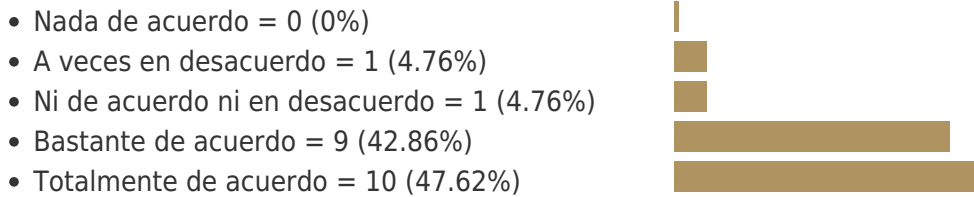
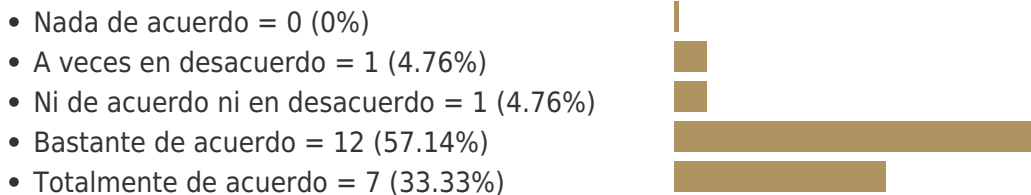


# Informe de transferencia 20190902 - TECNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTION DE CONFLICTOS EN LA ATENCION A USUARIOS

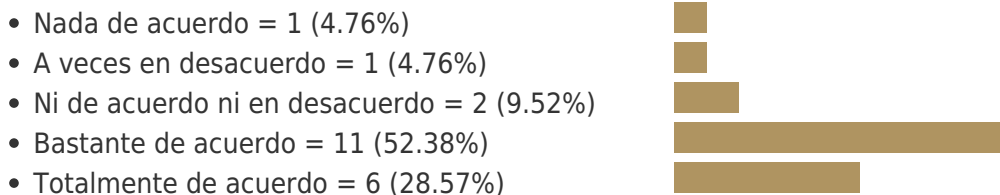
## 1. He aplicado la formación recibida



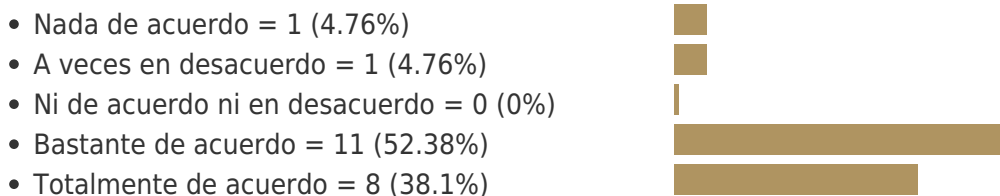
## 2. He mejorado el rendimiento en mi trabajo



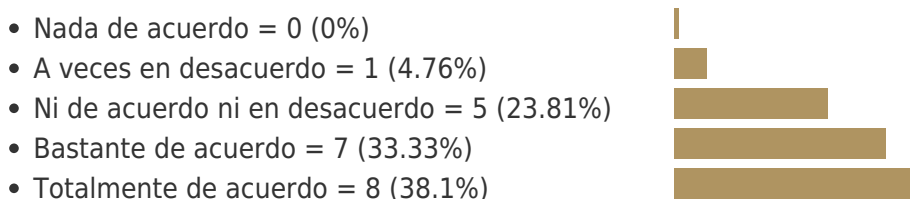
## 3. He puesto en práctica alguna innovación (ha aumentado mi iniciativa)



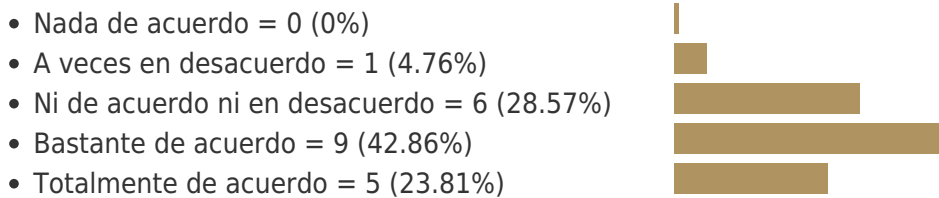
## 4. Ha mejorado mi grado de motivación en el trabajo



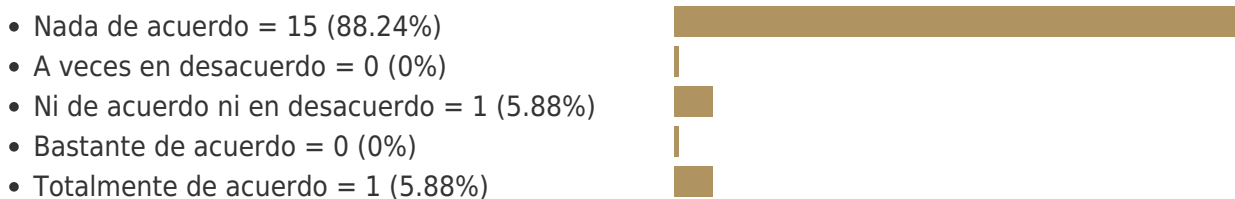
## 5. El entorno de trabajo me facilita la aplicación de la formación recibida



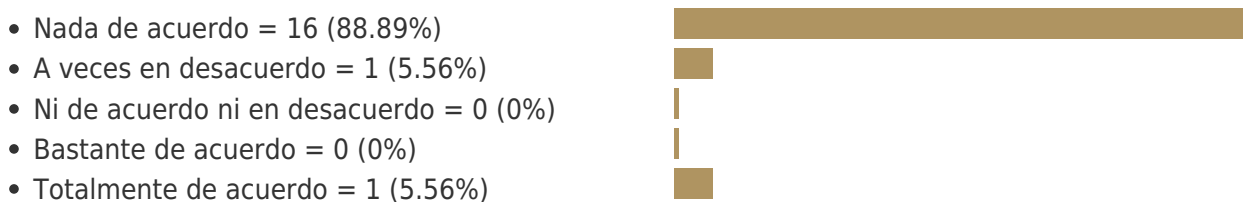
## 6. Dispongo de los recursos necesarios para aplicar los conocimientos adquiridos en el puesto de trabajo



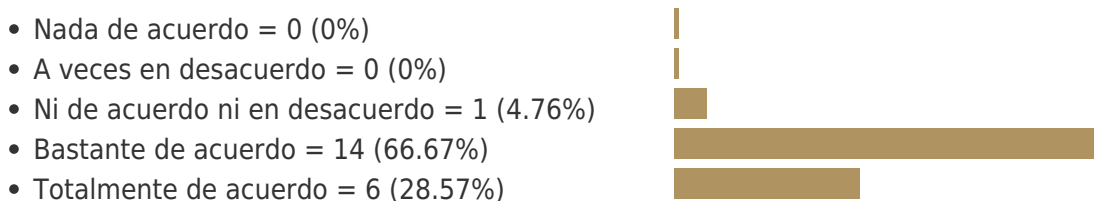
## 7. En la actualidad no aplico los conocimientos aprendidos porque no me encuentro trabajando o he cambiado de puesto



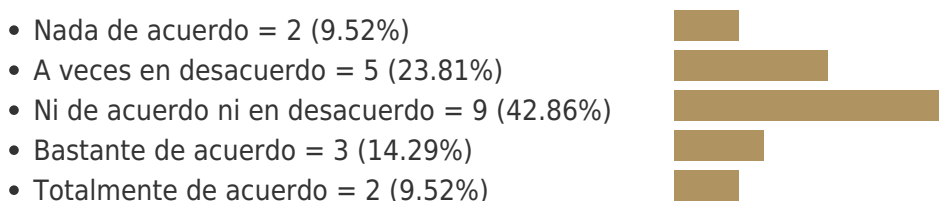
## 8. No aplico lo aprendido porque no es competencia de mi puesto de trabajo



## 9. Resuelvo de forma asertiva los conflictos que surgen con los usuarios y los compañeros de trabajo







## 10. Compruebo semanalmente mi registro de tensión general en el ámbito laboral.







## 11. En mi equipo de trabajo practicamos con frecuencia alguna técnica de control del estrés.



- A veces en desacuerdo = 5 (23.81%) 
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 9 (42.86%) 
- Bastante de acuerdo = 2 (9.52%) 
- Totalmente de acuerdo = 2 (9.52%) 

**12. En mi delegación o equipo hemos establecido formas concretas de gestionar las agresiones de los usuarios.**

- Nada de acuerdo = 0 (0%) 
- A veces en desacuerdo = 7 (33.33%) 
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 4 (19.05%) 
- Bastante de acuerdo = 5 (23.81%) 
- Totalmente de acuerdo = 5 (23.81%) 

**13. OBSERVACIONES (Añada cualquier comentario que considere oportuno respecto a la aplicabilidad de lo aprendido al puesto de trabajo)**

- De gran ayuda en mi trabajo. Seria interesantísimo y muy grato que hicieran segunda parte de esta formación, yo la haría encantada. Me aportó mucho la primera parte.
- El curso no me ha sido práctico