

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

1. He aplicado la formación recibida

- Nada de acuerdo = 0 (0%)
- A veces en desacuerdo = 1 (4.76%)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 1 (4.76%)
- Bastante de acuerdo = 9 (42.86%)
- Totalmente de acuerdo = 10 (47.62%)



2. He mejorado el rendimiento en mi trabajo

- Nada de acuerdo = 0 (0%)
- A veces en desacuerdo = 1 (4.76%)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 1 (4.76%)
- Bastante de acuerdo = 12 (57.14%)
- Totalmente de acuerdo = 7 (33.33%)



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

- Nada de acuerdo = 1 (4.76%)
- A veces en desacuerdo = 1 (4.76%)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 (9.52%)
- Bastante de acuerdo = 11 (52.38%)
- Totalmente de acuerdo = 6 (28.57%)



4. Ha mejorado mi grado de motivación en el trabajo

- Nada de acuerdo = 1 (4.76%)
- A veces en desacuerdo = 1 (4.76%)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 0 (0%)
- Bastante de acuerdo = 11 (52.38%)
- Totalmente de acuerdo = 8 (38.1%)



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

- Nada de acuerdo = 0 (0%)
- A veces en desacuerdo = 1 (4.76%)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 5 (23.81%)
- Bastante de acuerdo = 7 (33.33%)
- Totalmente de acuerdo = 8 (38.1%)





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

- Nada de acuerdo = 0 (0%)
- A veces en desacuerdo = 1 (4.76%)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 6 (28.57%)
- Bastante de acuerdo = 9 (42.86%)
- Totalmente de acuerdo = 5 (23.81%)



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

- Nada de acuerdo = 15 (88.24%)
- A veces en desacuerdo = 0 (0%)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 1 (5.88%)
- Bastante de acuerdo = 0 (0%)
- Totalmente de acuerdo = 1 (5.88%)



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

- Nada de acuerdo = 16 (88.89%)
- A veces en desacuerdo = 1 (5.56%)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 0 (0%)
- Bastante de acuerdo = 0 (0%)
- Totalmente de acuerdo = 1 (5.56%)



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

- Nada de acuerdo = 0 (0%)
- A veces en desacuerdo = 0 (0%)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 1 (4.76%)
- Bastante de acuerdo = 14 (66.67%)
- Totalmente de acuerdo = 6 (28.57%)



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

- Nada de acuerdo = 2 (9.52%)
- A veces en desacuerdo = 5 (23.81%)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 9 (42.86%)
- Bastante de acuerdo = 3 (14.29%)
- Totalmente de acuerdo = 2 (9.52%)



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

• Nada de acuerdo = 3 (14.29%)





- 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 interesantisimo y muy grato que hicieran segunda parte de esta formacion, yo la haria encantada. Me aportó mucho la primera parte.
- El curso no me ha sido practico