



COMISSÃO LATINO AMERICANA  
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL  
AVIATION COMMISSION

## COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA  
APARTADO 27032  
LIMA, PERÚ

CLAC/CE91- NE/06  
09/08/18

### XCI COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC

(Punta del Este, Uruguay, 26 y 27 de septiembre de 2018)

#### Cuestión 5 del Orden del Día:

Informe Curso CLAC/Corea sobre “Gestión de Calidad y Satisfacción del  
Cliente” (Colombia, 23 al 27 de julio de 2018)

(Nota de estudio presentada por la Secretaría)

#### **Antecedentes**

1. El Curso CLAC/Corea sobre “Gestión de Calidad y Satisfacción del Cliente” se realizó en Bogotá, Colombia, entre los días 23 al 27 de julio del presente año, en el marco del Memorandum de Entendimiento suscrito entre la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) y el Ministerio de Tierra, Infraestructura y Transporte de la República de Corea, con el objetivo de contribuir en la capacitación de los funcionarios de los Estados de la Región. Participaron en el evento 18 delegados de los Estados miembros (**Adjunto 1**).

2. El objetivo principal del curso fue que los asistentes aprendieran cómo recopilar la información de los clientes del aeropuerto dentro y fuera del mismo, analizar los datos relacionados con los clientes, fortalecer la capacidad de gestión de calidad de CS, familiarizar al personal del aeropuerto con los pilares de la creación y mantenimiento de la eficacia organizacional, también con: ¿qué debe hacer un aeropuerto para seguir siendo competitivo en las tendencias globales de CS? ¿Cómo mejorar los procesos e integrar funciones para que proporcionen la satisfacción del cliente a través del mejor uso de los recursos disponibles? ¿Cómo crear un entorno que les permita a todos desempeñarse al máximo de su capacidad en el frente? ¿Cómo monitorear el campo de MOT (Moment Of Truth) y mejorar el servicio de manera efectiva para la satisfacción del cliente y demás?

## Desarrollo

3. El acto de apertura de la actividad estuvo presidido por el Sr. **Cho Seungsang** Director General del Departamento de Nuevo Crecimiento de Negocios de la República de Corea, Sr. **Marco Ospina**, Secretario de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil y el Sr. **Jairo Barrientos**, Jefe Centro de Estudios Aeronáuticos (a) – CEA.
4. El evento duró cinco días, en base a los siguientes temas:
- ¿Cuál es la definición de la satisfacción del cliente?
  - Definir el cliente interno y externo.
  - Comprender M.O.T y una forma educada de manejar a los clientes.
  - Aprender la herramienta de índice de satisfacción del cliente y el índice de calidad del servicio.
  - Cómo recolectar y manejar la valiosa voz del cliente
  - Descubra el problema de mejora del servicio y desarrolle el problema de manera efectiva.
  - Gestión de servicios humanos y una mirada a los programas de formación con respecto a la gestión de CS.

## Evaluación

5. Como **Adjunto 2** se presenta la evaluación del curso en función de la encuesta que efectúa la Secretaría en este tipo de eventos, la cual se basó en las repuestas voluntarias de los participantes. Considerando las tendencias propias del sistema de cálculo, se obtuvieron los siguientes resultados:

Logro de Objetivos	98,82%
Coordinador	100%
Instalaciones y ambientes	100%
Servicio de Refrigerio	92.65%
Instructor	100%
Satisfacción General	97.06%

## Conclusiones

6. Se puede concluir, en términos generales, que el Curso cumplió con el objetivo esperado, pues permitió a los participantes profundizar sus conocimientos sobre el tema de la referencia.

## GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

(Bogotá, Colombia, 23 al 27 de julio de 2018)

### LISTA DE PARTICIPANTES

<u>ESTADOS MIEMBROS</u>	
<b><u>COLOMBIA</u></b>	
<p><b>Wilson Rozo</b> Oficina de Asistencia Ciudadana Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:wilson.rozo@aerocivil.gov.co">wilson.rozo@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Nubia Ayala</b> Oficina de Servicios al Cliente Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:nubia.ayala@aerocivil.gov.co">nubia.ayala@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Rocio Ayala</b> Oficina de Servicios al Cliente Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:rocio.ayala@aerocivil.gov.co">rocio.ayala@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Edison Fonseca</b> Oficina de Servicios al Cliente Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:edison.fonseca@aerocivil.gov.co">edison.fonseca@aerocivil.gov.co</a></p>	

<p><b>Tatiana Ballen</b> Oficina de Servicios al Cliente Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:tatiana.ballen@aerocivil.gov.co">tatiana.ballen@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Patricia Rico</b> Oficina de Servicios al Cliente Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:patricia.rico@aerocivil.gov.co">patricia.rico@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Luisa Arias</b> Oficina de planificación Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:luisa.arias@aerocivil.gov.co">luisa.arias@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Betty Barrios</b> Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:betty.barrios@aerocivil.gov.co">betty.barrios@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Ana Maria Pineda</b> Jefe del Grupo Académico Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:ana.pineda@aerocivil.gov.co">ana.pineda@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Carmen Ortiz</b> Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:carmen.ortiz@aerocivil.gov.co">carmen.ortiz@aerocivil.gov.co</a></p>	

<p><b>Leonardo Gomez</b> Jefe del Grupo de Investigación Académica Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:edgar.gomez@aerocivil.gov.co">edgar.gomez@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Diana Aristizabal</b> Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:diana.aristizabal@aerocivil.gov.co">diana.aristizabal@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Maria Caro</b> Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:maria.caro@aerocivil.gov.co">maria.caro@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Aldemar Bueno</b> Oficina de Asistencia Ciudadana Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:aldemar.bueno@aerocivil.gov.co">aldemar.bueno@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>Juliana Caldas</b> Jefe del Grupo de Relaciones Interinstitucionales Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Avenida El Dorado, No 103-15, Bogotá, Colombia T: (57 1) 296-3183 M: <a href="mailto:juliana.caldas@aerocivil.gov.co">juliana.caldas@aerocivil.gov.co</a></p>	
<p><b>PARAGUAY</b></p>	
<p><b>Tania Diaz</b> Inspector PEL Dirección Nacional de Aeronáutica Civil - DINAC Av. Mariscal López 1164 y 22 de Septiembre, Asunción, Paraguay T: (595 21) 203-615 M: <a href="mailto:tania.diazvalenzuela@gmail.com">tania.diazvalenzuela@gmail.com</a></p>	

<b>REPÚBLICA DOMINICANA</b>	
<p>Anita Sifres Directora de Transparencia y Atención Ciudadana Instituto Dominicano de Aviación Civil Av. México Esq. 30 de Marzo, Santo Domingo, Rep. Dominicana T: 809 – 796 - 4982 M: <a href="mailto:anita.sifres@idac.gob.do">anita.sifres@idac.gob.do</a></p>	 A portrait photograph of Anita Sifres, a woman with long dark hair, wearing a dark top and large earrings, smiling at the camera. The background shows an office setting.
<p><b>Hector Christopher</b> Encargado de Calidad Junta de Aeronáutica Civil – JAC Calle José Joaquín Pérez 104, Santo Domingo, Rep. Dominicana T: (1809) 689-4167 M: <a href="mailto:hchristopher@hotmail.com">hchristopher@hotmail.com</a></p>	 A portrait photograph of Hector Christopher, a man with short dark hair, wearing a dark suit, white shirt, and a patterned tie, smiling at the camera. The background shows an office setting.

FORMULARIO DE EVALUACION DE  
 Curso CLAC/Corea sobre "Gestión de Calidad y Satisfacción del  
 Cliente" (Colombia, 23 al 27 de julio 2018)

**1.-KIM SOO JEONG**

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Conocimiento del Tema	0	0	0	0	17
Preparación del Tema	0	0	0	1	16
Habilidades educativas	0	0	0	1	16
Capacidad para Intearctuar	0	0	0	4	13
Capacidad para responder	0	0	1	1	15
En general	0	0	0	1	16

**2.-HEO NA YOON**

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Conocimiento del Tema	0	0	0	0	17
Preparación del Tema	0	0	0	1	16
Habilidades educativas	0	0	1	0	16
Capacidad para Intearctuar	0	0	0	3	14
Capacidad para responder	0	0	1	1	15
En general	0	0	0	1	16

**3.- KIM SE YEON**

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Conocimiento del Tema	0	0	0	0	17
Preparación del Tema	0	0	0	1	16
Habilidades educativas	0	0	0	1	16
Capacidad para Intearctuar	0	0	1	2	14
Capacidad para responder	0	0	0	2	15
En general	0	0	0	1	16

**4.- LEE JU WON**

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Conocimiento del Tema	0	0	0	0	17
Preparación del Tema	0	0	0	1	16
Habilidades educativas	0	0	0	1	16
Capacidad para Intearctuar	0	0	1	3	13
Capacidad para responder	0	0	1	1	15
En general	0	0	0	1	16

**5.- JO KYOOHYUK**

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Conocimiento del Tema	0	0	0	0	17
Preparación del Tema	0	0	0	1	16
Habilidades educativas	0	0	0	1	16
Capacidad para Intearctuar	0	0	0	2	15
Capacidad para responder	0	0	1	1	15
En general	0	0	0	1	16

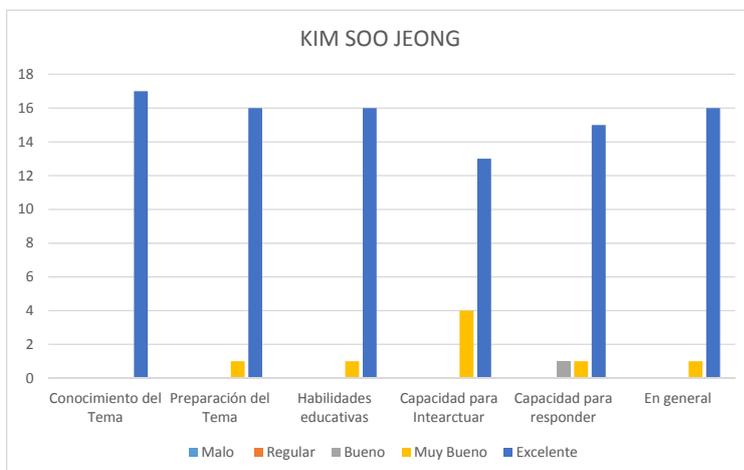
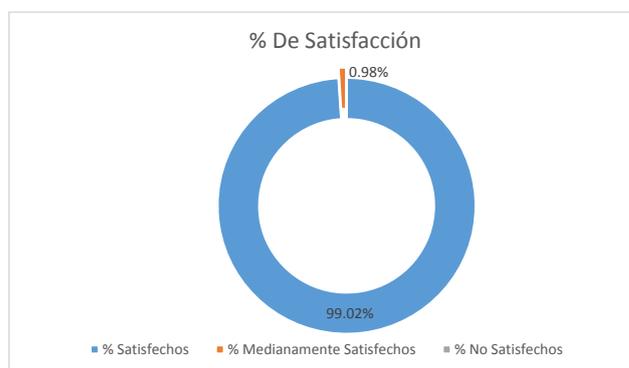
**6.- LE BYUNGKOO**

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Conocimiento del Tema	0	0	0	0	17
Preparación del Tema	0	0	0	1	16
Habilidades educativas	0	0	1	0	16
Capacidad para Intearctuar	0	0	1	1	15
Capacidad para responder	0	0	0	2	15
En general	0	0	0	1	16

KIM SOO JEONG

	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		Total de Encuestados
	# Encuest.	% del Universo									
Conocimiento del Tema	0	0%	0	0%	0	0.00%	0	0.00%	17	100.00%	17
Preparación del Tema	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
habilidades educativas	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
Capacidad para Interactuar	0	0%	0	0%	0	0.00%	4	23.53%	13	76.47%	17
Capacidad de respuesta	0	0%	0	0%	1	5.88%	1	5.88%	15	88.24%	17
En general	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
		0.00%		0.00%		0.98%		7.84%		91.18%	

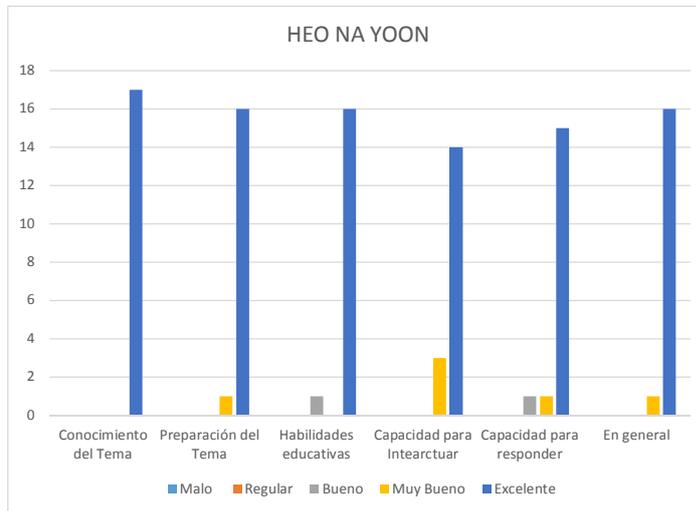
% Satisfechos	99.02%
% Medianamente Satisfechos	0.98%
% No Satisfechos	0.00%



### HEO NA YOON

	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		Total
	# Encuest.	% del Universo									
Conocimiento del Tema	0	0%	0	0%	0	0.00%	0	0.00%	17	100.00%	17
Preparación del Tema	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
habilidades educativas	0	0%	0	0%	1	5.88%	0	0.00%	16	94.12%	17
Capacidad para Interactuar	0	0%	0	0%	0	0.00%	3	17.65%	14	82.35%	17
Capacidad de respuesta	0	0%	0	0%	1	5.88%	1	5.88%	15	88.24%	17
En general	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
		0%		0.00%		1.96%		5.88%		92.16%	

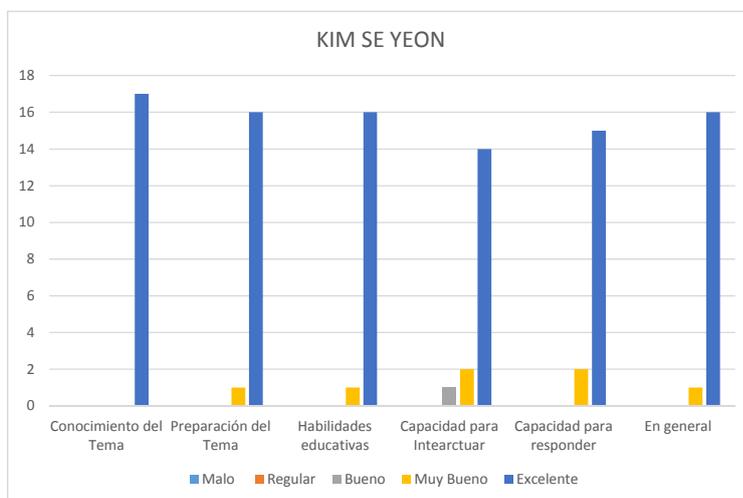
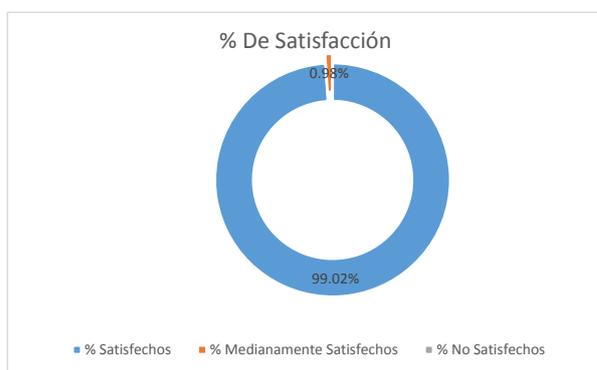
% Satisfechos	98.04%
% Medianamente Satisfechos	1.96%
% No Satisfechos	0.00%



KIM SE YEON

	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		Total
	# Encuest.	% del Universo									
Conocimiento del Tema	0	0%	0	0%	0	0.00%	0	0.00%	17	100.00%	17
Preparación del Tema	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
habilidades educativas	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
Capacidad para Interactuar	0	0%	0	0%	1	5.88%	2	11.76%	14	82.35%	17
Capacidad de respuesta	0	0%	0	0%	0	0.00%	2	11.76%	15	88.24%	17
En general	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
		0%		0.00%		0.98%		6.86%		92.16%	

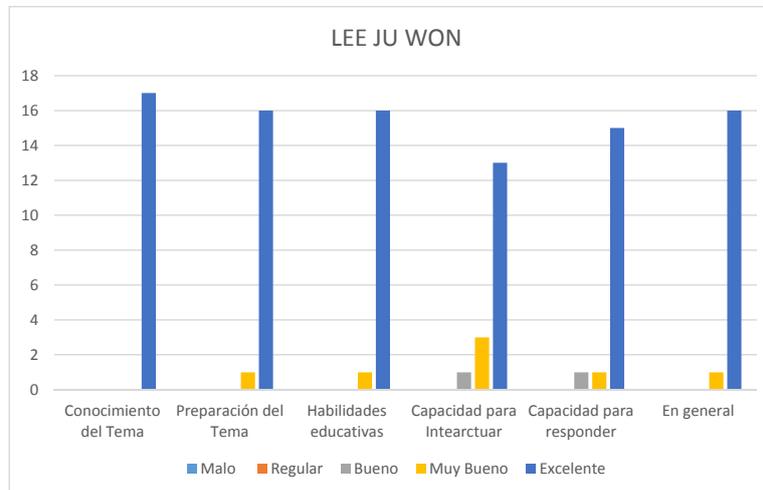
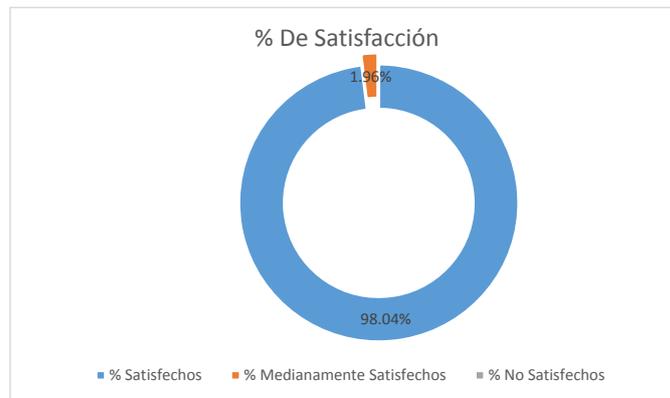
% Satisfechos	99.02%
% Medianamente Satisfechos	0.98%
% No Satisfechos	0.00%



LEE JU WON

	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		Total
	# Encuest.	% del Universo									
Conocimiento del Tema	0	0%	0	0%	0	0.00%	0	0.00%	17	100.00%	17
Preparación del Tema	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
habilidades educativas	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
Capacidad para Interactuar	0	0%	0	0%	1	5.88%	3	17.65%	13	76.47%	17
Capacidad de respuesta	0	0%	0	0%	1	5.88%	1	5.88%	15	88.24%	17
En general	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
		0%		0.00%		1.96%		6.86%		91.18%	

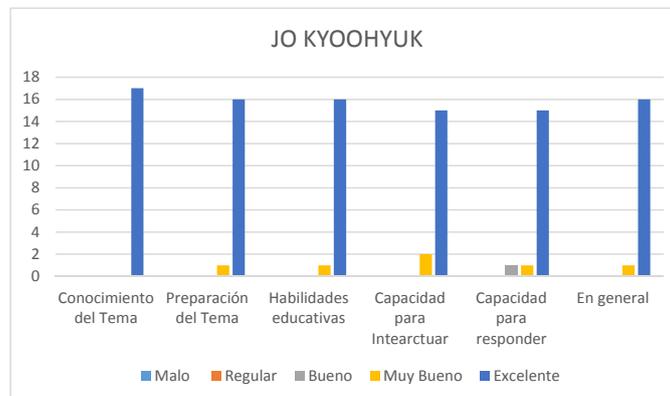
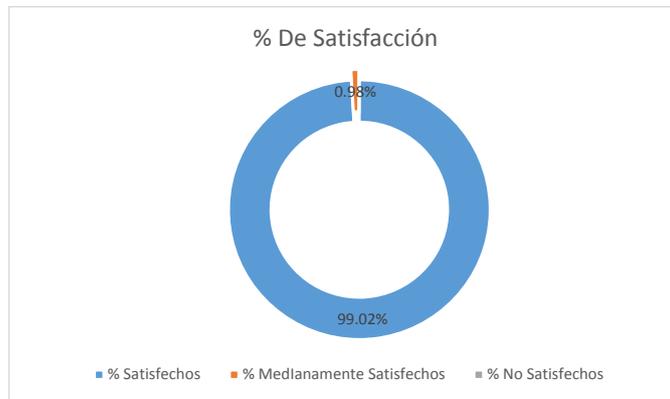
% Satisfechos	98.04%
% Medianamente Satisfechos	1.96%
% No Satisfechos	0.00%



JO KYOOHYUK

	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		Total
	# Encuest.	% del Universo									
Conocimiento	0	0%	0	0%	0	0.00%	0	0.00%	17	100.00%	17
Preparación	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
habilidades educativas	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
Capacidad para Interactuar	0	0%	0	0%	0	0.00%	2	11.76%	15	88.24%	17
Capacidad de respuesta	0	0%	0	0%	1	5.88%	1	5.88%	15	88.24%	17
En general	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
		0%		0.00%		0.98%		5.88%		93.14%	

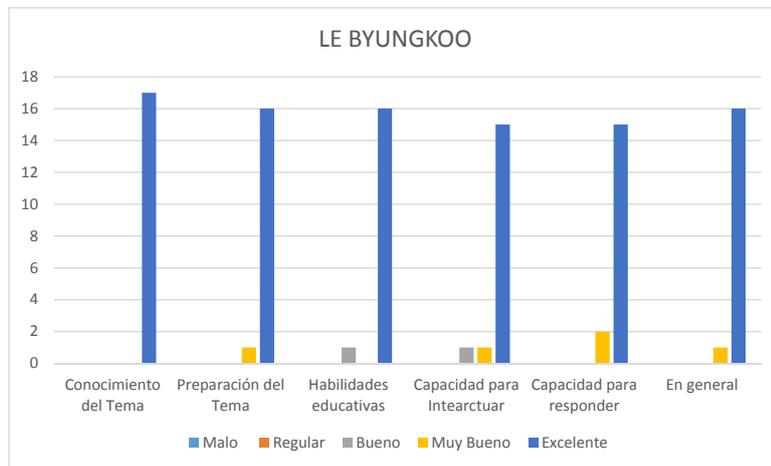
% Satisfechos	99.02%
% Medianamente Satisfechos	0.98%
% No Satisfechos	0.00%



LEE BYUNGKOO

	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente		Total
	# Encuest.	% del Universo									
Conocimiento del Tema	0	0%	0	0%	0	0.00%	0	0.00%	17	100.00%	17
Preparación del Tema	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
habilidades educativas	0	0%	0	0%	1	5.88%	0	0.00%	16	94.12%	17
Capacidad para Intearctuar	0	0%	0	0%	1	5.88%	1	5.88%	15	88.24%	17
Capacidad de respuesta	0	0%	0	0%	0	0.00%	2	11.76%	15	88.24%	17
En general	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
		0%		0.00%		1.96%		4.90%		93.14%	

% Satisfechos	98.04%
% Medianamente Satisfechos	1.96%
% No Satisfechos	0.00%



**FORMULARIO DE EVALUACION DE**  
**Seminario sobre**  
**“Política Aeroportuaria y Construcción de Aeropuertos para Ejecutivos”**  
 (Asunción, Paraguay, 17 al 19 de abril de 2018)

<b>I OBJETIVOS Y CURRICULA</b>	No Satisfecho				Completamente Satisfecho
	< 25%	25%	50%	75%	100%
1.- Logros de objetivos	0	0	0	3	14
2.- Ambito de aplicación	0	1	0	5	11
3.- Efectividad de conferencia, etc	0	0	0	5	12
4.- Duración	0	0	1	6	10
5.- En general	0	0	0	3	14

<b>II COORDINADOR</b>	No Satisfecho				Completamente Satisfecho
	< 25%	25%	50%	75%	100%
1.- Ayuda	0	0	0	2	15
2.- Eficiencia	0	0	0	3	14
3.- En general	0	0	0	1	16

<b>IV INSTALACIONES Y OTROS</b>	No Satisfecho				Completamente Satisfecho
	< 25%	25%	50%	75%	100%
1.- Acondicionamiento de sala	1	0	1	0	15
2.- Instalaciones técnicas	0	0	1	3	13
3.- Servicio de Interpretación	0	0	0	8	9
4.- Comodidad y ambiente en general	0	0	0	2	15

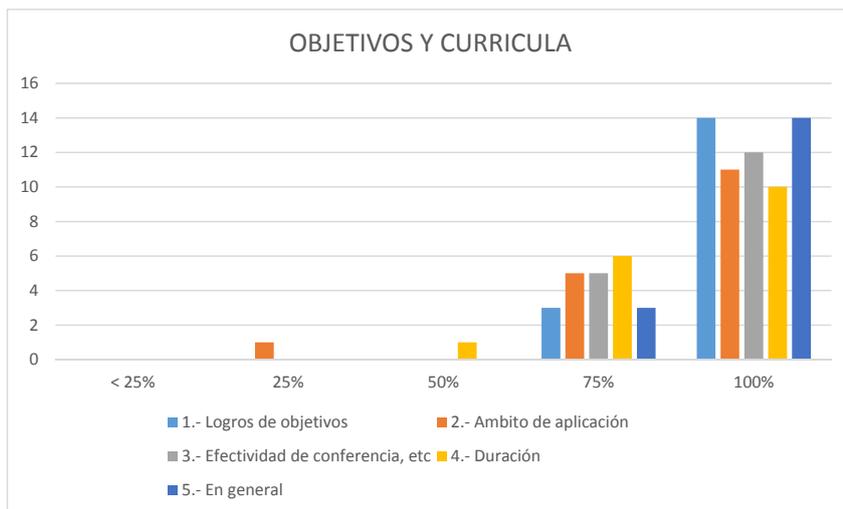
<b>V REFRIGERIO</b>	No Satisfecho				Completamente Satisfecho
	< 25%	25%	50%	75%	100%
1.- Alimentos adecuados	0	0	0	2	15
2.- Calidad de alimentos	0	1	0	1	15
3.- Servicio del personal	0	0	0	1	16
4.- En general	0	0	0	1	16

<b>V ASPECTOS GENERALES</b>	No Satisfecho				Completamente Satisfecho
	< 25%	25%	50%	75%	100%
1.- Mantendra contacto con los profesionales que ha conocido	0	0	2	6	9
2.- Concidera la información útil para compartir con sus compañeros de trabajo	0	0	0	1	16
3.- Ha tenido oportunidad de conocer a otros profesionales de distinta formación	0	0	0	4	13
4.- El seminario le ha dado la oportunidad de saber más de la CLAC	0	0	0	4	13

### OBJETIVOS Y CURRICULA

	No Satisfecho				Medianamente Satisfecho		Satisfecho				TOTAL
	<25%		25%		50%		75%		100%		
1.- Logros de objetivos	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	17.65%	14	82.35%	17
2.- Ambito de aplicación	0	0.00%	1	5.88%	0	0.00%	5	29.41%	11	64.71%	17
3.- Efectividad conferencia	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	29.41%	12	70.59%	17
4.- Duración	0	0.00%	0	0.00%	1	5.88%	6	35.29%	10	58.82%	17
5.- En general	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	17.65%	14	82.35%	17
	0.00%		1.18%		1.18%		25.88%		71.76%		

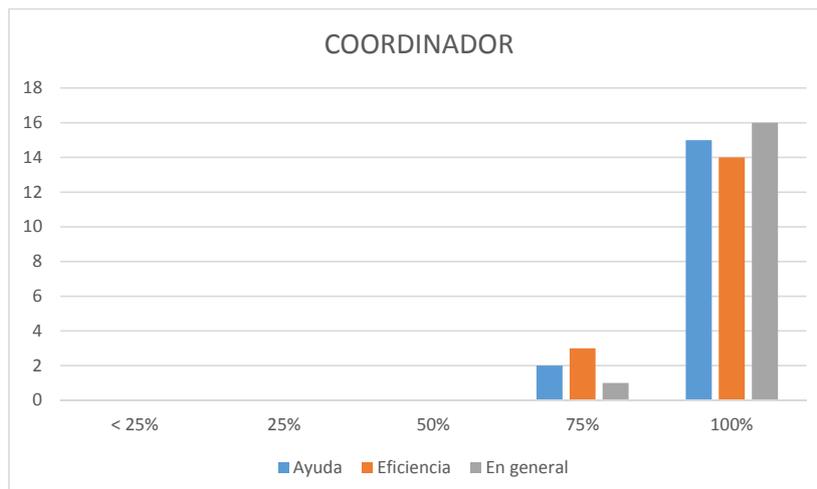
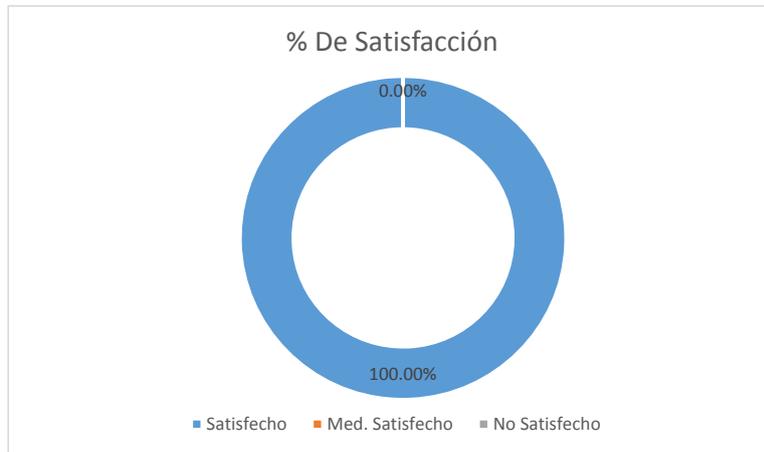
Satisfecho	97.65%
Med. Satisfecho	1.18%
No Satisfecho	1.18%



### COORDINADOR

	No Satisfecho				Medianamente Satisfecho		Satisfecho				Total
	< 25%		25%		50%		75%		100%		
1.- Ayuda	0	0%	0	0%	0	0.00%	2	11.76%	15	88.24%	17
2.- Eficiencia	0	0%	0	0.00%	0	0.00%	3	17.65%	14	82.35%	17
3.- En general	0	0%	0	0%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
	0%		0.00%		0.00%		11.76%		88.24%		

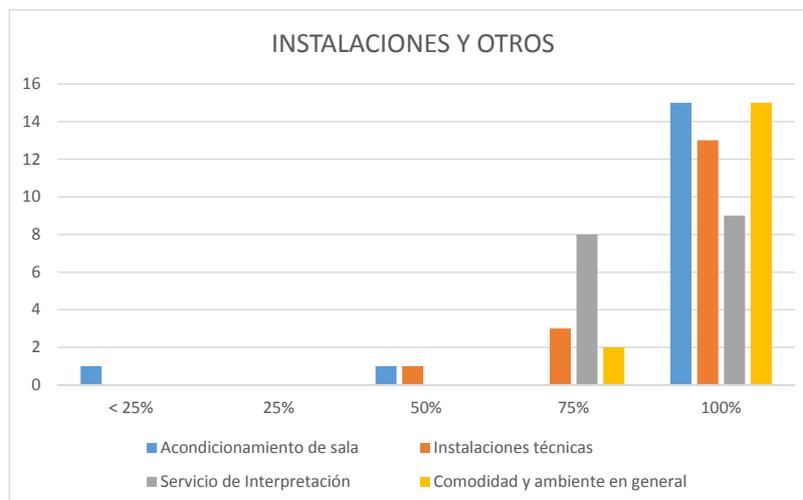
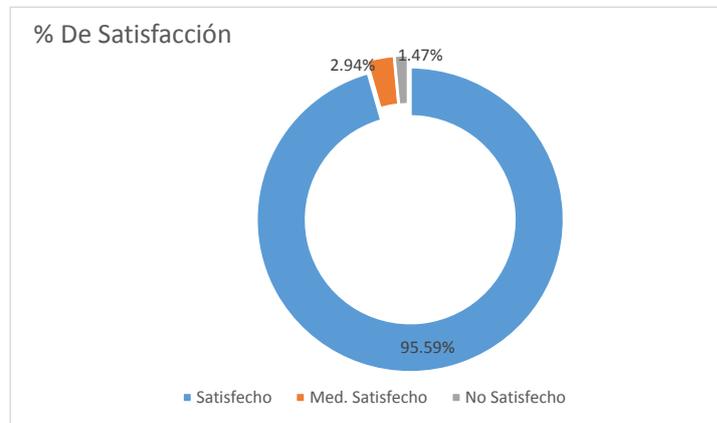
Satisfecho	100.00%
Med. Satisfecho	0.00%
No Satisfecho	0.00%



## INSTALACIONES Y OTROS

	No Satisfecho				Medianamente Satisfecho		Satisfecho				Total
	< 25%	25%	50%	75%	100%						
1.- Acondicionamiento de sala	1	5.88%	0	0.00%	1	5.88%	0	0.00%	15	88.24%	17
2.- Instalaciones Técnicas	0	0.00%	0	0.00%	1	5.88%	3	17.65%	13	76.47%	17
3.- Comodidad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	8	47.06%	9	52.94%	17
4.- Servicio de Interpretación	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	11.76%	15	88.24%	17
		1.47%		0.00%		2.94%		19.12%		76.47%	

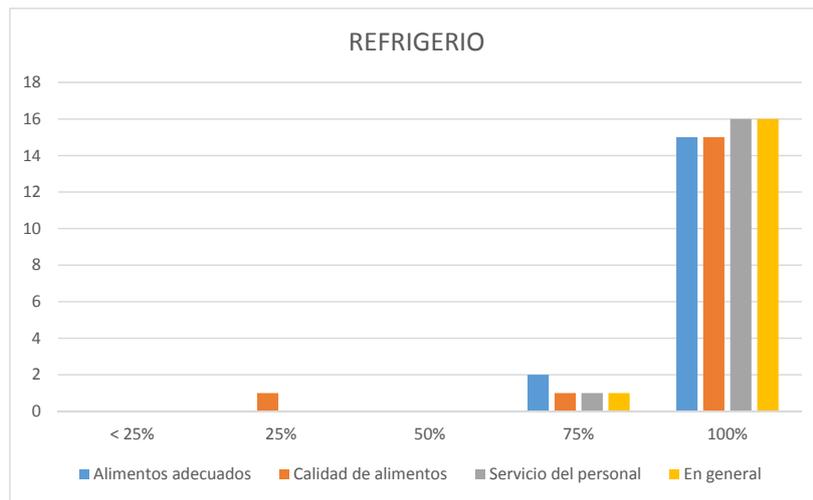
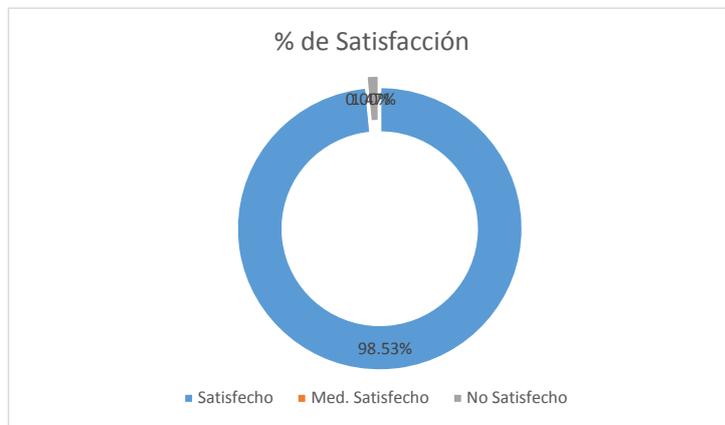
Satisfecho	95.59%
Med. Satisfecho	2.94%
No Satisfecho	1.47%



### REFRIGERIO

	No Satisfecho				Medianamente Satisfecho		Satisfecho				Total
	< 25%		25%		50%		75%		100%		
1.- Alimentos adecuados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	11.76%	15	88.24%	17
2.- Calidad de alimentos	0	0.00%	1	5.88%	0	0.00%	1	5.88%	15	88.24%	17
3.- Servicio del personal	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
4.- En general	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
	0.00%		1.47%		0.00%		7.35%		91.18%		

Satisfecho	98.53%
Med. Satisfecho	0.00%
No Satisfecho	1.47%



### ASPECTOS GENERALES

	No Satisfecho				Medianamente Satisfecho		Satisfecho				Total
	< 25%	25%	50%	75%	100%						
1.- Mantendra contacto con	0	0.00%	0	0.00%	2	11.76%	6	35.29%	9	52.94%	17
2.- Concidera la informaci3n	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	5.88%	16	94.12%	17
3.- Ha tenido oportunidad d	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	23.53%	13	76.47%	17
4.- El seminario le ha dado	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	23.53%	13	76.47%	17
	0.00%		0.00%		2.94%		22.06%		75.00%		

Satisfecho	97.06%
Med. Satisfecho	2.94%
No Satisfecho	0.00%

