

Resumen

Con el crecimiento del sector financiero la exigencia de que las instituciones financieras obtengan una certificación de calidad se ha convertido en un requisito primordial, adquiriendo nuevos criterios y políticas de calidad para el mejoramiento en sus servicios y desempeño financiero. La presente investigación se realiza con el objetivo principal de analizar la incidencia de la aplicación de la Norma ISO 9001 en los resultados financieros de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. En una primera instancia se realiza un estudio teórico en el campo de la calidad y el desempeño financiero, posterior se examina los indicadores financieros de las instituciones objeto de estudio Coac del segmento 1 debido a que este segmento es el que cuenta con mayor número de instituciones certificadas y para el tema de la calidad se levanta información respecto a los indicadores que se utilizan como instrumento de medición y mejoramiento de calidad pudiendo determinar el nivel de cumplimiento de los requerimientos establecidos en las normas y concluir su adecuada aplicación.

Los resultados obtenidos de la correlación entre la calidad y el desempeño financiero evidencia que, si existe correlación, destacando que en el horizonte temporal de estudio 2 años posteriores a la certificación la correlación es positiva considerable, por lo cual, se prevé que mejores resultados se verán en el mediano y largo plazo.

Palabras Clave:

- **CALIDAD**
- **DESEMPEÑO FINANCIERO**
- **COOPERATIVAS**
- **VENTAJA COMPETITIVA**

Abstract

With the growth of the financial sector, the requirement that financial institutions obtain a quality certification has become a primary requirement, acquiring new criteria and quality policies to improve their services and financial performance. The present investigation is carried out with the main objective of analyzing the incidence of the application of the ISO 9001 Norm in the financial results of the Ecuadorian savings and credit cooperatives. In the first instance, a theoretical study is carried out in the field of quality and financial performance, later the financial indicators of the institutions under study Coac of segment 1 are examined because this segment is the one with the largest number of institutions certified and for the issue of quality, information is collected regarding the indicators that are used as an instrument for measuring and improving quality, being able to determine the level of compliance with the requirements established in the standards and conclude that their proper application.

The results obtained from the correlation between quality and financial performance show that, if there is a correlation, highlighting that in the study time horizon 2 years after certification the correlation is weak, therefore, it is expected that better results will be seen in the medium and long term.

Keywords:

- **QUALITY**
- **FINANCIAL PERFORMANCE**
- **COOPERATIVES**
- **COMPETITIVE ADVANTAGE**