

**“Centro Internacional de Instrucción de Aeropuertos y Servicios Auxiliares  
Ingeniero Roberto Kobeh González”**

Permiso de funcionamiento y operación núm. L-76

extiende el presente

# CERTIFICADO

**a: Cristal Ezereli Villarreal Castañeda**

Por haber acreditado el curso:

**Inicial CRM Sobrecargos**

impartido en Monterrey, N. L. el 24 de Julio de 2019, con una duración 8 hrs.

Obteniendo una calificación final de: **9.3**

  
María del Carmen Sánchez Gómez  
Instructor  
Lic. Ricardo Baños García  
Gerente del CIASA

**El curso “INICIAL CRM SOBRECARGOS”  
consta de 5 temas:**

Temas	
1	Cultura de Seguridad
2	Antecedentes CRM
3	Ética del Sobrecargo
4	Modelos del Factor Humano
5	Habilidades del Factor Humano