

**Oficina de Atención Ciudadana de Villava-Atarrabia.**  
**Imagen y calidad de servicios**  
**2017**

Carlos Vilches Plaza  
Yolanda Arana Martínez



## ÍNDICE

### *1. El objeto de estudio*

### *2. Análisis de datos*

*2.1. La tipología de los usuarios/as*

*2.2. Satisfacción general con la OAC*

*2.3. Las instalaciones*

*2.4. El horario de atención de la oficina*

*2.5. El trato personal*

*2.6. Dominio de la gestión realizada*

*2.7. La información recibida*

*2.8. La resolución total de la gestión realizada*

*2.9. Tiempos de espera y de prestación*

*2.10. Aspectos para la mejora del servicio*

### *3. Cumplimiento de los compromisos de calidad*

## 1.- El objeto de estudio

La empresa de investigación social y de mercados **Taller de Sociología** al a demanda de la **Oficina de Atención Ciudadana (OAC)** del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia ha llevado a término, un año más, la investigación sociológica en la que mediante una encuesta a la ciudadanía del municipio, se le pregunta por su satisfacción con los servicios que dicha oficina les presta. Además, otro objetivo importante de esta prospección sería validar o rechazar el cumplimiento de los compromisos de calidad que la OAC se ha comprometido a mantener en sus acciones ante los residentes en el municipio.

Finalmente esta evaluación, de carácter cuantitativo, se realiza para dar contestación a uno de los indicadores de calidad contenido, de manera explícita, en la **Carta de servicios** y que viene enunciado en los siguientes términos: *“periódicamente realizaremos encuestas para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios que se prestan.”*

En el proceso de métrica de los niveles de calidad de la atención prestada por la **OAC**, se ha venido utilizando, de manera sistematizada, la práctica de la entrevista personal. Esta ha sido llevada a término tras finalizar los ciudadanos y ciudadanas la consulta y/o gestión en dicha oficina municipal. Para ello, entrevistadores y entrevistadoras cualificados, realizaron las entrevistas a una muestra azarosa de las personas utilizadoras de los servicios de la Oficina de Atención Ciudadana. La conversación estaba mediada por un cuestionario que contiene diferentes escalas para la medición de la opinión y de actitudes. En particular se solicitaba información respecto al estado de satisfacción o insatisfacción ciudadana en cuestiones relativas a: *calidad de la atención recibida, amabilidad del personal, voluntad de servicio, rapidez y eficacia, alcance del servicio, instalaciones y equipamiento, y finalmente sobre avisos, quejas y sugerencias*. Un número total de diecinueve ítems (19) contenía el cuestionario base de la prospección.

Una vez finalizado el trabajo de campo se depuraron los cuestionarios mediante la aplicación de un test de control lógico. Posteriormente se ha llevado a término un proceso de codificación de las preguntas abiertas para, en última instancia, elaborar la base de datos del estudio mediante el programa de tratamiento estadístico Barbwin 7.0. Dichas labores se han realizado, en su totalidad, en el centro de cálculo de la propia empresa.

La ficha técnica de la investigación viene conformada de la siguiente manera:

Universo	Personas utilizadoras de la OAC de Villava-Atarrabia
Tipo de muestreo	Azar sistemático (al término de la consulta)
Entrevista	Personal y presencial
Número entrevistas	88 cumplimentadas
Trabajo de campo	25 al 29 de septiembre de 2017
Tratamiento de datos	Programa Barbwin 7.0

Para la presentación de los datos, se ha aplicado a cada ítem un análisis univariable y de carácter descriptivo. Se adjuntan también gráficas de síntesis para la mejor comprensión de los resultados.

En segunda instancia, y en aquellos datos de mayor relevancia, se ha aplicado el análisis bivariado, que se presenta en diferentes tablas de contingencia con el estadístico de Ji Cuadrado. A continuación nos detenemos, en los siguientes apartados del informe, en mostrar el resultado final de los datos generados a partir de las opiniones de la ciudadanía consultada.

## *2.- Análisis de datos*

## 2.1.- Tipología de los usuarios/as

El objetivo central de este informe es medir la satisfacción de la ciudadanía de Villava-Atarrabia, con respecto al servicio que presta la Oficina de Atención la Ciudadanía.

En primer lugar nos detendremos en describir el perfil por grupos de edad de las personas utilizadoras del servicio municipal.

Aproximadamente cuatro de cada diez entrevistados/as estarían en el intervalo entre 46 y 59 años (37,5%), seguidos por los de 31 a 45 (31,8%). En los dos extremos se situaría el resto de población encuestada con porcentajes ya alejados de los anteriormente citados.

La media aritmética se sitúa en los 47,2 años.

Gráfico.  
Edad de los/las utilizadores de la OAC

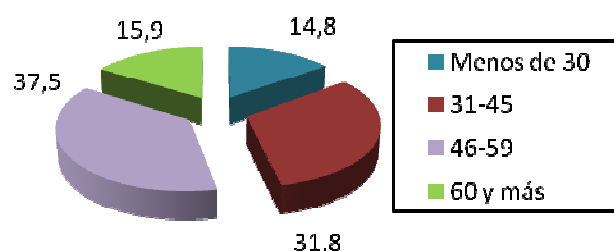
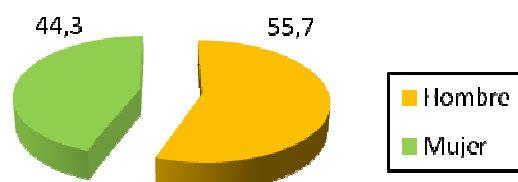


Gráfico.  
Sexo de los/las utilizadores de la OAC



Si tenemos en cuenta el género de los utilizadores/as, los hombres acudirían en mayor medida que las mujeres (55,7%), situándose 11,4 puntos por encima.

## 2.2.- Satisfacción general con la OAC

En la primera cuestión de la entrevista, se les solicitaba que valorasen la satisfacción general tras su visita a las instalaciones que la OAC tiene en el mismo edificio consistorial.

El 58% estarían muy satisfechos/as con la OAC, y el 39,8% satisfechos/as.

La media aritmética se sitúa en 3,5 en una escala con el cuatro como máximo valor de la puntuación.

Gráfico.  
Satisfacción general con la OAC

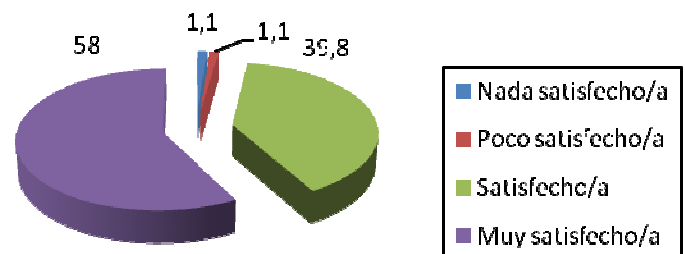


Tabla.- Satisfacción general con la OAC según edad y sexo

% con Jhi²	Total	EDAD				SEXO	
		<30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Nada satisfecho/a	1,1	>7,7					2,6
Poco satisfecho/a	1,1	>7,7					2,6
Satisfecho/a	39,8	30,8	39,3	48,5	28,6	44,9	33,3
Muy satisfecho/a	58,0	53,8	60,7	51,5	71,4	55,1	61,5
Media	3,5	3,3	3,6	3,5	3,7	3,6	3,5

Atendiendo a los valores que alcanza la media aritmética, y teniendo en cuenta la variable de la edad, la mayor satisfacción estaría entre los encuestados y encuestadas de 60 y más años (3,7 de media, frente al 3,5 general). En el caso del sexo, los hombres se situarían algo por encima de las mujeres.

Destacar esa significación estadística entre los más jóvenes y las mujeres en cuanto a las opciones “nada y poco satisfechos/as”, siendo los argumentos más aportados: *que no sabían darles respuesta a sus demandas, o que todavía no se había recibido respuesta alguna.*

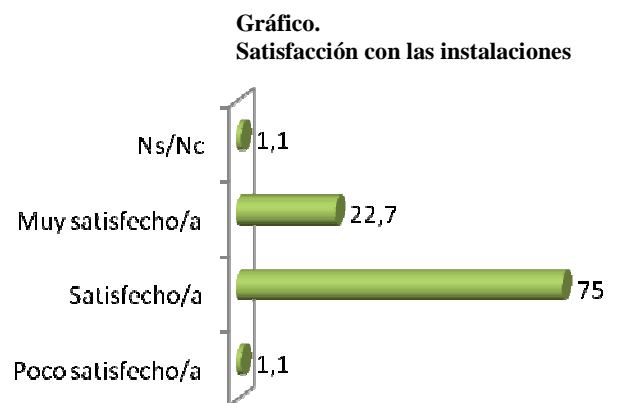
## 2.3.- Las instalaciones

Seguidamente se les preguntaba acerca de su satisfacción con las instalaciones del servicio municipal (OAC). En el gráfico siguiente se observan los resultados obtenidos.

En cuanto a esta cuestión, un elevado 97,7% estaría satisfecho/a o muy satisfecho/a (valor acumulado).

Solamente un 1,1% se ha situado en la opción “poco satisfecho/a”

La media aritmética se sitúa, en 3,2 puntos sobre un máximo de cuatro.



**Tabla.- Satisfacción con las instalaciones de la OAC según edad y sexo**

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho/a	1,1		3,6			2,0	
Satisfecho/a	75,0	46,2	85,7	72,7	85,7	75,5	74,4
Muy satisfecho/a	22,7	>53,8	10,7	24,2	14,3	22,4	23,1
Ns/Nc	1,1			3,0			2,6
Media	3,2	3,5	3,1	3,3	3,1	3,2	3,2

Las valoraciones más elevadas, en torno a la satisfacción con las instalaciones de la OAC, se encuentran entre las personas de menor edad (3,5 de media), presentándose significación, en Jhi Cuadrado, entre los menores de 30 años y la opción “muy satisfecho/a” (31,1 puntos por encima de la media). A su vez, la valoración más baja se sitúa entre 31 y 45 años y en las personas de más edad (0,4 puntos por debajo de la media).

En cuanto al género, no se encuentran variaciones reseñables por su significación estadística.



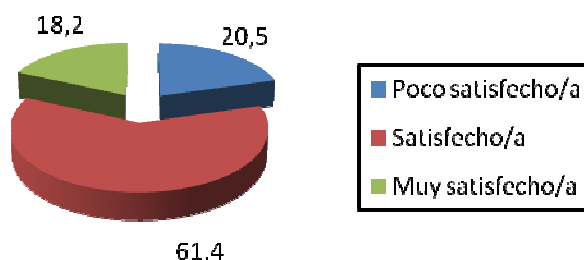
El 1,1% que ha contestado estar “poco satisfecho/a”, da como argumento para esta respuesta el hecho de que: *no tenía silla para sentarse*.

## 2.4.- El horario de atención de la oficina

La tercera cuestión analizada hacía referencia al horario de atención de la oficina. Ocho de cada diez entrevistados estaría satisfecho/ o muy satisfecho/a. El 20,5% restante se manifiesta con poca satisfacción.

Según los valores de la media aritmética la satisfacción con el horario de atención a la ciudadanía, entre los residentes de Villava-Atarrabia, supone 3,0 puntos (para un máximo de satisfacción ubicado en el valor de cuatro puntos).

**Gráfico.**  
Satisfacción con el horario de atención de la oficina



**Tabla.- Satisfacción con el horario de atención de la oficina según edad y sexo**

	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho/a	20,5	38,5	21,4	18,2	7,1	22,4	17,9
Satisfecho/a	61,4	38,5	75,0	57,6	64,3	63,3	59,0
Muy satisfecho/a	18,2	23,1	3,6	24,2	28,6	14,3	23,1
Media	3,0	2,8	2,8	3,1	3,2	2,9	3,1

Conforme aumenta la edad, también, lo hace la satisfacción con el horario, pasando de un 2,8 entre los menores de treinta años, a un 3,2 entre las personas de más edad.

A su vez, las mujeres se situarían en un plano de más satisfacción que los hombres (3,1 frente a 2,9 de media).

En su totalidad, esta insatisfacción estaría explicada por la no existencia de horario de atención al público a las tardes.

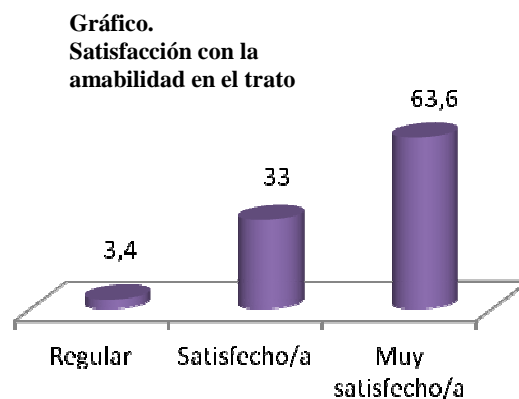
## 2.5.- El trato personal

A la hora de evaluar la satisfacción general de los utilizadores de la Oficina de Atención Ciudadana, resulta trascendente conocer su opinión respecto a la calidad del trato personal que en dicho servicio se les presta.

Ante esta cuestión, se ha utilizado una escala de diez tramos de puntuación (donde el valor 1 y 2 significa “nada satisfecho”; el 3 y 4 “poco satisfecho”; el 5 y 6 “regular”; 7 y 8 “satisfecho” y 9 y 10 “muy satisfecho”). La media aritmética de las valoraciones emitidas, supone 8,9 puntos.

Un 96,6% acumulado se encuentra en altos niveles de satisfacción con el trato recibido, estando el 63,6% “muy satisfecho”.

En la opción “regular” se sitúa el 3,4% restante.



**Tabla.- Satisfacción con la amabilidad en el trato según edad y sexo**

	Total	EDAD				SEXO	
% con Jhi²		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Regular	3,4	>15,4	3,6			4,1	2,6
Satisfecho/a	33,0	15,4	46,4	30,3	28,6	30,6	35,9
Muy satisfecho/a	63,6	69,2	50,0	69,7	71,4	65,3	61,5
Media	8,9	8,5	8,6	9,2	9,4	9,0	8,9

Como se puede observar, en la tabla precedente, y si nos atenemos a las

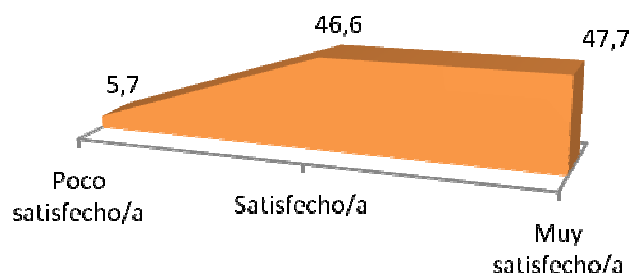
medias, así como ocurría en cuanto a la satisfacción con el horario de oficina, las personas entrevistadas de más edad están más satisfechas con el trato recibido. Se observa significación estadística entre las personas de menor edad y la opción “regular”, aunque no han dado los motivos para esta valoración.

## 2.6.- Dominio de la gestión realizada

En la pregunta número cinco del cuestionario, se les interpellaba acerca del dominio, por parte de los trabajadores y trabajadoras de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la gestión realizada.

El nivel de satisfacción sería muy elevado, ya que el 94,3% estaría “satisfecho/a” o “muy satisfecho/a” con la gestión realizada.

Gráfico.  
Satisfacción con el dominio de la gestión realizada



La insatisfacción se coloca en el 5,7% del universo total entrevistado; ello sería debido a que, en algunos casos, reconocen que la gestión solicitada puede que no sea competencia de la OAC, y que a veces lleva mucho tiempo la solución del problema.

Tabla.- Satisfacción con el dominio de la gestión realizada según edad y sexo

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		>23,1	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho/a	5,7	3,6	7,1	2,0	10,3		
Satisfecho/a	46,6	38,5	53,6	48,5	35,7	53,1	38,5
Muy satisfecho/a	47,7	38,5	42,9	51,5	57,1	44,9	51,3
Media	3,4	3,2	3,4	3,5	3,5	3,4	3,4

En la tabla de contingencia precedente, y atendiendo a las medias, se puede

observar como la satisfacción sería mayor entre las personas más mayores. Con respecto al género, no se observan diferencias significativas (porcentualmente las mujeres se sitúan en mayor medida que los hombres en la opción más elevada de satisfacción).

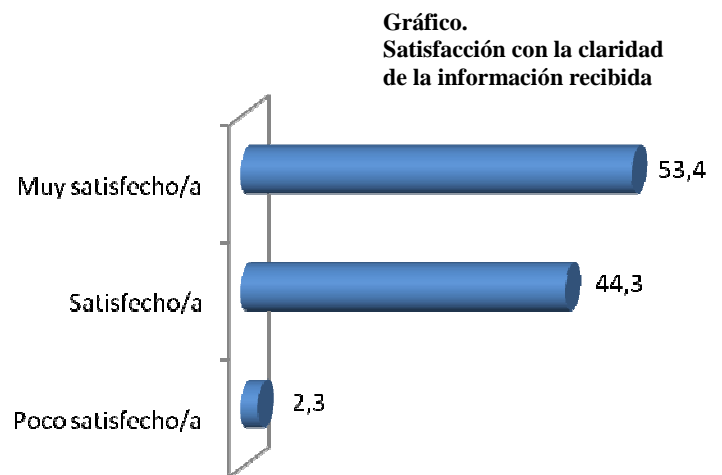
Teniendo en cuenta las valoraciones porcentuales, serían los jóvenes (significación estadística en Jhi Cuadrado) 23,1%, y las mujeres, 10,3%, quienes en mayor medida se han posicionado en el “poco satisfecho/a”.

## 2.7.- La información recibida

Respecto a la claridad de la información recibida desde los responsables de la atención a la ciudadanía en la oficina municipal, en el gráfico siguiente se puede ver la opinión de las personas entrevistadas al respecto.

Un elevado 97,7% (satisfecho/a + muy satisfecho/a) dice estar complacido con la información que le han proporcionado en la oficina.

La insatisfacción se posiciona en el 2,3% (“no me saben contestar” sería la causa de esta insatisfacción).



La media aritmética de las puntuaciones emitidas respecto a la información recibida en la OAC resulta ser de 3,5 puntos.

**Tabla.- Satisfacción con la claridad de la información recibida según edad y sexo**

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho/a	2,3	>15,4					5,1
Satisfecho/a	44,3	23,1	60,7	42,4	35,7	46,9	41,0
Muy satisfecho/a	53,4	61,5	39,3	57,6	64,3	53,1	53,8
Media	3,5	3,5	3,4	3,6	3,6	3,5	3,5

Son las personas mayores de cuarenta y seis años, los que emiten unas puntuaciones más elevadas (3,6 puntos de media). Teniendo en cuenta el sexo, las medias se igualan.

La insatisfacción se encuentra más entre los más jóvenes 15,4% (13,1 puntos por encima de la media y significación estadística) y las mujeres con menor porcentaje.

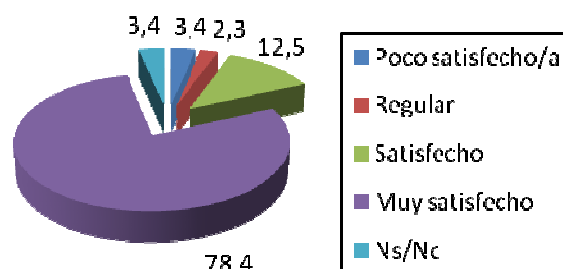
## 2.8.- La resolución total de la gestión realizada

Al testar la satisfacción con la resolución total de la gestión, los resultados han dado lugar a la gráfica que se presenta a continuación (los resultados obtenidos se refieren a una escala de 10 puntos, donde 1 y 2 significan “nada satisfecho”; el 3 y 4 “poco satisfecho”; el 5 y 6 “regular”; 7 y 8 “satisfecho” y 9 y 10 “muy satisfecho”).

**Gráfico.**  
Satisfacción con la resolución total de la gestión realizada

Nueve de cada diez entrevistados/as estaría en altos niveles de satisfacción con la resolución total de la gestión realizada (90,9%), siendo para un 78,4% de estos “muy satisfactoria”.

La media se sitúa en valor de 9,2 puntos (escala de diez tramos).



**Tabla.- Satisfacción con la resolución total de la gestión realizada según edad y sexo**

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
Poco satisfecho	3,4	>15,4	3,6			2,0	5,1
Regular	2,3		3,6		7,1	2,0	2,6
Satisfecho	12,5		21,4	15,2		12,2	12,8
Muy satisfecho	78,4	76,9	67,9	84,8	85,7	81,6	74,4
Ns/Nc	3,4	7,7	3,6		7,1	2,0	5,1
Media	9,2	8,8	8,9	9,5	9,5	9,3	9,0

Según los resultados que se muestran en la relación tabular anterior, puede observarse como las medias más altas se obtienen en el tramo de edad de mayores de 46 años (9,5 puntos frente a los 9,2 de la media general).

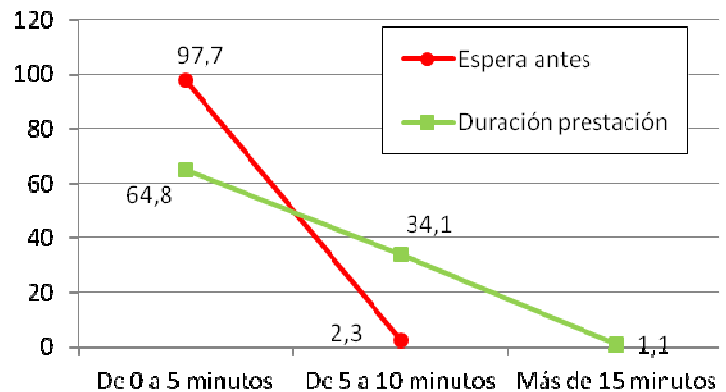
En cuanto al sexo, los hombres alcanzan una media superior a la de las mujeres (0,3 puntos).

La mayor insatisfacción se produce entre los más jóvenes (12 puntos por encima de la media) y entre las mujeres. Esta insatisfacción se explica por la “no resolución del problema” en el momento y tener que volver, o porque “no sabían desde la propia oficina el resolverlo”, añadiendo en este caso la posibilidad de que no fuera de la competencia estricta de la Oficina.

## ***2.9.- Tiempos de espera y de prestación***

Las preguntas número ocho y nueve del cuestionario demandaban información respecto al tiempo que el entrevistado o entrevistada, había permanecido en espera hasta el momento de ser atendido, así como el tiempo de duración de la propia prestación.

**Gráfico.**  
Tiempo de espera antes de ser atendido y tiempo de duración de la propia prestación



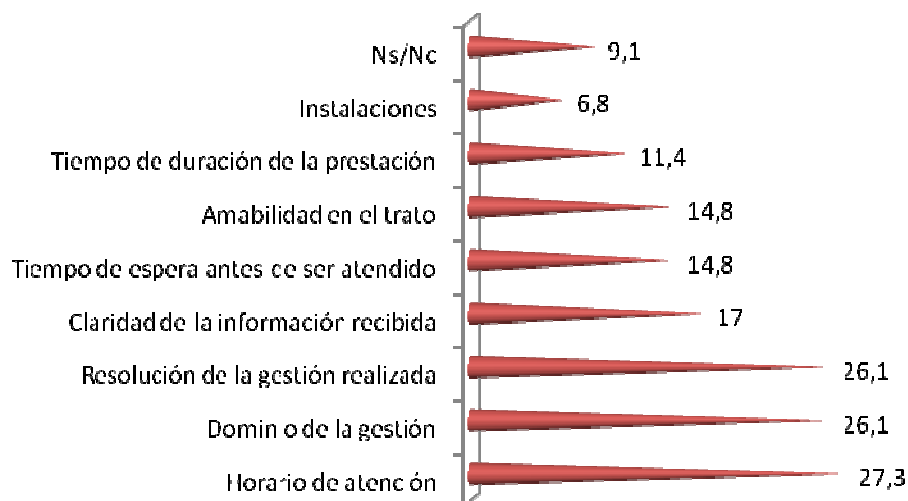
Menos de cinco minutos sería el tiempo de espera para el 97,7% de los demandantes del servicio de la OAC.

En cuanto a la duración de la propia atención, el 64,8% dice haber solucionado su petición en menos de cinco minutos, y el 34,1% entre cinco y diez minutos. Hasta un cuarto de hora sería el tiempo transcurrido para resolver la petición para el 1,1% restante.

## *2.10.- Aspectos para la mejora del servicio*

Al objeto de optimizar el servicio que la OAC presta a la ciudadanía del municipio de Villava-Atarrabia se planteaba, en una pregunta creada “ad hoc”, el conocer qué aspectos serían susceptibles de ser corregidos para ofertar un mejor servicio y atención.

**Gráfico.**  
**Aspectos más importantes para un buen servicio**



El “*Horario de atención*” resulta ser la opción más elegida para optimizar el servicio de la OAC a la población de Villava-Atarrabia desde dicha oficina municipal, seguido de “*dominio de la gestión*” y “*resolución de la gestión realizada*”, con porcentajes iguales (27,3% y 26,1% respectivamente).

Con valores entre el 15 y el 17% estarían: “*claridad de la información recibida*”, “*tiempo de espera antes de ser atendido*” y “*amabilidad en el trato*”.

**Tabla.- Aspectos más importantes para un buen servicio por edad y sexo**

% con Jhi <sup>2</sup>	Total	EDAD				SEXO	
		-30	31-45	46-59	60 y +	Hombre	Mujer
<b>Horario de atención</b>	<b>27,3</b>	23,1	28,6	36,4	7,1	36,7	15,4
<b>Dominio de la gestión</b>	<b>26,1</b>	7,7	39,3	24,2	21,4	28,6	23,1
<b>Resolución de la gestión realizada</b>	<b>26,1</b>	53,8	25,0	24,2	7,1	22,4	30,8
<b>Claridad de la información recibida</b>	<b>17,0</b>	15,4	10,7	24,2	14,3	14,3	20,5
<b>Tiempo de espera antes de ser atendido</b>	<b>14,8</b>	15,4	17,9	12,1	14,3	14,3	15,4
<b>Amabilidad en el trato</b>	<b>14,8</b>		14,3	21,2	14,3	12,2	17,9
<b>Tiempo de duración de la prestación</b>	<b>11,4</b>		10,7	12,1	21,4	14,3	7,7
<b>Instalaciones</b>	<b>6,8</b>	7,7	7,1	6,1	7,1	8,2	5,1
<b>Ns/Nc</b>	<b>9,1</b>	7,7	7,1	3,0	>28,6	6,1	12,8

Las respuestas emitidas por orden porcentual y en función de las diferentes



variables independientes de la presente investigación serían:

- ✿ *Horario de atención.* Sería el aspecto más importante para dar un buen servicio para las personas entrevistadas entre 46 y 59 años, en mayor medida que el resto (9,1 puntos por encima de la media). Los hombres, también, se sitúan con mayor índice de respuesta en esta opción, al doblar los valores porcentuales de las mujeres.
- ✿ *Dominio de la gestión.* En este caso, esta demanda destaca entre las personas de 31 a 45 años, y entre el sexo masculino.
- ✿ *Resolución de la gestión realizada.* Con mayor presencia porcentual en los jóvenes menores de 30 años (27,7 puntos por encima de la media) y entre las mujeres.
- ✿ *Claridad de la información recibida.* Presenta mayor significación estadística entre las personas de 46 a 59 años. En esta opción se situaría el colectivo femenino por encima del masculino.
- ✿ *Tiempo de espera antes de ser atendido.* Asociado, en mayor medida, al colectivo de 31 a 45 años y al sexo femenino.
- ✿ *Amabilidad en el trato.* Más constante entre las personas de 46 a 59 años y el colectivo femenino. Destacar que entre los más jóvenes, este aspecto no les parece primordial a la hora de recibir un buen servicio.
- ✿ *El tiempo de duración de la prestación de servicio.* Se percibe más notable entre las personas de más edad y superior porcentualmente entre los hombres, duplicando la valoración de las mujeres.
- ✿ *Instalaciones.* Por último, las instalaciones es la opción menos elegida prácticamente en todos los grupos de edad con porcentajes similares. Entre los hombres se produce un aumento al compararlo con las respuestas de las mujeres.

## 3.- Cumplimiento de los compromisos de calidad

A modo de síntesis valorativa y para finalizar el presente informe, se ha realizado un contraste entre los compromisos de calidad que la OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA (OAC) del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia tenía prefijados y los principales resultados valorativos que la ciudadanía del municipio ha emitido en la presente encuesta de prospección sociológica del año de 2017.

### *1.- Atención:*

1.1.- El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los cinco minutos.

1.1.-Bis.- El 97,7% señala que el tiempo de espera final para su gestión no superó los cinco minutos (98,8% en el 2014).

1.2.- El tiempo medio de duración de la atención por el personal de la OAC no superará los cinco minutos.

1.2.-Bis.- El 64,8% dice que el tiempo de la duración de la propia prestación no superó los cinco minutos, (22,9 puntos por debajo de los porcentajes obtenidos en 2014 ante esta misma cuestión (87,7%). Para un 34,1% la atención rebasó el tiempo del compromiso.

### *2.- Amabilidad:*

2.1.- Los usuarios y usuarias serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa. En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7,5.

2.1.-Bis.- La nota media que finalmente se obtiene en el estudio del presente año es de **8,9 puntos** (1,4 puntos superior a lo comprometido).

### ***3.- Rapidez y eficacia:***

3.1.- En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios y usuarias encuestados superará el 7,5.

3.1.-Bis.- **En valores de media, esta se sitúa en el 9,2**, superando en 1,7 puntos el compromiso de calidad requerido (en el año 2014 la valoración media fue del mismo valor). De acuerdo a los resultados de la métrica, el 12,5% se siente “satisfecho” y el 78,4% dice estar “muy satisfecho” con la resolución total de la gestión (en comparación con el año 2014, disminuye el porcentaje en cuanto a la opción “satisfecho”, y aumenta en cuanto a “muy satisfecho”).

### ***4.- Instalaciones y equipamiento del servicio:***

4.1.- Nos comprometemos a introducir al menos una mejora anual referida a instalaciones y equipamientos del servicio.

4.1.-Bis.- La satisfacción actual con las instalaciones de la OAC se ubica en un **índice acumulado del 97,7%** superior en 3,8 puntos respecto al año 2014, aunque habría que comentar que este ascenso pueda deberse a que en la realización del estudio el citado año, la oficina se encontraba en obras.

### ***5.- Satisfacción general con la OAC:***

Como conclusión se puede establecer que: **el índice de satisfacción general con el servicio prestado por la OAC de Villava-Atarrabia resulta ser del 97,8%** (En el estudio anterior, este porcentaje fue del 100%)

## *6.- Mejoras identificadas*

Para finalizar, este apartado conclusivo, se presentan las principales líneas de mejora que la ciudadanía del municipio identifica, en la idea de que pueden ayudar a optimizar el servicio de atención general que la oficina municipal, aquí estudiada, presta a los residentes de Villava- Atarrabia. Las mejoras propuestas, por orden porcentual, son las siguientes:

*Horario de atención, dominio de la gestión, resolución de la gestión realizada, claridad de la información recibida, tiempo de espera antes de ser atendido, amabilidad en el trato, tiempo de duración de la prestación e instalaciones.*

*Cuestionario*

*Tablas estadísticas*