

## ***Responsabilidad Social Empresarial y certificación en calidad: una breve relación documental***

**David Berrío Zapata**

Universidad de Antioquia  
david.berrioz@udea.edu.co

**Sebastián David Higueta**

Universidad de Antioquia  
sebastian.davidh@udea.edu.co

**Manuela Echeverri Pimienta**

Universidad de Antioquia  
manuela.echeverrip@udea.edu.co

**Esneider López Caicedo**

Universidad de Antioquia  
esneider.lopezc@udea.edu.co

**Santiago Valencia Herrera**

Universidad de Antioquia  
santiago.valenciah@udea.edu.co

### **Responsabilidad social empresarial y certificación en calidad: una breve relación documental**

**Resumen:** La tendencia de globalización ha venido creando nuevos retos para las empresas en general, conllevando a que estas replanteen procesos y políticas en cuanto al desarrollo de sus actividades. En este sentido, este artículo por medio de una revisión literaria busca relacionar 2 espectros primordiales en la estructura de toda organización, siendo estos la certificación en calidad y la responsabilidad social empresarial, determinando que tienen una relación complementaria y enfocando los esfuerzos principalmente en la generación de valor como organización, viéndolo desde una perspectiva local y exterior.

**Palabras clave:** Certificación en calidad, Responsabilidad Social Empresarial, procesos internos, gestión empresarial, voluntariedad.

### **Corporate Social Responsibility and quality certification: a brief documentary relation**

**Abstract:** The globalization trend has been creating new challenges for companies in general, making them to rethink their processes and policies regarding the development of their activities. In this sense, this article through a literary review seeks to relate 2 primordial specters in the structure of any organization, one of them is the quality certification and the other is the corporate social responsibility, determining that it has complementary relationship and focusing our effort principally in the value generation as an organization, seeing it from a local and external perspective.

**Keywords:** Quality certification, Corporate Social Responsibility, internal processes, business management, voluntary practice.

## 1. Introducción

Las nuevas dinámicas de los mercados, y del entorno empresarial en general, han conducido a las compañías hacia un estadio de transformación en cuanto a su funcionamiento y las responsabilidades que se le delegan, de ahí que la dirección estratégica de las empresas ahora no sólo esté enfocada en la satisfacción de necesidades de los accionistas, sino que cada vez son más los grupos de interés inmersos dentro de los objetivos de esta (Fernández y Bajo, 2012).

En su mayoría, la preocupación fundamental de las compañías aparte de generar utilidades, está relacionada con la imagen o reputación que tiene la sociedad o grupos de interés sobre ella, por lo que se ha venido presentando un crecimiento importante en aspectos como la certificación de calidad, que además de incrementar la confiabilidad de sus clientes sobre sus procesos y productos, refleja otros beneficios económicos como el aumento de los ingresos, la disminución de costos y una mayor competitividad (Bohórquez, 2010), elementos que se consideran claves para la sobrevivencia de cualquier organización.

En este mismo sentido, durante las últimas décadas se evidencia un crecimiento exponencial de las acciones que desarrollan las empresas con el fin de remediar o retribuir los posibles daños que genera su operación, lo cual ha sido estudiado bajo el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que si bien “desde la antigua Grecia y Roma, podemos ver indicios de ciertos principios fundamentales, como lo son la filantropía y la caridad, rigiendo así, el actuar de las personas que conviven en una comunidad con el fin de hacer el bien social” (Cancino y Morales, 2008, p. 9) para algunos autores la RSE ha sido poco tratado e incluso se ha hecho de manera errónea (Reyno, 2017).

Ahora, si bien es cierto que tanto la certificación de la calidad como la Responsabilidad Social Empresarial han sido temas ya tratados en múltiples artículos investigativos, pocas veces se ha hecho una relación entre estos dos conceptos que permita aportar reflexiones sobre su impacto en la actualidad empresarial, propósito que se busca desarrollar en este artículo; para lo que en el siguiente acápite se presentan de manera breve los conceptos de RSE y certificación en calidad, para después identificar si existe alguna relación en lo establecido en algunas de las lecturas más relevantes sobre ambos temas para cerrar con algunas consideraciones y reflexiones finales.

## 2. Marco teórico

### 2.1. Responsabilidad Social Empresarial

Como es bien sabido, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha venido desarrollando con mayor frecuencia durante los últimos años, con la intención de que las empresas retribuyan de alguna manera, y de forma voluntaria, los impactos negativos que pueda generar el desarrollo de su actividad económica dentro del entorno en el cual están inmersas. Para Iborra (2014), citado por Peralta y Méndez “el término responsabilidad se enfoca a la idea de consecuencias y, por tanto, a la idea de reparación del daño causado, de tomar en consideración a quién y cuánto puedes haber afectado” (2015, p. 6).

Ahora bien, es importante aclarar que a pesar de que el concepto de RSE se puso en práctica desde tiempos remotos, fue en la época de los 30s donde el estado y las empresas se vieron obligadas a promover prácticas de este contenido, debido a la gran depresión ocasionada por la crisis bursátil, lo cual provocó un aumento inopinado en cuanto al desempleo y la pobreza de la mayoría de la población. Luego, en los años 50s se obtuvo una mayor conciencia por parte del sector privado norteamericano impulsando así el apoyo a las causas sociales, muestra de ello, fueron los mecanismos tributarios que surgieron para incentivar las contribuciones caritativas, representando una tasa de impuestos menor para estas empresas; posteriormente, en los años 60s algunos empresarios norteamericanos empiezan a

abordar el concepto de Responsabilidad social Empresarial, como Thomas Watson y David Rockefeller, solo por mencionar algunos de ellos (Guillermo, 2007).

En los años 90s, la RSE se fue ligando a cuestiones como la ética empresarial, los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y al concepto de ciudadanía empresarial, lo cual indica una visión más amplia del problema. Posterior a esto, se han venido agregando temas tales como el comercio justo, la cooperación para el desarrollo, la lucha contra la exclusión social o la protección de la infancia y juventud, como cuestiones inherentes al contenido de la RSE (Reyno, 2007). Sin embargo, es muy importante mencionar que, según Macías y Velásquez (2017), los desarrollos teóricos compartidos de temáticas sociales y ambientales por autores anglosajones –de quienes se reconoce un impacto mayor en Colombia- se pueden *periodizar* en cuatro décadas, partiendo de 1970.

Como se mencionó anteriormente, estas acciones de RSE nacen de una decisión potestativa, pero con el pasar de los años esa noción de voluntariedad se ha venido diluyendo y es así como se pasa a un plano en donde las compañías fuera de sus rendimientos económicos están obligadas a tener un compromiso tanto social como medioambiental y de derechos humanos. Peralta y Méndez (2015) consideran que esto ocurre tanto por los avances de la legislación en los países como por la necesidad de que el sector privado ayude a la consecución de un bienestar colectivo. Sin embargo, dicho concepto de voluntariedad es para Gómez-Villegas y Quintanilla uno de los principios fundamentales que mueven a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), pues la obligatoriedad “es contra natura de su espíritu” (2012, p. 127).

En este sentido, si bien se podría pensar que al tratarse de la responsabilidad que tienen las empresas para subsanar los daños hechos por su operación debería ser ésta obligatoria, y por ende regularse, también se debe reflexionar sobre lo transversal y polisémico que es el concepto de RSE, lo que es una limitación que tiende a dificultar la regulación de esta.

Por otra parte, es claro que el mercado ha contribuido en gran medida para que las compañías se vean obligadas a ser socialmente responsables, teniéndose como premisa que las acciones encaminadas al bienestar social y ambiental aumentan la competitividad de estas, y, en consecuencia, generan valor. De hecho, en una investigación a partir de un análisis bibliográfico, Correa y Hernández (2017), afirman que:

Los autores de 20 artículos publicados en revistas de gran rigurosidad académica llegaron a una conclusión semejante en la mayoría de los casos, y es que el desempeño social y, medioambiental y de gobernanza impacta positivamente en el cumplimiento del objetivo básico de las empresas: la generación y maximización del valor (p. 16).

Por lo anterior es que muchas veces las estrategias de RSE que incorporan las compañías son vistas como una forma de promocionarse y atraer a su público objetivo a partir de informes corporativos que le permiten mostrarse como una empresa comprometida con el bienestar de la sociedad que la acoge, de ahí entonces que como lo afirma Jacóme-Lara et al., (2017) “debe velarse desde la gestión empresarial que las actividades desarrolladas en el marco de la RSE estén vinculadas a la actividad básica de la empresa, que además tengan una vocación de permanencia y que impliquen un compromiso de la alta dirección” (p.11) para así asegurar que la empresa está realmente comprometida y eliminar las presunciones de mejorar su imagen o incluso legitimar sus acciones.

## 2.2. Certificación en calidad

La concepción de calidad durante los últimos años ha venido tomando mucha importancia al interior de las empresas, ya que sobre esta radican las expectativas que tienen los clientes sobre su producto o servicio. Para la American Society for Quality Control (1974), la calidad se entiende como: “el conjunto

de funciones y características de un producto, proceso o servicio que le confieren la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades de un determinado usuario" (p. 3).

En este sentido, los usuarios a través de sus demandas son los que definen las características de calidad de los productos o servicios, por lo que, si las empresas no satisfacen las necesidades de sus clientes, quiere decir que estas no están incluyendo en sus procesos, procedimientos y estándares que permitan cumplir con las expectativas de los clientes respecto a la calidad de los elementos transados en el mercado.

Asimismo, la calidad es definida como “el grado en el que en un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, bajo determinadas condiciones de uso” (Fonseca, Muñoz y Cleves, 2011). Aquí, las condiciones de uso hacen referencia a la forma en que las organizaciones le otorgan la calidad a sus productos, lo que se conoce como el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), a través del cual las empresas pueden satisfacer las necesidades de los clientes, ya que este permite monitorear y mejorar continuamente los procesos implementados, impactando así directamente en la calidad de los productos y servicios y de igual manera en la competitividad de la compañía.

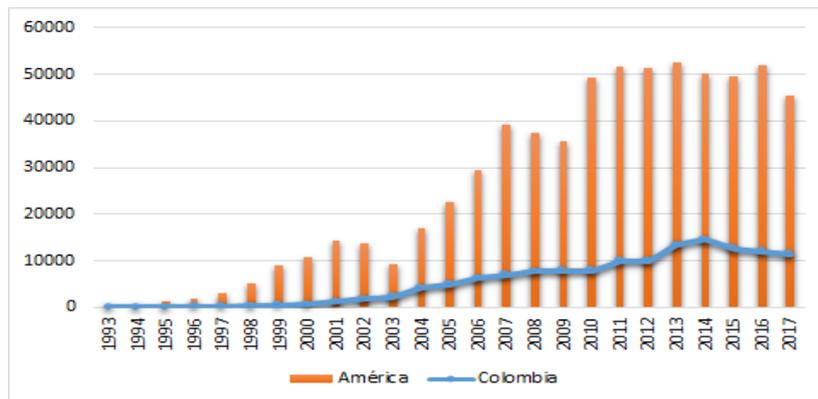
Derivado de esto, se entiende que actualmente uno de los principales objetivos de las compañías (dando respuesta a las presiones del mercado) es ofrecer unos productos y servicios que superen en calidad a su competencia, pero que a su vez permita conseguir la confianza de los clientes. Sobre esto, Bohórquez (2010), comenta que “el mercado lleva a que las empresas busquen la certificación como medio para mejorar la imagen a través de la satisfacción de los clientes, aspecto que redundará en la fidelización de los mismos” (p. 25).

Por otro lado, la certificación en calidad según Fonseca, (2011) “es el resultado de evaluar el cumplimiento de unos requisitos los cuales se comparan frente a unos referenciales definidos que pueden ser normas técnicas, reglamentos técnicos o especificaciones de clientes” (p.10). Así, el certificado en calidad es una forma de garantizar que un producto o servicio cumple con los requisitos o referentes mínimos de calidad exigidos. Pero, la confianza que este genera se origina del hecho de que la certificación la realiza una entidad independiente y externa a la empresa.

Aunque las responsables de certificar las empresas son entidades externas, ellas deben seguir los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001: esta norma fue elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización y tiene como objetivo aplicar sobre los Sistemas de Gestión de Calidad, enfocándose en los elementos con los que una empresa debe disponer y le permitan administrar, mejorar y garantizar la calidad de sus productos y servicios (International Organization for Standardization, 2015).

Durante las dos últimas décadas se ha presentado un incremento significativo en cuanto a las compañías que están certificadas, por ejemplo, Colombia, para el año 2017 tenía 11.471 empresas con certificación ISO 9001, lo que representa un incremento del 1768% con respecto al año 2000 cuando contaba con tan solo 614 empresas, según datos de Survey (2018).

**Gráfico 1:** Evolución de la certificación ISO 9001 en América y Colombia



**Fuente:** Elaboración propia basada en la información de Survey (2018).

Ahora bien, no es debido asumir que por el simple hecho de que una empresa no esté certificada en calidad con la ISO 9001, no tengan internamente implementado un SGC el cual permita satisfacer las necesidades de sus clientes. Sin embargo, se puede considerar que la certificación en calidad también le ayuda a las empresas a aumentar su rendimiento, en el sentido que puede ser más eficiente en sus procesos, identificar con mayor facilidad los riesgos, adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes e incursionar en nuevos mercados.

### 3. Metodología

El artículo es realizado bajo la metodología del análisis de contenido siendo entonces de tipo cualitativo, por medio del cual se pretende identificar lo expuesto en las revisiones de la literatura acerca de las temáticas de RSE y certificación en calidad, de manera que por medio de dicho análisis se permita realizar una descripción partiendo de lo documental, de la relación de dichos conceptos en la actualidad empresarial con una mirada hacia lo reconocible en el contexto colombiano y de forma directa con la figura y labor del contador público contemporáneo.

### 4. Relación en la literatura

#### 4.1. Una mirada desde el exterior

Es importante recordar que la Responsabilidad Social Empresarial y la Certificación de Calidad son conceptos de los cuales dependiendo del lugar en los que se discutan, pueden tener una definición, aplicación y consecuencias distintas, aunque ambos de manera global apunten al desarrollo empresarial de manera óptima y sostenible en el tiempo. En este punto es que pueden ser tomados en cuenta por ejemplo los hallazgos obtenidos por Escanciano, Fernández y Vásquez (2003) para el caso español con una muestra de 749 encuestas validadas, con lo cual se logró reconocer que si bien la certificación en calidad basada en la batería de guías ISO 9000 (para 1998) y similares pueden ser motivadas de manera individual o conjunta en diferente medida por factores de eficiencia, mercado, anticipación o reacción en búsqueda de un sistema que garantice la calidad en su favor, lo más difícil del proceso no es certificarse, sino seguir obrando de manera que sus procesos internos y externos estén orientados a mantener su certificación.

Lo anterior puede verse respaldado por la investigación realizada por Arruzazabala, Dapozo y Thomas (2012), quienes en Argentina tomando una muestra de 6 empresas que pudieron evidenciar un cambio en sus procesos por el antes y después de la certificación de calidad otorgada por lo que ellos mencionan la *genérica ISO 9001:2008*, incluso siendo compañías de diferentes objetos sociales, aunque en común

teniendo procesos de ingeniería de requerimientos. En conclusión, la implementación de la certificación en calidad impacta de manera positiva no sólo áreas relacionadas con la gestión del proceso, sino también a las de apoyo a la organización, documentación y subáreas de acciones generales, lo que puede ser validador de lo mencionado anteriormente, pues la certificación puede generar un cambio en la concepción de procesos internos puesto que no sólo repercuten en la organización.

Se puede decir entonces que la certificación se ha convertido en un elemento que le permite reconocerse a la organización como una entidad competitiva en el mercado, y así mismo, atraer más consumidores. En un trabajo desarrollado por Nava y Rivas (2008), citados por Bohórquez (2010) se afirma que “en empresas mexicanas se demuestra como el desempeño de las empresas certificadas es superior al de las no certificadas con la norma ISO 9001:2000 en aspectos tales como costos, ventas y satisfacción del cliente” (p. 27). Sin embargo, no se debe dejar de lado que el crecimiento empresarial no sólo depende de procesos internos, pues según Saavedra y Camarena (2017), para Pymes tanto en México como en Colombia, resultan también muy importantes los factores de gestión financiera para lograr competitividad, el cual para ellas es un concepto que reúne aspectos de planeación estratégica, de operación, recursos humanos, gestión ambiental y sistemas de información no sólo internos.

De esa manera se puede dilucidar, a grandes rasgos, que hay similitudes en países latinos en cuanto a lo que la certificación en calidad puede representar para las compañías. Se puede decir también, que los procesos relacionados con la certificación en calidad y RSE dependen de las dinámicas propias de cada organización y su control, lo cual, apoyado en lo realizado por López y Guevara (2015), puede decirse que las cuestiones de competitividad, control, riesgos y transparencia dependen de los modelos aplicados en países relacionados, aunque Colombia se vea influenciado de gran manera por corrientes anglosajonas en dichos conceptos.

## 4.2. Contexto local

Partiendo de que la mejora en la competitividad empresarial es la suma de la optimización de muchos procesos internos, Botello (2016) para el caso colombiano evidenció para aproximadamente 10.000 firmas que la tenencia de certificación en calidad aumenta en un 20% aproximadamente la posibilidad de que exporten, sin olvidar lo que la expansión de las empresas supone para la sociedad: empleo y desarrollo.

La influencia de la certificación en el crecimiento de las organizaciones en Colombia se puede ver reflejada en casi todos los sectores económicos, incluso mirando actividades primarias como la agricultura, que tiene impactos directos en la vida de las personas que se dedican a ello o los consumidores. Fonseca, Muñoz y Cleves (2011) reconocen que la globalización ha transformado el cultivo y distribución de alimentos a nivel nacional e internacional, exigiendo la implementación de tecnologías de bajo costo que permitan el aumento de la productividad y penetrar en otros mercados a la par, que sigan siendo productos saludables y respetuosos con el medio ambiente.

Para el sector industrial de Ibagué, por ejemplo, en una investigación realizada por Gómez (2009) se reconoce que la certificación en calidad con base en las normas ISO impactan de manera positiva en la competitividad de la empresa, la reducción de la accidentalidad y mejora del ambiente laboral, aunque la mayoría de los empleados sigue insatisfecha con su retribución económica. Gómez además destaca que todo esto ha generado un cambio en la cultura organizacional tradicional, y ahora la preocupación se vuelca hacia el cliente y la conciencia del impacto que tienen las empresas con el medio ambiente.

Empero, debe mencionarse que la implementación de sistemas de gestión y el uso de herramientas, depende también de características propias de cada empresa y su sector. Para el caso del sector confecciones del municipio de La Ceja, Antioquia; Atehortúa y Mejía (2018) concluyeron que la gestión organizacional puede y debe ser *perfeccionada* al ser un sector con predominancia de MIPYMES, lo

que de lograrse contribuye a la mejoría de la calidad en sus procesos, y así mismo a su contribución en la sociedad.

Por su parte, Peralta y Méndez (2015) recalcan que así las empresas compartan un mismo contexto, tienen un nivel diferente de responsabilidad en sus relaciones con el entorno, por lo que consideran que las instituciones competentes deben velar por vigilar las relaciones entre clientes y proveedores para evitar competencias que afecten al mercado, y con ello, las pequeñas empresas que por sus recursos no pueden por ejemplo crecer rápidamente ni mucho menos pensar en certificarse. En este punto, se deja planteada una reflexión partiendo de lo expuesto por Quintero y Ramírez (2016), quienes reconocen que los intereses del capital no van de la mano con preocupaciones ambientales y sociales, pero la sostenibilidad necesita un cambio en las dinámicas que envuelven a las organizaciones con sus entornos.

### 4.3. Impactos e implicaciones

Se puede decir entonces, con base en la ISO 9001 que “la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (International Organization for Standardization, 2015), y que, por esta razón, “la certificación muestra el deseo de ganar una ventaja competitiva, ya que actúa como una señal que mitiga costos de transacción asociados a asimetrías de información entre el vendedor y el comprador sobre la composición de los productos.” (Peñaloza, 2016, p. 75).

Como se ha mencionado anteriormente, las empresas sin importar su actividad tienen una responsabilidad con la sociedad diferentes, pero se puede decir que en la búsqueda de la optimización de sus procesos y del éxito organizacional, deben propender por integrar los diferentes frentes de la compañía. Dicho esto, se puede entender lo que Albuérne y Casas (2015) recomendaban para mejorar el desempeño y rentabilidad de Havana Club International cuando decían por ejemplo que “si la empresa realiza las proyecciones financieras, deberá aplicar al unísono programas de chequeo que garanticen su óptima productividad” (p. 160), recordando entre otras cosas, que la gestión administrativa depende de los obreros hasta de la alta gerencia.

Se puede decir entonces que la implementación de prácticas enmarcadas en la certificación de calidad, o la búsqueda del concepto definido como óptimo en cuanto a calidad de la empresa impacta de manera directa a las organizaciones, y lo que está detrás de ellas: la sociedad y el ambiente; tanto así que Matus et. al. (2008) proponen un modelo como política pública aplicable para que programas sociales (incluso privados) sean certificados en calidad en procura del bienestar de todas las personas cobijadas por el sistema determinado, basados en las ISO 9000 y 26000. Por su parte, Cañón y Garcés (2006), reconocen que la certificación ambiental basada en la ISO 14001 impacta de manera positiva el valor de las empresas que tienen un impacto más visible en el medioambiente.

Así, como lo señalan algunos artículos, la gestión de la calidad promueve el desarrollo de la gestión del medio ambiente, y su objetivo es satisfacer a las personas de los diferentes grupos de interés, donde, además, se facilita la práctica de actividades que son socialmente responsables, pero que a su vez requieren un comportamiento ético. En este sentido, se puede evidenciar lo expuesto por algunos autores que indican que la gestión de la calidad facilita en una organización el desarrollo de una responsabilidad social empresarial (Tarí y García, 2011); e incluso más allá de las empresas, el funcionamiento del Estado, de los gobiernos departamentales y municipales, depende de un trabajo juicioso, con procesos internos dotados de calidad y con personas responsables para que se garantice la optimización fiscal, y la protección de los recursos así como el patrimonio público (Rojas, 2015).

#### 4.4. Reportes de información

La necesidad de las empresas en implementar un sistema de gestión de calidad y a su vez tener unas prácticas basadas en la responsabilidad social empresarial, se ha sumado a motivos como crisis financieras, falta de información, información inadecuada para los grupos de interés, entre otros, para que se diseñen y difundan guías de acogimiento voluntario para la comunicación de información.

Más allá de la discusión de las posibles motivaciones, propósitos o beneficios que trae consigo el reporte de información voluntaria para los grupos de interés de la compañía, se parte de la filantropía como base de la RSE. Sin embargo, no se debe olvidar el carácter de esta comunicación desde un enfoque de rendición de cuentas, aunque deba recordarse por ejemplo y entre muchos otros, que la elusión (forma directa de defraudar al fisco) parte de procedimientos que son aparentemente legales (Bedoya y Rua, 2016), donde se invita al contable y su equipo a participar de manera activa, tiene la posibilidad y responsabilidad de aplicar métodos de Investigación Contable Crítica (ICC) para develar delitos de *cuello blanco* (Macías, 2017).

Es relevante decir entonces que si bien los reportes de sostenibilidad por ejemplo permiten mostrar desempeños ambientales y sociales, la presentación de los mismos impacta en lo financiero en diferente medida para cada organización, y que es una práctica que ha venido en alza y ha reunido los esfuerzos de más profesionales en los últimos años (Correa y Hernández, 2017) y que conectando lo expuesto por Marín y Pérez (2006) hace un poco más de una década “en los informes de sostenibilidad, con frecuencia se encuentra información sobre el grado de cumplimiento de las empresas con los sistemas de normalización que aplican y las certificaciones que obtienen” (p. 1).

#### 5. Consideraciones finales

Se puede decir que en la literatura analizada, no se encontró que se relacionaran de manera directa los conceptos de certificación en calidad y Responsabilidad Social Empresarial, aunque se pudo reconocer que pueden ser conceptos que se relacionan de manera complementaria, ahora más cuando el criterio de voluntariedad ha hecho que la información opte por integrar más información acerca de la empresa en todos sus frentes y con respecto a sus resultados, su gestión y su impacto tanto en las personas y el medio ambiente.

Ahora bien, cabe mencionar que en el proceso de preparación del artículo, el mundo llevaba un par de meses en situación de crisis sanitaria producida por la expansión como pandemia del COVID-19, el cual, reconociendo el impacto directo en la vida humana como principal, también puso en duda múltiples teorías, por lo que se puede afirmar que se espera un impacto directo que representará variaciones en los conceptos de calidad, su certificación y marcos para procesos productivos considerados óptimos para comenzar a hacerle frente a una posible crisis económica mientras que las empresas procuren seguir en desarrollo y crecimiento de manera sostenible y responsable.

Con este artículo se abre la puerta a revisiones similares, que busquen relacionar conceptos que quizá de manera teórica no hayan sido concatenados, pero que en la vida real pueden ser considerados reconocibles como parte del proceso organizacional. Se extiende entonces la invitación a la comunidad académica a seguir con la ardua y juiciosa búsqueda de conocimiento basada en criterios interdisciplinarios, optando por la participación, la discusión y la construcción propia de la ciencia.

#### 6. Referencias bibliográficas

Albuerne Rizo, M., & Casas Borges, Y. (2015). La planeación financiera: herramienta de integración para incrementar la rentabilidad en la empresa HAVANA CLUB. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (66), 131-160. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/26130>.

- Arruzazabala, M., Dapozo, G., y Thomas, P. (2012) Certificación ISO 9001:2008: Impacto en el proceso de ingeniería de requerimientos. XVIII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación, Universidad de la Plata. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/23706>
- Atehortúa Castrillón, T., & Mejía Valencia, L. C. (2018). Tipos de decisiones con base en las herramientas de contabilidad de gestión en las empresas de confección. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (72), 107-129. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.n72a06>
- Bedoya Martínez, O. H., & Rua, W. (2016). El concepto de evasión y elusión en términos de la Corte Constitucional, el Concejo de Estado y la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (69), 69-97. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328431>
- Bohórquez, L. (2010). Estudio del impacto de la certificación ISO 9001:2000 en la competitividad-país. *Revista Ingeniería*, 15 (1), 22-34. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3869306>
- Botello, H. (2016) Las certificaciones de calidad y la internacionalización de las firmas industriales colombianas. *Suma de Negocios*, 7 (16), 73-81. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X16300155>
- Cancino, C., y Morales, P. (2008). Responsabilidad social empresarial. 9-10. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino\\_Morales\\_2008.pdf](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf)
- Cañón, J., y Garcés, C. (2006) Repercusión económica de la certificación medioambiental ISO 14001. *Cuadernos de gestión*, 6 (1), 45-62. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274320225003.pdf>
- Castillo, A. (1986). La responsabilidad de la empresa en el contexto social: su articulación gestión y control. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=172067>
- Correa Mejía, D. A., & Hernández Serna, D. P. (2017). Informes de sostenibilidad y su impacto en la creación de valor financiero de las empresas. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (70), 43-60. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/331295>
- Escanciano, G., Fernández, E., y Vásquez, C. (2003) Influencia de la certificación ISO 9000 en el avance de la empresa española hacia la calidad total. *Cuadernos de economía y dirección de la empresa*, 14, 99-114. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=302030>
- Fernández, J.L. y Bajo, A. (2012). La Teoría del Stakeholders o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDRResearch ESIC*, 6 (6), 130-143 DOI: 10.7263/ADR.RSC.006.07.
- Fonseca, J., Muñoz, N., y Cleves, J. (2011). El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. *Revista de investigación Agraria y Ambiental*, 2, (11), 9-22. Recuperado de: <https://doi.org/10.22490/21456453.909>
- Gómez, M. (2009) La certificación de calidad ISO 9001:2000 como estrategia para generar ventaja competitiva en el sector industrial de Ibagué. Tesis de la maestría en administración: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/3361>
- Gómez-Villegas, M., y Quintanilla, D. (2012) Los informes de Responsabilidad Social Empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. En: *Cuadernos de Contabilidad*, 13 (32), 121-158. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3894>
- Guillermo, C. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre económico Universidad de Medellín*, 10. 90-91. Recuperado de: <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/975>
- International Organization for Standardization. (2015). Norma Internacional ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. Recuperado de: <http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209001%202008.pdf>
- Jacóme, I., Salazar, A., y Borja, Y. (2017). La responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa. *Dominio de las ciencias*, 3, 1147-1158.
- López, Ó., y Guevara, J. (2015). Control organizacional: una mirada comparativa con el mundo. *Contaduría Universidad de Antioquia* (66), 175-190. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/26132>

- Macías, H. A., & Velásquez, S. (2017). Avances de la contabilidad social y ambiental en su contexto original. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (70), 13-41. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/331294>
- Macías, H. A. (2017). Introducción a la investigación contable crítica (ICC) en su contexto original. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (71), 103-127. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/332824>
- Marín, A., y Pérez, M. (2006). Normalización y Certificación de la RSE. *Compromiso Empresarial*. Recuperado de <https://www.compromisoempresarial.com/otras/2006/10/normalizacion-y-certificacion-de-la-rse/>
- Matus, T., Haz, A., Razeto, A., y Funk, R. (2008) Propuestas para Chile 2008. Capítulo VIII: Innovar en calidad: construcción de un modelo de certificación de calidad para programas sociales. Chile. Recuperado de: [http://emprendimientosolidarios.uc.cl/images/Articulos\\_WebCEES/2008\\_Innovar\\_calidad\\_polpub08.pdf](http://emprendimientosolidarios.uc.cl/images/Articulos_WebCEES/2008_Innovar_calidad_polpub08.pdf)
- Peñaloza, H. (2016). Las certificaciones de calidad y la internacionalización de las firmas industriales colombianas. *Suma de negocios*, 73-81. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X16300155>
- Peralta Borray, D. A., & Méndez Beltrán, J. A. (2015). Responsabilidad social y competencia desleal entre las grandes superficies y sus proveedores. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (66), 37-55. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/26126>
- Quintero Cardona, A. C., & Ramírez Galvis, A. (2016). Por caminos contra-hegemónicos hacia una contabilidad ecológica. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (68), 287-312. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/327167>
- Reyno, M. (2007). Responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva. 21-23. Recuperado de: [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=KLvGEqv5JXIC&oi=fnd&pg=PA9&dq=responsabilidad+social+empresarial&ots=6rVIqUoQNC&sig=szpN1duV1Y7BU5F5d54\\_XdaDPZA#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=KLvGEqv5JXIC&oi=fnd&pg=PA9&dq=responsabilidad+social+empresarial&ots=6rVIqUoQNC&sig=szpN1duV1Y7BU5F5d54_XdaDPZA#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial&f=false)
- Rojas Restrepo, F. S. (2015). Marco de referencia de la contabilidad pública gubernamental: diagnóstico del cumplimiento de los planes de saneamiento fiscal, financiero y contable de los municipios priorizados por el departamento de Antioquia. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (66), 161-174. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/26131>.
- Saavedra García, M. L., & Macarena Adame, M. E. (2017). La Gestión Financiera de las PYME en la Ciudad de México y su relación de la competitividad. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (71), 149-173. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/332828>
- Tarí, J.j., y García, M. (2011). La Gestión de la Calidad y Responsabilidad Social en empresas de servicios. *Revista de Dirección y Administración de Empresas* (18), 79-93. Recuperado de: <https://www.ehu.eus/ojs/index.php/rdae/article/viewFile/11298/10420>