
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

(506) 83134789

The logo is a shield-shaped emblem. At the top, the word "EMERGENCIAS" is written in a bold, sans-serif font, following the curve of the top border. In the center, the numbers "9-1-1" are displayed in a very large, bold, sans-serif font. Below the numbers, the words "COSTA RICA" are written in a smaller, bold, sans-serif font. The entire logo is rendered in a light, semi-transparent color against a dark background.

EMERGENCIAS

9-1-1

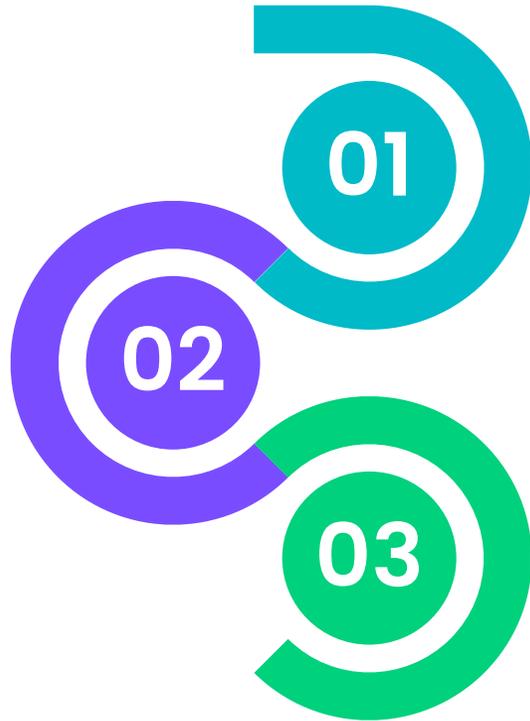
COSTA RICA

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

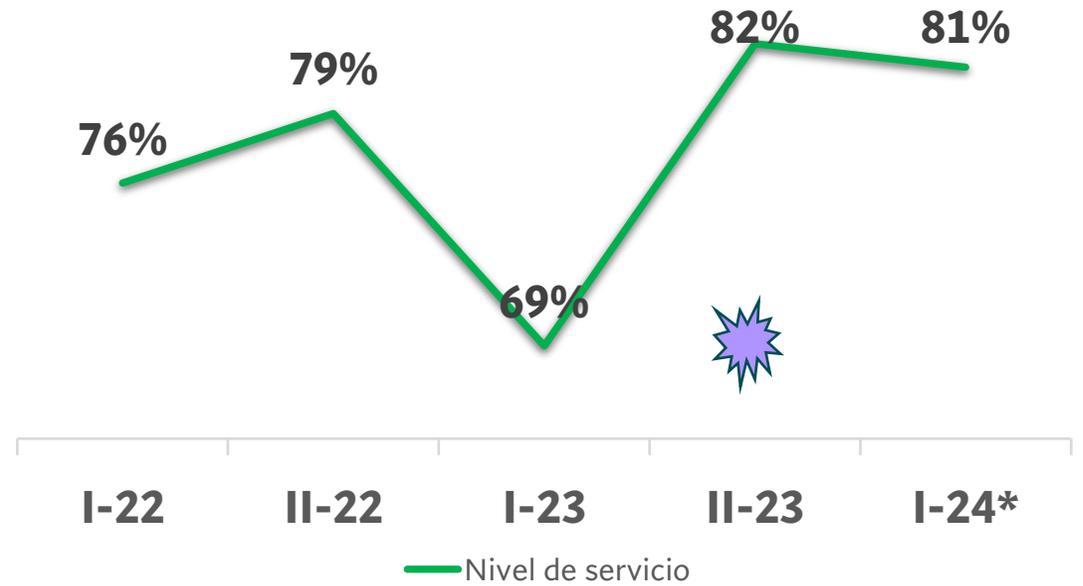
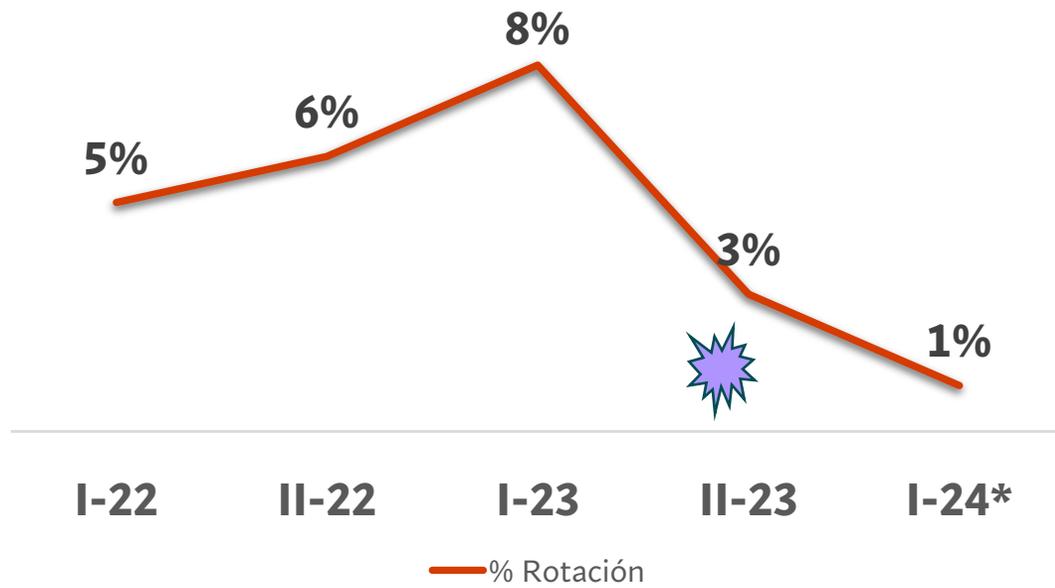
COSTA RICA

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



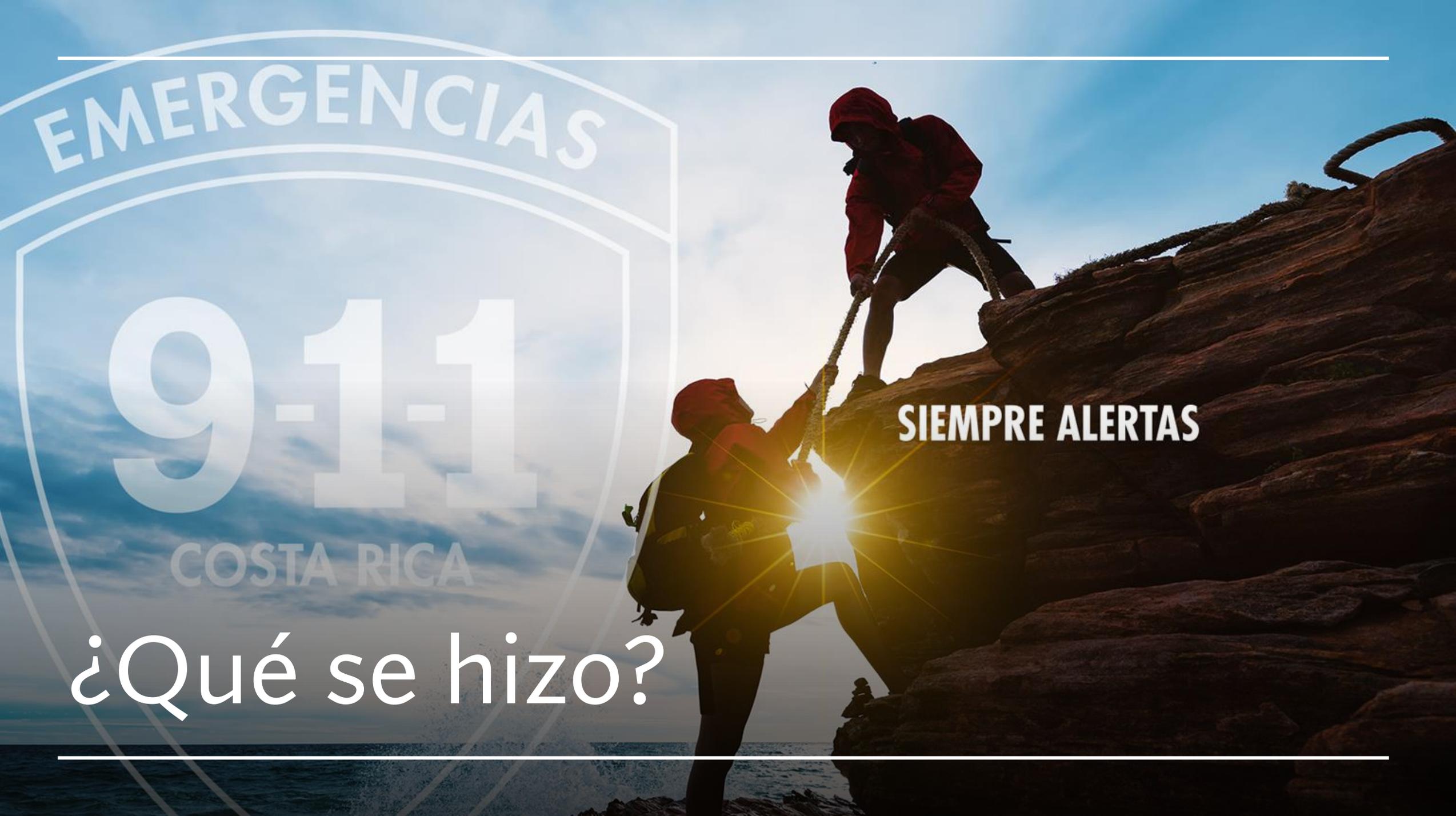
ESTRÉS



FORMACIÓN



COMPENSACIÓN



EMERGENCIAS

9-1-1

COSTA RICA

SIEMPRE ALERTAS

¿Qué se hizo?

Selección

Salario

Procedimientos



Descansos

Monitoreos

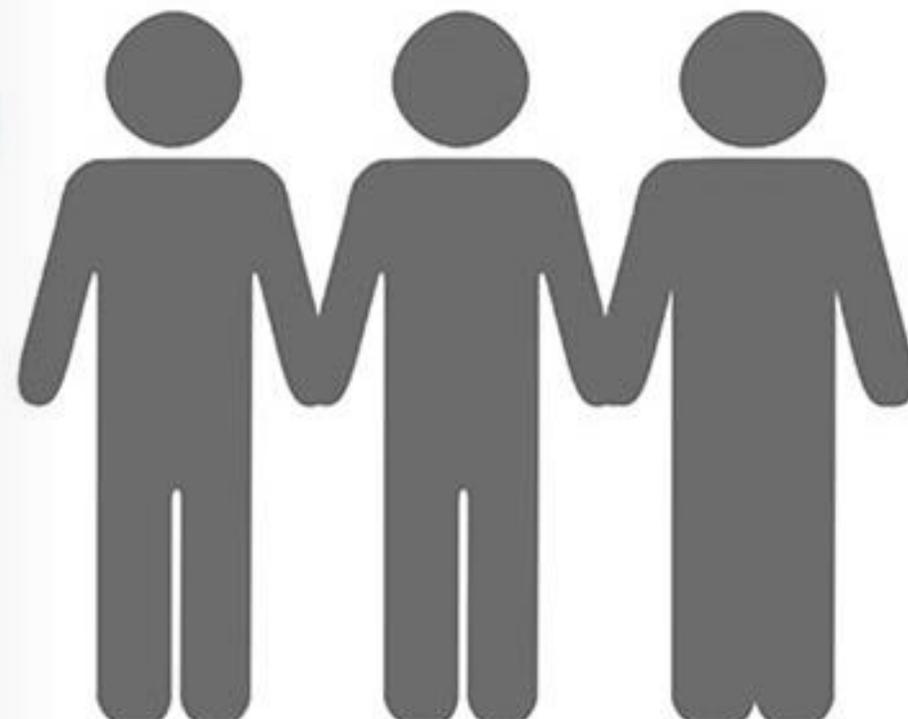
Capacitación

Qué trabajar

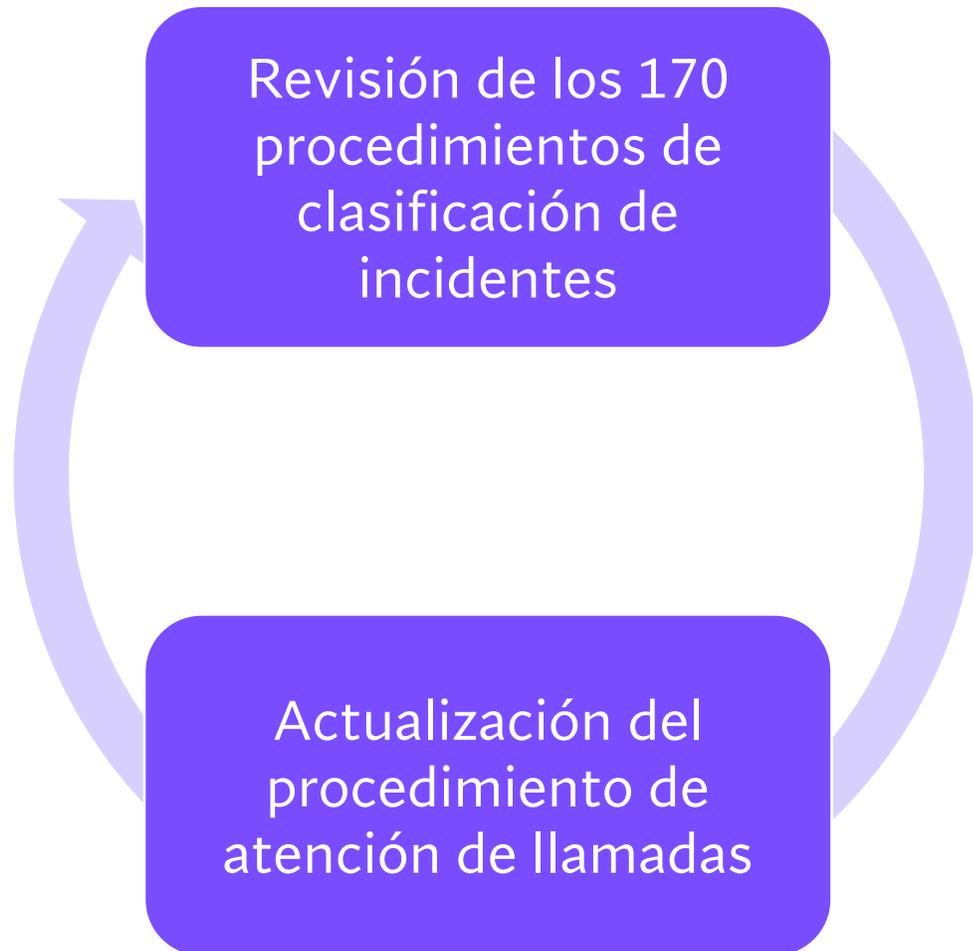


Selección de personal

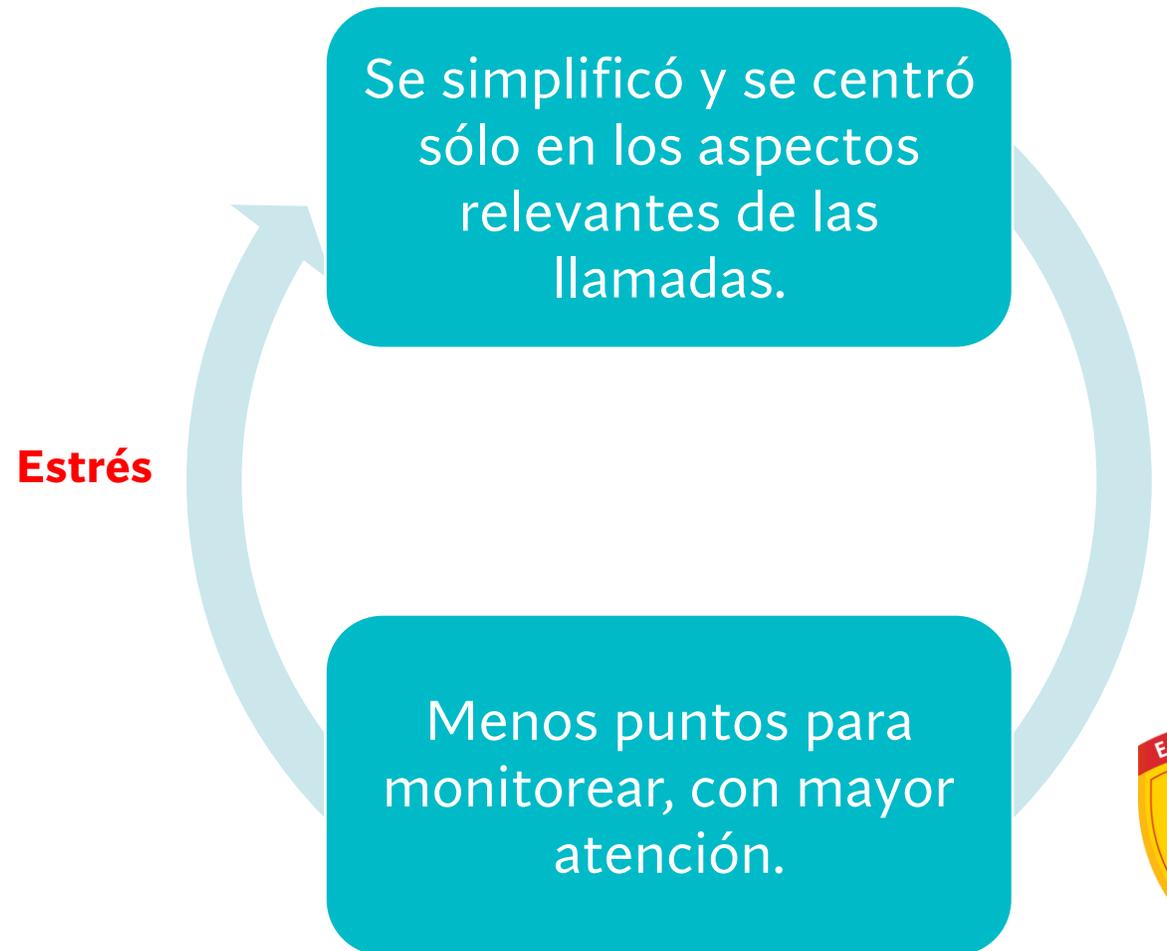
- Experiencia
- Pruebas psicométricas



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
