

# CONVENIENCIA EN LA EXTERNALIZACION DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE ALCANTARILLADO EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

**Ing. Alfredo Hoyos Zavala, Msc.**

[ahoyos@ecotec.edu.ec](mailto:ahoyos@ecotec.edu.ec); [alfredohoyos1981@hotmail.com](mailto:alfredohoyos1981@hotmail.com)

593-995521048

Universidad ECOTEC

**Lcda. Kerlly Yance Jácome, Msc.**

[kyance@ecotec.edu.ec](mailto:kyance@ecotec.edu.ec)

593-994963975

Universidad ECOTEC

## 1. RESUMEN

El crecimiento de la población en la población de la Provincia de Santa Elena ha sido acelerado en los últimos años debido a la migración. Desde hace diez años, las autoridades han tratado sin éxito, reestructurar el sistema de alcantarillado en conjunto con la empresa estatal. Sin embargo, no ha sido suficiente. Trayendo problemas para los habitantes de la ciudad, tales como contaminación y enfermedades infecto-contagiosas.

“Agua para la Península” (AGUAPEN) es la empresa estatal encargada del manejo de aguas servidas y alcantarillado, dentro de sus funciones está la de dar mantenimiento al alcantarillado en la Provincia de Santa Elena. Por cuestiones de costos para la empresa y dado a la deficiente y extensa red de alcantarillado actual, se llega a la conclusión de que la misma no alcanza a suplir todas las necesidades de la provincia.

Hay sectores de la provincia que por ser zonas de alto riesgo no son rentables para la actual empresa. Representaría un alto riesgo, horas no justificadas de trabajo, la devaluación del camión hora, entre otros.

Con lo antes expuesto se propone externalizar el servicio a una empresa privada con tecnología de punta y personal altamente calificado.

Palabras claves:

Hydrocleaners, Aguapen, alcantarillado, peninsular, International Robotic Solutions.

### 1.1. ABSTRACT

The population of the province of Santa Elena has been accelerated in recent years due the migration. For about ten years, the municipalities have unsuccessfully tried to restructure the sewerage system in conjunction with the government's company.

However, the performance has not been good enough. Bringing sanitary problems to the inhabitants of the cities such as pollution and infectious-contagious diseases especially to the people living near sewers.

"Agua para la Península" (AGUAPEN) is the government's company responsible of the maintenance and handling of the sewerage system; among its functions, it has to provide the sewer maintenance in the Province of Santa Elena. Because of cost issues for the company and the poor and extensive existing sewerage network, it is concluded that the company fails to meet all the needs of the province.

There are sectors of the province considered as high-risk areas and not profitable for the current company. It will represent a high risk, not justified working hours, the devaluation of the hour truck, among others.

It is therefore proposed to outsource the service to a private company with high-end technology and highly qualified staff to provide efficient service to help and offer solutions to the peninsular families.

Keywords:

Hydrocleaners, Aguapen, sewerage, peninsular, International Robotic Solutions.

## **2. INTRODUCCIÓN**

Desde 1999 existe una empresa denominada Agua de la Península (AGUAPEN), la cual presta servicios públicos referentes a la limpieza de alcantarillado en la provincia de Santa Elena. Habiéndose desempeñado por más de 14 años en su campo de actuar, es notoria la falta de capacidad operativa.

Ante lo antes expuesto y apostando a modelos de gestión innovadores, que ya se están aplicando en algunas de la empresas públicas y privadas del Ecuador, nace la propuestas de una solución a los problemas sanitarios de la provincia de Santa Elena, mediante el uso de una tecnología de punta que permitirá ahorrar costos de rupturas de calles, limpiar y diagnosticar el sistema actual del alcantarillado. Lo cual ayudara a incrementar su vida útil y ahorrar gastos en la reparación o la reconstrucción de un nuevo alcantarillado.

Estos equipos son bastante onerosos es por esto que se plantea analizar la conveniencia de externalizar este servicio. Modelo que actualmente está siendo usado en Guayaquil y Machala exitosamente.

El objetivo principal del análisis es ofrecer soluciones inmediatas para las familias de la provincia de Santa Elena.

La propuesta se realiza con la finalidad de proponer soluciones eficientes a los problemas existentes en el país, actualmente existen muchas empresas privadas especializadas en distintos negocios específicos, es precisamente esto lo que buscamos un resultado especial para una provincia especial.

En la actualidad, la institución no cuenta con una planeación definida es por eso, utilizan la Planificación Estratégica para lograr la eficiencia de un proceso de cambio, transformación y desarrollo, la eficacia, la excelencia de resultados y un alto grado de efectividad para que se pueda ofrecer a sus usuarios una mejor calidad de servicio.

## **3. MARCO TEORICO**

### **3.1. Aguapen**

Dentro de la Provincia de Santa Elena funciona la empresa Aguapen, derivada de sus siglas como (agua de la península) abastece del líquido vital para los tres cantones como son Salinas, La Libertad y Santa

Elena la cual es gestionada principalmente por sus comunidades campesinas e indígenas.

La falta de comunicación y de inestabilidad de sus diferentes gerentes de la empresa ha producido inconformidad ante los usuarios de tal manera que se ha venido dando diferentes tipos de reclamos debido a que no existe un plan estratégico definido para la empresas es por eso que se busca la manera de mejorar en cuanto a la calidad de servicio que tiene que ver con el abastecimiento de Agua Potable y el alcantarillado sanitario para no seguir provocando una mala imagen para esta institución.

Los derechos colectivos en la gestión del agua en el área rural de la Península de Santa Elena son abordados desde la perspectiva de los derechos en base a los cuales el pueblo comunero peninsular gestiona, administra y aprovecha colectivamente sus recursos hídricos (fuentes de agua, captación, infraestructura, organización, beneficios, obligaciones, reglas y normativas), con “sentido comunitario y conciencia colectiva”, en donde prima una “lógica de cooperación social y no de lucro” Lo cual corresponde a un principio de reciprocidad entre los habitantes de estas comunas.

La provincia de Santa Elena, con el único objetivo de cuidar y preservar el líquido vital de los habitantes. En lo concerniente a nuestro tema, encontramos en la constitución, capítulo segundo, derechos del buen vivir la sección primera agua y alimentación artículo 12, indica que el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable imprescriptible, especial para la vida.

El siguiente artículo menciona, que las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales según esto queda claro que el Estado reconoce el derecho de las comunidades a “Participar en el uso, usufructo, administración y conservación de los recursos naturales renovables que se hallen en sus tierras.

En ambos casos, se reconoce la importancia del derecho de las poblaciones indígenas y afro ecuatorianas, en nuestro caso, a usar, usufructuar, administrar y conservar los recursos naturales (entre ellos el agua) que se encuentren en sus territorios.

La región de Santa Elena, a causa de la deforestación sufrida históricamente, se transformó en un área con gran déficit de recursos hídricos, donde la desertificación avanza paulatinamente en dirección Noreste. La escasez de agua se registra desde hace más de 100 años, lo cual obedece principalmente a la tala indiscriminada de la vegetación, tanto forestal como arbustiva.

El nivel de cobertura vegetal de las cuencas y micro cuencas es insuficiente, lo cual provoca procesos de erosión intensos y disminución en la cantidad y calidad del agua. Tomando en cuenta tanto las condiciones topográficas, como de calidad de los suelos, es posible disponer de terrenos potencialmente aptos para la implantación de un conjunto muy amplio de cultivos.

Las industrias asentadas en la zona también son un factor de degradación y contaminación del ambiente. La mayor parte de la población se abastece de servicio de alcantarillado, la disposición de aguas negras se hacía en tanques sépticos y letrinas. Las redes de distribución existentes operan en forma caótica.

La actividad camaronera genera procesos de eutrofización en los sitios de descarga de afluentes, causando brotes de organismos indeseables en detrimento de la actividad turística. Asimismo, las industrias enlatadoras y las fábricas de harina de pescado descargan los efluentes directamente en las playas, sin haber realizado tratamiento previo alguno de las aguas residuales.

En la zona sur occidental, sobre la cual se ha desarrollado desde hace mucho tiempo la actividad petrolera, es posible evidenciar una gran contaminación del suelo y subsuelo debido a los derrames que se ocasionan producto de la extracción y conducción del crudo.

La población rural está organizada territorialmente en Comunas Jurídicas, cuya constitución dada en su mayoría del año 1938. El cantón Santa Elena tiene cinco parroquias rurales, Salinas dos y La Libertad es totalmente urbano. La economía de la microrregión está fundamentalmente basada en la pesca y acuacultura, la artesanía, la industria, el turismo ecológico (de veraneo y deportivo), la agricultura campesina y mercantil (hortícola y frutícola), la ganadería (vacuna, porcina y caprina), la artesanía (en tagua, madera, caña, concha y paja toquilla), la minería, la explotación de salineras y la explotación del petróleo y sus derivados.

La agudización de la desertización y la paulatina eliminación de la cobertura vegetal del Bosque Chongón Colonche han ocasionado que los usos del agua en el área rural se restrinjan de manera drástica. La construcción de un trasvase ha posibilitado el riego para apenas el 15% del área original, lo que significa que las actividades agrícolas ya casi han desaparecido en el resto del área peninsular.

Con el transcurso del tiempo la población va en crecimiento y por ende se necesita de más abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario lo cual ocasionara que más personas necesiten de este servicio en la Provincia de Santa Elena.

#### **4. MATERIAL Y METODOS**

Los siguientes son los diferentes aspectos metodológicos de investigación, por lo que se detallarán los procesos que son fundamentales para la propuesta de la contratación de una empresa privada con experiencia reconocida en el mercado que logre un aporte significativo en la solución a los problemas sanitarios de la provincia de Santa Elena.

##### **4.1. Tipo de estudio**

Para el desarrollo de la propuesta se realizará un estudio descriptivo.

Con el estudio descriptivo, se detallará el problema que presenta la actual empresa AGUAPEN, al momento de dar un servicio incompleto.

Este método también permitirá registrar oportunamente la información recabada de fuentes fidedignas. Información que será la base para la ejecución de la propuesta y que posteriormente será clasificada, seleccionada, procesada y analizada.

Con la información analizada e interpretada, se podrá conocer el tamaño, origen, causas, forma de manifestarse y determinar soluciones al fenómeno planteado, de manera más profusa.

##### **4.2. Método de investigación**

Para desarrollar y ejecutar la propuesta, se utilizaran fundamentalmente los métodos Analítico y Deductivo.

###### **4.2.1. Método Analítico**

Permitirá analizar los pasos del plan de comercialización, los resultados que se obtendrán en la investigación que se realizará a la población de la Provincia.

#### **4.2.2. Método Deductivo**

Es el que se basa en observar los objetos o fenómenos generales para llegar a conclusiones particulares.

#### **4.3. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es la estructura seguida, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de la hipótesis, una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formuló la hipótesis, el investigador debe de manera práctica y concreta, responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicados al contexto particular de su estudio. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebido para obtener la información que se desea.

### **5. FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION**

Para el desarrollo de la propuesta, se obtendrá la información de fuentes primarias y secundarias, permitiendo sustentar la problemática de manera científica.

#### **5.1. Fuentes primarias**

Es la información que se obtendrá de fuentes certeras y veraces, que permitirán comprobar el fenómeno de forma sustentable y se hará uso de los siguientes elementos:

- Entrevista
- Encuesta

#### **5.2. Fuentes secundarias**

Constituye el punto de partida para la elaboración de la propuesta, contaremos con los siguientes elementos:

- Páginas web
- Revistas
- Diarios
- Libros
- Folletos

### **6. RESULTADOS**

Mediante las encuestas realizadas a los habitantes de los tres cantones de las provincia, se analizará la problemática del mantenimiento del alcantarillado, y la medida en que afecta a la población.

Para medir la percepción de la acogida de los clientes, usamos un universo de 384 casas de las zonas periféricas de la provincia y arrojaron los siguientes resultados, se realizó la siguiente fórmula.

En la pregunta 1, está de acuerdo con el servicio de mantenimiento de alcantarillado? Con esta pregunta se trató de determinar que tan satisfechos se encuentran los usuarios, el 88% de los encuestados dijeron que no, mientras que el 12% dijo que si, por lo que ya sabemos que la gran mayoría está insatisfecha con el servicio que recibe.

En la pregunta 2, cree que Aguapen cumple con los requisitos para dar el servicio de alcantarillado? El 91% dijo que no, mientras que el 9% dijo que si, con este resultado podemos saber que existe una falta de confianza por parte de los usuarios hacia la empresa que ofrece el servicio de alcantarillado.

En la pregunta 3, cómo califica el servicio de alcantarillado? El mayor porcentaje lo obtuvo la opción de malo con el 77%, seguido con el regular 13% y muy lejos el bueno con el 10%, resultados muy pobres con el que podemos determinar que hay realizar algún tipo de reingeniería para poder ofrecer un buen y mejor servicio.

En la pregunta 4, qué gestión cree usted que se podría realizar para mejor el servicio que ofrece la empresa? 313 encuestado que es el 75% de los encuestados prefieren que se contrate una empresa especializada, culturizar a la población para un correcto uso del alcantarillado con un 12% 51 personas y renovar equipamientos con el 8%.

Todos los especialistas coinciden en que el sistema aplicado actualmente no es el mejor, incluso muchos indicaron que el método no es el óptimo, ya que lo correcto sería usar tecnología menos invasiva y más eficiente, como es el caso de los camiones “hydrocleaners” y equipos de televisión dentro de las alcantarillas para tener un diagnóstico más apropiado.

Algunos especialistas expusieron su criterio respecto a las enfermedades causadas por la falta de mantenimiento del alcantarillado: cólera, salmonella y otras enfermedades diarreicas y de la piel. Las mismas que pudieran ser evitadas con mantenimientos preventivos y menos invasivos. Por esta razón se recomienda el continuo uso de los hydrocleaners en toda la provincia.

Asimismo, los especialistas coinciden que el responsable directo es la administración actual, sin embargo hay una responsabilidad compartida con diferentes entidades del estado y el consumidor final.

Hubo distintas respuestas entre las campañas preventivas consideradas, alianzas estratégicas con universidades y ministerios entre otros. Se dictaron charlas educativas en escuelas, colegios y universidades entre otras instituciones educativas. Las estrategias antes mencionadas no perduraron en el tiempo por diferentes factores, sin embargo expusieron que mientras estuvieron en marcha se dieron grandes resultados.

En la mayoría de los casos los especialistas atribuían el mal desempeño del servicio a la administración actual (AGUAPEN) e incluso uno de ellos indicó que el problema de limpieza de alcantarillado se remonta a muchos años atrás.

#### **6.1. Que debería hacer Aguapen para incentivar a empresarios privados a brindar el servicio?**

Publicar concursos transparentes, de fácil acceso para pequeños y medianos empresarios, haciendo énfasis en que los mismos son concebidos con el concepto:

- “Ganar-Ganar” con el fin de asegurar el mejor resultado.
- Puntualidad en el pago a los proveedores del servicio

## **6.2. Condiciones que debe cumplir un empresario para poder brindar el servicio**

Se resume en que no adeude nada al Estado, que tenga "RUP" (registro único de proveedores), trayectoria y experiencia comprobadas.

Obstáculos a los nuevos empresarios: experiencia ("requisitos limitantes")

Hubo muchas respuestas, principalmente derivadas del desconocimiento de la Ley de Contratación Pública, que sanciona todo lo que es considerado limitante.

Se justificaba el tema de la experiencia como una forma de minimizar el riesgo al momento de contratar, tanto es así que a pesar de hacerles conocer la Ley actual estaban en desacuerdo con la misma.

### **6.2.1. Beneficios de externalizar el servicio**

Casi todos coincidieron con que era conveniente externalizar el servicio y expusieron algunos beneficios que se detallan a continuación:

- Tener una empresa con experiencia y personal capacitado dedicado exclusivamente a brindar este servicio. Económicamente es más rentable.
- El ente público dispondrá de mayores recursos para asignarlos a otros proyectos, pues la inversión que se hace es menor que comprar todo el equipamiento necesario para poder suplir el servicio.
- Dificultades de externalizar el servicio de limpieza

No se identificaron reales dificultades, pero se indicó que en caso de haberlas, las entidades competentes serían las llamadas a resolverlas.

## **7. DISCUSIÓN**

Respecto a las encuestas y las entrevistas al criterio de los especialistas se concluye que es conveniente externalizar el servicio de limpieza de alcantarillado con una empresa especializada. Es esto minimizaría los tiempos de respuesta, mejorara el servicio y reducirá los costos para la provincia.

Las encuestas realizadas reflejan que la población, en su gran mayoría, no está satisfecha con el actual servicio. Esta realidad, ahora develada, es un llamado a tomar acciones para mejorar dicho servicio.

Basándose en la investigación se llega a esta conclusión. Aguapen no cuenta con el equipamiento adecuado para brindar un servicio acorde a las necesidades de la provincia, ni el personal capacitado. Este es otro motivo para buscar un proveedor especializado capaz de responder a las nuevas necesidades que la provincia presenta.

En la investigación se demuestra que existe el interés de la empresa privada para este tipo de negocios. Tal es el caso que se pusieron como ejemplos casos de éxito de otros cantones, ciudades y provincias en la misma área. Además de ser citado el mismo modelo, la externalización, aplicado a salud.

Para maximizar los resultados del presente proyecto es recomendable dar a conocer esta propuesta. Contar con el apoyo de entidades que tienen fines sociales y responsabilidades. Gobernación, Prefectura, Municipios, Fundaciones entre otros. Estas instituciones podrían ayudar reforzando la

expansión de limpieza y aseo como también le favorecer a la campaña su aval y resguardo.

### **7.1. Plan estratégico**

Mediante la propuesta del plan estratégico se pretende mejorar la gestión de la Administración, con el fin de solucionar los problemas que tiene la institución. El Plan Estratégico está creado en base al proceso interactivo, analizado con los empleados, directivos y técnicos de la institución. es una herramienta de trabajo para la institución en los próximos 5 años, en el cual se pretende lograr cambios positivos para el desarrollo y crecimiento de la empresa Aguapen.

La ejecución del plan estratégico para empresa Aguapen forjara al personal de la empresa a realizar sus actividades de forma ordenada y organizada, además de implantar estrategias que permitan logara resultados positivos para el cumplimiento de sus metas.

La empresa Aguapen junto a sus empleados y directivos de la institución se propondrá mejorar la calidad de servicio, mejorando el abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario a los usuarios de la provincia de Santa Elena mejorando así la imagen corporativa de la institución.



## BIBLIOGRAFÍA

Agencia Española de Cooperación Internacional: Programa Azahar. Programa de cooperación al desarrollo, en materia de desarrollo sostenible, protección del medio ambiente y conservación de los recursos naturales en el Mediterráneo,

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. 2002.

Agencia Europea de Medio Ambiente: Estrategia de la AEMA 2004-2008. 2003.

Bernat, Jordi. Comunicación Digital. Apuntes Básicos, asignatura 2. Materiales del master en comunicación digital. Barcelona, España.

Binkley Sheena, Descripción del trabajo de un gerente de operaciones, marzo 2013.

Recuperado de [http://www.ehowenespanol.com/descripcion-del-gerente-operaciones-sobre\\_35049/](http://www.ehowenespanol.com/descripcion-del-gerente-operaciones-sobre_35049/)

Cely Álvarez, Adriana María. "Medios de comunicación digitales, ¿un cambio de modelo de la transmisión a la participación?" Recuperado de <http://www.saladeprensa.org/art481.htm>

Comisión Nacional del Agua: Documentos temáticos, IV Foro Mundial del Agua. 2006.

Constitución Política de la República del Ecuador, aprobada por la Asamblea Nacional Constituyente y el Referéndum aprobatorio, que se encuentra publicado en el Registro Oficial No. 449 del día lunes 20 de octubre del 2008.

Definición de, Modelo de Gestión, Copyright © 2008-2013. Recuperado de <http://blogpyc.wordpress.com/2007/11/03/%C2%BFque-es-un-logotipo>

Diario Hoy, MSP: externalización de servicios asegura eficiencia y calidad, Agosto 2013. Recuperado de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/msp-externalizacion-de-servicios-asegura-eficiencia-y-calidad-541031.html>

Diccionario de La Real Academia Española, Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2004

Eco-lógica Perú: Biomercado Perú, oferta y demanda de productos ecológicos. 2002

Empresa Pública De Aguas De Manta. 2013. Recuperado de <http://www.epam.gob.ec/>

Estrategia de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Cooperación Española. 2013. Recuperado de [http://www.aecid.net/export/sites/default/web/galerias/programas/Vita/descargas/e-spaxol\\_guia\\_MedioAmbiente.pdf](http://www.aecid.net/export/sites/default/web/galerias/programas/Vita/descargas/e-spaxol_guia_MedioAmbiente.pdf)

- Fabre Mendoza, Jorge. Ventajas e inconvenientes del outsourcing. Agosto 2013. Recuperado de <http://www.bnoutsourcing.com/articulos/ventajas-y-desventajas-del-outsourcing>
- Forum empresa. Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial. Resource Saber 2002. Recuperado de [www.empresa.org/spanish/csr/businessbenefits.cfm](http://www.empresa.org/spanish/csr/businessbenefits.cfm)
- Gerencia.com, Diferencias entre eficiencia y eficacia. Agosto 2013. Recuperado de <http://www.gerencia.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficacia.html>
- González José Luis. Glosario de Artes Gráficas. Recuperado de <http://www.joseluisgonzalez.com/definiciones.html>
- INEC, Resultados del Censo 2010. Recuperado de [http://www.inec.gob.ec/cpv/descargables/fasciculos\\_provinciales/santa\\_elena.pdf](http://www.inec.gob.ec/cpv/descargables/fasciculos_provinciales/santa_elena.pdf)
- Labbe, J. C. BTL. Concepto BTL. Recuperado de <http://www.conceptobtl.com/btl/MIDUVI>, Plan Nacional de Desarrollo, 2012. Recuperado de <http://www.habitatyvivienda.gob.ec/>
- Mis Respuestas.com, ¿Qué es la externalización? Agosto 2013. <http://www.misrespuestas.com/que-es-la-externalizacion.html>
- Muñiz, Rafael, El Plan de Marketing en la Empresa. Recuperado de <http://www.marketing-xxi.com/el-plan-de-marketing-en-la-empresa-132.htm>
- Riechmann, J., y Tickner, J.: El principio de precaución. El medio ambiente y la salud pública: de las definiciones a la práctica, Icaria. 2003
- Rosselló Portman, Fuencisla. Medio Ambiente y Salud en África Manual para agentes de salud, agrícolas, maestros y educadoras comunitarios. PROGRAMA VITA. 2005. Recuperado de [http://www.aecid.net/export/sites/default/web/galerias/programas/Vita/descargas/spaxol\\_guia\\_MedioAmbiente.pdf](http://www.aecid.net/export/sites/default/web/galerias/programas/Vita/descargas/spaxol_guia_MedioAmbiente.pdf)
- Scipion Franck, El ABC de la externalización de servicios en un blog. Abril 2010.  
Recuperado de <http://canasto.es/2010/04/el-abc-de-la-externalizacion-de-servicios-en-un-blog/>
- Vázquez Gálvez, F. A.: Agenda Gris: una visión estratégica para el manejo integral de las sustancias y residuos peligrosos, Subsecretario de Gestión para la Protección Ambiental de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, México. 2005.
- WWF (con el apoyo de la Comisión Europea y TAIEX): Aplicación de la Directiva Marco del Agua de la UE: Serie de seminarios sobre el agua. 2000
- Zamora, Marcelo. Redes Sociales en Internet. Recuperado de [http://www.maestrosdelweb.com/editorial/redessociales/Los medios de comunicación digitales son ya los más utilizados entre la población mundial](http://www.maestrosdelweb.com/editorial/redessociales/Los%20medios%20de%20comunicaci%C3%B3n%20digitales%20son%20ya%20los%20m%C3%A1s%20utilizados%20entre%20la%20poblaci%C3%B3n%20mundial). CONSUMER EROSKI.