

CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD COMO ELEMENTOS DE VERIFICACIÓN EN CADENAS DE PRODUCCIÓN DE BIENES O PRÁCTICAS DE SERVICIOS.

(Quality, Suitability and Safety As Verification Elements In Goods Production Chains Or Service Practices)

Juan Pablo López Pérez¹, Manuel Leonardo Parra Pérez²

¹ Esp. en Gerencia de Proyectos, EAN. Grupo inv. jlopezp80657@universidadean.edu.co.

² Esp. en Gerencia de Proyectos, EAN, Grupo Inv. Mparrap32863@universidadean.edu.co.

Escuela de Administración de Negocios EAN.

(Recibido junio 01 de 2020 y aceptado junio 12 de 2020)

Resumen

En este escrito se aborda la importancia de herramientas y metodologías en Gerencia de proyectos, que permiten hacer una verificación de la calidad, idoneidad y seguridad en las cadenas de producción y prestación de servicios. La calidad, idoneidad y seguridad, según la ley 1480 de 2011, son los elementos que componen el régimen de responsabilidad respecto de la garantía otorgada por parte de productores y proveedores para el consumidor; de aquí la importancia del seguimiento de dichos elementos para el cumplimiento de requisitos legales y por ende disminución de riesgos de carácter patrimonial, administrativo y reputacional; seguimiento que a partir de herramientas por parte de la gerencia de proyectos permitirá tener un mejor seguimiento del mismo. En un primer momento el texto abordará la definición de los tres elementos anteriormente expuestos, así como una aproximación al derecho del consumo, para posteriormente presentar, una propuesta de seguimiento basada en gerencia de proyectos para la constatación de los elementos objeto del presente texto. Este texto surge de la muestra que se encuentra entre julio de 2019 y marzo de 2020 (RNPC, 2020), en donde se presenta que en Colombia existió un número de 32.769 solicitudes de inconformidad por garantías. Se desarrolla entonces un análisis de carácter cuantitativo y cualitativo para realizar un análisis de carácter exploratorio, descriptivo y explicativo, para finalizar con un aparte propositivo, que exhorte a productores y proveedores, implementar un proceso de seguimiento y verificación frente a productos y servicios comercializados, en ocasión a los procesos que consideran consumidores, pueden implementarse o en dado optimizarse, en el cual se encuentren parcialmente aplicados.

Palabras clave: Derecho, consumo, proyecto, calidad, idoneidad, seguridad, proyecto, validación, cadena, garantía, verificación.

Abstract

This paper addresses the importance of tools and methodologies in Project Management, which allows a verification of quality, suitability and safety in the production and service supply chains. Quality, suitability and safety, according to Law 1480 of 2011, are the elements that make up the liability regime regarding the guarantee granted by producers and suppliers for the consumer; hence the importance of monitoring these elements for compliance with legal requirements and for reducing the risk of patrimonial, administrative and reputational character; monitoring that from the project management tools will have a better monitoring of it. At first, the text will address the definition of the three elements previously considered, as well as an approach to consumer law, to present later a proposal for monitoring based on project management to verify the elements

that are the object of this text. This text arises from the sample that emerged between July 2019 and March 2020 (RNPC, 2020), where it is presented that in Colombia there were a number of 32,769 requests for non-conformity for guarantees. An analysis of a quantitative and qualitative nature is then developed to carry out an exploratory, descriptive and explanatory analysis, to end with a separate proposal, which encourages producers and suppliers, implement a monitoring and verification process against commercialized products and services. , on the occasion of the processes that they consider consumers, can be implemented or, in a given way, optimized, in which they are partially applied.

Key words: *Law, consumption, project, quality, suitability, security, project, validation, chain, guarantee, verification.*

1. INTRODUCCIÓN

El cumplimiento de obligaciones de carácter legal por parte de productores de bienes y prestadores de servicios, en ocasiones van más allá del cumplimiento propio de requerimientos de carácter jurídico, y por el contrario debe existir una relación de carácter multidisciplinar como el que se presentará en el presente texto, ya que según cifras entre julio de 2019 y marzo de 2020 (RNPC, 2020), en Colombia existió un número de 32.769 solicitudes por inconformidades por garantías, lo cual demuestra la necesidad de realizar un proceso de concientización en productores y proveedores.

2. JUSTIFICACIÓN

El productor o proveedor, deberá cumplir con una serie de validaciones en su cadena de creación del bien o prestación de servicio, apoyado en estándares, herramientas y procesos gerenciales, para cumplir con obligaciones respecto del producto o prestación del servicio, comercializado al consumidor final. Respecto de los ítems que se hacen mención, se hace referencia a que cumpla con las características por el que fue comercializado, que efectivamente tenga aptitud para suplir el objeto para el cual fue fabricado, y por último y no menos importante, que, en condiciones normales de uso, cumpla con la no afectación de la salud e integridad del consumidor; esto anterior en concordancia con las definiciones que nos brinda el artículo 5 del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011), respecto de la calidad, idoneidad y seguridad. Es así como deberá existir un seguimiento dentro del proyecto que tenga como objeto, verificar previo a la comercialización de dichos bienes y servicios de los

requisitos legales para su debida comercialización, sin que exista una eventual violatoria de los elementos que exige la ley, y que por ende ocasione un riesgo por la comercialización de estos.

3. MARCO TEORICO.

El desarrollo de un seguimiento en procesos de corroboración de garantía en procesos de producción o practica de servicios de productos, requiere una serie de fases que a continuación, en el presente texto se presentarán. Teniendo en cuenta esto, será importante precisar algunos conceptos propios de las definiciones que deben entenderse al momento de abordar la garantía en términos legales; se remitirá a definiciones expuestas a lo largo del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011) y normas conexas, para posteriormente hacer referencia a un análisis de la necesidad de la implementación de la gerencia de proyectos a partir de una encuesta realizada a ciudadanos; por último se propondrá a partir de herramientas y marcos desarrollados en la gerencia de proyectos un seguimiento a la creación y prácticas de servicios, para de esta manera mitigar eventuales sanciones de carácter administrativo, reputación y patrimonial, por fallas en bienes comercializados.

OBJETIVOS

Objetivo general

Identificar y aplicar la gestión de los fundamentos de la dirección de proyectos, en productos y servicios, por parte de productores y proveedores, para poder cumplir con la calidad, idoneidad y seguridad de acuerdo con la Ley 1480 de 2011.



Objetivos específicos

- Determinar la relación, necesidad del seguimiento, validación de la calidad, idoneidad, seguridad de productos por parte de productores y proveedores, bajo herramientas, principios, metodologías de gerencia de proyectos,
- Identificar los conceptos de calidad, idoneidad y seguridad, de acuerdo con lo establecido en la ley 1480 de 2011, como elementos esenciales en la fabricación y comercialización de productos.
- Entender la garantía por parte de productor y proveedores, como elementos esenciales en el proceso de fabricación y comercialización frente a consumidores.
- Diseñar estrategias bajo la gerencia de proyectos que permitan el seguimiento y validación del cumplimiento de la calidad, idoneidad y seguridad en la fabricación de bienes o prestaciones de servicios.

DEFINICIONES

las siguientes definiciones propias de cada uno de los elementos que dentro de un proceso de producción o prestación de servicio debe existir un seguimiento son:

Calidad.

La calidad en términos de derecho del consumidor, refiriéndonos al numeral 1 del artículo 5, del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011), debe entenderse como aquella característica inherente o atribuida al producto comercializado.

Cuando hablamos por ejemplo de un taladro, nos referimos respecto de este como características inherentes, la presencia dentro del mismo de una broca, y como característica atribuida el color de este.

Idoneidad

La idoneidad en términos del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011), respecto a su artículo 5, debe entenderse como la aptitud del producto o servicio para el cual fue comercializado. Siendo armónicos con el ejemplo anterior respecto al taladro, la idoneidad haría referencia a que efectivamente el taladro logre perforar un objeto.

Seguridad

La seguridad debe entenderse no como aquella condición en la cual no haga daño a un consumidor; debe ser entendido como el producto sobre el cual

en un debido uso no haga daño a un consumidor. No es lo mismo una persona que entre a una bañera con un secador, caso en el cual no existiría falla en la seguridad del producto, sino falla en la diligencia de uso del producto en mención (Shina, 2017). Ejemplo para clarificar este concepto, refiere una explosión de un taladro, que en condiciones normales uso, presente dicho hecho.

Fallas y garantía

Respecto de las fallas de las condiciones del producto y pueden ocasionar el cumplimiento de una garantía, expondremos las eventuales responsabilidades de acuerdo normativa reglamentaria (Decreto N° 735 de 2013), y al artículo 11 del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011); las diferentes situaciones que pueden acarrear una pérdida de carácter patrimonial, administrativa o reputacional para el productor y proveedor son algunos de los perjuicios ocasionados de la no prestación de atención respecto de este régimen (Gual, 2014)

En primer lugar, la reparación la cual deberá ser a título gratuito de acuerdo con el numeral 1 del artículo 11 del Estatuto del Consumidor (Ley N° 1480, 2011) De no ser posible la reparación, el productor o proveedor deberán responder frente al consumidor, otorgándole la reposición, entendida como el cambio por otro producto de iguales o similares características, respecto del cual se está solicitando el cambio, así como también podrá el consumidor solicitar la devolución del dinero; quedando en potestad del consumidor la selección respecto de la reposición o devolución de dinero, de no ser posible la reparación del producto; todo lo anterior teniendo como base el artículo 4 de la normativa reglamentaria (Decreto N° 735 de 2013)

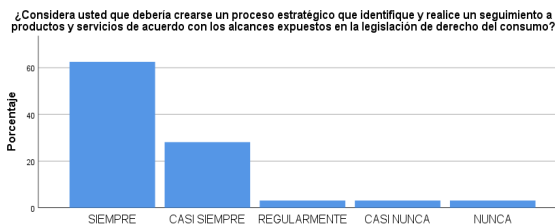
METODOLOGIA

Análisis de datos

Para analizar qué tan preparada se encuentra la población comercialmente en cuanto a la calidad, idoneidad y seguridad de parte del proveedor tanto del consumidor de los productos en general en el país, se desarrollaron las preguntas a continuación expuestas. Estas preguntas parten de la identificación de la parte interviniente de la relación comercial, para posteriormente constatar la validación de estándares del producto o servicio comercializado. Sabemos que existen una gran

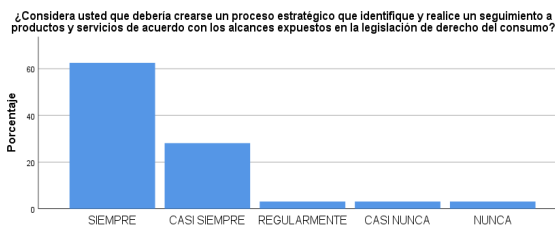
cantidad de quejas por garantías y lo que se quiere lograr con esta sencilla encuesta es tener el concepto claro de qué papel desempeñamos como usuarios del sistema comercial y por lo menos no caigamos en la inocencia de obtener productos de mala calidad los cuales no emplean ningún proceso estratégico de producción, además de bajar los índices de quejas por garantías. Por estas razones se planteó la encuesta utilizando la **escala Likert** la cual describe el proceso de validación para la medición de conceptos y actitudes que tienen los productores, proveedores y consumidores más cercanos a nuestro círculo social. Este instrumento se elaboró con preguntas cerradas referidas al grado de conocimiento del concepto de la garantía que existe en los bienes o servicios que ofrece el comercio colombiano, de esta forma se requirió que los encuestados escogieran con cuál de las 5 respuestas se sentían más cómodos, si con, SIEMPRE, CASI SIEMPRE, REGULARMENTE, CASI NUNCA Y NUNCA.

Ilustración 1 Encuesta



Fuente: Formulación en SPSS

Ilustración 2



Fuente: Formulación en SPSS

Las encuestas como herramienta para medir opiniones, conceptos y otros términos muestran una idea de las razones por las cuales se deben implementar soluciones a las problemáticas, por esta razón se utilizó para valorar que tanto es necesario implementar estrategias gerenciales, lo cual puede concluirse de la misma lo siguiente:

- Es necesario implementar estrategia control de gerencia de proyecto para la producción de productos o prestación de servicios.
- Se pueden disminuir los reclamos por garantías al implementar las estrategias
- El consumidor estará más seguro al hacer sus compras si ve la certificación de producción
- Los dueños de empresas no tendrán que incurrir en sobrecostos por garantías
- Productores, proveedores y consumidores, reclaman una estandarización en el seguimiento y control de la condición de productos y de la prestación de servicios.
- El desconocimiento de elementos que comprenden la garantía, no son claros en las partes de una relación de consumo, lo cual implica un proceso de concientización de los elementos que le componen
- La afectación en índices porcentuales, refieren una necesidad de implementación de estándares, para la disminución de requerimientos por parte de consumidores, como una disminución de riesgos y eventuales sanciones por parte de productores y proveedores.
- La afectación en ocasión de deficiencias en el producto o servicio comercializado, reflejan una eventual afectación no solo de carácter patrimonial, sino que implica una afectación de carácter reputacional.
- Si bien se parte de la existencia de procesos para la verificación de los estándares requeridos en la venta de productos y servicios, estos no son proporcionales al número de solicitudes realizadas por consumidores; se concluye que los estándares aplicados son deficientes en su ejecución para el seguimiento de las condiciones de los productos y servicios comercializados.

Prueba De Hipótesis

A partir de los resultados y análisis de la encuesta se logró obtener la fiabilidad de lo que se quiere desarrollar es viable, un propósito claro con una confiabilidad del 95% para hacer realidad este proyecto, se eligieron

las dos últimas preguntas del cuestionario formulándolas en el aplicativo de **IBM SPSS** para resolver la prueba de hipótesis y estas arrojaron el siguiente análisis:

Primera Hipótesis

- Se debe implementar un proceso estratégico para la producción de bienes o servicios: **HIPOTESIS NULA**
- NO se debe implementar un proceso estratégico para la producción de bienes o servicios: **HIPOTESIS ALTERNATIVA**

Segunda Hipótesis

- Implementaría en su empresa un proceso estratégico para la producción de bienes o servicios: **HIPOTESIS NULA**
- NO Implementaría en su empresa un proceso estratégico para la producción de bienes o servicios: **HIPOTESIS ALTERNATIVA.**

La siguiente ilustración muestra el calculo de variables como la media, la mediana, la varianza, la desviación estándar entre otras variables necesarias para calcular si la hipótesis pudiera ser nula o alternativa

Ilustración 3 Variables calculados por el software de IBM SPSS statistics

¿Considera usted que debería crearse un proceso estratégico que identifique y realice un seguimiento a productos y servicios de acuerdo con los alcances expuestos en la legislación de derecho del consumo?	Media	1,56	★	,168
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior: 1,22 Límite superior: 1,90		
	Media recortada al 5%	1,42		
	Mediana	1,00		
	Varianza	,899		
	Desviación estándar	,948	★	
	Mínimo	1		
	Máximo	5		
	Rango	4		
	Rango intercuartil	1		
¿Si usted fabricara, comercializara o practicara productos o servicios, implementaría un proceso para identificar y prever casos en donde existiesen fallas con dichos productos o servicios?	Media	1,50	★	,168
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior: 1,16 Límite superior: 1,84		
	Media recortada al 5%	1,35		
	Mediana	1,00		
	Varianza	,903		
	Desviación estándar	,950	★	
	Mínimo	1		
	Máximo	5		
	Rango	4		
	Rango intercuartil	1		
Asimetría	2,405		,414	
Curtosis	6,093		,809	

Fuente: Aplicativo SPSS hoja de resultados

Ilustración 4 Variables calculados por el software de IBM SPSS statistics

Confiabilidad: 95%
 $\alpha : 0,05$

Prueba para una muestra
Valor de prueba = 1,63

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Considera usted que debería crearse un proceso estratégico que identifique y realice un seguimiento a productos y servicios de acuerdo con los alcances expuestos en la legislación de derecho del consumo?	-.403	31	,690	-.067	-.41	,27
¿Si usted fabricara, comercializara o practicara productos o servicios, implementaría un proceso para identificar y prever casos en donde existiesen fallas con dichos productos o servicios?	-.774	31	,445	-.130	-.47	,21

NO SE RECHAZA LA HIPOTESIS NULA

NO SE RECHAZA LA HIPOTESIS NULA

Fuente: Aplicativo SPSS hoja de resultados

Esta ilustración correlaciona la significancia bilateral con el margen de error si alfa es menor que el valor de la sig. (bilateral), LA HOPOTESIS ES NULA. De lo contrario será ALTERNATIVA. Para este caso la correlación muestra que la HIPOTESIS ES NULA, al determinar este análisis la posibilidad de trabajar en un proceso estratégico gerencial para cadenas de productos es válida para iniciar la implementación de la propuesta de modelo de seguimiento.

Propuesta de modelo de seguimiento

La prevención permanente y la revisión constante (Marra,2013), serán dos conceptos que deberán implementarse en el seguimiento de la calidad de un producto o servicio.

Estas dos acciones deberán llevarse a cabo mediante el ejercicio de estándares que podremos encontrar tanto en el PMBOK V6, como en certificaciones adicionales como lo es la ISO 9001/2000.

- Planificación: Esta planificación requiere determinar que debe ser sometido a verificación y control; establecer la manera más adecuada de efectuar el control; y desarrollar la programación de las actividades de control. (Marra,2013)
- Control: Se deben monitorizar los resultados del proyecto para determinar si cumplen los estándares de calidad requeridos e identificar las formas en que se eliminarán las causas de que no se cumplan (Marra, 2013). Señala

igualmente el profesor en su texto Legal Project Management, que existen herramientas específicas para el control y la garantía, entre las cuales se encuentran las matrices de precedencias, diagramas de Gantt, a partir de una debida gestión del coste del servicio, riesgo y calidad, concluyendo con una debida dirección del proyecto, gestión del cambio y una constante evaluación del proyecto.

- c. Costo/Beneficio, el coste de calidad, los diagramas de flujos de procesos o sistemas, las auditorías de calidad, los gráficos de control y las estadísticas.

En este proceso de control y planificación, presentando a continuación un modelo de seguimiento y verificación que debería ser llevado a cabo por parte de productores y proveedores, y el cual tiene como base los estándares propuestos en el desarrollo de proyectos legales mediante metodologías ágiles (Marra,2013) (**VER ANEXO 1**)

CONCLUSIONES

La aproximación al concepto de garantía, desde sus diferentes aproximaciones conceptuales, permitieron en un primer momento, presentar elementos que deben considerarse en la creación de productos y servicios, toda vez que su desconocimiento puede eventualmente ocasionar sanciones que como muy bien se exponen el presente escrito parten de un carácter patrimonial, pueden extenderse a sanciones administrativas, tales como eventuales cierres del establecimiento de comercio.

Así mismo, se aproximó a la necesidad de investigación en ocasión del número de solicitudes por garantía elevadas a la Red Nacional de Protección al Consumidor (Proyecto de la Superintendencia de Industria y Comercio), así como a partir de una encuesta realizada a población interviniente en la relación de consumo, sea como productores, proveedores o consumidores.

Está encuesta anteriormente mencionada, concluyó la necesidad de estandarización de procesos para la verificación de producción de productos y prácticas de servicios, en ocasión a la alta demanda de insatisfacciones en el consumidor respecto de la adquisición de dichos bienes y servicios comercializados.

Y es así, como se requiere a partir de la gerencia de proyecto, crear un seguimiento y evaluación a partir de herramientas propias de la Gerencia de Proyectos, para la verificación de cumplimiento de estándares que permitan la debida comercialización, disminuyendo en todo caso los índices de insatisfacción del consumidor.

La herramienta propuesta para el seguimiento refiera una integración de debidos seguimientos, a partir de diferentes variables, tales como áreas a cargo, verificaciones, entre otros.

Y es así como se aproxima a la necesidad de la creación de un modelo estandarizado que permita validar el efectivo cumplimiento de las obligaciones legales a cargo de productores y proveedores, para de esta manera, aminorar los riesgos patrimoniales, administrativos y reputacionales, a los cuales está expuesto un comerciante en la venta de productos y práctica de servicios.

5. REFERENCIAS

- LEY No. 1480. Estatuto del Consumidor, COLOMBIA, 30 de octubre de 2011
- Decreto 735 de 2014, Presidencia, Colombia.
- Circular Única Superintendencia de Industria y Comercio
- MARRA, ANNA. (2012). Legal Project Management, Técnicas para competir en el nuevo mercado legal, Editorial Rasche, Madrid.
- SCHNARCH KIRBERG, ALEJANDRO (2014). Desarrollo de nuevos productos; creatividad, innovación y marketing, Editorial McGraw Hill, 6a. ed. Bogotá.
- Jiménez, F . (2017) ESTUDIOS DE DERECHO DEL CONSUMO (LEY 1480 DE 2011). TOMO I (1ª. ed.). Bogotá : Universidad de La Sabana DOI: <https://doi.org/10.5294/978-958-12-0428-1>.
- Jiménez, F . (2017) ESTUDIOS DE DERECHO DEL CONSUMO (LEY 1480 DE 2011). TOMO II (1ª. ed.). Bogotá: Universidad de La Sabana DOI: <https://doi.org/10.5294/978-958-12-0429-8>.
- Shina, F . (2017) ESTATUTO DEL CONSUMIDOR, COMENTARIOS A LA LEY 1480 DE 2011. Bogotá : Universidad del Rosario.
- Ariza, A. "Contratación inmobiliaria y defensa del consumidor", La reforma al

- régimen de defensa del consumidor por Ley 26.361, Ariel Ariza (coord.), Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 2009.
- Cañizares Laso, A. (coord.). Cláusulas abusivas en la contratación inmobiliaria, Madrid, Tecnos, 2006.
 - González Carrasco, C. La contratación inmobiliaria con consumidores, Centro de Estudios de Consumo y Universidad Castilla-La Mancha, disponible en: <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/comentarios/6.pdf>
 - Gual Acosta, J. M. "El control sobre cláusulas abusivas un régimen en evolución", Revista iusta, n.º 30, enero-junio de 2009.
 - Gual Acosta y Villalba Cuéllar (dirs.), Derecho del consumo, problemáticas actuales, Bogotá, Ibáñez, 2013.
 - Hernández, C. A. y D. Esborraz. "Las cláusulas abusivas en la contratación inmobiliaria", Colección de derecho privado, Abuso del derecho, Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de Rosario, 2006, disponible en: http://www.saij.gob.ar/doctrina/dasfo6oo78-hernandez-las_clausulas_abusivas_en.htm
 - Jazape, B. "El deber de información", Manual de derecho del consumidor, Buenos Aires, Rusconi Dante, Abeledo-Perrot, 2009.
 - Legis Editorial. Aspectos conceptuales del negocio fiduciario en Colombia, Bogotá, 2015.
 - Lorenzetti, R. L. Consumidores, Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni, 2009.
 - Miranda, L. M. y M. Panlagua Zurera. "La protección de los consumidores y usuarios en la fase previa de la contratación: la tutela de la libertad negocial", Derecho (privado) de los consumidores, L. Miranda y J. Pagador (coords.), Madrid, Marcial Pons, 2012.
 - Oliván Cortés, R. (2016). La Cuarta Revolución Industrial, un relato desde el materialismo cultural.
 - Ossa Gómez, D. "La responsabilidad civil en el Estatuto del Consumidor. Las garantías de calidad, idoneidad, y seguridad de los productos", Revista Estudios de Derecho, lxx, 2013,156, 237-264.
 - Rodríguez Azuero, S. Contratos banearías, Bogotá, Legis, 2011.
 - Rodríguez Azuero, S. Negocios fiduciarios, su significación en América Latina, Bogotá, Legis, 2005.
 - Tamayo Jaramillo, J. y D. Ossa Gómez. "La responsabilidad civil y los seguros en la construcción de inmuebles: una aproximación comparativa entre el derecho colombiano y francés", Ris, 43, 2015,171-191.
 - Tamayo Jaramillo, J. "La responsabilidad civil en el nuevo Estatuto del Consumidor", Derecho del consumo, problemáticas actuales, J. M. Gual Acosta y J. C. Villalba Cuéllar (dirs.), Bogotá, Ibáñez, 2013.
 - Villalba Cuéllar, J. C. Introducción al derecho del consumo, Bogotá, Universidad Militar Nueva Granada, 2012.
 - Villalba Cuéllar, J. C. "La responsabilidad del productor por garantías de bienes y servicios en el derecho colombiano", Prolegómenos. Derechos y Valores, enero-junio de 2013,45-67.
 - Universidad Sergio Arboleda, Superintendencia de Industria y Comercio y Red Nacional de Protección al Consumidor. Documento técnico: análisis de las problemáticas de los consumidores del sector de la construcción, Bogotá, 2016.
 - Villalba Cuéllar, J. C., "La protección al consumidor inmobiliario, aspectos generales en el derecho colombiano", Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, n.º 32, enero-junio de 2017, 279-313. DOI: <https://doi.org/10.18601/01234366.n32.10>
 - López Alonso, F., la compraventa de bienes de consumo: régimen de garantías, enero 2018.
 - Cuesta Viltres, M, M., Metodología Para La Mejora De Los Procesos Del Sistema De Gestión De La Calidad De La Gerencia De Proyectos De Etecsa, agosto de 2008