

---

# Mejorando la experiencia del personal

del desgaste al empoderamiento.

Conferencia EENA 2024 Valencia,  
España, 24-26 de abril de 2024

Marvin Palma Siles

Coordinador de Operaciones

[mpalma@911.go.cr](mailto:mpalma@911.go.cr)

(506) 83134789

---

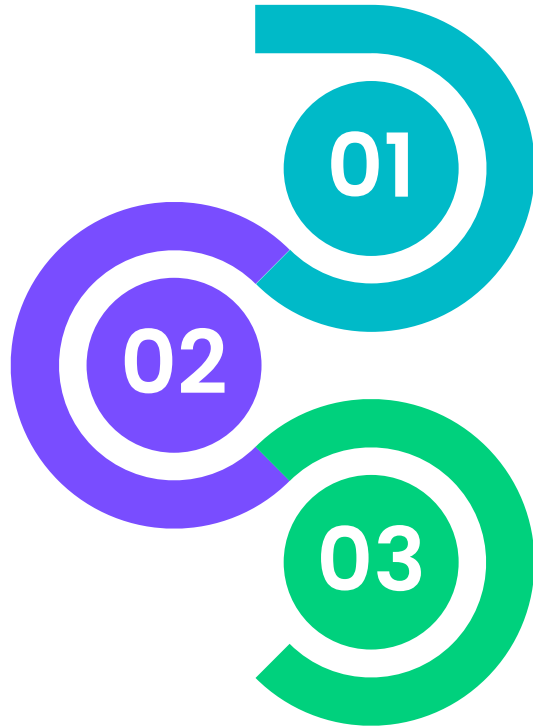


# Inversión inicial para la sustitución de un operador



## Capacitación

Mínima de 120 días.



## Contratación

3% de los oferentes cumple requisitos y pasa pruebas.



## Salarios

Se paga todo el proceso de capacitación.

# \$ 11,800





EMERGENCIAS

9-1-1

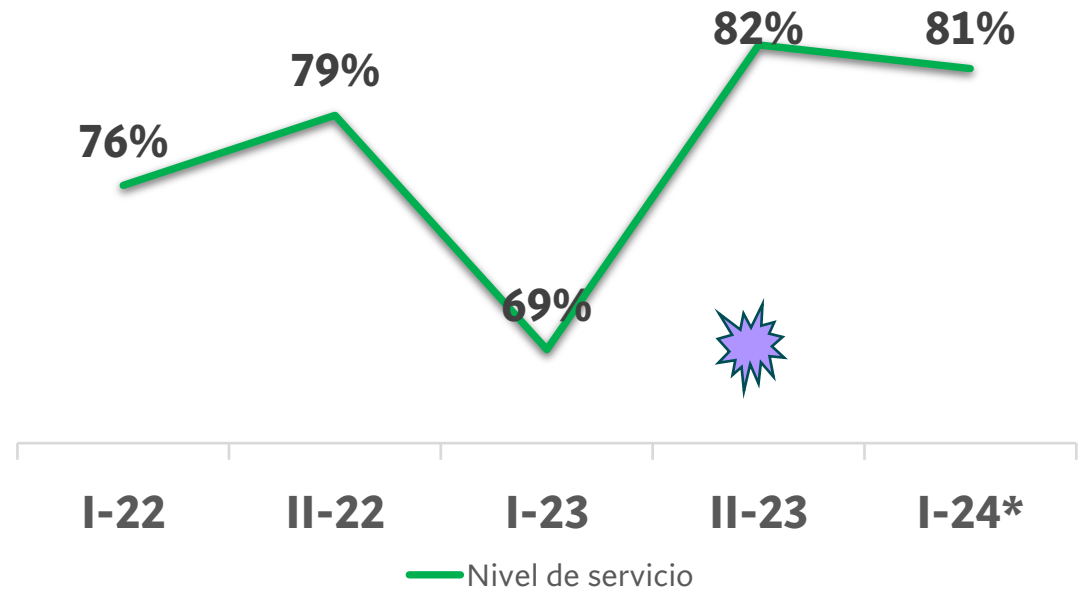
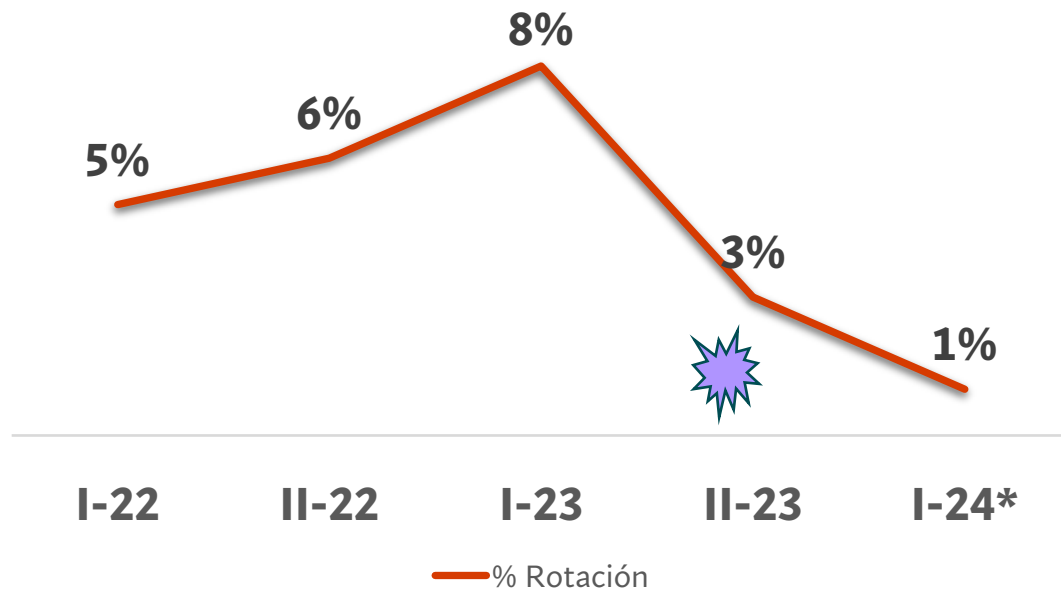
COSTA RICA


Alta rotación de personal antes de implementar medidas

SIEMPRE ALERTAS

¿Cómo superar este desafío?

# Porcentaje de rotación y nivel de servicio 2022-2024



 Se inician los cambios





# Principales causas



ESTRÉS

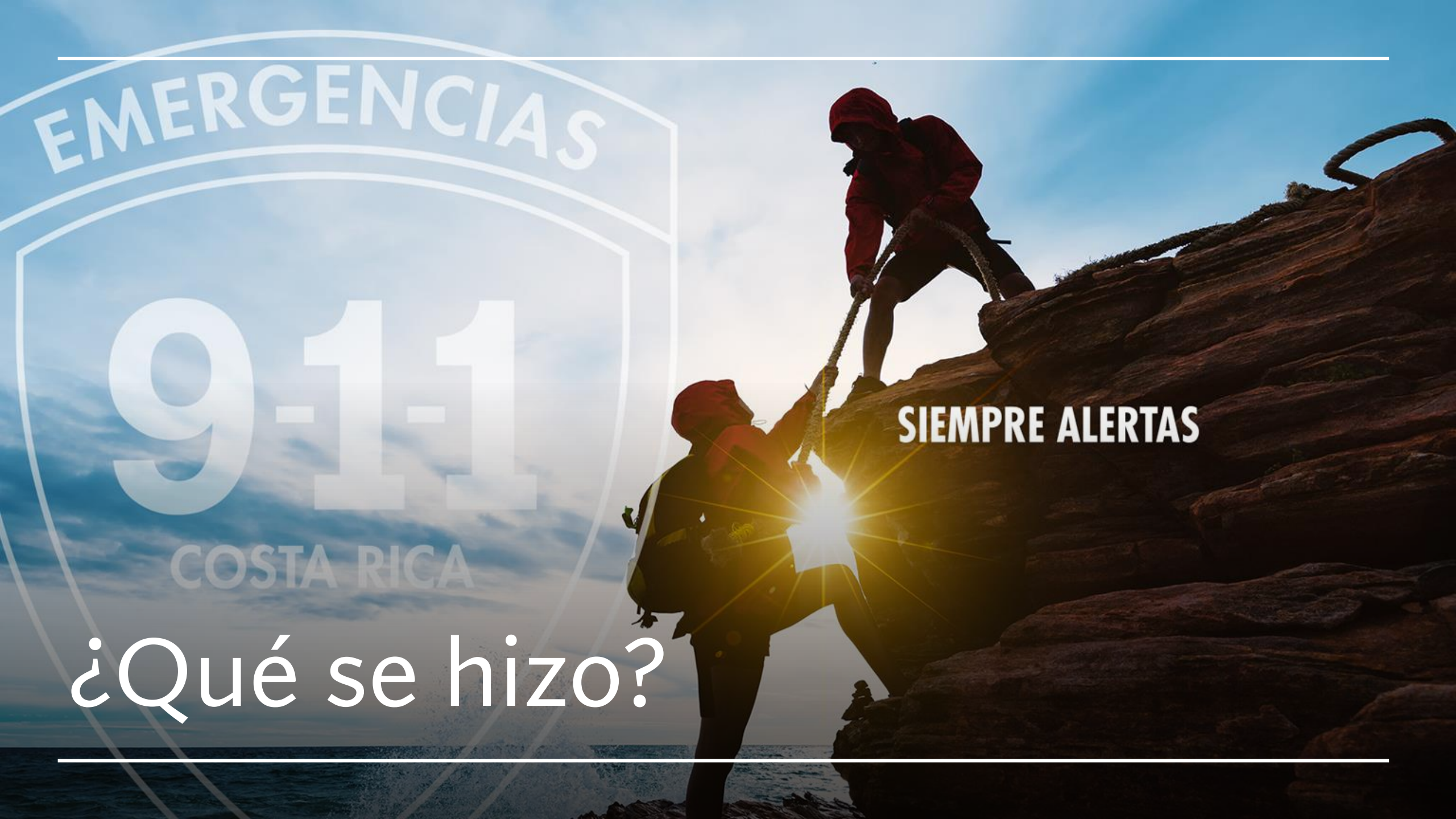


FORMACIÓN



COMPENSACIÓN

---



EMERGENCIAS

9-1-1

COSTA RICA

SIEMPRE ALERTAS

¿Qué se hizo?

---

Selección

Salario

Procedimientos



Descansos

Monitoreos

Capacitación

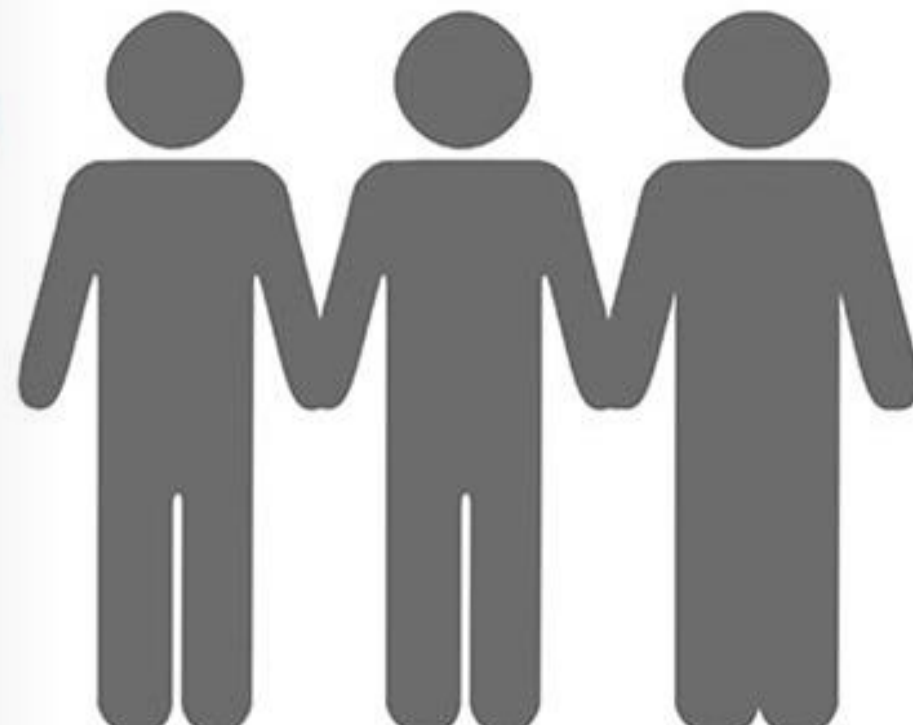
**Qué trabajar**

---



# Selección de personal

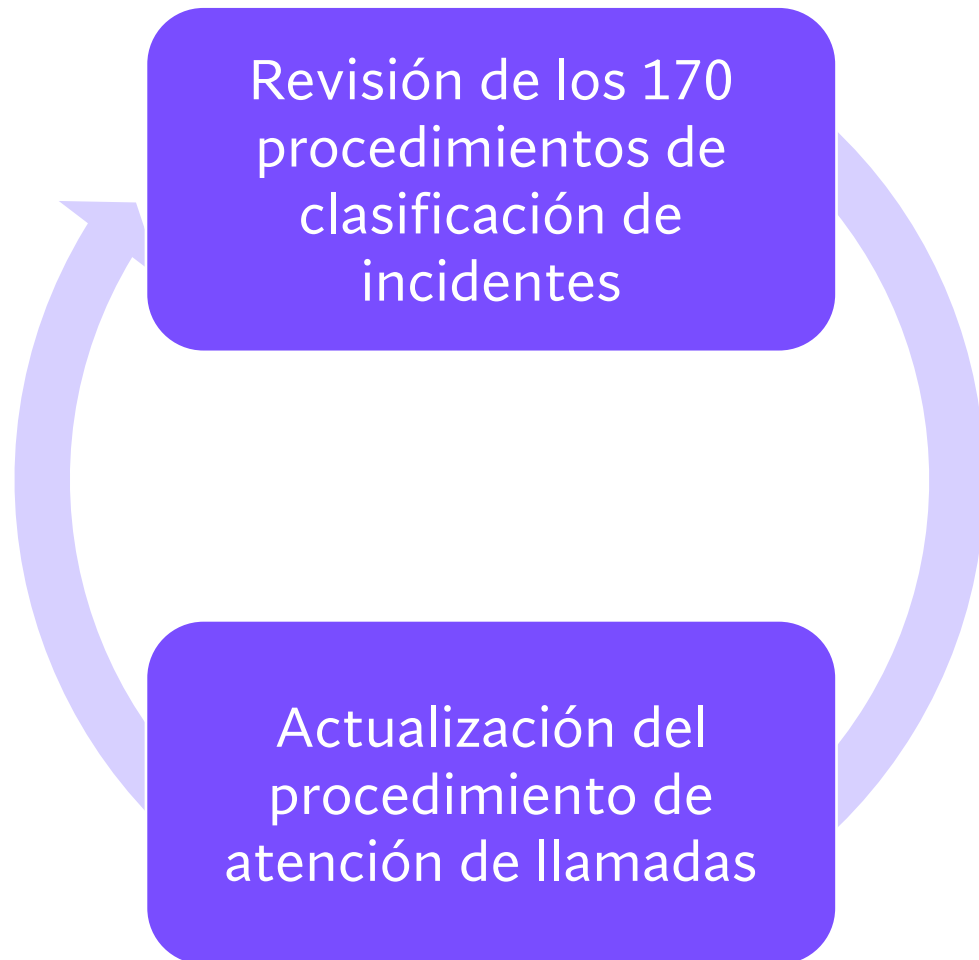
- Experiencia
- Pruebas psicométricas



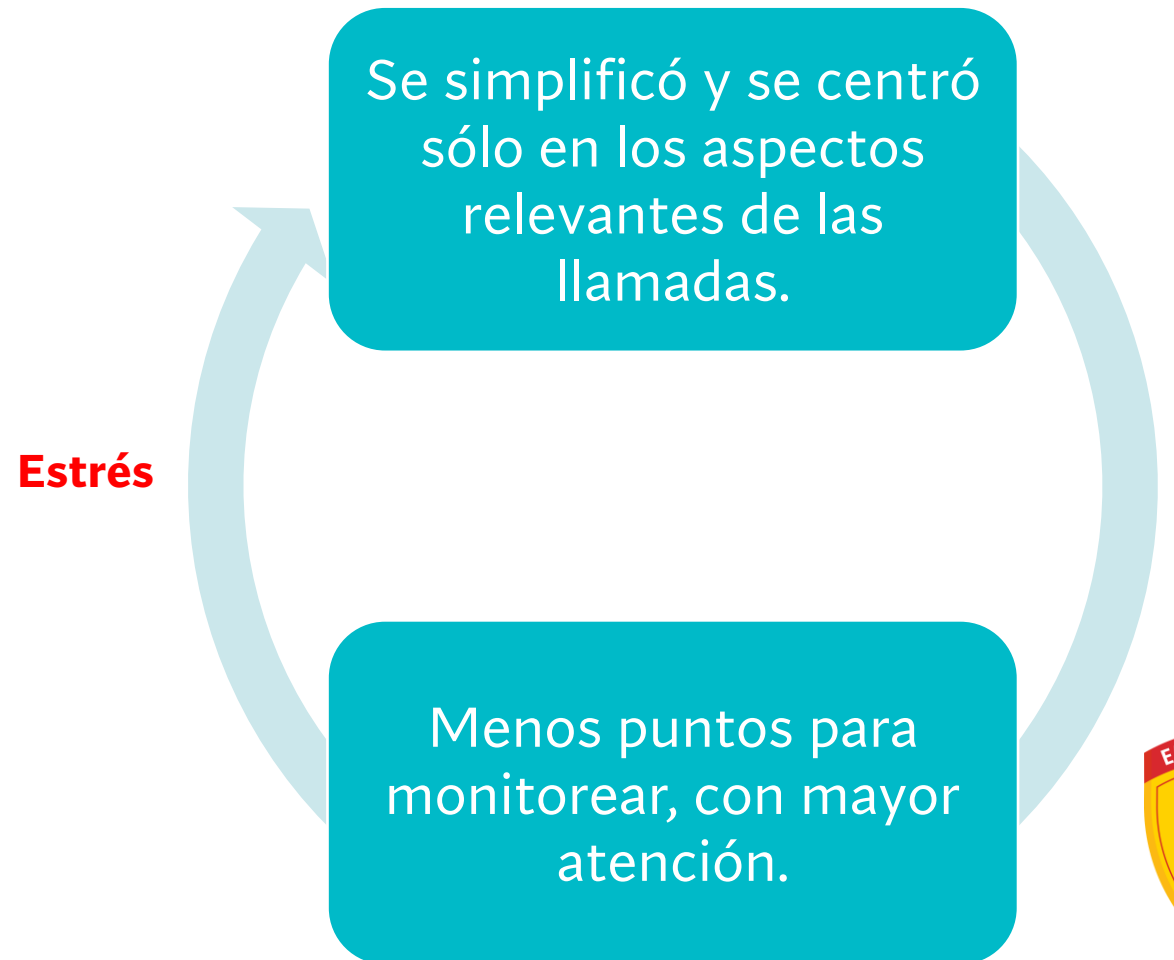


---

## *Procedimientos*



## *Monitoreo*



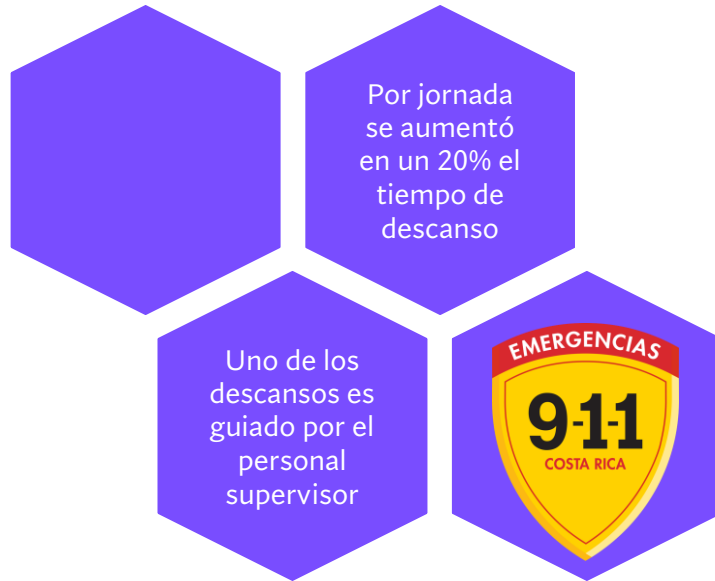
# Capacitación

- Por cuatrimestre  
Ocho horas, generalmente fuera de la institución con temas de desarrollo personal o de conocimientos para el trabajo (Capital Humano).
- Diario  
Quince minutos de actividades lúdicas para el desarrollo de habilidades, conocimientos y destrezas para su trabajo.



---

## Descansos dentro de la Jornada



### Habilitación de espacios:

- Juegos de mesa.
  - Gimnasio.
  - Fútbolín.
-

---

# Salarios



- Aumento de un 8% al personal operador y supervisor que domina un segundo idioma, incluido el LESCO.
  - Contratación en el 2024 de una empresa que realizará un estudio de mercado mediante el cual se pueda actualizar el salario.
-



---

Gracias

---