

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ	6
1. <i>Antecedents.....</i>	6
2. <i>Àmbit d'estudi.....</i>	8
3. <i>Metodologia de treball</i>	9
4. <i>Formulari</i>	10
5. <i>Mostra.....</i>	12
6. <i>Descripció dels serveis.....</i>	13
ANÀLISI DE COSTOS	15
1. <i>Objecte de cost.....</i>	15
2. <i>Desglossament del cost en blocs i categories</i>	15
3. <i>Tractament dels valors zero i nuls</i>	19
4. <i>Tractament d'outliers</i>	20
RESULTATS	22
1. <i>Distribució del cost.....</i>	22
2. <i>Altres distribucions del cost</i>	35
CONCLUSIONS	39
BIBLIOGRAFIA.....	41
ANNEX: FORMULARI	42