



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**Importancia de la calidad de producto en la generación de valor a los clientes de una  
empresa comercializadora en Pereira en el año 2024**

Corporación Universitaria Remington.  
Ciencias Empresariales  
Administración de empresas

Daniela Muñoz Silva – CC 1088311003  
Victor Hugo Bonilla Castro – CC 1088273034

Tutor Trabajo de grado: César Augusto García Mosquera. Magíster en Administración  
Económica y Financiera.

Asesor Metodológico: Jhon Edison Amortegui Granada  
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.  
2024.

Tabla de contenido	
Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
1. Pregunta orientadora de la búsqueda .....	4
2. Metodología de búsqueda de la información .....	5
3. Sustentación teórica de la pregunta.....	6
3.1 Introducción .....	6
3.2 Direccionamiento Estratégico.....	6
3.3 Globalización .....	7
3.4 Competitividad empresarial .....	8
3.5 Análisis de las decisiones en las organizaciones .....	9
3.6 Optimización de los procesos .....	9
3.7 Gestión de la calidad.....	10
3.8 Importancia de la innovación y su ejecución en la estratégica empresarial .....	10
3.9 Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) .....	11
3.10 La obsolescencia programada .....	12
3.11 Importancia del marketing en las empresas .....	12
3.12 Discusiones.....	13
4. Conclusiones y anotaciones finales .....	14
5. Lista de Referencias.....	16

## **Resumen**

El presente informe resalta la importancia de la calidad en los productos, su vida útil y la adecuada disposición final, aspectos que son fundamentales para el desarrollo y la competitividad empresarial en la región y el país. En un contexto donde el avance tecnológico y el consumo de productos eléctricos y electrónicos tienen un crecimiento acelerado, es esencial recurrir a buenas prácticas para minimizar el impacto en el medio ambiente y lograr la mayor optimización posible de los recursos disponibles, se examina las prácticas de calidad de producto en la actualidad y la información disponible para la correcta disposición final de los mismos en Colombia, además se analiza como por medio del direccionamiento estratégico se puede llegar a cumplir con los requerimientos del mercado y las normativas, por último se plantean las ideas destacadas y pertinentes para implementar una mejor gestión de estos aspectos, al dar un enfoque a estos temas se busca fortalecer la responsabilidad social, reducir el impacto en el medio ambiente y fomentar el crecimiento económico que beneficie a las organizaciones del país como a sus consumidores.

## **Palabras clave**

Calidad, Consumo, Obsolescencia, Producto, Residuos

## **1. Pregunta orientadora de la búsqueda**

En un mundo globalizado y en un siglo donde los avances tecnológicos hacen que sea más fácil adquirir productos o artículos para satisfacción de las necesidades, deseos y placeres de cada persona o consumidor, las generaciones han evolucionado a la par que los avances tecnológicos crecen, lo que conlleva a un consumismo excesivo, los consumidores buscan productos de buena calidad, accesibles y novedosos, los gigantes asiáticos abarcan gran parte de la producción mundial y por ende la explotación de los recursos del planeta para cubrir la demanda.

Es aquí donde surge la pregunta, como el direccionamiento estratégico ayuda a las empresas de nuestro país y nuestra ciudad, en la toma de decisiones con respecto a la calidad en los productos que ofrecen, como se asigna la vida útil y como realizar las negociaciones directamente con fábricas, como ofrecer productos con óptima calidad, ya que esto implica que tengan un tiempo superior de recompra pero a su vez generen valor y mayor posicionamiento entre los consumidores, anexo a esto que tan consientes son las fábricas, empresas y consumidores sobre la disposición final una vez acaba el tiempo de vida útil, que tan comprometidos están con el cuidado del medio ambiente, como se puede reutilizar para mitigar el riesgo de explotar cada vez más recursos del planeta, es por esto, que se plantea la siguiente pregunta orientadora para la realización de la búsqueda de información, en la realización del presente informe.

¿Cuál es la importancia de la calidad de producto en la generación de valor a los clientes de una empresa comercializadora en Pereira en el año 2024?

## **2. Metodología de búsqueda de la información**

Para la realización del presente informe, se llevó a cabo la búsqueda de información relevante de diversos autores en fuentes bibliográficas veraces en el idioma español, esto con el fin de tener un mayor dominio y comprensibilidad de la información, esta fue seleccionada de acuerdo a los aportes importantes y pertinentes para el tema objetivo.

La investigación se realizó por medios digitales, Google académico fue el motor de búsqueda elegido, se filtró la información del periodo 2017 al 2024, esto con el fin de obtener información confiable y actualizada, se citó a todos los autores cumpliendo con la normativa vigente. Para finalizar el informe, se elaboraron las discusiones y conclusiones en las que se plasmaron las ideas relevantes del presente informe, dando así un cierre y alcanzado el objetivo final propuesto.

### **3. Sustentación teórica de la pregunta**

#### **3.1 Introducción**

En la era actual la calidad aplicada a los productos y servicios ofrecidos surge como un pilar fundamental para mantener el sostenimiento y la competitividad de las compañías a nivel mundial, el crecimiento de los consumidores ha generado un impulso para que las industrias prioricen la innovación en los productos que ofrecen y a los entes gubernamentales a crear conciencia en el cuidado del medio ambiente, a su vez implementando practicas responsables para la correcta disposición final.

En este contexto Colombia no está alejada de estas tendencias puesto que el país experimenta un desarrollo industrial significativo, con compañía de expectativas aumentadas en los consumidores en términos de vida útil y calidad en los productos que pretender adquirir, a su vez las políticas ambientales y responsabilidad social están enfocando la forma en que las empresas colombianas deben abordar la vida útil de sus productos.

En el caso de las organizaciones de Pereira también se evidencia un crecimiento y reconocimiento de las mismas llegando a abarcar parte del mercado en todo el territorio nacional, todo esto logrado por medio del valor agregado y la satisfacción del cliente respecto a sus productos, estos generan expectativas frente a todos los productos que se encuentran en el mercado y las personas realizan sus compras de acuerdo a estas expectativas (Kotler,2013).

El objetivo del presente informe es resaltar la importancia de la calidad de producto en la generación de valor a los clientes de una empresa comercializadora en Pereira en el año 2024, con el fin de aumentar la competitividad y la satisfacción de las necesidades del mercado.

#### **3.2 Direccionamiento Estratégico.**

En las organizaciones se busca implementar un adecuado direccionamiento estratégico que le permita, navegar los cambios del mercado y los ajustes a nivel interno que estos requieran, para las organizaciones es importante tener herramientas para la toma de decisiones, ya que estas son las que dirigen el camino para cumplir con los objetivos de la organización, es importante impulsar el desarrollo organizacional ya que incentiva la mejora de procesos y las habilidades

con las que esta cuenta, desencadenando la identificación de sus ventajas competitivas. La dirección estratégica busca anticipar el riesgo que se pueda presentar a futuro y los mecanismos que se pueden emplear, para disminuir el riesgo, se busca mantener la estabilidad y tomar decisiones oportunas (Armijos, 2020).

Las organizaciones en Colombia deben trabajar fuertemente en la cultura organizacional, identificando cuales de sus procesos y habilidades pueden potenciar y convertir en una ventaja competitiva en el mercado, enfocar sus recursos e implementar estrategias de direccionamiento efectivo que les permita liderar, esto también tiene aspectos realmente importantes como ofrecer a sus clientes productos de calidad, que se destacan en el mercado y por lo tanto obtener una perspectiva positiva del cliente, es claro que hay que tener en cuenta que la implementación de todo lo anterior mencionado implica una inversión de recursos importante y un gran compromiso por parte de la organización, por esto también es importante que cada organización, establezca objetivos claros y aterrizados.

### **3.3 Globalización**

La globalización implica la desaparición parcial de fronteras para las organizaciones y para los diferentes agentes económicos, las organizaciones expanden sus operaciones y relaciones comerciales a nivel internacional, es así como se dan las importaciones y exportaciones entre países, lo que da paso a la integración de las diversas economías principalmente a través del comercio, la tecnología ha hecho parte fundamental de este proceso ya que gracias a esta, las comunicaciones, el transporte y la logística se han desarrollado de manera exitosa, permitiendo disminuir costos y tiempos en todo este proceso e integrándolas, esto también ha llevado que las empresas pueden desarrollar sus actividades operativas a países con mayor desarrollo. China es una gran referencia de ello, ya que es una de las principales fabricas del mundo (Fanjul,2020).

Las organizaciones comercializadoras de Colombia y en especial de Pereira, toman provecho de la globalización para expandir y llevar parte de sus procesos productivos a otros países como lo es china, esto les ofrece una disminución significativa en temas de costos, se debe tener en cuenta las materias primas y negociaciones importantes para aprovechar los avances y todos los beneficios que ofrece la globalización, hay que tener claro los beneficios y riesgos que esto conlleva ya que se podría ver afectada la calidad de los productos ofrecidos al no tener control total de la actividad, tener claridad en las organizaciones de las materias primas, las pruebas de calidad entre otras variables permitirán tener mayor certeza en este tema y cumplir con esas propuestas de valor por parte de las organizaciones.

### **3.4 Competitividad empresarial**

La competitividad empresarial consiste en llevar a cabo una armonía entre la cultura organizacional y las estrategias implementadas por la empresa, teniendo en cuenta la misión y visión de la misma, lo que la lleva a ocupar un lugar diferencial e importante a nivel empresarial, permitiéndole contar con una resolución de conflictos efectiva, constante actualización en cuanto a conocimientos, procesos, maquinaria y tecnología (Ramírez, 2028).

Las organizaciones colombianas tienen un largo camino por recorrer para llegar a ser competitivos a nivel empresarial ya que aún se tienen falencias en muchos aspectos, las organizaciones deben realizar grandes inversiones en todos los aspectos anteriormente mencionados y en conformar grandes equipos de trabajo que se encuentren motivados y prestos a cumplir con todo lo requerido y ofrecer productos de óptima calidad al usuario final, proporcionando a las organizaciones esa competitividad en el mercado, por su calidad, cumplimiento y compromiso.

### **3.5 Análisis de las decisiones en las organizaciones**

En la mayoría de las organizaciones de Colombia, se ha limitado el seguimiento a solo una toma de datos sobre las actividades que se realizan diariamente, se realizan registros sobre, resultados financieros, producción, inventarios etc. Sin embargo, es poco probable que estos datos se conviertan en información importante para tomar decisiones, en muchos casos estos datos se recolectan por cumplimiento de requisitos y los gerentes organizacionales no dimensionan el poder de esta herramienta gestión si se le da un uso adecuado, por tal razón es importante hacer mención sobre lo importante que es realizar un sistema de indicadores de gestión organizacionales, el cual proporcionara información para el apoyo en la tomade decisiones, por otro lado estas mediciones permiten lograr conocimientos más profundos de los procesos y sus responsables (Monroy,2017).

### **3.6 Optimización de los procesos**

La productividad y la optimización de los procesos ha incrementado gracias a la innovación y la tecnología, las mejoras en la organización del trabajo se hacen indispensables ya que el mercado se expande cada vez más, las organizaciones están obligadas a mejorar de manera continua para satisfacer las necesidades y cumplir con los estándares del mercado, la implementación de tecnología ha creado sistemas de información que aportan valor a las organizaciones (Domínguez, 2022).

En Colombia las organizaciones no se quedan atrás y entienden la importancia de estandarizarse y optimizar todos sus procesos operativos, logísticos y administrativos, ya que todos estos hacen parte de un engranaje, que los lleva a cumplir con éxito su misión y visión, en Colombia las organizaciones hacen uso de herramientas como las normas ISO e implementación de sistemas de información, ya que éstas son una gran herramienta de organización y optimización a largo plazo, pero esto implica algunos retos en tema de inversión, tiempo y aplicación. Tener registro y claridad de todas las actividades realizadas por la empresa, permite un mayor control y visión global de la empresa para la toma de decisiones.

### **3.7 Gestión de la calidad.**

Los sistemas de gestión de calidad son el conjunto normativo estandarizado internacional que se relacionan entre sí para el cumplimiento de los requisitos de calidad en las organizaciones, con el fin de cumplir con lo que es requerido y acordado con sus clientes, esto a través de la mejora continua en orden sistemático, dichos estándares contribuyen a simplificar la vida y a su vez incrementa la efectividad los productos y servicios usados a diario, ayudando a que las materia primas, procesos y productos cumplan con su propósito de una forma adecuada.

La existencia de un sistema de gestión de la calidad depende de la razón de la empresa en la que se emplea, todos estos se encuentran bajo la normatividad de un organismo internación llamado ISO Internationa, Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización). Por esta razón la gestión del mundo empresarial es una herramienta para el desarrollo económico puesto que no es propia de la empresa que lo implementa si no del sector y país, las ventajas de su implementación son varias tales como reducción de costo en procesos, productos, mejora de imagen y mejor satisfacción para clientes.

Actualmente por las dificultades económicas que se están presentando una gran parte de organizaciones no implementan sistemas de gestión en gran medida por la necesidad de reducir costos y mantener la estabilidad en sus actividades económicas, razón por la cual se puede ver comprometida la calidad de los productos o servicios, ya eliminar la gestión es eliminar la capacidad de planificación en una gran parte (Ujeta,2018).

### **3.8 Importancia de la innovación y su ejecución en la estratégica empresarial**

Cabe destacar que la innovación en las organizaciones en los últimos tiempos se volvió un tema diferenciador y con gran importancia, ya que solo aquellas que reconocen el valor y son capaces de innovar ofertando nuevos productos en el mercado son considerados como grandes competidores y a su vez tendrán la condición de supervivencia en su sector económico, debido a los riesgos e incertidumbres en la actualidad se considera a los siguientes aspectos como la razón del por qué la importancia de la innovación como parte de la gestión, la globalización en proceso de los mercados, la vida reducida de los artículos, los avances tecnológicos y el cambio en patrón de compra de los clientes.

Al realizar un análisis en las razones anteriormente planteadas se puede concluir que estas exigen mejorar continuamente la competitividad a largo plazo o con mayor duración, todas las organizaciones tendrán que asumir que la innovación es un instrumento para crear valor en sus productos, procesos y servicios para tener una mejora en sus capacidades y funcionar con mayor adaptabilidad en su entorno respectivo (Carrillo,2017).

### **3.9 Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs)**

La disposición final de los residuos de aparatos se ha convertido en un problema que enciende alarmas gracias al veloz avance tecnológico lo que afecta el planeta al generarse gran cantidad de dichos aparatos, asociado a esto el crecimiento de la población está generando que este tenga un declive en la capacidad de sustentar vida, debido al aumento de desechos, los cuales principalmente se usan para la producción de aparatos electrónicos y eléctricos, residuos como plomo, estaño, cobre, mercurio etc..

El panorama en Colombia no se aleja de esta realidad, aun así, con la existencia de organizaciones encargadas de gestionar la recolección de estos residuos, no se cumplen los lineamientos establecidos para todas las etapas y para la gestión de los mismos que se relacionan con el manejo, forma en que se recolecta y almacenamiento, su etiquetado, transporte, reutilización, descontaminación y todos los procesos que conlleven su disposición final (López, 2019).

### **3.10 La obsolescencia programada**

La obsolescencia programada se ha convertido en un importante factor para las compañías ya que es una estrategia para incrementar ventas, pero estas no están tomando en cuenta la afectación producida al medio ambiente al momento de cumplir su vida útil, esto afecta cada vez más las nuevas generaciones ya que vendrán problemas ambientales a gran escala.

A inicios del siglo pasado los productos electrodomésticos eran percibidos como de óptima calidad por su larga vida útil, un ejemplo de ello son las lavadoras, productos con una duración entre quince y veinte años, en ese periodo de tiempo los clientes realizaban solo una inversión a cambio de tener productos duraderos, comparando esto con productos comercializados en la actualidad, la gran mayoría tiene una vida útil menor a los comercializados en tiempos pasados bajando la durabilidad entre 5 a 6 años.

Esta obsolescencia es necesaria para calmar la ambición de generar un mayor crecimiento económico lo cual es normal para economías avanzadas en naciones desarrolladas, lo que paso y lo que vendrá está constituido por quienes defienden argumentando esta estrategia de las organizaciones, pero, aunque sean argumentos justificados estos pasan a ser absurdos y sin racionalidad cuando se evalúa la cantidad de residuos que se producen de esta manera (Gavilánes, 2017).

### **3.11 Importancia del marketing en las empresas**

Actualmente el mundo empresarial se mueve a gran velocidad, debido a las tendencias que vienen ligadas a los avances tecnológicos, el mundo global y los movimientos sociopolíticos emergentes van encaminando una nueva ruta de desarrollo administrativo y económico en las organizaciones, el marketing, mercadotecnia o mercadología que se entiende como el estudio de la necesidad y satisfacción de un mercado con productos o servicios, no está fuera de dichos cambios y nuevas tendencias que se van presentando, por esta razón se debe reflexionar y realizar un análisis a profundidad sobre las nuevas tendencias del marketing con las cuales se soporten las producciones científicas y líneas de investigación futuras (Pinargote,2019).

### 3.12 Discusiones.

La dirección estratégica guía a las organizaciones hacia los objetivos que estas tienen, disminuyendo los riesgos y buscando mantener la estabilidad, impulsa el desarrollo organizacional, implementa herramientas efectivas para la toma de decisiones, lo que permite anticipar riesgos futuros (Armijos, 2020). Es importante para las organizaciones implementar una dirección estratégica que les ayude a linear sus procesos y recursos, para alcanzar un crecimiento a largo plazo aprovechando las oportunidades del mercado y minimizando futuros riesgos, tomando decisiones con una perspectiva clara e informada esto con el fin de ser competitivos y liderar el mercado.

Los sistemas de gestión de calidad tienen como objetivo estandarizar y garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad en las organizaciones con el fin cumplir con los requerimientos del cliente a través de procesos, procedimientos y un orden sistemático (Ujeta,2018). Las organizaciones colombianas en específico Pereiranas deben interiorizar la importancia de invertir en este tipo de sistemas ya que mediante estas herramientas las organizaciones optimizan los recursos con los que cuentan, como son el tiempo, mano de obra, materiales entre otros, se estandarizan los procesos, contar con una planificación completa dentro de las organizaciones permiten satisfacer las necesidades del mercado con éxito, y esto trae como resultado el aumento de la competitividad y el reconocimiento por parte de los clientes, generando mayor valor a la organización.

La obsolescencia programada es la creación de productos con una vida útil predeterminada y usada como estrategia comercial, esto con el fin de crear en el usuario la necesidad de recompra (Sanabria.2022). Es importante analizar lo que implica este tipo de estrategias en las organizaciones ya que es importante sin duda alguna el volumen de ventas y el crecimiento financiero, pero también es importante tener en cuenta el impacto que esto causa en el medio ambiente, la explotación de recursos y todas sus consecuencias, hacen falta políticas estrictas sobre la disposición de estos residuos, sin decir que no existen pero aun se tiene un camino largo por recorrer lo ideal es alcanzar un equilibrio entre la calidad de los productos y su

durabilidad, con el fin de mitigar esta problemática que crece cada día y la cual no se puede ignorar.

#### **4. Conclusiones y anotaciones finales**

La dirección estratégica en esencia ayuda a lograr una alineación con los objetivos que se plantean las organizaciones, un enfoque estratégico definido correctamente permite que se anticipe y se tenga una respuesta ante los cambios en el mercado, optimiza recursos maximizando las oportunidades, las estrategias de las organizaciones deben de tener una incorporación de calidad tanto en sus procesos como en sus productos esto se logra gracias a los sistemas de gestión de la calidad (Ujeta, 2018). Incorporando mejora en la imagen corporativa y una mayor satisfacción de los clientes.

La calidad de producto es uno de los factores con los que se logra el éxito y el sostenimiento en una organización competitiva, los productos de alta calidad aportan al cumplimiento de la expectativa del consumidor generando confianza y lealtad (Kotler, 2013). Por tal razón las organizaciones deben de invertir en la calidad asegurando funcionalidad y seguridad en sus productos, de esta forma generan valor agregado lo que desencadena en reducción de devoluciones, residuos, reclamaciones, experiencias negativas y un mejor posicionamiento en el mercado, logrando así una mayor estabilidad ayudando al desarrollo económico del país y a la población a través de la generación de empleo.

La obsolescencia programada, aunque es una estrategia que las organizaciones ven viable para la fomentación de consumo, tiene un efecto negativo tanto para los consumidores como para el medio ambiente, debido a que esta práctica consiste en diseñar productos con una vida útil corta para lograr una recompra en un menor tiempo, generando insatisfacción en el cliente, desperdicio de recursos monetarios y una aumento significativo de residuos eléctrico y electrónicos, por esta razón las compañías deben dar prioridad a la calidad y durabilidad de los productos, impulsando la innovación y el sostenimiento a su vez adoptando un comportamiento ético y responsable que mejorara la reputación de marca y contribuirá a un consumo más consciente ayudando a la protección del medio ambiente.

La disposición final de los residuos de aparatos eléctrico y electrónicos es un problema que está en crecimiento y ha empezado a generar alarmas, pues es una desafío ambiental y social al que se enfrenta el mundo, Colombia no está excepto de esta problemática pues es un país en desarrollo, las empresas del país deben tener la responsabilidad de gestionar de manera adecuada estos residuos, implementado programas de recuperación y reutilización de materiales acogiéndose a las regulaciones locales e internacionales, es importante que dentro de los procedimiento internos implementen políticas para educar a sus consumidores promoviendo buenas prácticas de uso y la correcta disposición final de los artículos una vez culminada su vida útil, esto contribuirá a la reducción de la contaminación y conservación de recursos naturales.

Este informe proporciona aportes valiosos para los sectores empresariales, las empresas pueden hacer uso del contenido para mejorar sus productos asegurando que se cumplan las expectativas de los consumidores fortaleciendo su reputación en el mercado, también a implementar practicas adecuadas para la disposición final de residuos eléctrico y electrónicos, esto ayuda a cumplir con las políticas ambientales promoviendo la conciencia e impacto ambiental, su crecimiento y sostenimiento ayudando al desarrollo económico y la generación de empleo en el país, por otro lado aporta a la comunidad académica oportunidades valiosas de aprendizaje y promueve la investigación inspirando a demás estudiantes a realizar lecturas relacionadas lo que proporcionara habilidades de gran valor en el ámbito profesional.

## 5. Lista de Referencias.

- Armijos-Robles, L., Campos-Carrillo, A., & Hidalgo-Luzuriaga, Y. (2020). Estudio del direccionamiento estratégico en el desarrollo organizacional en Latinoamérica: Una revisión de literatura (2009-2018). *Economía y Negocios*, 11(1), 104-117.
- Carrillo, F. A. H., Rosas, N. C. C., & Garrces, M. A. A. (2017). Importancia de la innovación y su ejecución en la estrategia empresarial. *INNOVA Research Journal*, 2(5), 88-105.
- Domínguez, L. F. B., Lavayen, A. C. L., & Romero, J. D. S. (2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(7), 984-996.
- Fanjul, E. (2020). Qué es la globalización. *Escuela de Comercio exterior*, (2), 1-18.
- Gavilánes, K. A. M., López, R. F. M., & Fuentes, J. L. V. (2017). La obsolescencia programada y la pirámide de las necesidades: un estudio exploratorio a partir de la percepción del consumidor. *Revista Publicando*, 4(12 (2)), 730-751.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (Decimo primera ed.). México: Pearson Educación.
- López, C. F. V., Diaz, L. J., & Vargas, J. O. (2019). Análisis de la generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES). Estudio de caso en la ciudad de Neiva. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 10(1), 131-140.
- Monroy González, L. L., & Simbaqueba Prieto, N. (2017). La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas.
- Pinargote-Montenegro, K. G. (2019). Importancia del Marketing en las empresas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 4(10), 77-96.

Ramírez Molina, R. I., & Ampudia Sjogreen, D. M. (2018). Factores de competitividad empresarial en el sector comercial.

Sanabria, D. M. P., Zárate, L. F. A., Londoño, A. F. G., & González, N. (2022). Obsolescencia programada en la industria del plástico. *Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería*.

Ujueta Álvarez, C. (2018). La importancia de la gestión de calidad y sus controles en las empresas.