

Título

Gestión de Emergencias: Evaluación y mejora continua de la capacitación de los involucrados

Resumen

El conocimiento se considera un activo esencial en las organizaciones para gestionar adecuadamente las actividades diarias; pero también es importante que las personas cuenten con los conocimientos, formación y entrenamiento necesarios para responder a situaciones imprevistas cuando se produce un incidente, que puede acabar en una situación de emergencia. Los conocimientos adquiridos en la gestión de emergencias mejoran la respuesta de una organización y de su personal. Proporcionar una capacitación adecuada y de calidad en materia de emergencias a todos los implicados y conocer el nivel de capacidad de los recursos humanos son factores vitales en la respuesta a las emergencias. Centrándonos en el enfoque teórico de la capacitación, las organizaciones necesitan implementar un marco para la capacitación y la toma de decisiones en relación con las actividades para la gestión de emergencias.

En esta tesis doctoral proponemos el marco de la Mejora Continua para la Capacitación en la Gestión de Emergencias (CiET) que permite personalizar la capacitación de los involucrados (*stakeholders*) en las diferentes fases de la gestión de emergencias (pre-desastre, respuesta, post-desastre) en una organización, como son los simulacros de emergencia, la capacitación del personal, y la protección de los trabajadores, entre otros. La capacitación ayuda a preparar a las organizaciones y proporciona información contextual y no contextual a los involucrados sobre cómo responder a los incidentes y recuperar la actividad normal lo antes posible. La gestión del conocimiento mejora la sensibilidad al contexto, aumenta la concienciación de los involucrados, apoya la toma de decisiones, mejora la respuesta de estos y aumenta la calidad de los planes de emergencia. Se propone el marco CiET que incluye un modelo de capacitación propio basado en objetivos de aprendizajes personalizados para cada rol de los involucrados en la gestión de emergencias, soportado por una herramienta llamada CiET-Tool. Esta herramienta de capacitación gestiona, organiza y proporciona conocimientos, para transformarlos en formación y entrenamiento que fortalece las capacidades de los involucrados en la gestión de emergencias en una organización. Los resultados de la evaluación de la capacitación se gestionan en un cuadro de mando (*dashboard*) con los principales indicadores de los resultados de los objetivos de aprendizaje, apoyando la toma de decisiones para la mejora continua. Además, el marco CiET puede integrarse a otras herramientas de evaluación de la gestión de planes de emergencias, lo que aumenta su potencial. Finalmente, todas las capacidades a mejorar en los involucrados han sido estudiadas y clasificadas, proponiendo una taxonomía, que se presenta como guía para todo marco de capacitación en gestión de emergencias.