptada, se considera un concepto multidimensional que incluye elementos microeconómicos, mesoeconómicos, macroeconómicos y metaeconómicos. La estrategia financiera se basa en principios contables que optimizan la gestión de los recursos mediante el uso de herramientas financieras y económicas, como la contabilidad de costos, la elaboración de presupuestos y el análisis financiero. De igual forma, promueven una gestión eficaz de los recursos financieros al considerar alternativas como reinvertir ganancias, acceder a financiamiento externo y potenciar el capital empresarial para mejorar el desempeño financiero y promover el crecimiento sostenible de las PYMES (Llumiluia, 2019).

CAPÍTULO II

2. Diagnóstico o Estudio de Campo

2.1. Generalidades de las PYMES

Las pymes son la columna de la mayoría de las economías del mundo, caracterizándose por ser las principales proveedoras de empleos y responsables del 50% del Producto Interno Bruto a nivel global. En Ecuador las pequeñas y medianas empresas (PYMES) se han convertido en el sector estratégico para el desarrollo económico del país. La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se distingue por su alto potencial de crecimiento económico y productivo, por lo cual está conformada en su mayoría por microempresas, pequeñas y medianas empresas, generadoras de inversión y base de su progreso y desarrollo (Antonio, 2019).

Según El Diario (2025) , unas 1.768 empresas mueven el motor económico de esta provincia; esta cifra evidencia el crecimiento y dinamismo económico, así como una marcada cultura emprendedora, de las cuales el 97% corresponden a pequeñas empresas con menos de 50 trabajadores. Únicamente cuatro empresas se clasifican como grandes empresas al contar con más de 200 trabajadores; en cambio, las medianas con nómina entre 50 y 199 trabajadores representan solo el 2% del total. Esto evidencia la presencia de negocios familiares y locales, que desempeñan un papel fundamental en el fortalecimiento productivo y económico de la provincia.

En un estudio publicado por la Universidad Tecnológica Equinoccial (2026) sobre la innovación como herramienta de gestión empresarial en las pequeñas y medianas empresas, los emprendedores urbanos mostraron un nivel limitado de cultura empresarial. Esta situación limita

la implementación de estrategias innovadoras de gestión de la innovación, incluida la implementación de sistemas de gestión de la calidad, lo que puede afectar la competitividad y el desarrollo de estas empresas.

2.2. Clasificación y Características de las PYMES

Tabla 1.

Clasificación de las empresas según su tamaño

Tamaño	Trabajadores	Ventas
Microempresa	1 a 9	Menor o igual a \$100.000,00
Pequeña	10 a 49	\$100.001,00 a \$1´000.000,00
Mediana A	50 a 99	\$1.000.001,00 a \$2´000.000,00
Mediana B	100 a 199	\$2.000.001,00 a \$5´000.000,00
Grande	200 en adelante	\$5.000.001,00 o más

1 Fuente: (INEC, 2020). Elaborado por el autor.

Ilustración 1.

Características de las pequeñas y medianas empresas



1 Fuente (Gemini IA, 2026). Elaborado por el autor.

2.3. Metodología Empleada

El método deductivo permitió analizar la aplicación de los fundamentos teóricos relacionados con la gestión de la calidad y el desarrollo financiero en la perspectiva de las

pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Santo Domingo, identificando los problemas que presentan sus operaciones. Se evidencio un desconocimiento generalizados de estos temas por parte de los propietarios y administradores, las empresas evaluadas en su mayoría no documentan sus procesos y carecen de manuales internos o políticas formalizadas, lo que genera una gestión organizativa débil; asimismo, poseen escasos conocimientos técnicos para la toma de decisiones, no realizan planificaciones financieras estratégicas y limitan sus registros a lo estrictamente obligatorio, dejando a las PYMES expuestas a la incertidumbre del mercado.

El método inductivo permitió enfocarnos en la conclusión central del problema al demostrase de manera repetitiva que las PYMES no estandarizan sus operaciones ni controlan eficientemente sus recursos económicos, esto nos indica que un importante número de PYMES en Santo Domingo opera sus actividades bajo un modelo de sistema de gestión básico, caracterizado por la ausencia de procesos formales y debilidades en la administración financiera, lo que restringe sus capacidades de crecimiento y su competitividad a largo plazo.

El método histórico-lógico facilitó el análisis de la trayectoria de las PYMES, permitiendo comprender que estas organizaciones han surgido como iniciativas familiares o emprendimientos desarrollados de manera empírica, lo que explica la priorización de las actividades operativas diarias sobre la implementación de procesos administrativos formales y el fortalecimiento de la gestión financiera.

De igual manera, el método bibliográfico proporcionó el sustento teórico de la investigación mediante la revisión de literatura científica, normativa vigente y estadísticas

oficiales emitidas por organismos como el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). El método analítico se empleó para procesar e interpretar la información obtenida; este análisis detallado permitió examinar la correlación directa entre ambas variables, comprobando que la ausencia de políticas operativas documentadas impacta negativamente en el rendimiento, control y desarrollo económico de las empresas estudiadas.

2.4. Población y Muestra

A partir de la población de 1.700 pequeñas y medianas empresas (PYMES), aplicamos la fórmula de muestreo para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%; se determinó un tamaño de muestra inicial de 315 empresas. Sin embargo, durante la aplicación de herramientas en campo, se identificó que 50 empresas seleccionadas corresponden a empresas cerradas y fantasmas, por lo que la muestra definitiva se ajustó a 265 PYMES. Esto generó un nuevo margen de error muestral del 5.53%, el cual se mantiene dentro de los parámetros aceptables para investigaciones, garantizando así la validez y representatividad del estudio.

Tabla 2

Descripción de las empresas de la muestra

Descripción de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Empresas que se aplicó el instrumento	265	84.13 %
Empresas cerradas	35	11.11 %
Empresas fantasmas	15	4.76 %
Total de la muestra	315	100 %

1 Fuente: Aplicación de herramientas de campo. Elaborado por el autor.

2.5. Técnicas

La técnica de la encuesta se aplicó a los gerentes y administradores de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Santo Domingo, con la finalidad de obtener información directa, objetiva y estandarizada acerca de los aspectos relacionados con la gestión de la calidad y el desarrollo financiero de sus empresas. Para la recopilación de la información se diseñaron dos cuestionarios estructurados, conformados por 15 preguntas cada uno; el primer cuestionario estuvo orientado a evaluar la gestión de la calidad, mientras que el segundo se enfocó en analizar el desarrollo financiero desde el punto de vista de la auditoría.

Los cuestionarios se elaboraron con una escala de Likert de cinco niveles de respuesta: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5), lo que facilitó la medición del grado de frecuencia con el que las empresas implementan acciones relacionadas con la gestión de la calidad y la administración financiera. Cada uno de los cuestionarios se divide en tres dimensiones, para un total de seis dimensiones. La confiabilidad y consistencia de los instrumentos fueron evaluadas mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo resultados que respaldaron su validez para la investigación. Después, la información recopilada fue sometida a un análisis estadístico, permitiendo identificar las tendencias predominantes en las variables estudiadas.

Tabla 3

Distribución de dimensiones de los cuestionarios

Variable	Dimensión	Descripción	Pregunta
Gestión de la Calidad	Dimensión 1	Planificación de la Calidad	P1 – P5
Gestión de la Calidad	Dimensión 2	Aseguramiento de la Calidad	P6 – P10
Gestión de la Calidad	Dimensión 3	Mejora Continua	P11 – P15

Desarrollo Financiero	Dimensión 1	Rentabilidad	P1 – P5
Desarrollo Financiero	Dimensión 2	Liquidez Financiera	P6 – P10
Desarrollo Financiero	Dimensión 3	Crecimiento y Sostenibilidad	P11 – P15

3 Fuente: Elaborado por el autor.

2.5.1. Análisis y Resultados de Alfa Cronbach

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de instrumentos

Estadísticas de fiabilidad variables		
Instrumento	Alfa de Cronbach	N de ítems
Gestión de la Calidad	0,955	15
Desarrollo Financiero	0,886	15

4 Fuente: Elaborado por el autor a partir de los resultados obtenidos en SPSS, sobre una muestra de 265 PYMES.

Con el propósito de evaluar la confiabilidad y consistencia interna de los instrumentos de recolección de datos, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach mediante el software estadístico SPSS, utilizando una muestra de 265 pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Santo Domingo de los Tsáchilas. Los resultados arrojan un coeficiente de 0,955 para el cuestionario correspondiente a la variable de gestión de calidad, que se clasifica como de excelente confiabilidad, y un coeficiente de 0,886 para la herramienta de desarrollo financiero, que se considera de buena confiabilidad. Ambos cuestionarios demostraron un nivel adecuado de consistencia interna, lo que confirma su fiabilidad en la recolección de datos y la validez de los análisis estadísticos desarrollados en este estudio.

2.6. Diagnostico situacional de las pequeñas y medianas empresas

2.6.1. Análisis y resultados estadísticos obtenidos de cada pregunta de los instrumentos

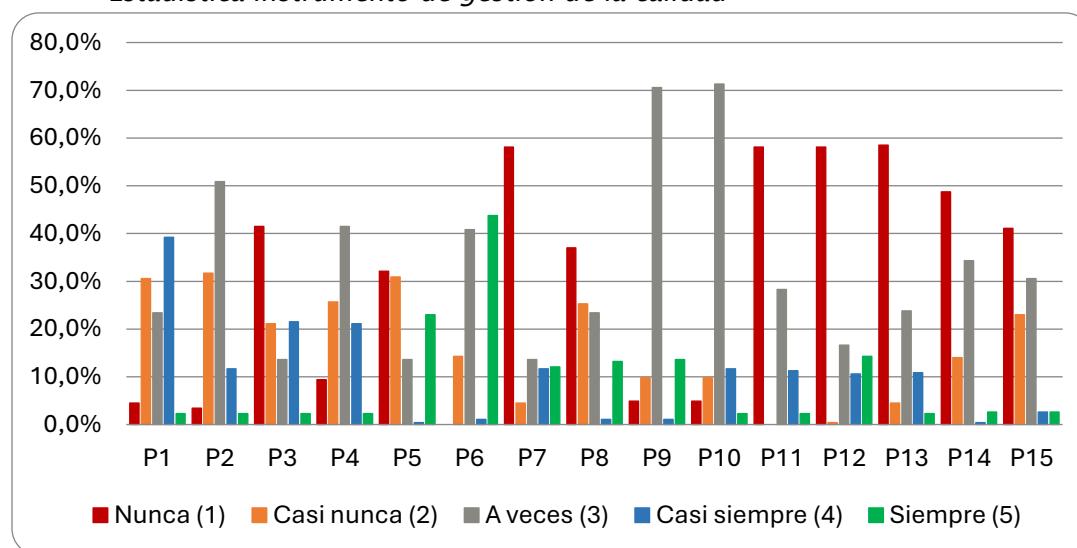
Tabla 5

Instrumento de Gestión de la Calidad

Pregunta	Frecuencia					Porcentaje				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P1	12	81	62	104	6	4,5	30,6	23,4	39,2	2,3
P2	9	84	135	31	6	3,4	31,7	50,9	11,7	2,3
P3	110	56	36	57	6	41,5	21,1	13,6	21,5	2,3
P4	25	68	110	56	6	9,4	25,7	41,5	21,1	2,3
P5	85	82	36	1	61	32,1	30,9	13,6	0,4	23,0
P6	0	38	108	3	116	0,0	14,3	40,8	1,1	43,8
P7	154	12	36	31	32	58,1	4,5	13,6	11,7	12,1
P8	98	67	62	3	35	37,0	25,3	23,4	1,1	13,2
P9	13	26	187	3	36	4,9	9,8	70,6	1,1	13,6
P10	13	26	189	31	6	4,9	9,8	71,3	11,7	2,3
P11	154		75	30	6	58,1	0,0	28,3	11,3	2,3
P12	154	1	44	28	38	58,1	0,4	16,6	10,6	14,3
P13	155	12	63	29	6	58,5	4,5	23,8	10,9	2,3
P14	129	37	91	1	7	48,7	14,0	34,3	0,4	2,6
P15	109	61	81	7	7	41,1	23,0	30,6	2,6	2,6

5 Fuente: Elaborado por el autor a partir de los resultados obtenidos en SPSS, sobre las 15 preguntas del instrumento 1.

Ilustración 2

Estadística instrumento de gestión de la calidad

1 Fuente: Elaborado por el autor a partir de resultados obtenidos de SPSS

El análisis de frecuencias demostrado en la tabla 5 y la ilustración 2, aplicado a una muestra de 265 PYMES, evidencia debilidades significativas en la mayoría de los componentes evaluados. Particularmente, se observa que más del 58% de las empresas reportó nunca o casi nunca contar con un sistema de control interno formal (P11), no haber sido sometidas a auditorías externas (P12), ni aplicar los resultados de auditorías previas para la mejora de sus procesos (P13). Asimismo, el 64.1% de las PYMES señaló que sus procesos de auditoría interna no contribuyen a detectar errores o irregularidades financieras (P15), y un 62.7% indicó que los hallazgos identificados en revisiones previas no son atendidos oportunamente por la gerencia (P14). Estos resultados confirman que la principal debilidad de las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas no radica en un desconocimiento total de la gestión de la calidad, sino en la ausencia de mecanismos formales de auditoría, control interno y seguimiento que permitan sostener y mejorar dichas prácticas en el tiempo.

Tabla 6

Instrumento de Desarrollo Financiero

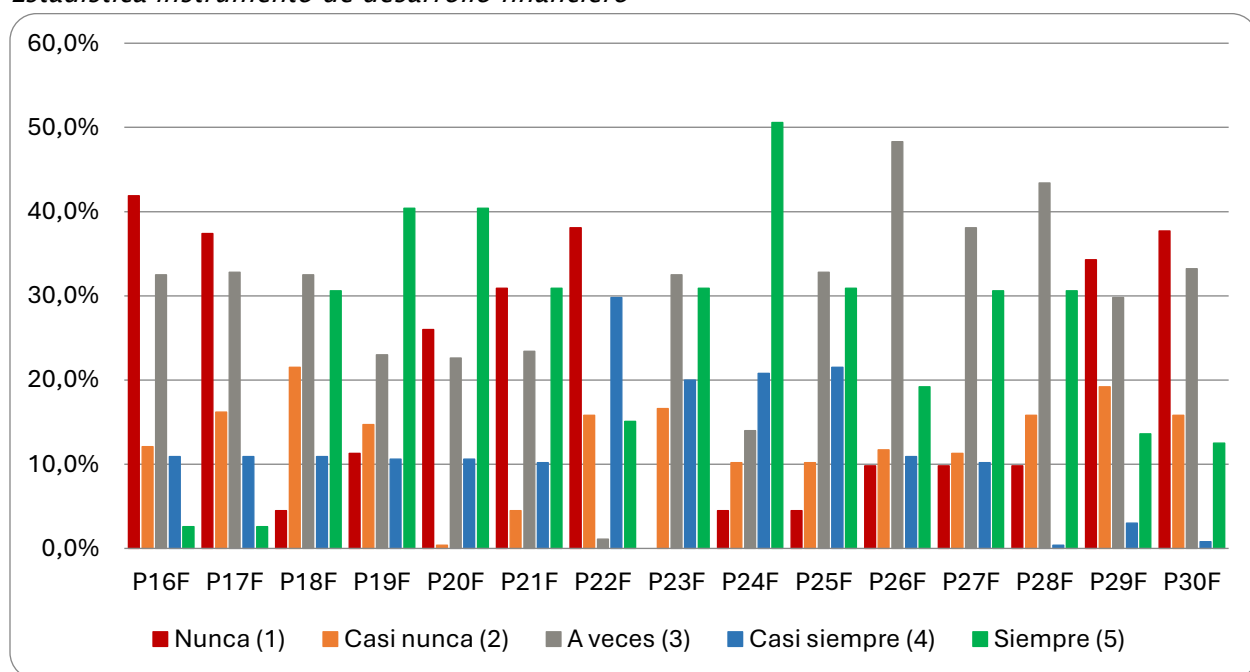
Pregunta	Frecuencia					Porcentaje				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P1	111	32	86	29	7	41,9	12,1	32,5	10,9	2,6
P2	99	43	87	29	7	37,4	16,2	32,8	10,9	2,6
P3	12	57	86	29	81	4,5	21,5	32,5	10,9	30,6
P4	30	39	61	28	107	11,3	14,7	23,0	10,6	40,4
P5	69	1	60	28	107	26,0	0,4	22,6	10,6	40,4
P6	82	12	62	27	82	30,9	4,5	23,4	10,2	30,9
P7	101	42	3	79	40	38,1	15,8	1,1	29,8	15,1
P8	0	44	86	53	82	0,0	16,6	32,5	20,0	30,9
P9	12	27	37	55	134	4,5	10,2	14,0	20,8	50,6
P10	12	27	87	57	82	4,5	10,2	32,8	21,5	30,9
P11	26	31	128	29	51	9,8	11,7	48,3	10,9	19,2
P12	26	30	101	27	81	9,8	11,3	38,1	10,2	30,6

P13	26	42	115	1	81	9,8	15,8	43,4	0,4	30,6
P14	91	51	79	8	36	34,3	19,2	29,8	3,0	13,6
P15	100	42	88	2	33	37,7	15,8	33,2	0,8	12,5

6 Fuente: Elaborado por el autor a partir de los resultados obtenidos en SPSS, sobre las 15 preguntas del instrumento 2.

Ilustración 3

Estadística instrumento de desarrollo financiero



2 Fuente: Elaborado por el autor a partir de datos obtenidos de SPSS

Los resultados obtenidos de la aplicación de herramientas de desarrollo financiero a 265 pequeñas y medianas empresas de Santo Domingo de los Tsáchilas muestran un desempeño financiero heterogéneo, caracterizado por la presencia simultánea de fortalezas y debilidades en la gestión financiera. Por otro lado, en lo relativo a las ganancias, el uso de indicadores financieros para evaluar el desempeño económico es limitado y la conciencia del impacto de las prácticas de calidad en la reducción de costos y la mejora de las grandes es escasa. Sin embargo, una proporción significativa de empresas dijo que prepararon el informe financiero a tiempo y, con

base en eso, evaluaron su desempeño económico. En cuanto a la liquidez financiera, cabe señalar que, si bien la mayoría de las organizaciones brindan información financiera oportuna y confiable, el nivel de implementación de mecanismos de auditoría externa y control financiero es bajo, lo que limita la transparencia y confiabilidad de la información producida.

Estos hallazgos ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer las prácticas de gestión financiera, los mecanismos de control y la cultura organizacional para favorecer el desarrollo sostenible y la competitividad de las PYMES.

2.6.2. Análisis de Correlación de Spearman

Tabla 7

Correlaciones Spearman entre variables

	Rho de Spearman	Sig. (Bilateral)	N
Total Calidad – Total Financiero	0,610	0,000	265

7 Fuente: Elaborado por el autor a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Con la finalidad de comprobar la hipótesis de investigación planteada, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables Gestión de la Calidad y Desarrollo Financiero, considerando los puntajes totales obtenidos por cada una de las 265 PYMES que conformaron la muestra definitiva del estudio.

Como se observa en la Tabla 7, el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido fue de 0,610, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 ($p < 0,01$), valor que se encuentra muy por debajo del umbral de significancia estadística establecido ($p < 0,05$).

Tabla 8

Correlaciones Spearman entre variables

Dim1_ Financiero	Dim1_ Financiero	Dim1_ Financiero
------------------	------------------	------------------

Dim1_ Calidad	0,824	0,768	0,595
Dim2_ Calidad	0,599	0,507	0,494
Dim3_ Calidad	0,347	0,219	0,704

2Fuente: Elaborado por el autor a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Con el propósito de profundizar el análisis de la relación entre las variables estudiadas, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman a nivel de dimensiones, sobre una muestra de 265 PYMES. Como se muestra en la tabla 8, todas las correlaciones obtenidas resultaron estadísticamente significativas al nivel 0,01 (bilateral), lo que evidencia que la relación entre ambas variables se mantiene consistente en todos sus componentes dimensionales.

Estos resultados evidencian la existencia de una correlación positiva de magnitud moderada-alta y estadísticamente significativa entre la Gestión de la Calidad y el Desarrollo Financiero de las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas, lo que indica que, a medida que las empresas fortalecen sus prácticas de gestión de calidad, también mejora su desempeño financiero. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis de investigación (H1), confirmando empíricamente la relación planteada entre ambas variables de estudio.

CAPITULO III

3. Propuesta

3.1. Título

Manual para un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar el desarrollo financiero de las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas.

3.2. Introducción

La propuesta del presente trabajo consiste en un modelo de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015, orientado a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas. El modelo busca establecer un sistema de gestión de la calidad que sea aplicable a la realidad operativa y financiera de las PYMES, sin importar su sector de actividad, de manera que cualquier organización de este segmento pueda adaptar sus procesos a los estándares de calidad establecidos, fortaleciendo a su vez su control interno y su desarrollo financiero.

3.3. Justificación

La investigación se fundamenta en la intersección de tres marcos teóricos complementarios: la gestión de calidad basada en ISO 9001:2015, el ciclo de mejora continua PHVA y las normas de auditoría interna. El modelo propuesto ofrece a las PYMES herramientas concretas y accesibles para mejorar sus procesos, controlar sus finanzas y fortalecer su control

interno, adaptada a la realidad de los micro y pequeños empresarios de Santo Domingo de los Tsáchilas.

3.4. Objetivos

3.4.1. General

Diseñar un modelo de gestión de la calidad, con la auditoría interna como eje transversal, que sirva como herramienta de mejora continua para las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas, contribuyendo a su desarrollo financiero mediante el fortalecimiento del control interno, la estandarización de procesos y el seguimiento de indicadores clave de gestión.

3.4.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los sistemas de gestión de calidad y control financiero, mediante la aplicación de instrumentos de investigación validados.
- Proporcionar a las PYMES un Sistema de Gestión de Calidad simplificado, adaptado a sus recursos y necesidades, fundamentado en la norma ISO 9001:2015 y articulado con el ciclo PHVA.

3.5. Base Legal

- Constitución de la Republica del Ecuador
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones
- Código de Trabajo
- Ley de Régimen Tributario Interno

3.6. Desarrollo de la Propuesta

Carrera de Auditoría y Control de Gestión	MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA PYMES	
		
Manual para un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar el desarrollo financiero de las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas.		
Elaborado por:	Katherine Elizabeth Delgado Toapanta	Estudiante
Aprobado por:	Ing. Benalcázar Paladines Mónica Elizabeth	Tutora de tesis
Fecha de elaboración: Junio de 2026 PYME-MA001-2026		

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	2 de 27	

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Objetivo	4
2. Alcance	4
3. Partes Interesadas	5
3.1. Beneficiarios directos	5
3.2. Beneficiarios Indirectos	5
I. Modelo de Sistema de Gestión para PYMES	5
4. Contexto de la Organización	5
5. Liderazgo	6
6. Planificación	7
7. Apoyo	7
7.1. Personas	8
7.2. Infraestructura y Mantenimiento	8
7.3. Ambiente para la Operación de Procesos	8
7.4. Competencias	9
8. Operación	9

8.1. Comunicación con el cliente	10
9. Evaluación del desempeño.....	10
9.1. Auditorías Internas	11
10. Mejora	11
10.1. Acciones Correctivas.....	11
II. Formatos para la aplicabilidad del Sistema de Gestión	12-27

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	4 de 27	

Introducción

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un enfoque estructurado y organizado para gestionar todos los aspectos de la calidad dentro de una organización. Su objetivo principal es asegurar que los productos y servicios cumplan con los requisitos de los clientes, regulaciones y otros estándares pertinentes, todo mientras se mejora continuamente. El SGC proporciona un marco para monitorear, controlar y mejorar los procesos, generando un impacto positivo en la eficiencia y en la satisfacción del cliente (ESG INNOVA, 2024).

1. Objetivo

Proporcionar a las PYMES un Sistema de Gestión de Calidad simplificado, adaptado a sus recursos y necesidades, fundamentado en la norma ISO 9001:2015.

2. Alcance

El modelo es aplicable a las pymes que deseen implementar un sistema de gestión de la calidad con enfoque en el ciclo PHVA. El manual establece políticas, procedimientos y requisitos del modelo de gestión de calidad. Su alcance está relacionado con todas las actividades que realizan las PYMES, sin importar al sector al que pertenecen.

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	5 de 27	

3. Partes Interesadas

3.1. Beneficiarios directos

Propietarios, gerentes y responsables administrativos de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) formalmente constituidas en el cantón Santo Domingo de los Tsáchilas (1750).

3.2. Beneficiarios Indirectos

Trabajadores de las pequeñas y medianas empresas, clientes, proveedores, cámaras de comercio, instituciones financieras y organismos de fomento empresarial del cantón.

I. Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad para PYMES

4. Contexto de la organización

Establecerán, documentarán e implementarán un modelo de sistema de gestión de la calidad, además, mejorarán de forma continua su eficacia conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. También analizarán su entorno interno y externo, identificando partes interesadas y determinando el alcance del sistema de gestión de calidad.

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	6 de 27	

5. Liderazgo

La gerencia, como evidencia de su compromiso y mejora del modelo de gestión de calidad, acogerán los siguientes lineamientos y acciones:

- Asumir la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas sobre la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Establecer, aprobar y comunicar la política de calidad de la organización.
- Definir objetivos de calidad alineados con la estrategia empresarial y realizar el seguimiento periódico de su cumplimiento.
- Promover en todos los niveles de la organización la importancia del cumplimiento de los requisitos del cliente, así como de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Realizar revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad para evaluar su desempeño, eficacia y oportunidades de mejora.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales necesarios para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	7 de 27	

- Apoyar a los responsables de cada proceso para que ejerzan liderazgo dentro de sus áreas y contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Con el fin de asegurar la implementación y mantenimiento del modelo de gestión de la calidad, el personal implicado estará organizado en una estructura definida como:

- Organigrama
- Profesiogramas
- Nombramientos

6. Planificación

Identificarán riesgos y oportunidades con la ayuda de partes interesadas, definirán objetivos de calidad que serán revisados a través de la revisión por la dirección y planificarán los cambios dentro de la organización que puedan afectar a su modelo de gestión a través de las revisiones por la dirección, en las cuales se toman decisiones y se plantean planes de acción.

7. Apoyo

Facilitarán el apoyo necesario para implementar y mantener el modelo de gestión de calidad, mejorando continuamente su eficacia e incrementando la satisfacción del cliente.

La provisión de los recursos se asegurará a través del presupuesto anual.

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	8 de 27	

7.1. Personas

Definirán y proporcionarán el personal necesario para su organización y el modelo de gestión de calidad en concordancia con su organigrama.

7.2. Infraestructura y Mantenimiento

Evidenciarán que mantienen la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de sus servicios mediante el mantenimiento de equipos, motos y vehículos.

7.3. Ambiente para la operación de procesos

Proporcionarán independientemente de su sector (comercial, servicio o producción) las condiciones necesarias para lograr la conformidad de sus servicios, de acuerdo con:

- Instalaciones adecuadas, seguras y funcionales para el desarrollo de actividades.
- Disponibilidad de equipos, herramientas y tecnologías en buen estado, apropiados para la operación de los procesos.
- Asegurar el abastecimiento de materias primas, materiales, insumos o productos necesarios para la prestación de servicios, comercialización o producción según corresponda.
- Proporcionar condiciones seguras para evitar lesiones y deterioro de salud.

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	9 de 27	

7.4. Competencias

El talento humano asegurará que el personal sea competente según su educación, formación, habilidades y experiencias en el cargo requerido, en coordinación con un plan de capacitación, el perfil de cargo y evaluaciones de desempeño.

8. Operación

Planifica el control operacional de los procesos productivos, comerciales y de servicio al cliente a través de:

Tabla 9

Servicio o Proceso	Documento
Gestión comercial	Plan de ventas y metas comerciales
Atención al cliente	Bitácora de procedimiento de atención al cliente
Compras y Abastecimiento	Plan anual de compras
Recepción de mercadería	Nota de Recepción de mercaderías
Gestión de inventario	Kardex y procedimiento de control de inventarios
Distribución y despacho	Plan de despacho y entrega de productos
Mantenimiento	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo
Recursos humanos	Plan de horarios y turnos y plan de capacitación
Prestación de servicio	Plan de prestación del servicio
Producción	Plan maestro de producción.
Producción	Programa diario y semanal de producción.

9 Fuente: Elaborado por el autor

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	10 de 27	

8.1. Comunicación con el cliente

Difundirán la información de sus servicios o productos a los clientes si tienen oportunidad a través de los siguientes elementos:

- Página Web
- Redes sociales: Facebook, Instagram, TikTok, WhatsApp
- Radio
- Publicidad en la prensa

Se definirán como quejas de clientes los comentarios negativos relacionados con sus servicios o productos en documentos enviados por escrito vía email o físicamente.

9. Evaluación del desempeño

Planificarán e incrementarán los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema, satisfacción del cliente, auditoría interna y revisión por la dirección.

Se realizará el seguimiento y medición de los procesos del modelo de gestión de calidad según los indicadores establecidos en las fichas de procesos; se analizarán los datos necesarios para establecer la actualización del sistema de gestión y su mejoramiento continuo.

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	11 de 27	

9.1. Auditoría interna

Realizarán auditorías internas con el propósito de verificar que las actividades desarrolladas sean conformes con la planificación establecida, los requisitos de las normas aplicables y las disposiciones definidas por la organización, permitiendo evaluar la correcta implementación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10. Mejora

Se efectuará el seguimiento y la mejora de su servicio tomando en cuenta la información de los clientes, el tratamiento de no conformidades, las acciones correctivas y la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

10.1. Acciones Correctivas

Establecerá un procedimiento para la gestión de acciones correctivas con el propósito de eliminar las causas que originan las no conformidades y prevenir su recurrencia, contribuyendo a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Este procedimiento incluirá las quejas de los clientes, el análisis de las causas, la definición y ejecución de las medidas pertinentes, el registro de acciones realizadas y los resultados obtenidos.

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	12 de 27	

II. Formatos para la aplicabilidad del sistema de gestión

Tabla 10

Matriz integral FODA, PESTEL E IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Matriz Integral de FODA, PESTEL, IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				
Elemento	Descripción	FODA		Riesgo / Oportunidad
Político 1	Ejemplo. Los acuerdos comerciales y políticas de apoyo a la producción nacional favorecen la participación de las PYMES en nuevos mercados.	O	Oportunidad	Expansión comercial y aumento de las oportunidades de negocio.
Político 1		A	Amenaza	
Económico 1		F	Fortaleza	
Económico 2		D	Debilidad	
Social 1		O	Oportunidad	
Social 2		A	Amenaza	
Tecnológico 1		F	Fortaleza	
Tecnológico 2		D	Debilidad	
Medio Ambiente 1		O	Oportunidad	
Medio Ambiente 2		A	Amenaza	
Legal 1		F	Fortaleza	
Legal 2		D	Debilidad	
Cultural 1		O	Oportunidad	
Cultural 2		F	Fortaleza	

10 Fuente: Elaborado por el autor

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	13 de 27	

Tabla 11

Ficha de Procesos Estandarizada

FICHA DE PROCESO DE (EJEM. ALMACENAMIENTO)								
Vigencia: 2026				Página 1 de 1				
							CODIGO	
							PYME-FP001-2026	
CONTROLES								
PROCEDIMIENTOS		PLAN/ ESTRATEGIAS		INDICADORES		REGISTROS		
P1	Recepción de mercadería.	A1	% productos recibidos conformes	I1		R1	Nota de recepción	
P2	Verificación de calidad	A2	% devoluciones por daño	I2		R2	Acta de verificación	
P3	Ubicación en bodega	A3	Tiempo promedio de almacenaje	I3		R3	Kardex	
P4		A4		I4		R4		
P5		A5		I5		R5		
P6		A6		I6		R6		
PROCESO: ADQUISICIONES		PROPÓSITOS / REQUISITOS		SUBPROCESOS				
		R1	Abastecer productos según demanda proyectada	S1	Cotización a proveedores			
		R2	Cumplir con estándares de calidad del proveedor	S2	Orden de compra			
RESPONSABLES		R3		S3				
Jefe de compras		R4		S4				
Gerente de Compras		R5		S5				
LIMITES DEL PROCESO			INICIO:	Solicitud de compra aprobada				
			FIN:	Registro en inventario				
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS				
Proceso Anterior	Entradas			Salidas		Proceso		
Gestión comercial	Registro en inventario			Proceso distribución de despacho		Pronóstico de ventas		
RECURSOS								
PERSONAL		INFRAESTRUCTURA		EQUIPOS		INSUMOS		
H1	Jefe de bodega	E1	Bodega	D1	Montacargas	M1	Material de embalaje	
H2		E2		D2		M2		
H3		E3		D3		M3		
H4		E4		D4		M4		

11 Fuente: Elaborado por el autor

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	14 de 27	

Tabla 12

Ficha de Profesiograma Estandarizada

PROFESIOGRAMA PERFIL DE PUESTOS				
Vigencia: 2026		Página 1 de 1		
			CODIGO	
			PYME-PFG001-2026	
Auxiliar de Bodega				
I. DATOS GENERALES				
Área:	Almacenamiento			
Nivel:	Operativo	Lugar de Trabajo:	Bodega principal	
II. COMPETENCIAS				
Educación:	Bachiller			
Formación:	Títulos o Certificados		Conocimientos	
	Curso de manejo de inventarios			
Experiencia:	Mínimo 1 año			
Habilidades:	Organización			
	Trabajo en equipo			
	Manejo de sistemas de inventarios			
III. OBJETIVO DEL CARGO				
Garantizar el correcto almacenamiento, control y despacho de mercadería.				
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES				
Recibir mercadería Verificar cantidades Despachar pedidos				
V. AUTORIDAD				
Reportar novedades directamente al Jefe de bodega				

3Fuente: Elaborado por el autor

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	15 de 27	

Tabla 13

Acta de revisión por la Gerencia

ACTA DE REVISION POR LA GERENCIA		
Vigencia: 2026	Página 1 de 1	
		CODIGO
		PYME-ARG001-2026

ACTA DE LA REVISION POR LA DIRECCION

Fecha de Reunión:	
Convocados:	
Asistentes:	

ACTA DE LA REUNION

A las xx:xx horas del día, comienzo la reunión para acometer la revisión anual por la dirección relativa al sistema de gestión de calidad, que ha implementado la empresa.

TEMAS

A.	Revisión de la información de las entradas para la revisión por la dirección.
1.	Revisión de los acuerdos de la reunión anterior.
2.	Cambios en el contexto interno y externo de la organización (FODA y PESTEL).
3.	Cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad.
4.	Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
4.1.	Desempeño de los procesos e indicadores.
4.2.	Satisfacción del cliente y tratamiento de quejas.
4.3.	Resultados del seguimiento
5.	Estado de las no conformidades, acciones correctivas y oportunidades de mejora.
6.	Resultados de auditorías internas y seguimiento de hallazgos.
7.	Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
8.	Evaluación de riesgos y oportunidades.
9.	Disponibilidad y necesidades de recursos (personal, infraestructura, tecnología y presupuesto).
10.	Recursos para el Sistema de Gestión.
10.1.	Recursos humanos y capacitación.

11.	Acciones y decisiones de mejora
11.1.	Oportunidades de mejora.
11.2.	Necesidades de cambios en el Sistema de Gestión.
B.	Resultados de la revisión

A. Revisión de la información de las entradas para la revisión por la dirección.

1. Revisión de los acuerdos de la reunión anterior.

2. Cambios en el contexto interno y externo de la organización (FODA y PESTEL).

3. Cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad.

4. Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.1. Desempeño de los procesos e indicadores.

4.2. Satisfacción del cliente y tratamiento de quejas.

4.3. Resultados del seguimiento

5. Estado de las no conformidades, acciones correctivas y oportunidades de mejora.

6. Resultados de auditorías internas y seguimiento de hallazgos.

7. Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

8. Evaluación de riesgos y oportunidades.

9. Disponibilidad y necesidades de recursos (personal, infraestructura, tecnología y presupuesto).

10. Recursos para el Sistema de Gestión.

10.1. Recursos humanos y capacitación.

11. Acciones y decisiones de mejora

11.1. Oportunidades de mejora.

11.2. Necesidades de cambios en el Sistema de Gestión.

B. Resultados de la revisión

Xxxxxxxx
GERENTE GENERAL PYME

4Fuente: Elaborado por el autor

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	18 de 27	

Tabla 14

Plan de Ventas

PLAN DE VENTAS Y METAS COMERCIALES								
Vigencia: 2026			Página 1 de 1					
							CODIGO	
							PYME-PV001-2026	
Responsable:					Fecha de elaboración:			
MES	PRODUCTO	META UNIDADES	META VENTAS (\$)	VENTAS REALES (\$)	CUMPLIMINETO (%)	VARIACION (\$)	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Enero	Ej. Mueble	100	\$ 5.000,00		0%	\$-5.000,00		
Febrero								
Marzo								
Abril								
Mayo								
Junio								
Julio								
Agosto								
Septiembre								
Octubre								
Noviembre								
Diciembre								
TOTAL ANUAL		100	\$ 5.000,00	\$ -	0%	\$-5.000,00		

14 Fuente: Elaborado por el autor

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	19 de 27	

Tabla 15

Bitácora de Atención al Cliente

BITÁCORA DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE									
Vigencia: 2026					Pagina 1 de 1				
									CODIGO
									PYME-BA001-2026
Departamento:					Responsable:				
Mes:					Año:				
N.º	FECHA	HORA	CLIENTE	TIPO DE CONTACTO	CONSULTA	ATENDIDO POR	SOLUCION	ESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA
1	05/01/2026	15:00	Marta Pinto	Teléfono	Garantía de mueble	Ana Torres	Se explicó política de garantía de 6 meses	Finalizado	30 min.
2				Correo				Pendiente	60 min.
3				Chat					
4				Presencial					
5									

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Xxxxxxxx

Responsable

Xxxxxxxx

Supervisor

15 Fuente: Elaborado por el autor

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	20 de 27	

Tabla 16

Nota de Recepción de Mercadería

NOTA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS						
Vigencia: 2026				Página 1 de 1		
						CODIGO
						PYME-NR001-2026
N.º Nota:	001			Fecha:		
Proveedor:	Maderas del Pacífico S.A.			N.º de Factura:	0012345	
Orden de Compra N.º:				Ubicación:		
Recibido por:				Transportista:		
N.º	CODIGO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CANTIDAD PEDIDA	CANTIDAD RECIBIDA	ESTADO	OBSERVACIONES
1	JC6P-0001-325	Juego de comedor de 6 piezas	10	10	Bueno	
2					Dañado	
3					Faltante	
4						
5						

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

 Xxxxx
 Recibidor

 Xxxxx
 Supervisor

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	21 de 27	

Tabla 17

Mantenimiento Correctivo y Preventivo

PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO									
Vigencia: 2026					Pagina 1 de 1				
									CODIGO
									PYME-PC001-2026
Responsable:						Área:			
Presupuesto anual:						Período:			
N.º	ACTIVO	TIPO	FRECUENCIA	ÚLTIMA FECHA REALIZADA	PRÓXIMA FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	COSTO	ESTADO	OBSERVACIONES
1	Estantería metálica	Preventivo	Semestral			Jefe de bodega		Bueno	
2	Computador	Correctivo						Dañado	
3								Recuperable	
4									
5									

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Xxxxxx

Responsable

Xxxxxx

Supervisor

5 Fuente: Elaborado por el autor.

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	22 de 27	

Tabla 18

Plan de Auditoría Interna

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA					
Vigencia: 2026		Página 1 de 1			
				CODIGO	
				PYME-PAI001-2026	
I. DATOS GENERALES					
CODIGO:	PYME-AI001-2026	FECHA DE LA AUDITORÍA:	DURACIÓN:		
PROCESO AUDITADO:	Gestión de inventarios				
AUDITOR LÍDER:	Juan Laso	EQUIPO AUDITOR:			
II. OBJETIVO, ALCANCE Y CRITERIOS					
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	Verificar la conformidad de las actividades desarrolladas evaluando la correcta implementación y eficacia del SGC.				
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	(Ubicaciones, periodos. Ejem. Desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2025)				
CRITERIOS DE AUDITORÍA:	(Normas, procedimientos, requisitos)				
III. CRONOGRAMA DE LA AUDITORÍA					
HORA	ACTIVIDAD	PROCESO	AUDITOR DESIGNADO	AUDITADO	
	Reunión de apertura				
	Proceso 1				
	Proceso 2				
	Reunión de cierre				
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD					
_____		_____			
RESPONSABLE		SUPERVISOR			

6 Fuente: Elaborado por el autor

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	23 de 27	

Tabla 19

Ficha de Registro de Hallazgos y Acciones Correctivas

REGISTRO DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA								
Vigencia: 2026				Página 1 de 1				
								CODIGO
								PYME-RH001-2026
N.º DE AUDITORIA:					FECHA DE AUDITORÍA:			
CÓDIGO DEL PLAN:					RESPONSABLE:			
N.º	PROCESO AUDITADO	REQUISITO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	EVIDENCIA OBJETIVA	AUDITOR	RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA
01	Almacenamiento	5. Liderazgo	No Conformidad Mayor	No se evidencian actas de revisión por la dirección.	Documento físico	Marco Loor	Juan	3 días
			No Conformidad Menor					

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

 Xxxxxxx
RESPONSABLE

 Xxxxxxx
SUPERVISOR

7 Fuente: Elaborado por el autor

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	24 de 27	

Tabla 20

Fichas de No conformidades y Acciones Correctivas

FICHA DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA						
Vigencia: 2026		Página 1 de 1				
					CODIGO	
					PYME-NCAC001-2026	
I. IDENTIFICACIÓN						
N.º NO CONFORMIDAD:	NC-001	FECHA DE DETECCIÓN:	20/11/2026	DETECTADA POR:		
PROCESO O AREA:	Bodega	ORIGEN:	Auditoría Interna	CLASIFICACION:	Menor	
II. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD						
DESCRIPCIÓN DETALLADA	(qué, dónde, cuándo, cómo se detectó)					
EVIDENCIA OBJETIVA	(documento, registro, muestra)					
REQUISITO DE LA NORMA INCUMPLIDA	8. Operación ...					
III. ACCIÓN DE CONTENCIÓN INMEDIATA						
ACCION TOMADA:				FECHA:		
RESPONSABLE:						
IV. ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ						

MÉTODO UTILIZADO:	Ishikawa	PARTICIPANTES:			
N.º	PREGUNTA ¿Por qué?	RESPUESTA			
CUSA RAIZ IDENTIFICADA:					
V. PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA					
N.º	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO	RECURSOS	ESTADO
	¿Por qué...?				
	¿Por qué...?				
	¿Por qué...?				
	¿Por qué...?				
VI. VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN					
FECHA DE VERIFICACIÓN:		MÉTODO DE VERIFICACIÓN:		¿EFICAZ?	
RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN:	(evidencia de que la NC no se repite)				
VII. CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD					
FECHA DE CIERRE:					
APROBADO POR:					
_____ XXXXXXXXX RESPONSABLE					

MANUAL MODELO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PYMES				
VERSIÓN	VIGENCIA	CÓDIGO	PÁGINA	
1	2026	PYME-MA001-2026	26 de 27	

Tabla 21

Ficha de Indicadores Financieros

INDICADORES FINANCIEROS						
Vigencia: 2026		Página 1 de 1				
				CODIGO		
				PYME-IF001-2026		
I. DATOS BASE						
VENTAS NETAS (PERIODO ACTUAL)		\$ 60.000,00	VENTAS NETAS (PERIODO ANTERIOR)		\$ 52.000,00	
UTILIDAD NETA		\$ 8.500,00	UTILIDAD BRUTA		\$ 22.000,00	
UTILIDAD OPERATIVA			ACTIVO TOTAL (ACTUAL)		\$ 95.000,00	
ACTIVO TOTAL (ANTERIOR)			ACTIVO CORRIENTE			
PASIVO CORRIENTE		\$ 18.000,00	INVENTARIOS			
PASIVO TOTAL			PATRIMONIO		\$ 60.000,00	
GASTOS FINANCIEROS			UTILIDADES REINVERTIDAS			
N.º DE CLIENTES (ACTUAL)			N.º DE CLIENTES (ANTERIOR)			
II. INDICADORES POR DIMENSIÓN						
DIMENSION	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO	META	CUMPLE	INTERPRETACION
RENTABILIDAD	ROA	Utilidad neta / Activo total	0%		Si	
RENTABILIDAD	ROE	Utilidad neta / Patrimonio	0%	8%	No	
RENTABILIDAD	MARGEN NETO	Utilidad neta / Ventas netas	0%			

RENTABILIDAD	MARGEN BRUTO	Utilidad bruta / Ventas netas	0%			
LIQUIDEZ	Razón corriente	Activo corriente / Pasivo corriente	0%			
LIQUIDEZ	Prueba ácida	(Activo corriente – Inventarios) / Pasivo corriente	0%			
LIQUIDEZ	Capital de trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente	0%			
CRECIMIENTO	Crecimiento en ventas	(Ventas actuales – Ventas anteriores) / Ventas anteriores	0%			
CRECIMIENTO	Crecimiento en activos	(Activo actual – Activo anterior) / Activo anterior	0%			
CRECIMIENTO	Crecimiento en clientes	(Clientes actuales – Clientes anteriores) / Clientes anteriores	0%			
SOSTENIBILIDAD	Endeudamiento total	Pasivo total / Activo total	0%			
SOSTENIBILIDAD	Cobertura de gastos financieros	Utilidad operativa / Gastos financieros	0%			
SOSTENIBILIDAD	Índice de reinversión	Utilidades reinvertidas / Utilidad neta	0%			

9 Fuente: Elaborado por el autor

CONCLUSIONES

El diagnóstico realizado evidenció que la principal debilidad de estas empresas no radica en un desconocimiento de la gestión de calidad, sino en la ausencia de mecanismos formales de control interno, auditoría y seguimiento que permiten sostener dichas prácticas en el tiempo, ya que más de 58% de las empresas señaló no contar con un sistema de control interno formal, no haber sido sometidas a auditorías externas ni aplican los resultados para la mejora continua.

También se comprobó estadísticamente mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman la existencia de una relación positiva de magnitud moderada–alta entre la gestión de la calidad y el desarrollo financiero de las PYMES estudiadas, confirmándose que a medida que las empresas fortalecen sus prácticas de calidad también mejora su desempeño financiero.

En el ámbito financiero, se identificó un uso limitado de indicadores financieros para evaluar el desempeño económico y una baja aplicación de auditorías externas, lo que restringe la transparencia y confiabilidad de la información generada por las PYMES, pese a que una parte importante de ellas elabora sus estados financieros de manera oportuna.

RECOMENDACIONES

Implementar el manual del modelo de sistema de gestión de calidad propuesto, iniciando por el establecimiento de un sistema de control interno formalmente documentado en las PYMES del cantón Santo Domingo.

Que las PYMES incorporen de manera progresiva auditorías internas periódicas, utilizando los formatos estandarizados propuestos (plan de auditoría, ficha de hallazgos y ficha de no conformidades), con el fin de detectar oportunamente desviaciones y aplicar acciones correctivas.

Fortalecer el uso de indicadores financieros de rentabilidad, liquidez, crecimiento y sostenibilidad como herramienta habitual de toma de decisiones, apoyándose en la ficha de indicadores financieros incluida en la propuesta. De igual manera, dar seguimiento oportuno a los hallazgos identificados en revisiones o auditorías previas, ya que actualmente un porcentaje elevado de empresas no tiene estos resultados de forma adecuada, lo que limita la mejora continua de sus procesos.

REFERENCIAS

- Abreu, D. J. (2024). Modelos de Gestión de Calidad Quality Management Models. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 19(1), 1–17.
[https://doi.org/http://www.spentamexico.org/v19-n1/A16.19\(1\)1-17.pdf](https://doi.org/http://www.spentamexico.org/v19-n1/A16.19(1)1-17.pdf)
- Alonso, M. (15 de abril de 2026). *Asana*. Asana: <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Antonio, B. P. (2019). Desarrollo económico de las PYMES en Santo Domingo y su impacto en la economía local. *Repositorio DSpace*, 56, 1–24.
<https://doi.org/http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10583>
- Bold. (19 de marzo de 2026). *BOLD*. BOLD Consulting Group:
<https://www.bold.com.ec/blog/indicadores-financieros>
- Candian, M. (26 de junio de 2025). *SYDLE*. SYDLE:
<https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-financieros-634eb0f3491b8e20c47d30f1>
- Cubino, R. L. (2022). *Grupo CC-Lab*. Grupo CC-Lab: <https://grupocc-lab.com.mx/wp-content/uploads/2022/10/Modelos-de-gestion-de-calidad.pdf>
- Dealhub. (9 de abril de 2026). *Dealhub*. <https://dealhub.io/glossary/finance-strategy/>
- El Diario. (28 de mayo de 2025). *El Diario.ec*. El Diario: <https://www.eldiario.ec/santo-domingo-2/santo-domingo-tiene-mas-de-1-700-companias-activas-28052025/>

ESG INNOVA. (17 de diciembre de 2024). *ESG INNOVA*. ESG INNOVA Blog especializado en gestión de calidad: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2024/12/que-es-el-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Estrella Ortiz, N. A. (2022). *Desarrollo financiero y crecimiento económico*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/33526>

Gemini IA. (26 de junio de 2026). *Gemini*. Gemini IA:
<blob:https://gemini.google.com/292cb21a-c926-4af7-8028-b27e3e49cd45>

INEC. (2020). *INEC*. Ecuador en Cifras: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2020/Principales_Resultados_DIEE_2020.pdf

ISO. (2015). *ISO Organization*, 5 edición. ISO Organización Internacional de Normalización :
<https://www.iso.org/standard/62085.html>

ISO. (s.f.). *ISO-International Organization for Standardization*. ISO:
<https://www.iso.org/es/gestion-calidad>

ISOTools. (30 de enero de 2016). *ISOTOOLS*. ISOTools:
<https://isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

- Llamuca Llanga, J. P., & Moyón Moyón, L. M. (2019). *Implementación de la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para incrementar la productividad en la línea de producción de cascos de seguridad de uso industrial en la empresa Halley Corporación*. Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.
- <https://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13527>
- Llumiluisa, A. N. (2019). Estrategias financieras en el desarrollo de las PYMES. *Revista de Investigación Sigma*, 6(2), 69–79. <https://doi.org/10.24133/sigma.v6i2.1675>
- Martínez, B. (2008). Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)? *ELSEVIER*, 6(5), 249–318. [https://doi.org/10.1016/S1696-2818\(08\)74887-X](https://doi.org/10.1016/S1696-2818(08)74887-X)
- Martins, J. (10 de julio de 2026). *Asana*. Asana: <https://asana.com/es/resources/pdca-cycle>
- Moyano Hernández, F. A., & Villamil Sandoval, D. C. (2021). Análisis del ciclo PHVA en la gestión de proyectos: una revisión documental. *Revista Politécnica*, 17(34), 55–69.
- <https://doi.org/https://doi.org/10.33571/rpolitec.v17n34a4>
- Odhambo, N., Zerihun, M., Nyasha, S., & Tipoy, C. (2019). Desarrollo financiero en África : ¿Sigue la demanda o lidera la oferta? En D. Makina, *Ampliando la inclusión financiera en África* (págs. 37–60). ScienceDirect.
- <https://www.sciencedirect.com/science/chapter/edited-volume/abs/pii/B9780128141649000037>

Padilla, S. (07 de octubre de 2025). *Koneggui*. Konneggui: <https://koneggui.com.ec/blog-iso/la-importancia-del-ciclo-phva-en-la-gestion-y-documentacion-de-procesos>

QuestionPro. (2026). *QuestionPro*. QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/ciclo-phva/>

Secretaría Central de ISO. (2015). *Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla: <https://repositorio.buap.mx>

Universidad Europea. (31 de octubre de 2025). *UE Universidad Europea* . Universidad Europea : <https://ecuador.universidadeuropea.com/blog/indicadores-financieros/>

Universidad Tecnológica Equinoccial. (25 de febrero de 2026). Innovación y TIC: claves aún desaprovechadas en las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas. *Economía y Negocios* , 12(2), 52–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.29019/eyn.v12i2.957>

World Bank Group. (2016). *WORLD BANK GROUP*. World Bank Group: <https://www.worldbank.org/en/publication/gfdr/gfdr-2016/background/financial-development>

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario de Gestión de Calidad

Escala de Valoración

1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación de la Calidad						
1	La empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) formalmente implementado y documentado.					
2	La empresa aplica normas o estándares de calidad reconocidos (por ejemplo, ISO 9001 u otros) en sus procesos operativos.					
3	La dirección de la empresa asigna recursos específicos (económicos, humanos y tecnológicos) para la gestión de la calidad.					
4	La empresa realiza capacitaciones periódicas al personal en temas de gestión de calidad, mejora continua y buenas prácticas operativas.					
5	La empresa dispone de un plan de calidad formal que guía sus operaciones y controla sus procesos clave.					
Dimensión 2: Aseguramiento de la Calidad						
6	La empresa aplica el ciclo de mejora continua (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar / PHVA) para corregir errores y optimizar procesos.					
7	Se realizan auditorías internas periódicas para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.					
8	La alta gerencia de la empresa demuestra compromiso activo con la cultura de calidad, promoviendo su importancia entre los colaboradores.					
9	La empresa ha logrado reducir la cantidad de errores, reprocesos o devoluciones de productos/servicios gracias a mejoras en sus procesos de calidad.					
10	La empresa cuenta con mecanismos formales para gestionar las no conformidades y quejas de los clientes.					
Dimensión 3: Mejora Continua						
11	La empresa cuenta con un sistema de control interno formalmente definido que regula sus operaciones administrativas y financieras.					

12	La empresa ha sido sometida a auditorías externas o revisiones financieras en los últimos tres años.					
13	Los resultados de las auditorías externas han sido aplicados posteriormente para mejorar la gestión de la calidad.					
14	Los hallazgos identificados en revisiones o auditorías previas han sido atendidos y corregidos oportunamente por la gerencia.					
15	Los procesos de auditoría interna ayudan a detectar errores o irregularidades financieras.					

Anexo 2

Cuestionario de Desarrollo Financiero

Escala de Valoración

1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Rentabilidad						
	La empresa analiza periódicamente sus indicadores de rentabilidad (ROE, ROA, margen neto) para evaluar su desempeño financiero.					
	La implementación de prácticas de calidad ha contribuido a reducir los costos operativos y aumentar el margen de utilidad.					
	La existencia de controles internos adecuados mejora la administración de los recursos económicos.					
4	La revisión de los procesos contables contribuye a una correcta presentación de los estados financieros.					
5	La evaluación constante de los estados financieros permite mejorar la rentabilidad de la empresa.					
Dimensión 2: Liquidez Financiera						
6	La empresa cuenta con un sistema de control interno formalmente definido que regula sus operaciones administrativas y financieras.					
7	La empresa ha sido sometida a auditorías externas o revisiones financieras en los últimos tres años.					
8	La gestión de calidad ha permitido reducir los productos defectuosos o servicios no conformes que afectan el flujo de caja.					

9	Los estados financieros de la empresa (balance general, estado de resultados) se preparan y presentan de manera oportuna y confiable.					
10	Los datos financieros de la empresa son utilizados por la gerencia como herramienta clave para la toma de decisiones estratégicas.					
Dimensión 3: Crecimiento y Sostenibilidad						
11	Existen políticas y procedimientos escritos que guían el manejo de los recursos económicos de la empresa (caja, cuentas por cobrar, inventarios).					
12	La mejora en la calidad de los productos o servicios ha favorecido la fidelización de clientes y el incremento de ingresos.					
13	La empresa considera que la mejora en sus procesos de calidad ha tenido un impacto directo y positivo en sus resultados financieros.					
14	La auditoría contribuye a identificar oportunidades de reducción de costos y gastos innecesarios.					
15	La información financiera auditada genera mayor confianza para la planificación económica.					



BORRADOR 2 KATHERINE DELGADO

ID : d2f48fc7cdad8991780486e46583de39a511ec1f



10%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : BORRADOR 2 KATHERINE DELGADO.txt
Tamaño del archivo original : 968,61 kB
Número de palabras : 9449

Depositante : MONICA ELIZABETH BENALCAZAR PALADINES
Fecha de depósito : 23 de julio de 2026
Tipo de carga : Interface
fecha de fin de análisis : 23 de julio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes <1%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA 10%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.

Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos 0%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas <1%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.