LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONSUMIDOR: EL CASO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO (EPMAPA-SD)

LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONSUMIDOR

AUTORES: Edgar Ramón Arredondo Dominguez[1]

Rigoberto E. Gómez Cárdenas[2]

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: edgararredondo2408@hotmail.com

Fecha de recepción: 28-06-2017

Fecha de aceptación: 06-08-2017

RESUMEN

La calidad como satisfacción de las expectativas del cliente implica traducir los requerimientos del cliente en las especificaciones del producto o servicio, en la que se funda el concepto de calidad como aptitud para el uso (Camisón, Cruz y González, 2006), constituyendo un paso indispensable para la creación de la eficiencia organizacional (Summers, 2006). Bajo este principio se realizó una investigación empírica en el año 2016 en Santo Domingo, Ecuador, con el objetivo de medir la calidad percibida desde la perspectiva del consumidor (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) a los servicios domiciliarios de agua potable y alcantarillado sanitario que presta la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD). A los efectos de esta investigación, se aplicó a una muestra de 100 consumidores la escala SERVQUAL de la Universidad de Texas (1988), como un instrumento fiable y válido para evaluar la percepción de los consumidores de la calidad de los servicios públicos (Rodríguez y Ramírez, 2001). Los resultados identifican las dimensiones de la calidad del servicio claves desde la óptica del consumidor, la contextualización de sus necesidades y expectativas de la calidad del servicio; y finalmente, disponer de información que le permitirá a la administración efectuar benchmarking con entidades de su sector a fin de proveerse de objetivos para mejorar el desempeño (Summers, 2006).

PALABRAS CLAVE: Calidad en la Gestión Pública; Calidad de Servicio; Calidad Percibida; Dimensiones de la Calidad; Escala SERVQUAL.

QUALITY IN PUBLIC SERVICES FROM THE CONSUMER'S PERSPECTIVE: THE CASE OF THE SANTO DOMINGO MUNICIPAL PUBLIC COMPANY OF WATER AND SEWER (EPMAPA-SD)

[1] Ingeniero Comercial. Magíster en Dirección de Empresas con Énfasis de Gerencia Estratégica. Profesor Titular en Universidad Regional Autónoma de Los Andes - Extensión Santo Domingo. Ecuador.

[2] Ingeniero Comercial. Magíster en Gerencia Empresarial, MBA., Mención Gestión de Proyectos. Profesor Modalidad Semipresencial en Universidad Regional Autónoma de Los Andes - Extensión Santo Domingo. Ecuador. E-mail: regc415@gmail.com

© Centro de Investigación y Desarrollo. Universidad Regional Autónoma de Los Andes - Extensión Santo Domingo. Ecuador.

ABSTRACT

The quality of satisfaction expectations of the consumer imply the translation of the consumer's requirements into the specifications of the product or service, in which the concept of quality is founded as fit for use (Camisón, Cruz and González, 2006) constituting an indispensable step for creating organizational efficiency (Summers, 2006). Under this principle an empirical research was conducted in the year 2016 in Santo Domingo, Ecuador with the objective to measure the quality perceived from the perspective of the consumer (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) of residential water supply and sanitary sewer services provided by the Santo Domingo Municipal Public Company of Drinking Water and Sewer (EPMAPA-SD). For the purpose of this research, a sample of 100 consumers was applied using the SERVQUAL scale from the University of Texas (1988), as a reliable and valid instrument for assessing consumer perceptions of public services quality (Rodriguez and Ramirez, 2001). The results identify the dimensions of key service quality from the perspective of the consumer, the contextualization of their needs and expectations of service quality; and finally, disposable information that will allow the administration perform benchmarking with companies in its sector to provide themselves with objectives to improve performance (Summers, 2006).

KEYWORDS: Quality in Public Management; Quality of Service; Perceived Quality; Dimensions of Quality; SERVQUAL Scale.

INTRODUCCIÓN

La ONU (Justo, 2013) reconoce que el agua potable y saneamiento son esenciales para el pleno disfrute de la vida y por tanto de todos los derechos humanos, asimismo destaca su contribución al desarrollo socioeconómico de las sociedades.

El Servicio Ecuatoriano de Normalización con la finalidad de establecer los requisitos a cumplirse para el consumo de agua potable, emitió el 21 de julio de 2008 el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 023, posteriormente en el 2011 lo revisó y promulgó la NTE INEN 1108:2011, Cuarta Revisión 2011-06.

La Constitución de la República del Ecuador, expedida oficialmente el 20 de octubre de 2008, reconoce *el derecho humano al agua*, garantiza *que los servicios públicos respondan a principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad*; y que su gestión, es *exclusivamente pública o comunitaria*.

Desde el año de 1987 la competencia para proveer los servicios domiciliarios de agua potable y saneamiento a la ciudad de Santo Domingo, la tiene la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo, EPMAPA-SD, rigiendo su accionar por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD y su correspondiente ordenanza municipal de creación, aprobada en última instancia por la Alcaldía el 12 de abril de 2010.

El 6 de agosto de 2014 se publicó en el Registro Oficial Suplemento No. 305 la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, cuyo objeto es garantizar el derecho

humano al agua así como regulación, control, uso y aprovechamiento, preservación, gestión integral y recuperación.

Los cuerpos legales mencionados en líneas anteriores instituyen la gestión integral de los servicios de agua potable y saneamiento por medio de políticas, normas y directrices para el control, pero resulta que nada indican para que la administración pública se oriente por principios en calidad de servicio, siendo su Carta Magna la que establece lineamientos generales al tema, precisando que: *La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación*.

Los preceptos constitucionales antes descritos para la administración pública ecuatoriana son en parte una respuesta al marco de referencia contenido en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública aprobada en San Salvador el 26 y 27 de junio de 2008 y adoptada mayoritariamente por los Jefes de Estado y de Gobierno desde el 29 al 31 de octubre de ese mismo año.

La Carta Iberoamericana de Calidad publicada por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, CLAD, está compuesta de cinco capítulos: Finalidad de la Carta y Noción de Calidad en la Gestión Pública; Principios Inspiradores de una Gestión Pública de Calidad; Derechos y Deberes de los Ciudadanos para una Gestión Pública de Calidad; Orientaciones, Acciones e Instrumentos para Formular Políticas y Estrategias de Calidad en la Gestión Pública; y, Consideraciones Finales Acerca de la Eficacia de la Carta.

La CLAD (2008) conceptualiza a la calidad en la gestión pública con el siguiente enunciado:

> La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

No obstante a estas directrices contempladas en la Carta Iberoamericana de Calidad y los preceptos constitucionales invocados, como ya se comentó preliminarmente, en el escenario ecuatoriano no hay normativa e instrumentos que posibiliten el desarrollo de cambios sistemáticos que orienten a la administración pública a una gestión de calidad, siendo innegable que hay esfuerzos aislados de sectores e instituciones que por su cuenta han emprendido esta difícil transición de una gestión sustentada en funciones a una de calidad en el servicio.

La EPMAPA-SD es una entidad como muchas otras en el País, que por cuestiones de cumplir con disposiciones legales expresas han preparado instrumentos relacionados con la planificación estratégica, programación presupuestaria cuatrianual, planificación operativa, plan anual de compras, indicadores de gestión, reglamentos o estatutos orgánicos de gestión organizacional por procesos, entre otros; pero que lamentablemente no han contribuido para una efectiva y adecuada administración pública, por cuanto no se han nutrido de la voz de cliente, de sus opiniones, quejas, reclamos, sugerencias y propuestas de mejora.

Al no tomarse en cuenta la voz de cliente, cualquier emprendimiento e inversión que se ejecute, por más bien intencionados y sustentados en la técnica, no dejan de ser nada más que eso,

esfuerzos aislados e infructuosos que dejan de lado lo más importante: *lo que tiene que decir el cliente o consumidor sobre el servicio que recibe*. Quizá este embelesamiento en el que se desenvuelven algunas prestadoras de servicios públicos básicos como en el caso puntual de EPMAPA-SD, es por la sencilla razón que son monopolios legales, sin competencia y por consiguiente sin la presión de ser competitivos en su sector.

Los indicadores de la gestión de EPMAPA-SD, los podemos ver en los diferentes informes aprobados y publicados por la Contraloría General del Estado en su sitio web, evidenciándose bajos niveles de eficiencia, eficacia, calidad y productividad.

Conocer de primera mano lo que tiene que decir el consumidor con respecto a la calidad percibida por ellos a la prestación de los servicios domiciliarios de agua potable y saneamiento, es la clara demostración que la administración pública está al servicio de sus ciudadanos, posibilitando que sus respuestas y acciones estén encaminadas a dar preferencia a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus consumidores, incluso pueda efectuar benchmarking con otras entidades de sus sector con el objetivo de ser mejores en lo que hacen.

Summers (2006) subraya que los clientes actualmente tienen mayor conocimiento sobre el concepto de calidad en los productos y servicios que reciben. De modo semejante las organizaciones saben que el factor de éxito del negocio es la calidad de la administración. De manera que para atender a las expectativas de sus clientes, deben enfocarse en la cadena de valor con el objeto de entregar productos y servicios de calidad.

Camisón et al. (2006) concluyeron que el grado de aprobación o desaprobación que tenga en el cliente hacia un producto o servicio que es entregado por una compañía, fortalece el principio que Deming y Juran destacasen que lo importante en la calidad es la orientación al cliente. Este giro no solo en lo conceptual sobre la calidad, obliga a las organizaciones a focalizar su gestión en satisfacer las expectativas de sus clientes.

El concepto de la *calidad de servicio percibida* subyace en la investigación de Parasuraman, et al. (1988), quienes identificaron originalmente 10 determinantes o *dimensiones de la calidad* del servicio producto de una serie de sesiones de grupos focales (1985). Posteriormente, con SERVQUAL (1988), refundaron los 10 factores determinantes *(flexibilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión y elementos tangibles)* en 5 componentes específicos: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El modelo o *escala SERVQUAL* según lo comentado por Rodríguez y Ramírez (2001) es un instrumento de escala múltiple con alto nivel de fiabilidad y validez que facilita el conocimiento de las expectativas y percepciones de los consumidores a un servicio brindado y que puede ser utilizado en una amplia gama de servicios públicos.

SERVQUAL está conformado por cuatro partes: *1)* las expectativas representadas por 22 preguntas; *2)* las percepciones con 22 preguntas; *3)* la importancia de los 5 criterios con 8 preguntas; y, *4)* los datos sociodemográficos del encuestado.

La Tabla 1 Scale for Measuring Service Quality contiene las 22 preguntas base de las dimensiones antes citadas.

Tabla 1. Scales for Measuring Service Quality. SERVQUAL Battery

Reliability

1. Providing services as promised.
2. Dependability in handling customers´ service problems.
3. Performing services right de first time.
4. Providing services at the promised time.
5. Maintaining error-free records.

Responsivenss

6. Keeping customers inmformed about when service will be performed
7. Prompt service to customers.
8. Willingness to help customers.
9. Readiness to respond to customers´requests.

Assurance

10. Employees who instill confidence in customers.
11. Making customers feel safe in their transactions.
12. Employees who are consistently courteous.
13. Employees who have the knowledge to answer customer questions.

Empathy

14. Giving customers individual attention.
15. Employees who deal with customers in a caring fashion.
16. Having the customers´s best interest at heart.
17. Employees who understand the needs their customers.
18. Convenient businees hours.

Tangibles

19. Modern equipment.
20. Visually appealing facilities,
21. Employees who have a neat, professional appearance.
22. Visually appealing materials associated with the service.

Nota. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. Journal of retailing, 70(3), 207.

Esbozado elementos legales, de diagnóstico organizacional y teóricos sobre los cuales estribó esta investigación, se concluye en este apartado con el objetivo de esta investigación: *Medir la calidad percibida desde la perspectiva del consumidor a los servicios domiciliarios de agua potable y alcantarillado sanitario que presta EPMAPA-SD.*

DESARROLLO

La población objeto de estudio son los clientes o consumidores de los servicios domiciliarios de agua y alcantarillado sanitario, quienes están registrados en una base catastral en el módulo *Catastro* del software *Sistema Aqua Comercial*, ubicados en las zonas predefinidas por EPMAPA-SD, cuya clasificación se fundamentó por criterios geográficos.

El universo de 45933 clientes que están circunscritos en 10 zonas, pertenecen a áreas urbanas que a pesar de tener diferentes características socioeconómicas, no significa que la provisión de los servicios domiciliarios de agua potable y recolección de aguas residuales, sean diferentes; es decir, los servicios entregados son iguales sin diferenciación de ninguna naturaleza en cuanto a características y especificaciones.

Es menester aclarar que el número de 45933 clientes registrados en la base catastral de EPMAPA-SD, no coincidiría con el número de habitantes de la ciudad de Santo Domingo, que de acuerdo a proyecciones del INEC en el 2016 habría 368013 habitantes en esta Ciudad. Esta disparidad se debe a que el cliente catastrado es el propietario perpetuo o temporal del inmueble y que también es el representante de la familia que habita el inmueble. A su vez, estas familias en promedio están conformadas por 6 miembros o integrantes.

Por otro lado está el hecho, que un registro catastral no representa únicamente a una familia. Según la base catastral de EPMAPA-SD, el 76% de clientes corresponde a más de un núcleo familiar, ya sea que resida en la misma edificación o en otras conexas situadas en la misma dirección. En resumidas cuentas, queda claro que es distinto el número de clientes y el número de habitantes de la Ciudad sujeto de estudio.

Tabla 2. Clientes por zonas de servicios

Zonas	Número de clientes
1	3721
2	6194
3	8997
4	7202
5	9865
6	1166
7	451
8	259
9	1031
10	7047
	45933

Nota. Tomado de catastro de EPMAPA-SD

El método de muestreo utilizado es aleatorio simple y la selección de los elementos muestrales se hizo de acuerdo a la afijación proporcional de clientes por cada zona de servicio.

La información recolectada se procesó y analizó con las herramientas matemáticas y estadísticas del utilitario de Excel de Microsoft Office.

Tabla 3. Ficha Técnica de Investigación

Población y ámbito	45933 clientes con servicios de agua potable y alcantarillado, registrados en el catastro de EPMAPA-SD
Tamaño de la muestra	100 elementos muestrales (clientes)
Error muestral	+/- 9,78%
Nivel de confianza	95% (p = 50%, q = 50%)
Muestreo	Aleatorio simple - afijación proporcional por zonas de clientes
Entrevista	Cuestionario Escala SERVQUAL
Marco espacial	Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador
Marco temporal	Del 22 al 24 de febrero de 2016

De una población de 45933 clientes externos de EPMAPA-SD, se evaluó la calidad de servicio a 100 consumidores, 10 por cada zona servida. Cabe anotar que no fue necesario realizar una prueba piloto en razón que se usó la Escala SERVQUAL con sus preguntas originales para las expectativas como para las percepciones, tomando en cuenta lo explanado por Rodríguez y Ramírez (2001) referente a la aplicabilidad de este instrumento a una amplia gama de servicios públicos.

Es pertinente acotar que de acuerdo a lo publicado por Camisón et al. (2006):

Algunos autores que han identificado un número de dimensiones distintas a las cinco propuestas por los autores de la escala, no llegándose en esta área a ningún tipo de acuerdo ya que, en función de los sectores en que se aplique la escala, el número de dimensiones varía, siendo en algunos casos superior y en otros inferior.

Recabada la información de campo se procedió a comparar las expectativas con las percepciones a través de la escala SERVQUAL, conceptuándose la diferencia como una variable multidimensional. La escala permitió determinar la calidad de los servicios domiciliarios con la desigualdad entre las expectativas y percepciones que valoran con la aplicación del cuestionario que contiene 22 interrogantes, divididos en cinco Dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles).

Cada pregunta se midió en función de la escala numérica preestablecida, cuya puntuación va de 1 para una percepción o expectativa muy baja del servicio y de 7 para una percepción o expectativa muy alta del servicio.

Recopilado los datos en el campo en cada una de las zonas de servicios donde EPMAPA-SD brinda los servicios de agua potable y saneamiento, seguidamente se ordenó, procesó y calculó la media aritmética y desviación estándar de cada dimensión, consecuentemente se determinó la asociación de las brechas SERVQUAL con el objetivo de proporcionar el apoyo metodológico para el estudio y proceder al cálculo de las brechas o discrepancias. Los resultados se expresan en porcentaje de satisfacción o insatisfacción del servicio con referencia a la escala Likert. Se ajustó los valores reales obtenidos a partir de la media aritmética del parámetro expectativas.

La Figura 1 representa a las expectativas y percepciones de calidad constituidas en la Dimensión Fiabilidad, apreciándose que las preguntas (P1) y (P4) son las de mayor insatisfacción, el resto evidencian mayor satisfacción, siendo la pregunta (P3) la de mayor significancia.

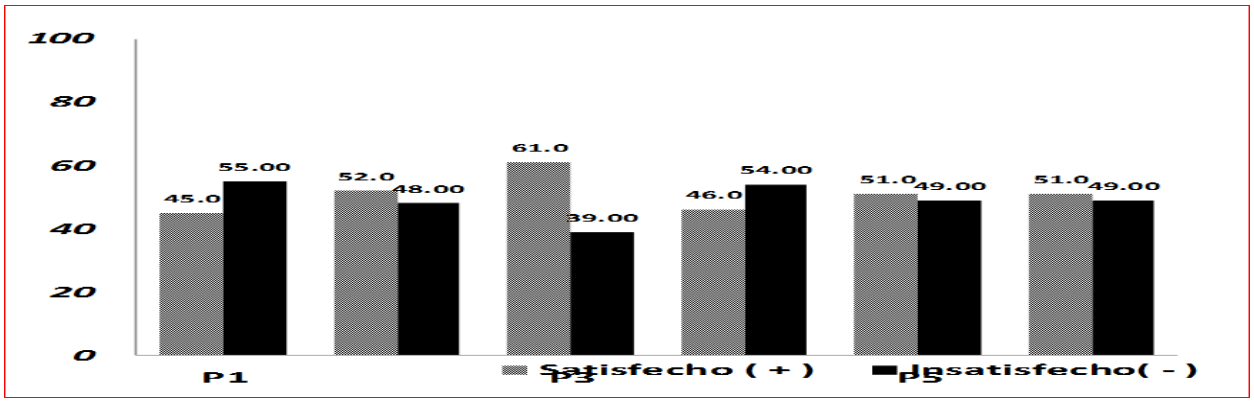

Figura 1. Dimensión: Fiabilidad

La figura 2 presenta las expectativas y percepciones de calidad de la Dimensión Calidad de Respuesta, observándose que la pregunta (P8) es la de mayor nivel de insatisfacción, le sigue en este sentido la (P7), el resto, son evaluaciones favorables.

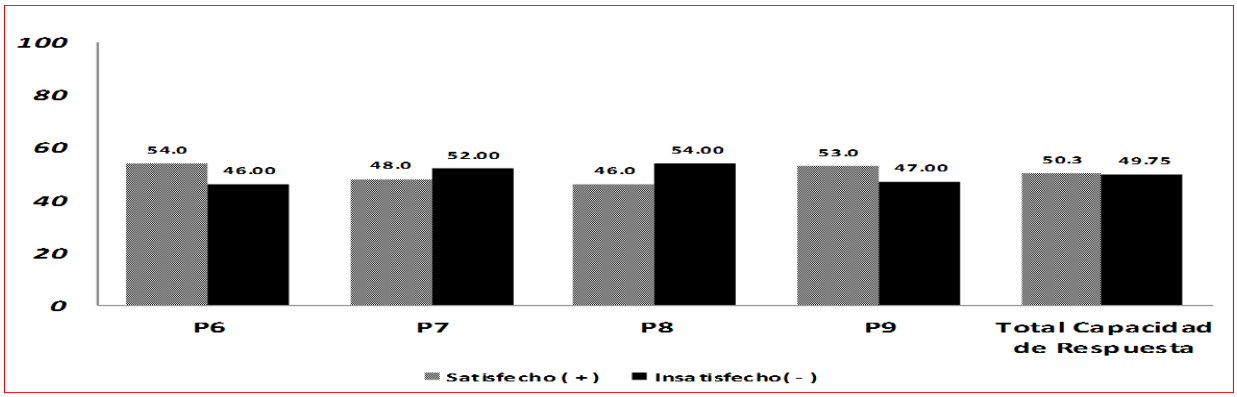

Figura 2. Dimensión: Capacidad de Respuesta

La Figura 3 alude a las expectativas y percepciones de calidad de la Dimensión Seguridad, y se tiene que las preguntas (P10) y (P12) son las más altas en calificación satisfactoria, únicamente la preguntas (P11) y (P13) son las que tienen valoración negativa en este nivel.

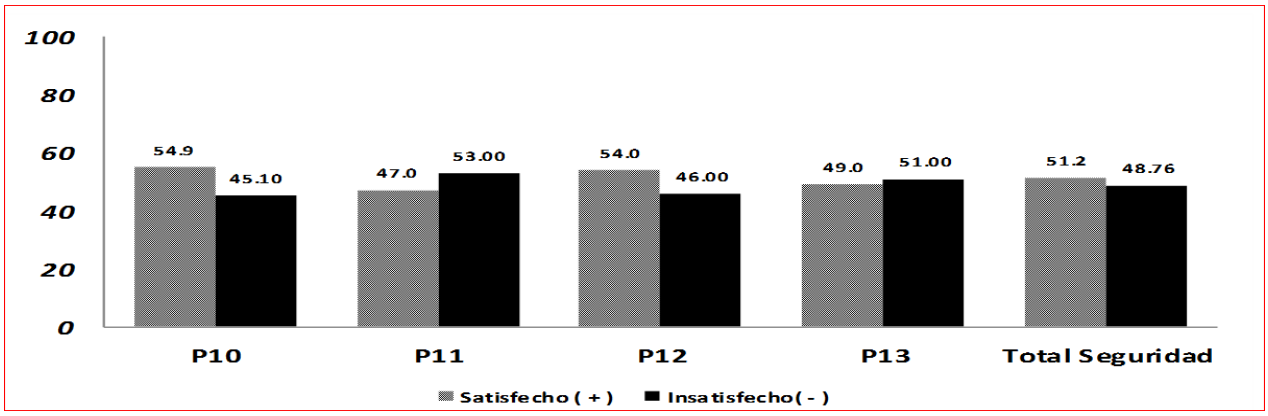

Figura 3. Dimensión: Seguridad

La Figura 4 simboliza las expectativas y percepciones de calidad de la Dimensión Empatía, despuntando que las preguntas (P14), (P15), (P16) y (P17) tienen calificaciones altas a nivel de insatisfacción, a excepción de la (P18) que prácticamente están iguales entre satisfacción e insatisfacción del servicio.

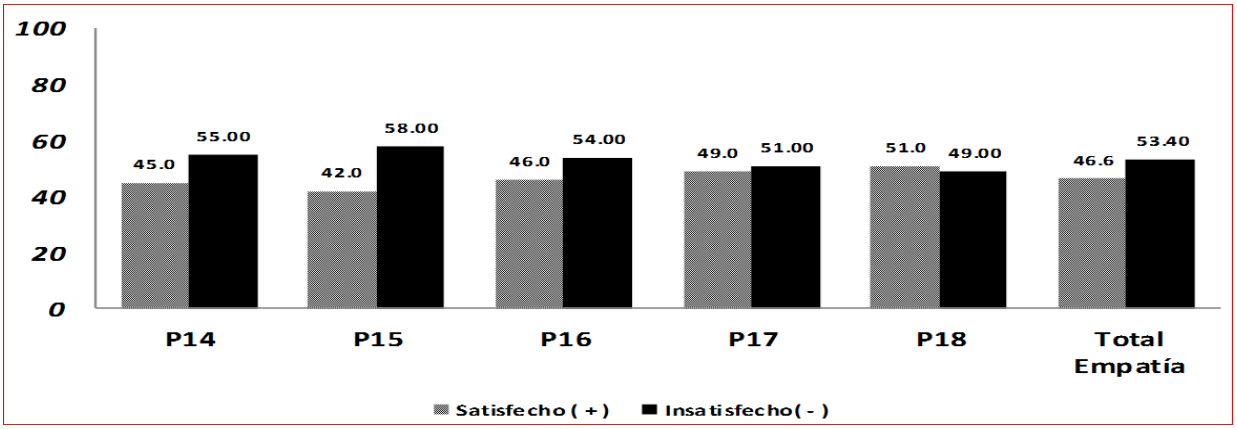

Figura 4. Dimensión: Empatía

La Figura 5 que son las expectativas y percepciones de calidad de la Dimensión Tangibilidad, despliega niveles positivos en satisfacción, no absolutamente elevados sin embargo positivos, que va desde el 51% al 55% como valoración más alta. No hay calificación negativa en esta Dimensión.

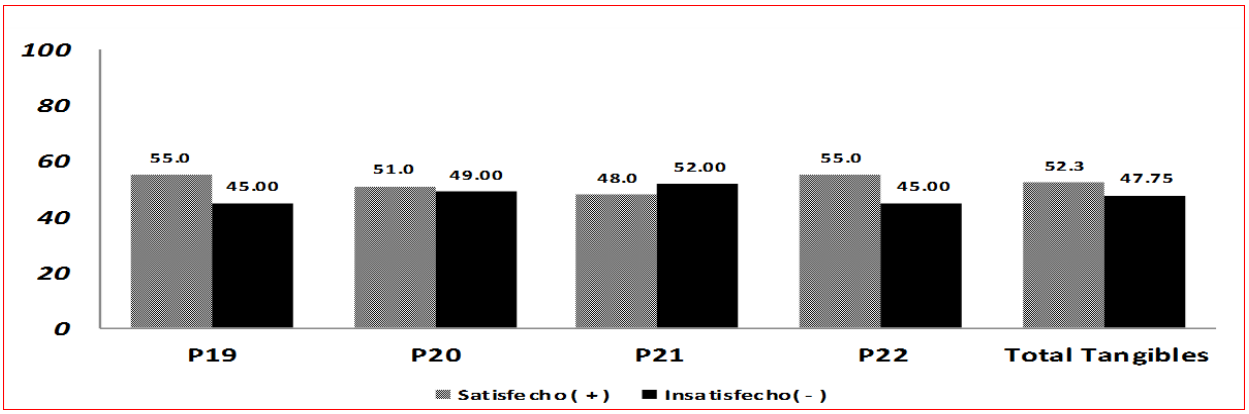

Figura 5. Dimensión: Tangibles

En la Figura 6. Se consolida los resultados obtenidos de las expectativas y percepciones de cada una de las Dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Tangibles. La Dimensión Empatía es la de mayor nivel de insatisfacción con un 53,4% y un 46,6% de satisfacción y la Dimensión Tangibles tiene un 52,3% de satisfacción y un 47,75% de insatisfacción. El resto de Dimensiones técnicamente están al mismo nivel de un 50%. El consolidado de satisfacción engloba el 50.1% y el de insatisfacción un 49.9%. En resumen, la diferencia está en el orden de 0,1% que es un valor sumamente bajo.

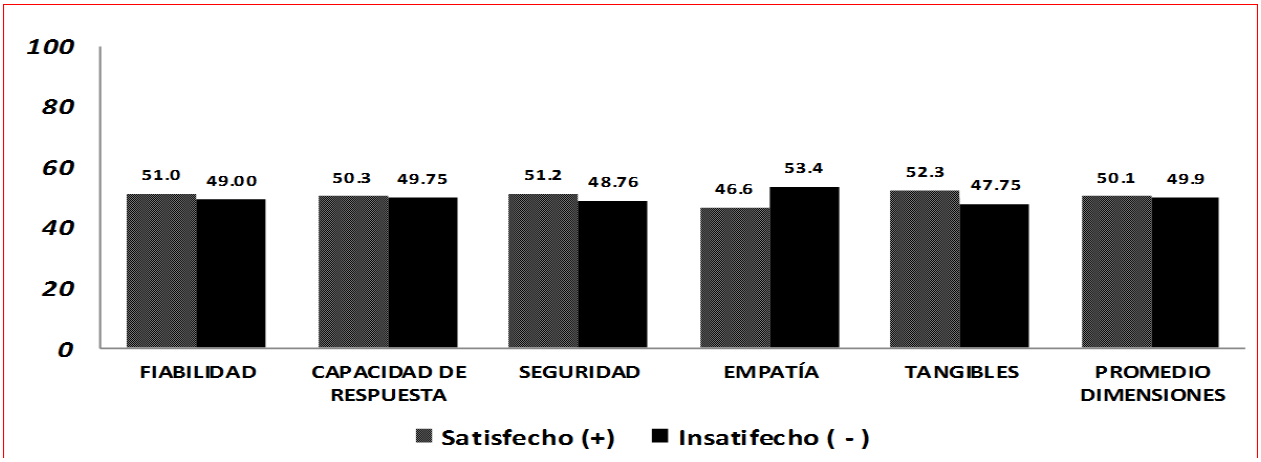

Figura 6. Consolidado de las Dimensiones de la Calidad de Servicio

CONCLUSIONES

Los resultados logrados en esta investigación realizada a los clientes de EPMAPA-SD, en Santo Domingo, Ecuador el año 2016, confirman lo señalado por Rodríguez y Ramírez (2001) que efectivamente el Modelo o Escala SERVQUAL es un instrumento fiable y válido para medir los niveles de calidad sobre la base de las expectativas y percepciones de los consumidores (Parasuraman at al., 1988) para los servicios públicos.

En la especie, la aplicación de la Escala SERVQUAL ha demostrado su consistencia en la medición de la distancia entre las expectativas y percepciones de calidad como un instrumento genérico, sin que fuere imperativo hacer ajustes en cualquiera de sus dimensiones o preguntas (Camisón et al., 2006).

Se desprende que los niveles totales de satisfacción de los consumidores son relativamente bajos (50,1%) por el contrario, los de insatisfacción (49,1%) son alarmantemente altos. Únicamente la Dimensión de Tangibles obtuvo moderados niveles de superioridad entre satisfacción e insatisfacción. El resto de dimensiones calificadas mantienen cierta paridad entre satisfacción e insatisfacción.

Aclárese que no se levantó los datos sociodemográficos de los encuestados como lo fija el Modelo SERVQUAL, con el propósito de garantizar el anonimato de las personas investigadas, lo cual facilitaría la recopilación de información real y fidedigna. Variante que no afectó en ningún sentido las mediciones alcanzadas.

La información generada en esta investigación se convierte en un insumo para la administración de EPMAPA-SD para que identifique las causas raíces que propiciaron las respuestas conseguidas en este estudio y consecutivamente tome las decisiones apropiadas para superarlas. En este orden de cosas, se recomendaría implementar procesos continuos y sostenidos para medir los niveles de satisfacción de sus clientes; y por último, se compare con sus pares y tome las acciones necesarias para que la Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos en EPMAPA-SD sea una realidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Camisón, C., Cruz, Sonia & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Madrid, España: Eds. Universitat Jaume I.

Constitución Ecuador, A. N. (2008). Constitución de la República del Ecuador.

INEC, I. (2010). Proyecciones de población por Provincias, Cantones, Sexo y Grupo de edad.

INEN, C. E. D. L. C. (2002). Instituto ecuatoriano de Normalización. Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1108: 2011 Agua Potable: Requisitos.

Justo, J. B. (2013). El derecho humano al agua y al saneamiento frente a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

Ley Recursos Hídricos, A. N. (2014). Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.
LA, C.I.D.C.E. (2000). GESTIÓN PÚBLICA. In Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. CLAD. San Salvador, El Salvador (Vol. 26).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. the Journal of Marketing, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. Journal of retailing, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. Journal of retailing, 70(3), 201-230.

Rodríguez, A., y Ramírez E. (2001). La Escala SERVQUAL para medir la calidad en los servicios públicos en Colombia desde una perspectiva del consumidor. Revista EAN, 1(44), 92-196.

Summers, D. C. (2006). Administración de la calidad. Pearson educación.