



# SEGURIDAD, EVACUACIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES EN IIDD 2025

1

## Contenido

- Tipos de emergencia e identificación de posibles peligros.
- Normativa básica. Puntos de reunión y concentración.
- Procedimientos de actuación. Proceso de toma de decisión.
- Análisis y constitución de células de crisis. Comunicación y plan de actuación.
- Primeros auxilios. Comportamiento ante accidentes laborales.
- Conocimientos de comunicación asertiva. Gestión y tratamientos personales. Introducción a la mediación.
- Habilidades profesionales y personales. Motivación y desarrollo del clima laboral.
- Entender el conflicto, definiciones y tipos. Gestión de conflictos en el ámbito laboral y con usuarios. Aplicación de técnicas en diferentes escenarios.

2

## Concepto de autoprotección

**Sistema de acciones y medidas encaminadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, con los medios propios, y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia y a garantizar la integración de estas actividades con el sistema público de protección civil**



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

3

## Definición

**Documento para un centro o establecimiento, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes (tangibles e intangibles) y dar una respuesta adecuada a situaciones de emergencia garantizando la integración de esas respuestas con el sistema público de protección civil**

**Medio organizativo de un sistema de autoprotección (es un sistema de reacción a la emergencia no de prevención)**

**Documento descriptivo  
No evaluativo  
No correctivo  
No auditoría**



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

4

## Introducción

¿Quién tiene la responsabilidad de prevenir situaciones de riesgo y planificar normas de actuación?:

¿Quién tiene la obligación de colaborar para evitar daños mayores?

**EL RESPONSABLE DE LA EMPRESA**

**TODOS ESTAMOS OBLIGADOS**

## Índice

**Normativa aplicable**  
**Objetivos**  
**Contenido del Plan de**  
**Autoprotección**

## Normativa aplicable

• CONSTITUCIÓN

Garantizar el derecho a la vida y a la integridad física

• LEY 2/85 DE PROTECCIÓN CIVIL

Protección en situación de grave riesgo o calamidad pública

• RD 393/2007 NORMA BÁSICA DE AUTOPROTECCIÓN

Prevenir y controlar riesgos con medios propios en la Entidad

• LPRL 31/1995 DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Reducir la alta siniestralidad laboral

• RD 314/2006 CÓDIGO TÉCNICO DE LA EDIFICACIÓN

• RD 1942/1993 REGLAMENTO DE INSTALACIONES DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

7

## La Norma Básica de Autoprotección (NBA)

- Autoprotección es un concepto de Protección Civil.
- Catálogo de actividades que pueden provocar situaciones de riesgo, según artículos 5 y 6 de la Ley de Protección Civil.
- La Ley de Riesgos Laborales no es coincidente con la NBA en todos sus aspectos.
- Tiene en cuenta la capacidad normativa de las Comunidades Autónomas.
- Contempla las capacidades de Ordenanzas Municipales y Planes de Emergencia Municipal.
- Ámbito de aplicación: Actividades de todo tipo
- Carácter de norma mínima
- Registro especial de planes de autoprotección
- Fomento de la autoprotección
- Vigilancia e inspección por Protección Civil municipal
- Régimen sancionador

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

8

## Plan de autoprotección. Objetivos

### • GENERALES:

- A) Prevenir y actuar ante un siniestro.
- B) Garantizar la intervención inmediata.
- C) Prever posible evacuación.
- D) Promover la resolución con menor coste.

### • ESPECÍFICOS:

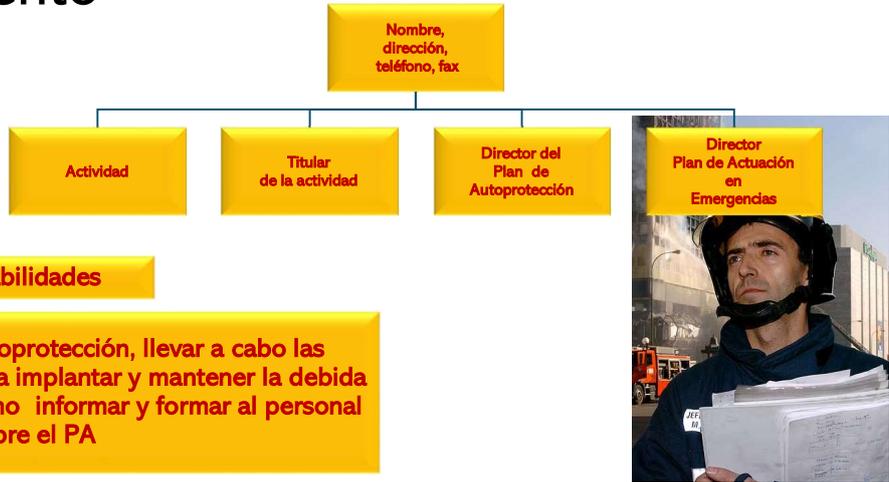
- A) Conocer los edificios y sus instalaciones.
- B) Garantizar fiabilidad medios de protección e instalaciones.
- C) Evitar causas de emergencias.
- D) Disponer de equipos formados y adiestrados.
- E) Informar a todos los ocupantes.
- F) Cumplir normativa.
- G) Colaborar con ayudas exteriores.

## Contenido del PAP



# Capítulo 1: Identificación titulares y emplazamiento

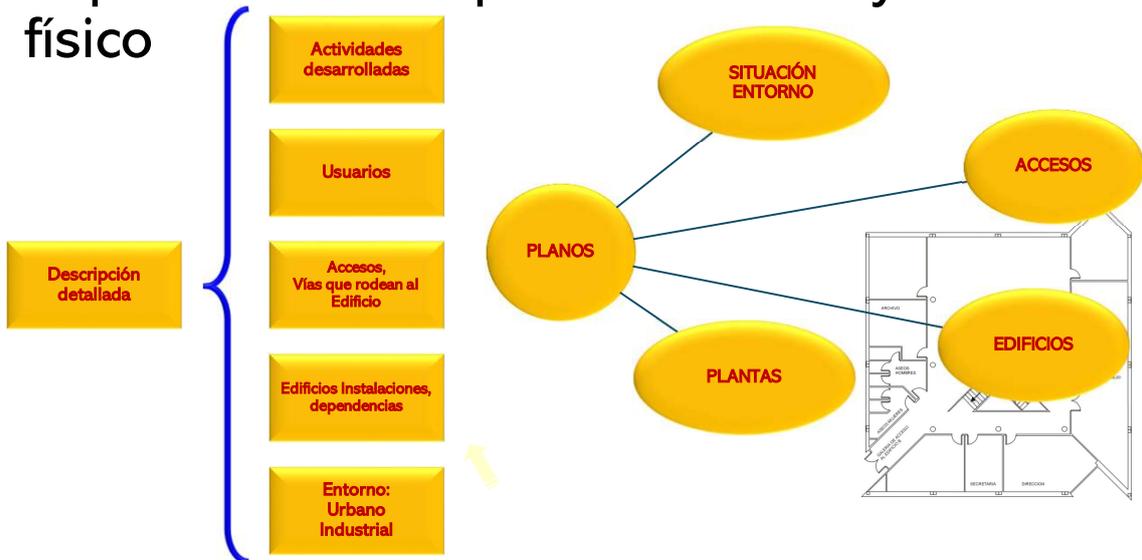
¿QUIEN?



• Responsabilidades

Elaborar el Plan de Autoprotección, llevar a cabo las actuaciones necesarias para implantar y mantener la debida eficacia del mismo, así como informar y formar al personal sobre el PA

# Capítulo 2: Descripción actividad y medio físico



## Capítulo 3: Inventario, análisis y evaluación de riesgos

### Documento escrito

- Describir y localizar instalaciones y procesos que puedan provocar emergencias (transformadores, gas, calefacción, actividades desarrolladas)
- Identificar, analizar y evaluar riesgos propios y externos (inicio, o que facilite su desarrollo)
- Identificar y describir el tipo de personas afectas a la actividad y que puedan acceder

¿QUÉ?

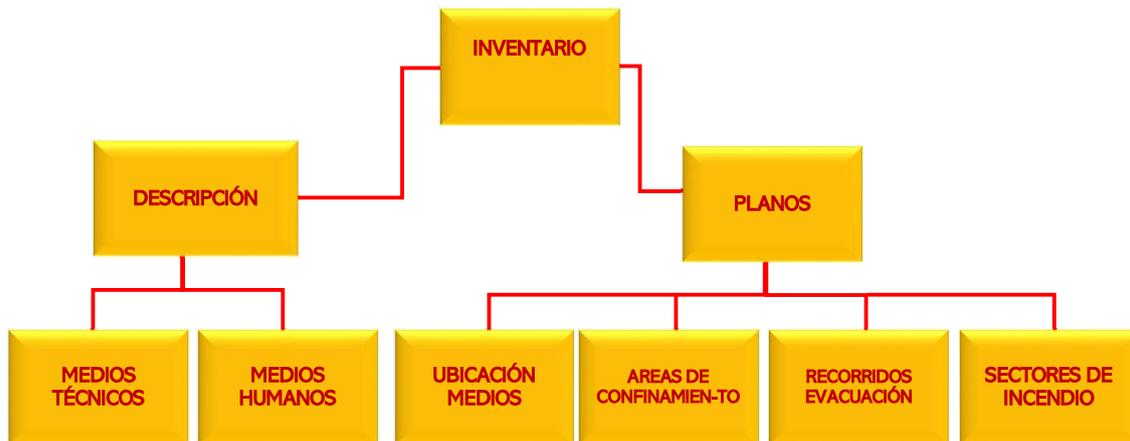
### Documento gráfico

- Planos de ubicación por plantas de instalaciones de riesgo (propio y ajeno)

## Referencia a riesgos contemplados en Planes de Protección Civil

- El Plan debe hacer referencia a los riesgos externos contemplados en la Planificación de Protección Civil tales como incendios forestales, inundaciones, inclemencias invernales, transporte de mercancías peligrosas o industrias químicas afectas a planes de emergencia exteriores que estén próximas a la instalación.
- Si valorados los riesgos referidos se determina que ninguno plantea una incidencia tal en la actividad de la empresa que justifique la adopción de medidas específicas preventivas o de ataque, basta con indicarlo así.

## Capítulo 4: Inventario y descripción de las medidas y medios de autoprotección



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

15

## Capítulo 4: Inventario y descripción de las medidas y medios de autoprotección

- **Instalaciones de extinción**
  - Extintores: características, mantenimiento
  - BIEs: tipo, características, nº total
  - Columna Seca: ubicación, toma de alimentación, salidas
  - Hidrantes: tipo, características, abastecimiento
- **Instalaciones de detección**
  - Tipo, ubicación central de incendio
- **Instalaciones de alarma**
  - Ubicación pulsadores, medios de transmisión
- **Alumbrado de emergencia y señalización**
  - Suministro, número, situación



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

16

# Capitulo 5: Programa de mantenimiento de instalaciones

**Programa de mantenimiento**

**Inspecciones de seguridad**

**Propuesta acciones correctoras**

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

17

# Capitulo 6: Plan de actuación ante emergencias

**Equipos de intervención en emergencias**  
**Medidas de protección e intervención**  
**Procedimientos y secuencia de actuación**  
**Organización de la respuesta**

**Conato de emergencia**  
**Emergencia parcial**  
**Emergencia general**  
**Tanto diurna, nocturna, festivo...**

¿CUANDO?

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

18

## Capitulo 6: Plan de actuación ante emergencias

Conjunto de personas entrenadas especialmente para la actuación en accidentes dentro del ámbito del establecimiento.

¿QUIEN?

### Equipos de emergencia

#### Definición



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

19

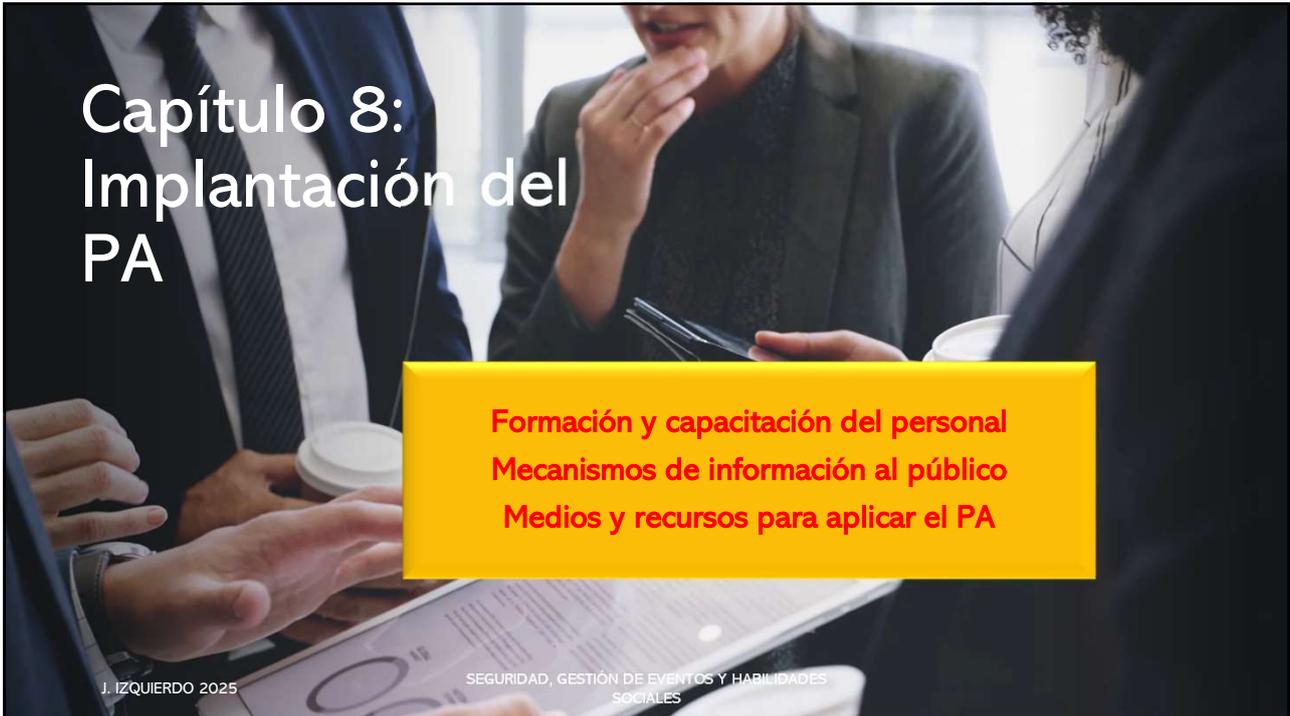
## Capitulo 7: Integración en ámbito superior

Protocolos de notificación de emergencias (P.E.I.-P.E.E.)  
Colaboraciones en caso de catástrofes  
PLATERCAM - PEMU

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

20

A photograph of three business professionals in a meeting. A man in a suit is pointing at a laptop screen, while a woman in a dark blazer looks on. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

# Capítulo 8: Implantación del PA

**Formación y capacitación del personal**  
**Mecanismos de información al público**  
**Medios y recursos para aplicar el PA**

J. IZQUIERDO 2025  
SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

21

A photograph of a warehouse conveyor belt system. Several cardboard boxes are moving along the belt. The scene is lit with blue and red lights, creating a high-tech industrial atmosphere.

# Capítulo 9: Mantenimiento de la eficacia

**Documento vivo**

**Experiencia adquirida**

**Simulacros: 1 vez al año**

J. IZQUIERDO 2025  
SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

22

J. IZQUIERDO 2025

**Anexos:**

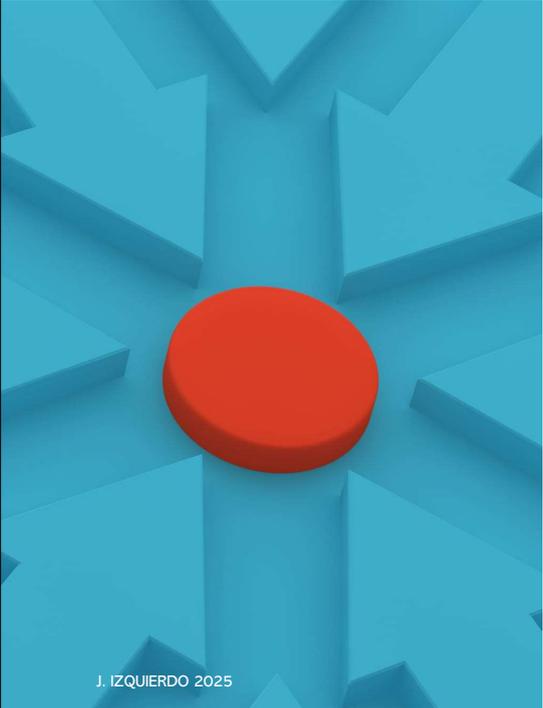
- 
- Teléfonos del personal de emergencia
- Apoyos externos
- Otras formas de comunicación
- Formularios para gestión de emergencias
- Planos de situación y distribución

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

23



24



## CONCEPTOS

- EMERGENCIA CONVENCIONAL VS GRAN EMERGENCIA
- MODELO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMERGENCIA CONVENCIONAL.
- CONCLUSIONES.
- REQUISITOS DEL MANDO DE UNA EMERGENCIA.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

25

## Clasificación Emergencias

- Según Ámbito
- Según Magnitud
- Según Temporalidad

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

26

## Emergencias según ámbito



Conato de emergencia

Emergencia parcial

Emergencia general



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

27

## Emergencias según magnitud



Emergencia convencional

Aquella situación de emergencia sencilla, cuya resolución solo requiere el empleo de pocos medios y generalmente solo uno o dos niveles jerárquicos a lo sumo. 98-99% de los casos



Gran emergencia

Situaciones más complejas cuya resolución requiere el concurso de más medios y cuya organización jerárquica ya necesita más de dos niveles 1-2% de los casos

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

28

## Emergencias según temporalidad

Diurno

Diario

Nocturno

Festivo

Vacacional

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

29

Diferencia entre  
emergencia  
convencional y  
gran emergencia

Grado de experiencia previa.

Procedimientos de intervención.

Conocimiento de la situación.

Jergas de cada servicio de intervención.

Recursos adecuados vs recursos insuficientes.

Duración de la emergencia.

Gravedad de la situación.

Extensión del área afectada.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

30

Dificultades  
para dirigir las  
intervenciones

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA EMERGENCIA	DIRECCIÓN DE LA EMERGENCIA FÁCIL	DIRECCIÓN DE LA EMERGENCIA DIFÍCIL
Velocidad	Lenta, horas, días	Rápida, minutos
Aviso	Sí	NO
Preparación	Meses	Ninguna
Peligrosidad	Baja	Alta
Riesgo	Bajo	Alto
Personal de respuesta	De 4 a 20	Centenares
Entidades	Una	Varias
Responsables	Uno	Varios
Decisiones	Rutinarias	Complejas
Recursos	Adecuados	Insuficientes
Conocimiento de la situación	Familiar, rutinario	Escaso, no corriente
Tiempo	Día	Noche
Localización	Una ubicación	Múltiples ubicaciones

31

Normativa básica.  
Puntos de reunión  
y concentración.

32

# Código técnico de edificación

**CÓDIGO TECNICO DE EDIFICACION**



**Documentos Básicos**



**SU: SEGURIDAD DE UTILIZACIÓN**

**SE-AE SEGURIDAD ESTRUCTURAL ACCIONES EN LA EDIFICACIÓN**

**SI SEGURIDAD EN CASO DE INCENDIO-Exigencias Básicas**

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

33

# Código técnico de edificación

- SU1 Frente al riesgo de caídas (suelos, huecos, rampas)
- SU2 Frente al riesgo de impacto o atrapamiento (superficies acristaladas, altura, puertas correderas)
- SU4 Por iluminación inadecuada (interiores, exteriores y en caso de emergencia)

- SI 1 Propagación interior (riesgo de incendio en el interior)
- SI 2 Propagación exterior (propagación del incendio por el exterior)
- SI 3 Evacuación de los ocupantes (dispondrá de medios adecuados para abandonar el edificio a un lugar seguro)
- SI 4 Instalaciones de protección contra incendios (equipos para el control, detección, extinción y alarma)
- SI 5 Intervención de bomberos (facilitar la intervención)
- SI 6 Resistencia al fuego de la estructura (la estructura mantendrá una resistencia al fuego)

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

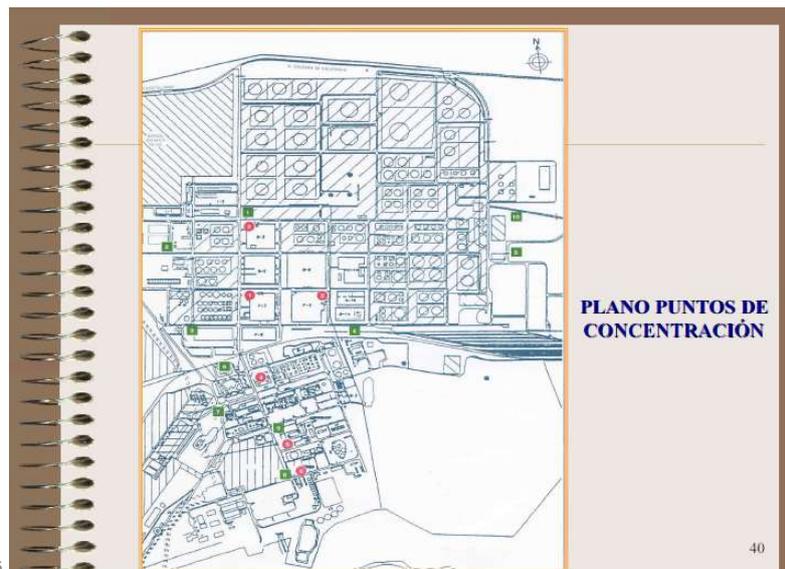
34

## Punto de Reunión

**Área suficientemente alejada de las consecuencias de la emergencia**  
**Conocido por todo el personal (trabajadores)**  
**Asegurado por posible circulación de vehículos**  
**Que cumpla las características adecuadas para PMR**  
**En continua actualización**  
**Pueden ser varios puntos de reunión**



## Punto de Reunión





J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

37

## Comportamientos y conductas

- El comportamiento de las personas juega un papel crítico y algunas decisiones pueden incrementar el peligro.
- El miedo a morir causa víctimas.
- Las conductas que se suelen dar son:
  - Personas unidas y en calma = 10 y 25%,
  - Personas con una conducta desordenada = 75%
  - Personas con confusión y ansiedad = 10 y 25%

### Tener en cuenta que:

- ⚠ Aislaremos al sujeto histérico (no significa dejarlo solo).
- ⚠ Transmitiremos ideas de seguridad y prestaremos apoyo al depresivo.
- ⚠ Seremos conscientes y recordaremos a los demás que hay SALIDA.
- ⚠ Evitaremos a toda costa las conductas espontáneas.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

38



Procedimientos de actuación.  
Proceso de toma de decisión.

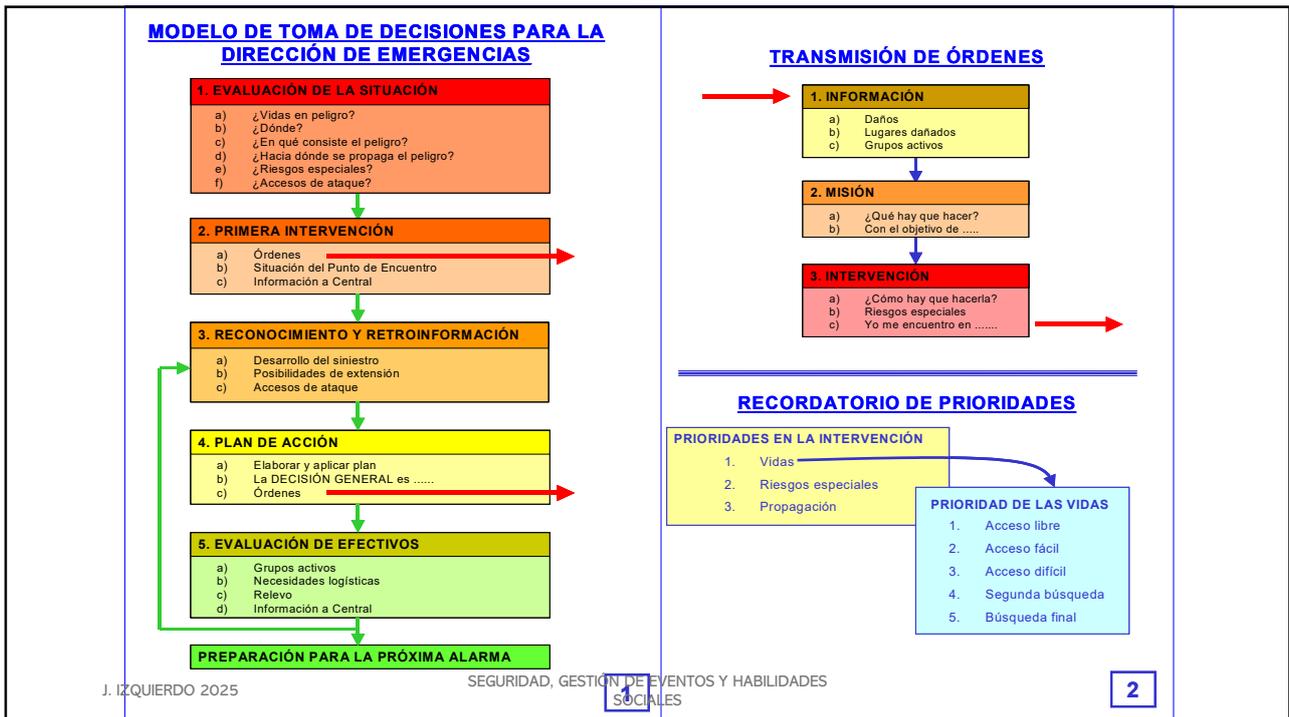
J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

39



40



41

## CONCLUSIONES

**Los servicios de emergencia están más familiarizados con las emergencias convencionales. Y sólo necesitan sistemas de dirección sencillos.**

**La gran emergencia es mucho más compleja, con necesidad de más recursos y más diversos.**

**No nos sirven los mismos métodos de dirección.**

J. IZQUIERDO 2025      SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

42

# Análisis y constitución de células de crisis. Comunicación y plan de actuación

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

43

## Definición

- Cualquier situación, problema o acontecimiento que provoca reacciones negativas (interrumpir, interferir o perturbar) en la continuidad o solidez del negocio, poniendo en peligro la imagen y el equilibrio natural de una organización
- Una organización se encuentra en crisis cuando la población y los medios de comunicación así lo señalen. La alteración de los acontecimientos normales que afectan a una organización, modifica su capacidad de acción y exige decisiones rápidas para superarlos

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

44

## Características de las crisis

- Muchas son inevitables, aunque predecibles.
- Carencia de información cuando es más necesaria.
- Ritmo rápido de los acontecimientos.
- Sensación real o ficticia escalada sucesos.
- Importantes intereses en peligro.
- Ser observado por todos.
- Ruptura del proceso normal de decisiones.
- Tendencia a solucionar problema a corto plazo.
- Agobio medios comunicación social.
- Importancia indicadores de crisis.
- Interpenetración de muchos campos.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

45

## ¿Hay soluciones a las crisis?

- Buen análisis de riesgos
- Atención a los indicadores de crisis
- Conformar un gabinete de crisis y comités de apoyo
- Disponer de un centro de situación de crisis
- Disponer de un centro de comunicaciones
- Sistema de comunicaciones
- Sistema de seguridad
- Existencia de planes de contingencia o de crisis.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES



46

## Finalidad del sistema de gestión de crisis

- Saber superar una situación de crisis es adoptar una actitud nueva contra este tipo de situaciones.
- Mantener la continuidad del negocio debe ser la finalidad última de todo sistema de crisis.
- Un sistema de crisis se crea para:
  - Evitar caer en el caos
  - Mantener la continuidad del negocio

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

47

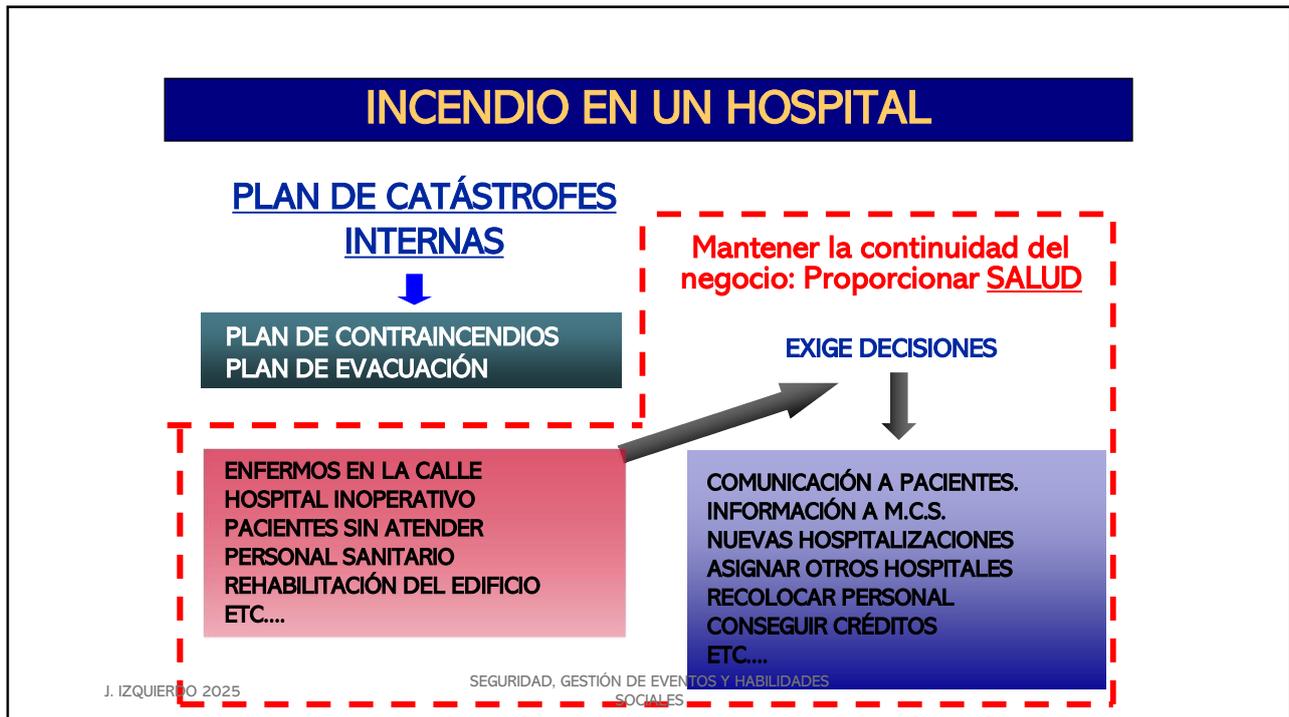
## Fases de una crisis

- I. Detección
- II. Evaluación de la situación
- III. Elaboración de líneas de acción
- IV. Decisión
- V. Planeamiento y desarrollo decisión
- VI. Ejecución y superación de la crisis

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

48



49

## CONCEPTOS

<b>MANIOBRA DE CRISIS</b>	Conjunto de acciones encaminadas a resolver una crisis.
<b>DIRECTOR DE CRISIS</b>	Es el ejecutivo de la organización, expresamente designado para dirigir la superación de la situación de crisis.
<b>CONDUCCIÓN DE CRISIS</b>	Acción que ejerce el Gabinete de Crisis
<b>GABINETE DE CRISIS</b>	Conjunto de expertos de una organización designados para superar una situación de crisis.
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Comprende al personal que atiende permanentemente al Sistema de Crisis y el Centro de Dirección de Crisis.

J. IZQUIERDO 2025 SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

50

## CLASIFICACIÓN DE LAS CRISIS

### POR EL SECTOR QUE AFECTA

FINANCIERA	DE SEGURIDAD PÚBLICA
POLITICA	ALIMENTARIA
LABORAL	MEDIO AMBIENTE
INSTITUCIONAL	SISTEMAS INFORMACIÓN
TECNOLOGICA	...
EMERGENCIAS	
DE IMAGEN	

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

51

## PLANES DE CONTINGENCIA

Conjunto de medidas específicas que se toman para superar una situación de crisis provocada por un riesgo o grupo de riesgos concreto.

Se identifica con la maniobra de crisis.

Nunca un Plan de Continuidad se podrá ejecutar tal como estaba previsto, necesítandosele efectuar las modificaciones oportunas para adaptarlo a la situación real

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

52

## Principios de crisis

- Fundamentales:
  - Querer
  - Saber
  - Poder
- Derivados:
  - Seguridad
  - Economía de medios
  - Acción de conjunto
  - Flexibilidad
  - Interrelación
  - Capacidad de ampliación
  - Perfectibilidad
  - Sencillez
  - Proyección imagen pública
  - Unicidad
  - Fortalecimiento
  - Retroalimentación

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

53

## DIRECCIÓN DE UN SISTEMA DE CRISIS

### FUNCIONES:

- PLANIFICACIÓN
- INFORMACIÓN
  - INTELIGENCIA
  - CONOCIMIENTO
- ACTIVACIÓN
- PROPOSICIÓN
- EJECUCIÓN
- SEGUIMIENTO
- DESACTIVACIÓN

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

54

## Dirección de crisis



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

55

## Comité de planificación

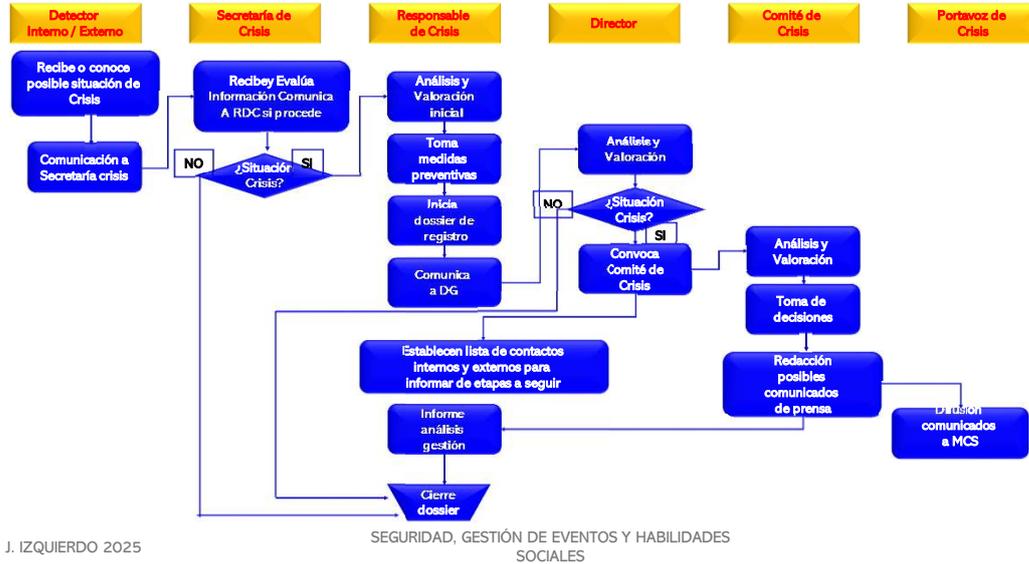


J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

56

## Esquema operativo de respuesta



57

## Coordinador (responsable) de crisis

### •Perfil

- Nivel corporativo suficiente.
- Capaz de organizar y desarrollar un plan.
- Creativo.
- Tranquilo.
- Capacidad de coordinación.
- Capaz de dar tranquilidad.
- Gran capacidad de comunicación.
- Comunicativo, pero discreto.
- Conocimientos entramado organización.
- Íntegro.

### •Misiones

- Asesorar al Director de Crisis.
- Coordinar actividad del Gabinete de Crisis.
- Coordinar la acción dentro del Centro de Dirección de Crisis.
- Presentar propuestas sobre situación y nuevas acciones.
- Coordinar acción de los Grupos Intervinientes: Rehabilitación, Logísticos, Sanitarios, etc.
- Establecer comunicaciones adecuadas con organismos públicos y otras organizaciones.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

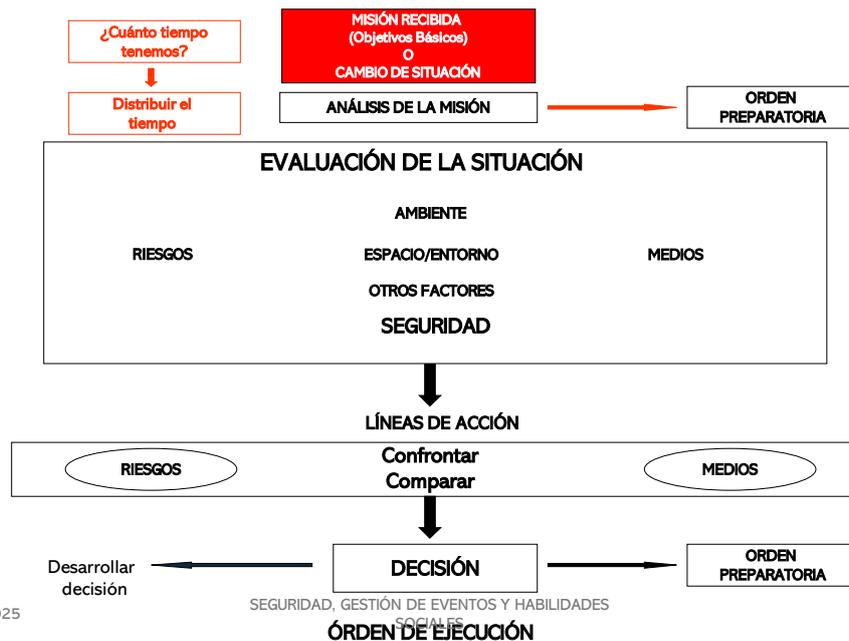
58

# MÁXIMA DE VITAL IMPORTANCIA

## Planificación

TOMAR TANTAS DECISIONES COMO SEA POSIBLE CON ANTELACIÓN, CUANDO TODO ESTÁ TRANQUILO Y NO AL CALOR DE UNA CRISIS

# Método de Planeamiento



## ¿CUÁL ES LA MISIÓN?

- MANTENER LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

La misión se concreta en crisis en los llamados “Objetivos Básicos” a alcanzar, que debe ser una decisión de la Alta Dirección de la organización.

### OBJETIVOS BÁSICOS EN EMPRESA ALIMENTARIA:

- Proteger la salud y seguridad de las personas.
- Proteger la marca.
- Manejar la situación con confidencialidad,

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

61

## Ejemplo de Misión

### TENDENCIA EN LA EMPRESA ACTUAL

#### OBJETIVOS BÁSICOS:

- OBJETIVO PRIORITARIO: CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES.
- DEVOLVER EL PRESTIGIO A LA EMPRESA
- DETECTAR FALLOS Y ERRORES PARA CORREGIRLOS.
- TRANSFORMAR EN OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO Y NEGOCIO DE CARA AL FUTURO.

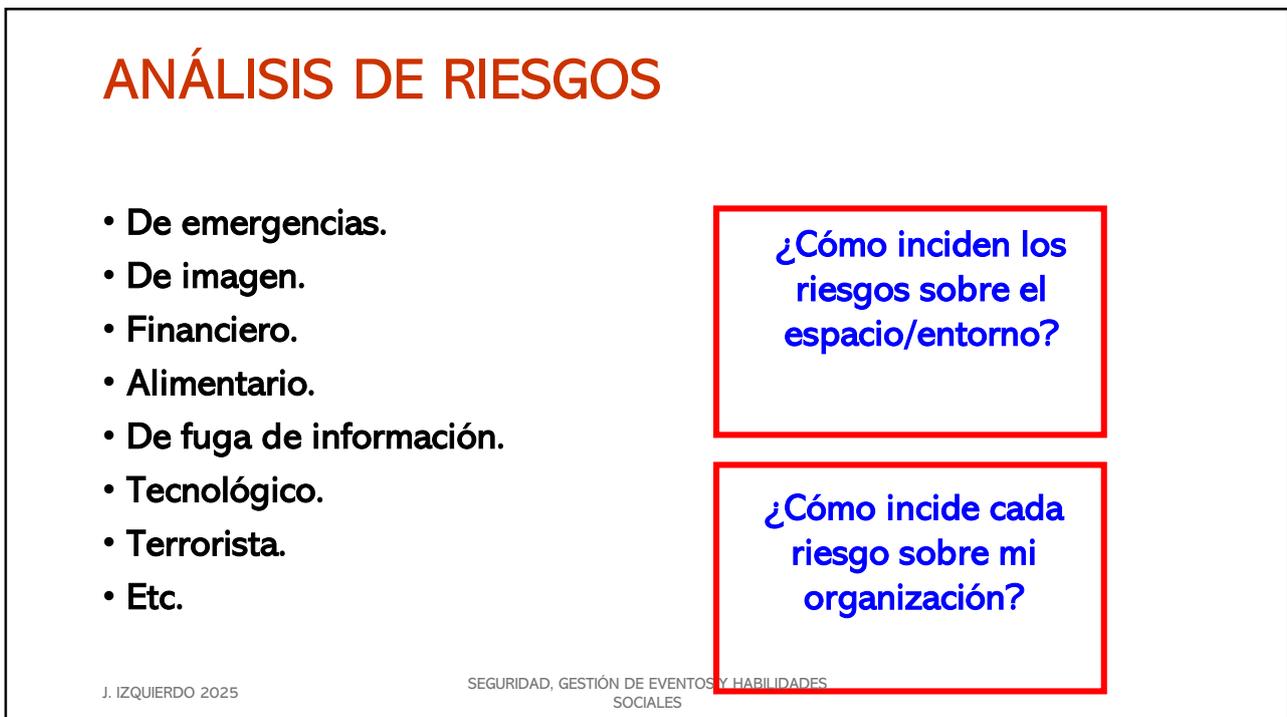
J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

62



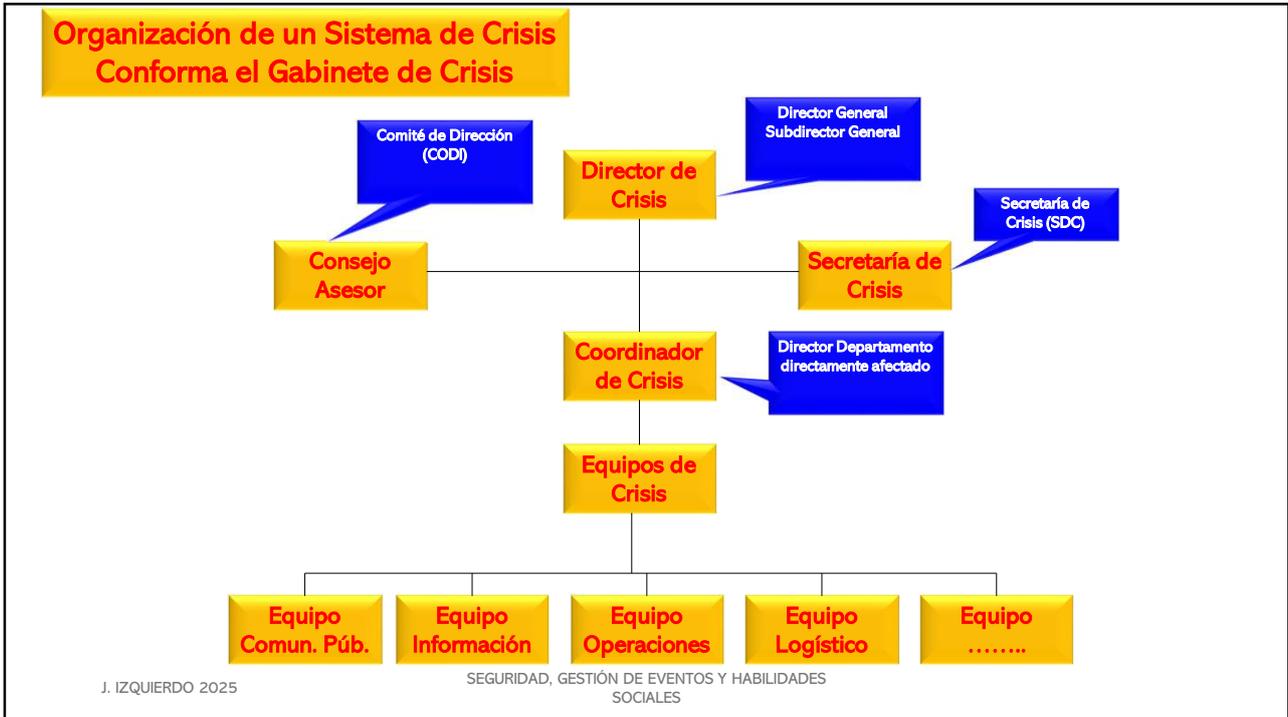
63



64



65



66

## PERFIL COMPONENTES GABINETE DE CRISIS

- Ser expertos en algo.
- Tener espíritu staff.
- Resistencia a la fatiga.
- Flexibilidad.
- Aceptar la responsabilidad.
- Saber dónde se puede obtener información.
- Capacidad para trabajar en equipo.

## PLANES DE CONTINGENCIA, DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO O DE CRISIS

### CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LOS PLANES

- Control a través del mismo Centro de Dirección de Crisis.
- Utilización de Procedimientos Operativos comunes.
- Líneas de mando de incidencias unificadas.

## CONCLUSIÓN



LA DIRECCIÓN DE CRISIS ES UNA NUEVA ACTITUD EN LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO



ATAÑE A TODA LA ORGANIZACIÓN, PERO EL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO ES EL CORAZÓN DEL SISTEMA



LA CREACIÓN DE UN SISTEMA DE CRISIS ES MÁS UNA LABOR DE PLANIFICACIÓN QUE DE DINERO



ES PRECISO TOMAR TANTAS DECISIONES COMO SEA POSIBLE, CON ANTELACIÓN Y NO AL CALOR DE LA CRISIS



UN SISTEMA DE CRISIS ABARCA TODAS LAS FACETAS DE LA ORGANIZACIÓN

# Primeros auxilios. Comportamiento ante accidentes laborales.

# Marco legal y responsabilidad jurídica.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

71

## La obligación legal de socorrer

- Constitución Española 1978
- Art.195 y 196 Código Penal
- Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales
- Ley de Seguridad Privada
- Art.51 Ley de Tráfico y Seguridad Vial
- Art.129 Reglamento General de Conductores

**El derecho a la vida, la salud y la integridad física es un deber que todos tenemos obligación de proteger.**

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

72

## ¿En qué consiste la omisión del deber de socorro?

- La omisión del deber de socorro se produce cuando alguien observa que otra persona está ante una situación de peligro y no la auxilia, o no solicita ayuda.
- *Delito de denegación de auxilio*
  - *Delito de denegación de auxilio básico (art 412.1) cuando un funcionario público fuera requerido por una autoridad competente, no preste el auxilio que se le requiera para asuntos de la Administración de Justicia u otro servicio público (de forma genérica).*
  - *Denegación de auxilio por agente de la autoridad [Aunque el título hace referencia a los agentes de la autoridad realmente el apartado (art. 412.2) engloba a todos aquellos requeridos que sean autoridades, jefes o responsables de una fuerza pública o agente de la autoridad]*

## Art.195 Código Penal

- 1. El que no socorriere a una persona que se halle desamparada y en peligro manifiesto y grave, cuando pudiese hacerlo sin riesgo propio ni de terceros, será castigado con la pena de multa de tres a doce meses.
- 2. En las mismas penas incurrirá el que, impedido de prestar socorro, no demande con urgencia auxilio ajeno.
- 3. Si la víctima lo fuere por accidente ocasionado fortuitamente por el que omitió el auxilio, la pena será de prisión de seis meses a 18 meses, y si el accidente se debiere a imprudencia, la de prisión de seis meses a cuatro años.

## El artículo 196 del Código Penal

- *Omisión de asistencia sanitaria*
- El profesional que, estando obligado a ello, denegare asistencia sanitaria o abandonare los servicios sanitarios, cuando de la denegación o abandono se derive riesgo grave para la salud de las personas, será castigado con las penas del artículo precedente en su mitad superior y con la de inhabilitación especial para empleo o cargo público, profesión u oficio, por tiempo de seis meses a tres años.

## Recuerde que...

- Para que se pueda sancionar la omisión del deber de socorro, no basta con que exista una situación de peligro, sino que éste debe ser manifiesto y grave.
- Tampoco supone un delito si la víctima puede salir de esa situación por sus propios medios o no le es necesario el auxilio ajeno.
- La omisión del deber de socorro estaría justificada si actuar en esa situación de peligro le supone un riesgo para sí o para un tercero.
- Constituye un tipo penal específico el supuesto en que la víctima lo sea por accidente ocasionado, de forma fortuita o imprudente, por la persona que omitió el auxilio.
- El delito de omisión de asistencia sanitaria, es el cometido por el profesional que, estando obligado a ello, denegare asistencia sanitaria o abandonare los servicios sanitarios, cuando de ello se derive riesgo grave para la salud de las personas.

# Conceptos generales.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

77

## Concepto de primeros auxilios

- Actuaciones que se adoptan inicialmente con un accidentado o enfermo repentino, en el mismo lugar de los hechos, hasta que se pueda obtener ayuda especializada.
- Necesidad de conocimientos mínimos imprescindibles que debe poseer cualquier persona para que, en el DEBER DE PRESTAR AYUDA, sea eficaz la labor de auxiliar a la víctima hasta la llegada de los servicios de asistencia sanitaria, basados siempre en la conducta P(E)AS.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

78

## Objetivo:

- Salvar vidas: Una actuación inmediata y adecuada puede reducir el efecto de las lesiones e incluso salvar vidas.
- Evitar agravar o empeorar las lesiones y alteraciones de la víctima (NO AGRAVAR EL DAÑO INICIAL).
- Minimizar el efecto de las lesiones y estabilizar el estado de la víctima hasta que pueda recibir atención especializada.
- Proteger de los riesgos de infecciones y otras complicaciones
- EN LESIONES GRAVES: mantener la vida hasta la llegada de personal sanitario cualificado.
- EN LESIONES DE MENOS IMPORTANCIA: evitar que se presenten complicaciones.



## Contenido y limitaciones

- Que se debe hacer:
  - Valorar o explorar a la víctima.
  - Actuar ante los problemas de salud detectados por orden de importancia.
- Que no se debe hacer:
  - Nunca debemos interferir las atenciones especializadas. Nuestra actuación se limita a técnicas básicas de sostén.
  - No moveremos a nadie hasta conocer su estado exacto y nunca administraremos nada por vía oral.

## Precauciones en la asistencia

- Lavarse bien las manos con agua y jabón, antes y después de la actuación.
- Si es posible, protegerse las manos con guantes o una bolsa de plástico.
- Utilizar, como norma, material desechable de un solo uso o previamente esterilizado.
- No compartir material de cura entre dos accidentados.
- Evitar el contacto directo con la sangre del accidentado.
- Prevenir las infecciones por:
  - Virus hepatitis B y C
  - Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH).

## Principios básicos de la actuación del socorrista

- Mantener la serenidad pero actuar con rapidez
- Asegurarse de que no existe más peligros
- Examinar detenidamente al accidentado: EVALUACIÓN PRIMARIA y SECUNDARIA
- Cuidar al máximo el manejo del accidentado: NO MOVER hasta que se le estabilice.
- Empezar por lo más urgente
- Tranquilizar al accidentado
- Mantenerlo caliente
- Ponerlo en Postura Lateral de Seguridad cuando sea necesario (inconsciente)
- Procurar atención médica lo antes posible AVISAR
- No dejar actuar a curiosos e intervencionistas
- No darle de comer ni beber
- No medicar
- No abandonar al herido

# Emergencia / Urgencia Médica

**Urgencia médica** →

Evolución lenta, no necesariamente mortal. Si tratamiento > 6 horas daños irreversibles o compromete la vida

**Emergencia médica** →

La falta de asistencia inmediata puede provocar la muerte o daños irreversibles

# La cadena de supervivencia

Quien presta los primeros auxilios es el primer eslabón de una cadena de supervivencia



## Tiempos de respuesta SACYL (2022)

- 3,22 minutos desde que una llamada entra en el CCU, hasta que el regulador sanitario moviliza un recurso.
- 12,59 minutos desde que se moviliza una UME hasta que llega al lugar de los hechos.
- 16,07 minutos en caso de las USVB.
- 26,13 minutos cuando se requiere de la intervención de uno de los helicópteros medicalizados.

## Actuación inicial.

## Procedimiento de actuación



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

87

## Proteger

- Después de cada accidente puede persistir el peligro que lo originó.
- Necesitamos asegurar el lugar, tanto para el accidentado como para nosotros.
- Si hubiera algún peligro, aléjelo de usted y del accidentado.
- De no ser posible aleje al accidentado del peligro.
- Proteger nuestra integridad.
- Proteger la integridad de terceros.
- Prevenir el agravamiento del accidente.



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

88

## Evaluar

- Determinar:
- Realidad y alcance del accidente
- Número de personas implicadas
- Riesgos y situaciones accesorios



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

89

## Alertar

- Identificándose (nombre y teléfono, TIP)
- Informar
  - Dirección exacta.
  - Dar referencias para localizar el lugar.
- Número de personas accidentadas.
  - Tipo de víctimas y lesiones.
- Peligros que pueden empeorar la situación.
- Comprobar
  - No colgar el teléfono sin estar seguros que el mensaje se ha recibido.
  - Hacer que la persona que ha recibido el mensaje, lo repita.



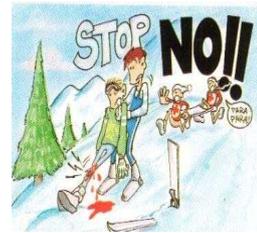
J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

90

## Socorrer

- Valoración primaria de los signos vitales.
- Soporte Vital Básico (si procede)
- Valoración secundaria de los síntomas u otras lesiones.
- El herido que menos grita es el más grave.
- No movilizar si no es IMPRESCINDIBLE.
- NUNCA se abandona a un herido.
- Mantener la calma y tranquilizar a la víctima.



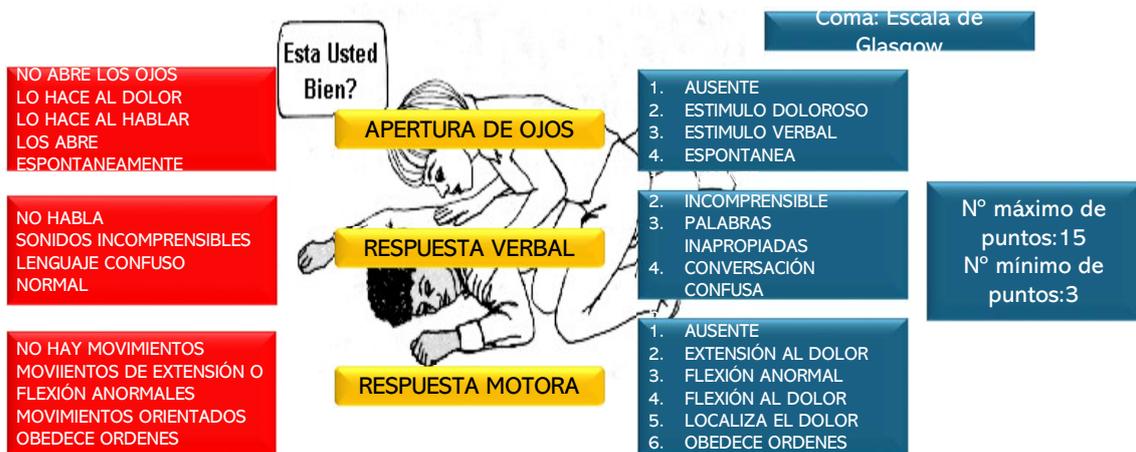
## Evaluación Primaria

Reconocer situaciones que suponen un peligro vital

¿Qué se tiene que explorar?



## Exploración de la consciencia



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

93

## Exploración de la respiración

- VER movimientos torácicos.
- OÍR la respiración del lesionado.
- SENTIR el aliento en la mejilla



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

94

# Pulso

**Es la expansión rítmica de una arteria, producida por el paso de la sangre bombeada por el corazón**

El pulso se controla para determinar el funcionamiento del corazón.

El pulso sufre modificaciones cuando el volumen de sangre bombeada por el corazón disminuye o cuando hay cambios en la elasticidad de las arterias.

Tomar el pulso es un método rápido y sencillo para valorar el estado de un lesionado

## CIFRAS NORMALES DEL PULSO

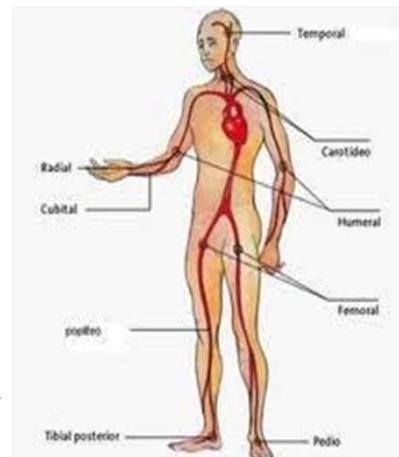
El pulso normal varía de acuerdo a diferentes factores, siendo el más importante la edad.

LACTANTES	130 a 140 Pulsaciones por minuto
NIÑOS	80 a 100 Pulsaciones por minuto
ADULTOS	72 a 80 Pulsaciones por minuto
ANCIANOS	60 o menos pulsaciones por minuto

# Puntos para tomar el pulso

- El pulso se puede tomar en cualquier arteria superficial que pueda comprimirse contra un hueso:
- En la sien (temporal)
- En el cuello (carotídeo)
- En hueco clavicular (subclavia)
- Parte interna del pliegue del codo (cubital)
- Parte interna del brazo (humeral)
- En la muñeca (radial)
- En la ingle (femoral)
- En el dorso del pie (pedio)
- En la tetilla izquierda de bebés (apical)

En primeros auxilios, los puntos en los que **se controla el pulso son el radial y el carotídeo**. En los RN y obesos en la arteria humeral.



## Valoración Secundaria

¿Qué se tiene que explorar?

CABEZA  
CUELLO  
TÓRAX Y ABDOMEN  
EXTREMIDADES

- Cabeza: buscar heridas cara y cuero cabelludo, fracturas, lesiones oculares.
- Cuello: buscar deformaciones y bultos.
- Tórax: valorar si existe dificultad respiratoria, heridas, hemorragias
- Abdomen: si la pared está o no depresible, suponer hemorragias internas, heridas
- Extremidades: buscar posibles fracturas, esguinces, luxaciones, etc.,

¿Qué se tiene que buscar?

PUNTOS DOLOROSOS  
HERIDAS Y CONTUSIONES  
DEFORMIDADES  
SENSIBILIDAD / MOVILIDAD

**ALERTA MÉDICA**



## Actuación en caso de accidente, Resumen



## Definición

- Procedimiento que permite determinar la causa de un accidente de trabajo

## Objetivos

- Identificación nuevos riesgos
- Identificación causas
- Identificación medios de prevención
  - Inadecuados
  - Insuficientes
- Adoptar nuevas medidas

## Limitaciones

- No interferir otras investigaciones
  - Policiales
  - Judiciales
- Si indicios de delito > Obligación legal de denunciar
- No dificultar asistencia sanitaria

## Pasos

- ¿Qué paso?
- ¿Cómo paso?
- Secuencia cronologica

## Obligaciones documentales

- A disposición autoridad laboral
  - Ley 31/1995
  - Ley 54/2003
- Informe del accidente
- Partes de accidente
- Comunicación urgente de accidente
- Relación de accidentes ocurridos sin baja médica
- Investigación de daños a la salud
- ¡ajojo! También en “Itinere”

## Plazos

- Parte accidente 5 días hábiles
- Accidente sin baja mensualmente 5 primeros días hábiles mes siguiente a fecha accidente
- Relación de altas o fallecimientos mensualmente antes del día 10 mes siguiente a fecha accidente
- Comunicación urgente hasta 24 horas en caso de accidente grave, muy grave, mortal o multiple (mas de 4 trabajadores)

## Formatos

- Parte: Modelo oficial > sistema DELT@ > directamente Inspección de trabajo y SS y al INSS, copia al interesado.
- Comunicación urgente: Autoridad laboral provincial > telegrama/ fax / sistema DELT@
- Relación accidentes (también sin baja) > modelo oficial > sistema DELT@

**Conocimientos de comunicación asertiva. Gestión y tratamientos personales. Introducción a la mediación.**

# La Comunicación

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

107

## Bases de la Comunicación

- Concepto
- Comunicación vs. Información
- Elementos y proceso.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Barreras en la comunicación.



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

108

### Concepto

---



La comunicación es la más básica y vital de nuestras necesidades, ya lo fue para la supervivencia de nuestros antepasados.

Como decía Unamuno: “El voto más difícil de seguir por las personas no es de la castidad, sino el del silencio”

### Concepto: ¿Qué es la Comunicación?

---

“Proceso de transmisión de información de un emisor a un receptor a través de un medio. En la transmisión y la recepción de esa información se utiliza un código específico”

*Colectivo de autores del ISP*  
*Enrique José Varona*



Elementos: conceptos básicos...

---

**EL EMISOR**

*"Aquel que inicia la comunicación y transmite el mensaje."*



Elementos: conceptos básicos...

---

**EL MENSAJE**

*"Es la información transmitida"*



## Elementos: conceptos básicos...

---

### EL CANAL

*“Vía por la cual se transmite o circula el mensaje.”*



## Elementos: conceptos básicos...

---

### EL CODIGO

*“Conjunto de signos y reglas que comparten el emisor y el receptor”*



Elementos: conceptos básicos...

---

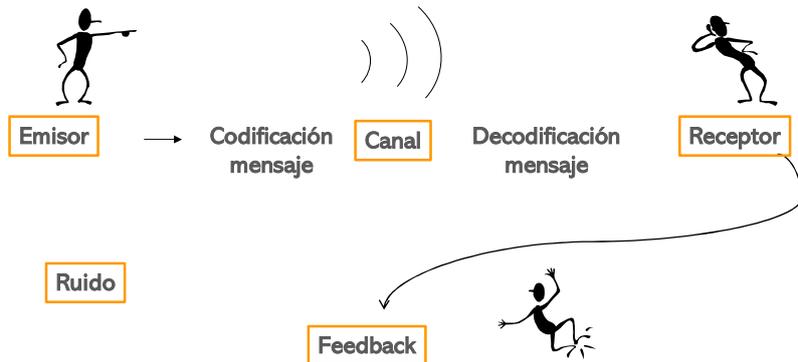
RECEPTOR

*“Es aquel a quien se dirige el mensaje”*



Elementos: conceptos básicos...

---



## Comunicar Vs Informar

*“Conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito” “Hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”*



*RAE*

*“Enterar, dar noticia de algo”*

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

117

## La Emisión de información

### Comunicación verbal y no verbal

Septiembre 2009

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

118

Para mejorar la efectividad de la comunicación...



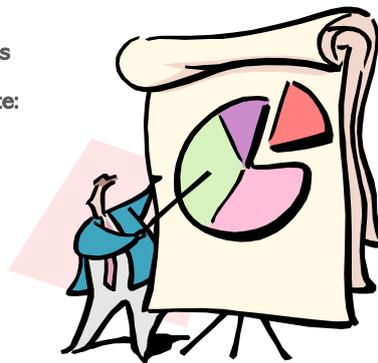
- Manejar adecuadamente el lenguaje oral y escrito.
- Actitud favorable, hacia el tema y el receptor.
- Conocer el tema y evitar tecnicismos.
- Selección adecuada del código y del contenido del mensaje.

### Canales de comunicación

---

La Comunicación SIEMPRE tiene dos canales que actúan simultáneamente:

- Verbal
- No verbal



# La Comunicación

- De forma simple, la comunicación consiste en transmitir un mensaje al receptor, sin embargo, la comunicación suele ser mucho más, puede ser influir en los demás, conseguir cambien su conducta gracias a nuestra comunicación. A todos nos gusta que los demás cambien su comportamiento de forma que nos sea favorable.



- Los elementos que distorsionan la comunicación son los ruidos y las barreras
- La comunicación, por tanto, significa un cambio y una influencia.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

121

## La comunicación verbal

- Ordene sus mensajes
- Hable de datos objetivos
- Despierte el interés : haga preguntas y vincúlelo a beneficios
- Utilice todos los canales que pueda
- Hable en el lenguaje de su receptor



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

122

## La comunicación verbal

### 1. Ordene sus mensajes



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

123

## La comunicación verbal

### 2. Hable de datos objetivos

- Los datos aumentan la credibilidad
- Los datos producen seguridad
- Los datos hacen más útil la información
- Son, después, más fáciles de transmitir.
- Evitan rumores e informaciones equivocadas
- Los datos son persuasivos.



Ej: HABLA ESPONTÁNEA

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

124

## La comunicación verbal

---

### 3. Gane el interés del interlocutor

- Diga el nombre del receptor
- Haga preguntas
- Practique la escucha activa



## La comunicación verbal

---

### 4. Utilice todos los canales de información

“La información entra por los sentidos”

Mejore la intensidad de sus mensajes



- Mejore su captación
- Mejore su memorización
- Use frases cortas



## La comunicación verbal

### 5. Hable el lenguaje de su receptor

“Garantice la llegada de su mensaje”

Mejore la empatía



- Mejore su comprensión
- Despierte más interés
- Haga preguntas



## Comunicación no verbal



La comunicación no verbal es la que se produce mediante elementos no verbales, como son los gestos, posturas corporales, expresiones faciales, la entonación y modulación de la voz, etc.



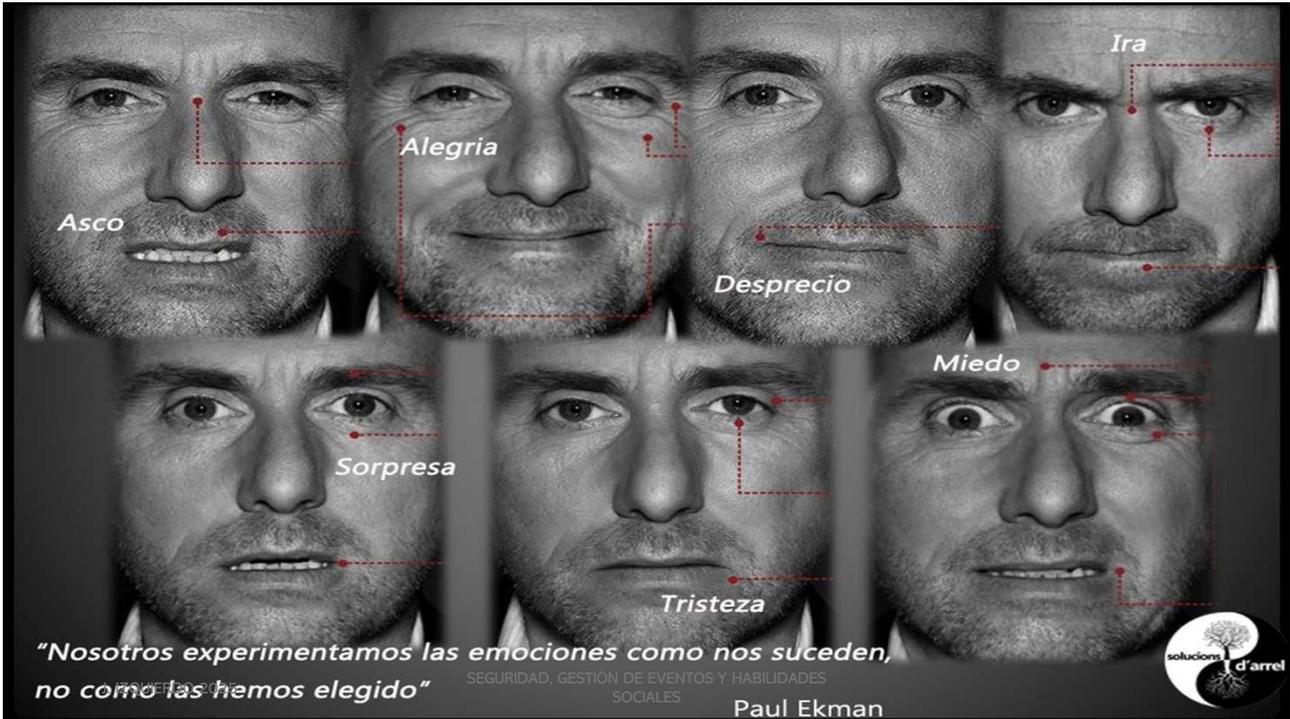
Un aspecto muy importante de la comunicación no verbal es su contexto. A veces la comunicación verbal cambia su significado al añadirse la comunicación no verbal.



Debemos conocer la información que nos ofrece la comunicación no verbal, por ejemplo, una persona que tiene las piernas cruzadas nos indica retraimiento, reserva o estar a la defensiva. Alguien que tiene poca confianza con sus interlocutores, que no los conoce apenas o que confía poco en sí mismo no mirará todo el tiempo a los ojos de su auditorio.



La comunicación no verbal tiene un importante componente cultural: un italiano gesticula mucho con las manos al hablar, los saludos varían con las culturas, la cercanía al hablar con una persona varía según los países.



129

### Gestos y posturas (GPG)

- Permiten la expresión objetiva de las emociones, que involucra el movimiento de ciertos músculos faciales. Tales músculos, dependiendo del estímulo sensorial, tendrían socialmente hablando la función de alertar a los sujetos que le rodean sobre la naturaleza del estímulo que dio origen a esa conducta.

J. IZQUIERDO 2025      SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

130

## La comunicación no verbal

---

### Técnicas para mejorar la Comunicación No Verbal

- **Crea** en lo que dice
- **Mire** a los ojos
- **Cuide** su atuendo personal
- **Maneje** los silencios y las pausas



## La comunicación no verbal

---

### 1. Crea en lo que dice

La seguridad del Emisor en el mensaje, genera un conjunto de señales no verbales (de todo tipo) que el receptor capta de forma inmediata

“ Esto constituye el elemento más importante de influencia”



## La comunicación no verbal

---

### 2. Mire a los ojos

- Es la vía de comunicación principal
- Transmite afecto y confianza
- La principal sonrisa es la que se produce con la mirada

“Por encima de todo ser uno mismo”



## La comunicación no verbal

---

### 3. Cuide su atuendo personal

- Vista de forma convencional
- Los colores deben estar bien combinados
- El atuendo debe corresponderse con el evento



## La comunicación no verbal

### 4. Maneje el silencio

- El silencio en una conversación genera **tensión**
- Esta tensión debemos **manejarla** a nuestro favor
- El control de los silencios genera sensación de **seguridad**
- Si el emisor interrumpe de modo prematuro llevado por su propia ansiedad el interlocutor lo notará y perderá **autoridad**.
- Si el emisor siente ansiedad debe hacer un ejercicio de **autocontrol**



## Cómo se habla

- La voz.
- La rapidez, volumen, tono, modulación.....
- La calidad o timbre de la voz.
- La fluidez.
- La articulación o dicción

## Qué se dice

- Las palabras elegidas
- Cómo se enfocan los asuntos.
- Qué se piensa y cómo se expone

## La Percepción

### Barreras en la comunicación

# Percepción

La comunicación no verbal se encuentra en todas partes.



La percepción es la forma en que conocemos la realidad, nos permite enterarnos de lo que pasa a nuestro alrededor, nos ayuda a conocer mejor la comunicación no verbal.

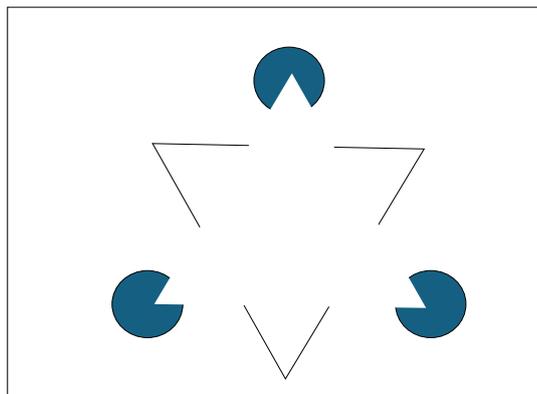
Es necesario estar "atentos" a los mensajes no verbales que percibimos, para conocer a las personas hay que observar sus reacciones, sus gestos y posturas que nos dan información.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

139

¿Qué se ve aquí?



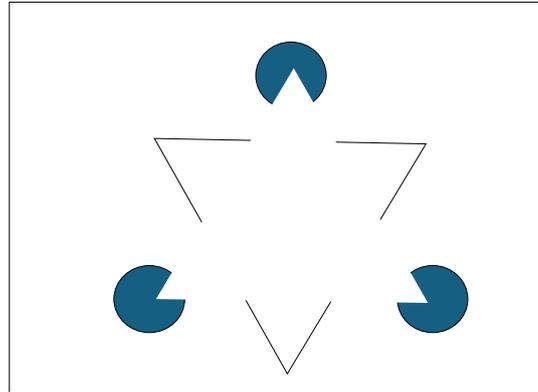
J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

140

### Cuidado con la información

Ni son dos triángulos ni son tres círculos; el segundo triángulo lo ha creado nuestra percepción



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

141

### ¿Qué se ve aquí?



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

142

¿Cuál de estas dos líneas es más larga?

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

143

Son exactamente iguales

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

144

Las formas que no comprendemos, tendemos a reformularlas en nuestro lenguaje. Introduciendo nuestras formas, palabras y estereotipos

Ej, granjero  
Ej, arquitecto



### ¿Cómo nos engaña nuestra percepción?

- Las cosas tienen ya una forma conocida
- Lo que parece pesado es pesado : lo que parece, lo es.
- Si todos opinan que es así, es que debe ser así
- Si lo dice un famoso o una autoridad, debe ser verdad
- Los datos que me faltan deben ser los más lógicos que yo imagino



### ¿Cómo nos engaña nuestro razonamiento?

- Yo tengo más razón que los demás
- Si dos cosas siempre ocurren juntas; una es causa de la otra.
- Como la información es clara no necesito pedir feed-back
- Si una persona – asunto ha sido siempre así, seguirá siempre así
- A juzgar por su aspecto seguro que pertenece a esta clase de personas



### Para comunicarse mejor...

- Sea autocrítico y escuche
- Su interés puede deformar los mensajes: verifíquelos
- No se guíe únicamente por una primera impresión
- Piense en el lenguaje que otro es capaz de entender
- Busque la exactitud ,cuidado con los prejuicios



*Existe un elemento que  
distorsiona los mensajes*

## LA PERCEPCION

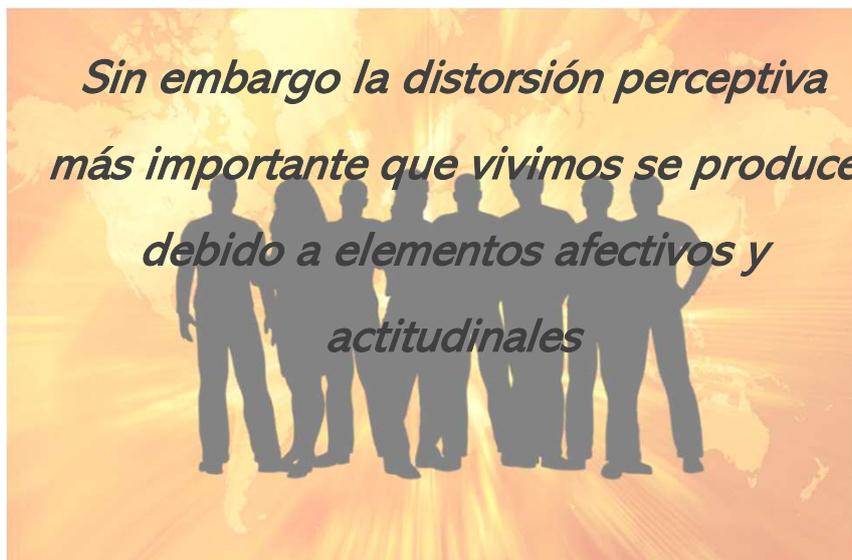


J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

149

*Sin embargo la distorsión perceptiva  
más importante que vivimos se produce  
debido a elementos afectivos y  
actitudinales*



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

150

## Significantes

Un significante determinado remueve una gran cantidad de afectos asociados



y puede provocar conductas o dejar preparados "dispositivos", en la mente, para que estas se produzcan

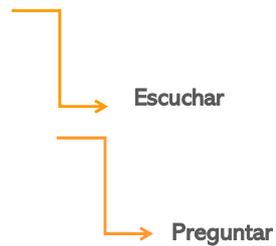
J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

151

## La recepción de mensaje eficaz

El Feed-Back



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

152

## Feed-Back

---

*"Si algo puede ser malinterpretado tenga por seguro que lo será"*

*Dale Carnegie*



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

153

## Feed-Back

---

Hay que preguntarse siempre qué nos quiere decir nuestro interlocutor y estar atentos a sus señales



*Debemos preguntarle para darle a entender en que términos debe comunicarse con nosotros*

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

154

## Escuchar y preguntar

### La Influencia de la mente

#### La Escucha activa

---



*“¿Quiere ser un gran comunicador?:*

*¡¡ Escuche !!*

*Dale Carnegie*

### La Escucha activa

---

Saber escuchar es uno de los más claros  
indicios de inteligencia



*“Para saber hablar, es preciso saber escuchar”*

*Plutarco*

### Mapa del comportamiento ante lo diferente

---



## ¿Por qué no escuchamos?

---

👉 Para protegernos de los problemas, tendemos a evitar lo desconocido.



👉 Nos refugiamos en los valores y los hábitos que ya conocemos.

👉 Procuramos hacer sólo aquello con lo que ya estamos familiarizados.

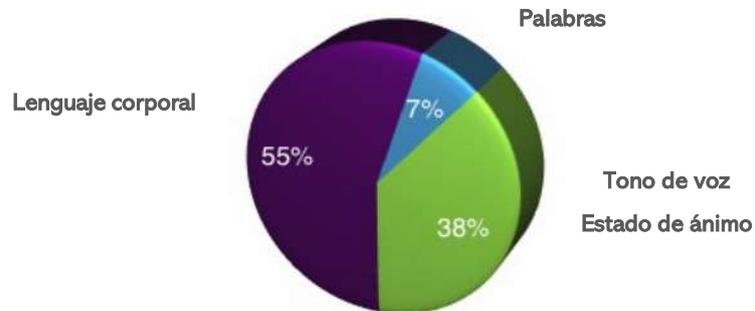
👉 Reaccionamos ante lo nuevo, nos resistimos a los cambios.

*Muchas veces suponemos en los otros nuestro punto de vista sin entender realmente lo que nos quieren decir*



**¡¡La verdadera comprensión del otro tiene lugar fuera de la zona de comodidad!!**

### La escucha activa



*Aunque las palabras son importantes, en realidad solo transmiten el 7% de la información puesto que de forma reiterada los estudios sobre comunicación demuestran que la mayor parte de la información que se capta proviene del lenguaje corporal y del tono de voz*

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

161

### La escucha activa



*Es muy importante la coherencia entre lo que decimos, el tono en que lo decimos y los gestos y movimientos corporales que acompañan nuestra comunicación.*

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

162

## La escucha activa

---

Existen dos tipos de conversaciones, la externa y nuestra conversación interna



*Si mantenemos una conversación con nosotros mismos, mientras conversamos con el otro, dejamos de escucharlo*

## La escucha activa

---

### Cómo ganar en un conflicto de intereses

- Haga ver al otro que entiende su punto de vista
- Hágale ver que comprende que tenga ese punto de vista
- Hágale ver que tiene razones lógicas para tener ese punto de vista
- Hágale ver sus dudas con preguntas
- Proponga soluciones en las que el otro también gana

**¡Una conversación no la controla quien habla, sino quien escucha!**

## La escucha activa

### Algunas técnicas

- Mirar a los ojos
- El asentimiento
- El Espejo/Eco
- La Repetición
- El Resumen
- Decir su nombre...
- Comprendo que...



Utilizando sus propias palabras

## La escucha activa

### Qué debemos evitar

- Distraernos
- Interrumpir
- Juzgar
- Ofrecer soluciones antes de tiempo
- Rechazar lo que el otro está sintiendo
- Contar "tu historia"
- "Contraargumentar"
- "Síndrome del experto"



### Aspectos de mejora de la comunicación

---

- Discutir los temas de uno en uno
- No acumular emociones negativas
- Ser específico
- Evitar las generalizaciones
- Ser breve
- Elegir el lugar y el momento adecuados



### Haciendo preguntas ...

---



Para influir es esencial hacer preguntas, y saber preguntar

## Haciendo preguntas ...

---

### EL DOBLE VALOR DE UNA PREGUNTA

Quién pregunta desea obtener la información que necesita para tomar cualquier decisión.



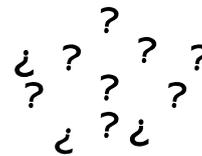
Pero al mismo tiempo despierta el interés y obtiene la implicación de su interlocutor

## Haciendo preguntas ...

---

### Tipos de preguntas ...

- ABIERTAS
- CERRADAS
- DE DOBLE OPCION
- DE VUELTA
- PICK UP



Las preguntas son la clave para **implicar** a la persona en la conversación

## La Influencia de los Sentidos

Septiembre 2009  
J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

171



Piensa en una  
gaseosa...

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

172

¿Qué es lo primero que te ha venido a la mente?

- Una imagen,
- Un sonido,
- Una sensación.



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

173

### El funcionamiento de los sentidos

*Según la Programación Neurolingüística, existen tres perfiles de personas en función de su tendencia a percibir y a comunicarse preferentemente por un sentido o por otro.*

De este modo hay personas:

- De orientación auditiva
- De orientación visual
- De orientación kinestésica



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

174

## El funcionamiento de los sentidos



Todos somos al mismo tiempo VISUALES, AUDITIVOS y KINESTÉSICOS.

## El funcionamiento de los sentidos

Estar con una persona en comunicación plena, implica haber alcanzado sintonía con ella.

Visual: "¿Ves lo que te muestro?".

Auditivo: "¿Cómo te suena esto que te digo?".

Kínestésico: "¿Cómo te sientes en relación a esto?".



## El funcionamiento de los sentidos

---

La persona **visual** utilizará más verbos relacionados con la visión.



La persona **auditiva** se servirá de palabras que tienen que ver con el oído.



La persona **kinestésica** empleará palabras sensoriales y relacionadas con la acción



## Siete secretos para influir en los demás

**Conducir en Influir**

---

Los Automatismos

La Reciprocidad

El Compromiso

La Autoridad

La Simpatía

El Consenso

La Escasez

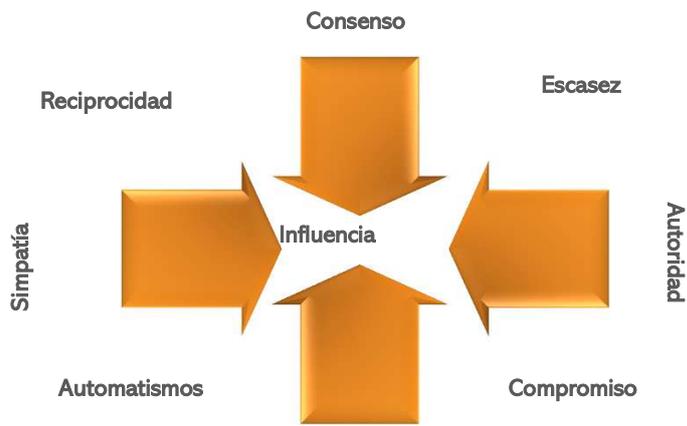


J. IZQUIERDO 2025SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

179

**Conducir en Influir**

---



J. IZQUIERDO 2025SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

180

## Automatismos

---

*“Cuando el río suena  
agua lleva”*



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

181

## Automatismos

---

Principio mental : *“El tiempo es oro”*

Las semejanzas y las asociaciones mentales

Decidir con parte de la información

La prisa y la sobrecarga



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

182

## Reciprocidad

---

*“Dádivas  
quebrantan per*



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

183

## Reciprocidad

---

Un principio social : “Devuelve los favores”

No desaparece con el tiempo

La Reciprocidad no mide

La Concesiones se devuelven

La dificultad de negar dos veces



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

184

## Compromiso

---

“Quien la sigue la consigue”



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

185

## Reciprocidad

---

Un principio social : “Actúa coherentemente”

Si nos comprometemos establecemos una cadena de pactos

Si dices algo actuarás en consecuencia

Si escribes algo actuarás en consecuencia

La transacción primera es el compromiso

Con pequeños compromisos graduales se puede modificar la conducta

Si el compromiso es en público la fuerza es mayor

El compromiso más fuerte es con nuestra propia auto imagen

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

186

## Simpatía

---

*“Más vale caer en gracia que ser gracioso”*



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

187

## Simpatía

---

La Amistad y los negocios

Alguien agradable a quien comprar..

El atractivo físico

La semejanza

El Elogio

La familiaridad

La Cooperación ( mismo objetivo)

La asociación por proximidad



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

188

## Autoridad

---

*“Cualquiera es  
Gobernador, si le otorgan  
ese honor”*



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

189

## Autoridad

---

Un principio social : *“Obedece a la autoridad”*

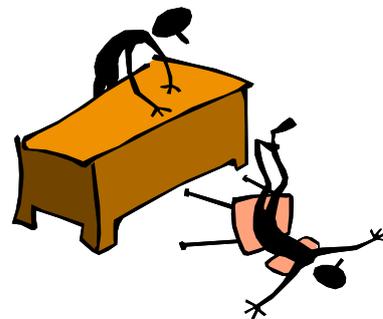
Obedeciendo a la autoridad se puede llegar a  
extremos inimaginables

Títulos

Indumentaria

Aspecto físico

Adornos



J. IZQUIERDO 2025

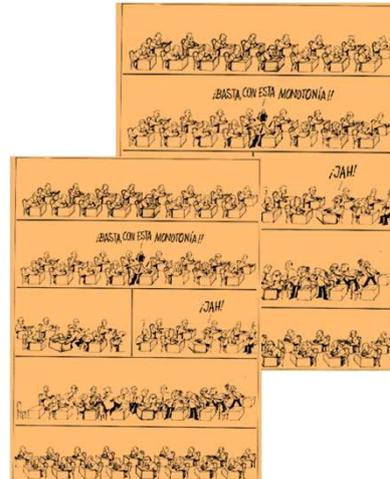
SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

190

## Consenso

---

*“Donde fueres, haz lo que vieres”*



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

191

## Consenso

---

Un principio social : “La opinión de la mayoría debe prevalecer”

Una deducción : “tantas personas no se pueden equivocar”

La similitud en edad, profesión aumenta el consenso

La imitación como forma de conducta automática

El convencimiento en cadena; el principio del liderazgo

La risa o la tristeza un buen ejemplo de la profundidad emocional de este factor en la influencia

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

192

Escasez

*“Poco vale lo que  
poco cuesta”*



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

193

Escasez

Un principio de razonamiento : “Lo que escasea  
suele tener más valor”

La reactancia psicológica

La competencia

La prohibición

La exclusión

La censura



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

194

*Para crear influencia es necesario introducir siempre uno o varios de estos factores.*



**Crean un contexto psicológico que favorece la persuasión.**

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

195

# Gestión de equipos y liderazgo en situaciones de emergencia

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

196



197

## EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

- **La toma de decisiones es la actividad más importante que se realiza en la organización.**
- **Cuanto más información(en cantidad y calidad) más fácil tomar decisiones eficaces y racionales.**

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

198

## DECISIONES SOBRE QUÉ?



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

199

## EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

- Para resolver un problema disponemos de diferentes alternativas, cada una de las cuales pueden producir diferentes resultados que darán lugar a satisfacciones diferentes.
- **DOS PROBLEMAS**
- **Definir las alternativas a elegir.**
- **Elección de la alternativa óptima.**

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

200



201

## CUALIDADES DE LAS DECISIONES I

- **EFICACIA** : la capacidad de una alternativa de acción para **producir la satisfacción perseguida** por el agente.
- **La alternativa más eficaz es aquella que con menos esfuerzo produce con más seguridad una mayor satisfacción.**

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

202

## CUALIDADES DE LAS DECISIONES II

- **RACIONALIDAD:** La elección racional es el proceso por el cual un agente selecciona, de un conjunto de alternativas de acción, la óptima, la más eficaz, la más operativa, efectiva y válida.
- Es una característica de las decisiones a priori.
- Es posible tomar decisiones muy racionales con un bajo grado de eficacia y poco racionales que resulten muy eficaces.

## EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

- Factores inherentes a todo proceso decisorio
- **Grado de estructuración del problema.**
- **Riesgo inherente a la decisión.**
- **Grado de incertidumbre o certeza.**
- **Conflicto u oposición que genera.**

## CUALIDADES DE MANDO

Que facilitan la toma de decisiones

- Inteligencia, nivel cultural, buen relaciones públicas y negociador.
- Capacidad de resistencia al colapso y a la crisis en momentos de tensión.
- Capacidad para tolerar la incertidumbre, seguir adelante cuando las cosas van mal.
- Saber correr el riesgo de hacerse impopular.

## DEFECTOS DEL MANDO

Que deben evitarse

- Falta de confianza en si mismo (duda permanente).
- Miedo al fracaso(indecisión, precipitación)
- Hipersensibilidad a las críticas, autoritarismo,rutina, resistencia al cambio, pasividad, prejuicios, egocentrismo...
- Apego al pasado “en el pasado ya nos ....

## DEFINICIÓN

- Decidir es elegir racional y conscientemente la solución más conveniente para cada problema en cada momento”.
- **“La decisión exige partir del pasado, acudiendo a la información necesaria; actuar en el presente, a través de la propia decisión ; y seguir su proyección en el futuro”.**

## MÉTODO

- La decisión requiere de un método que quizás **no garantice la adopción de la mejor de las decisiones, pero si garantiza el no escoger una descabellada.**



209

## LA MOTIVACIÓN

- Conjunto de acciones que impulsan a los individuos voluntariamente a la consecución de unos objetivos compartidos

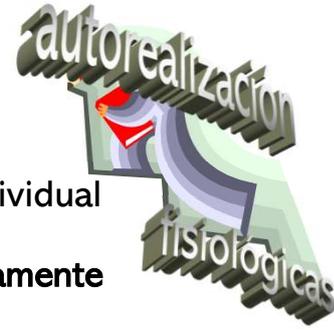
J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

210

## TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES (Maslow)

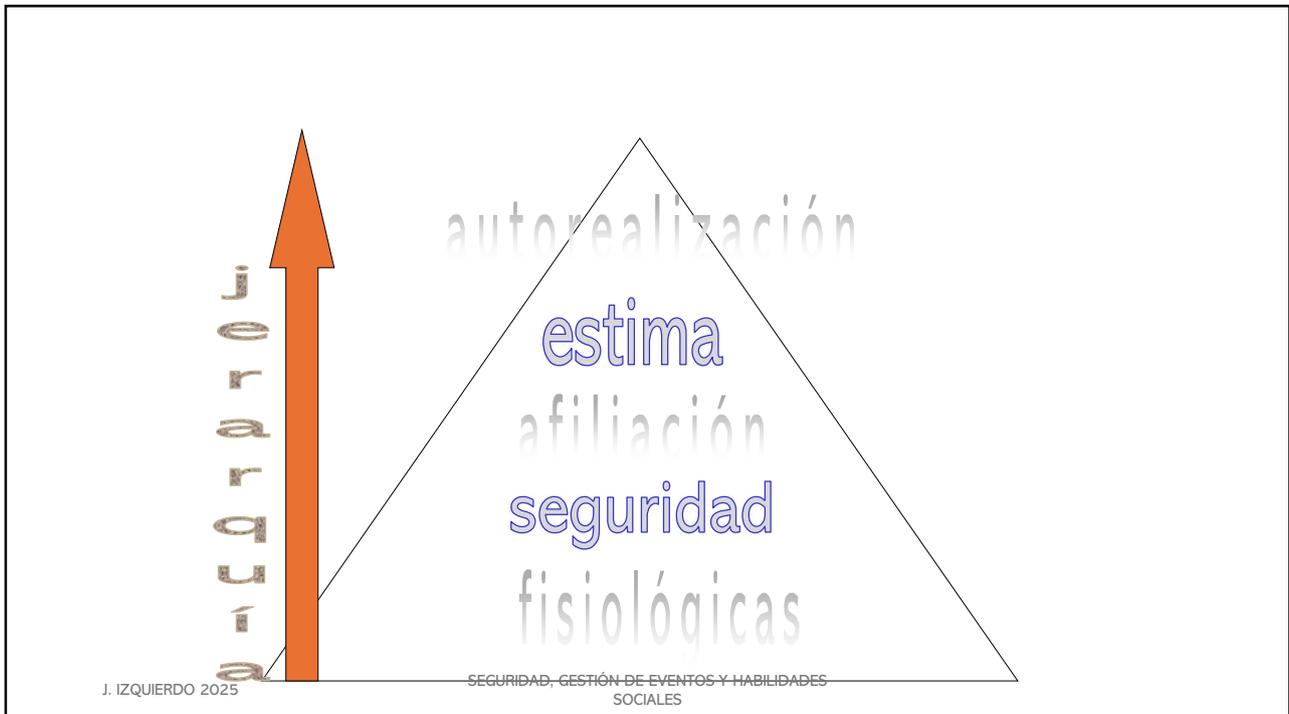
- Modelo psicológico, donde la acción individual se haya impulsada por unos **objetivos personales que no están en función únicamente de la situación externa.**



J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

211



J. IZQUIERDO 2025

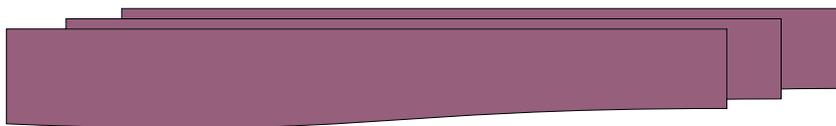
SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

212

## NIVELES

- Fisiológicas : alimentos, vestido , vivienda...
- Seguridad : en el empleo en la tarea diaria...
- Sociales : relaciones personales, aceptación en el grupo, prestigio social...
- Personales : responsabilidad, reputación reconocimiento...
- Autorrealización : realización como persona, libertad creadora...
- Superiores : trascendencia, espiritualidad...

La función del líder es conocer en qué nivel de jerarquía de las necesidades están sus subordinados para así poderlos motivar en los niveles superiores



## CONDUCTAS MOTIVACIONALES

- Autorrealización.
- Reconocimiento.
- Delegación.
- Comunicación.
- Plan de carreras.



## HERRAMIENTAS DE MOTIVACIÓN I

- **Planes de carrera:** confección de trayectorias profesionales a corto, medio, largo plazo.
- **Adecuación hombre-puesto-tarea:** análisis de puestos de trabajo, selección de personal.
- **Enriquecimiento, agrupación de tareas, rotación de puestos:** freno del mando.

## HERRAMIENTAS DE MOTIVACIÓN II

- **Sentimiento de presión del trabajo y participación:**el trabajador debe sentir que su tarea es importante.
- **Conservar y desarrollar la autoestima:**los subordinados deben creer que son competentes y capaces.
- **Centrarse en la conducta, no en la persona:**centrarse en los hechos

## HERRAMIENTAS DE MOTIVACIÓN III

- **Refuerzos:**positivos-negativos, buscan incrementar la capacidad de desempeño.
- **Objetivos y logros:**se paga por los resultados obtenidos.
- **Escucha activo-comprensiva:**captar, definir y responder a los sentimientos.
- **Sensibilidad y “mano izquierda”**

## ESTILO DE LIDERAZGO (En función de la madurez)

- *LA EFICACIA DEL LIDER VA A DEPENDER DE SU HABILIDAD PARA EMPLEAR EL ESTILO MÁS ADECUADO EN CADA SITUACIÓN.*

## EL LIDERAZGO

HECHO SOCIAL DECISIVO E IMPRESCINDIBLE EN  
CUALQUIER EMPRESA HUMANA

### □ NECESIDAD INTENSA DEBIDO A

- ✘ Incremento competitividad
- ✘ Conflicto permanente en los negocios
- ✘ Complejidad empresas
- ✘ Cambio permanente

### □ DESCRIPCIÓN:

- ✘ Debe crear programa de cambio:
  - ❖ Visión
  - ❖ Engloba intereses
  - ❖ Estrategia
  - ❖ Engloba fuerzas externas e internas
- ✘ Debe construir estructura de implantación
  - ❖ Incluye fuentes de poder
  - ❖ Cooperativa
  - ❖ Personas motivadas
  - ❖ Comprometidas con la visión

## LIDERAZGO TRANSACCIONAL:

□ Prototipo: “El ejecutivo al minuto”

- ❖ Técnicas:
  - Prevención objetivos de un minuto
  - Elogios de un minuto
  - Reprimendas de un minuto
- ❖ Las tres están apoyadas científicamente
- ❖ El líder transaccional:
  - Define lo que espera del subordinado
  - Le proporciona Retroinformación
- ❖ Adecuado para momentos de estabilidad
  - No cambia
  - Administra correctamente

## LIDERAZGO TRANSFORMADOR

□ No acepta el estado de las cosas. Se esfuerza por cambiarlo

- ✍ Proceso de transformación:
  - ❖ Transmite nueva visión
  - ❖ Estimula en los subordinados:
    - Búsqueda de intereses no particulares
    - Desarrollo personal y profesional
- ✍ Elementos esenciales:
  - ❖ **Carisma:**
    - Confianza en sí mismo
    - Determinación
    - Conocimiento de los hombres
    - Comunicación
    - Efecto Pigmalión
    - Libre de conflictos internos

✍ **Consideración individualizada**, manifestada en:

- ❖ Expresiones de elogio
- ❖ Consultas con el subordinado
- ❖ Retroinformación constructiva
- ❖ Delegación
- ❖ Consejo
- ❖ Orientación en la organización
- ❖ Contacto personal

✍ **Estímulo intelectual**, ya que es un líder:

- ❖ Intelectualmente brillante
- ❖ Profesionalmente competente
- ❖ Ve soluciones originales
- ❖ Ve problemas ocultos
- ❖ Anticipa el futuro
- ❖ Transmite visión
- ❖ Comunica

□ Se aplica en tiempos de cambio

## CUALIDADES DEL LÍDER:

- Conocimiento industria y empresa
  - ✂ Relaciones externas e internas
  - ✂ Reputación
  - ✂ Capacidades personales:
    - ❖ Analítico
    - ❖ Buen juicio
    - ❖ Estratega
    - ❖ Bien relacionado
    - ❖ Buen vendedor
    - ❖ Empatía
    - ❖ Sensible
  - ✂ Valores:
    - ❖ Integro
    - ❖ Honesto
  - ✂ Motivado:
    - ❖ Energía
    - ❖ Liderazgo

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

223

## ORIENTACIONES PARA DIRIGIR

- Respetar reglas del juego
- Ordenar siguiendo la escala jerárquica
- No dar órdenes que no serán obedecidas
- Evitar familiaridades
- No recriminar ni elogiar en público
- Tener visión global
- Crear autodisciplina
- Escuchar
- Conocerse a sí mismo

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES SOCIALES

224

## APLICACIÓN A LAS EMERGENCIAS

### □ CARACTERÍSTICAS:

- ☒ Evolución permanente
- ☒ Fuerte motivación
- ☒ Amplio grupo humano
- ☒ Necesidad de cooperación
- ☒ Necesidad de prevenir

□ En consecuencia se trata de **un liderazgo transformador**

### □ CAPACIDADES NECESARIAS:

- ☒ Previsión de futuro
- ☒ Integración
- ☒ Hombre de equipo
- ☒ Motivador
- ☒ Carisma
- ☒ Honesto
- ☒ Con energía
- ☒ Da confianza

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

225

## REQUISITOS DEL MANDO EN EMERGENCIAS

- ☒ **EL MANDO DE LA EMERGENCIA ES LA PERSONA SOBRE LA QUE RECAE LA MÁS ALTA RESPONSABILIDAD EN EL LUGAR DE LA EMERGENCIA, DIRIGIENDO LA TOTALIDAD DE LAS OPERACIONES.**
- ☒ **POR LO TANTO DEBE ANTEPONER LA FUNCIÓN DE “MANDAR” A LA FUNCIÓN DE “ACTUAR”, SITUÁNDOSE MÁS EN UN NIVEL ESTRATÉGICO, QUE NO EN UN NIVEL DE ACCIÓN DIRECTA.**
- ☒ **EL EJERCICIO DEL ROL DEL MANDO POR TANTO REQUIERE SABER QUE ES LO QUE HAY QUE HACER EN CADA MOMENTO Y CONSEGUIR QUE OTROS LO HAGAN.**

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

226

## RESPONSABILIDADES DEL MANDO EN EMERGENCIAS

- SEGURIDAD DEL PERSONAL DE INTERVENCIÓN.**
- PROTECCIÓN, SALVAMENTO Y ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y A OTRAS PERSONAS AFECTADAS POR LA EMERGENCIA.**
- CONTROLAR EL SINIESTRO.**
- PROTEGER LAS PROPIEDADES DURANTE Y DESPUÉS DE LAS OPERACIONES DE CONTROL DEL SINIESTRO.**

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

227

## RECOMENDACIONES PARA LA TOMA DE DECISIONES POR EL MANDO EN EMERGENCIAS

- DISTINGUIR ENTRE SUPOSICIONES Y HECHOS COMPROBADOS.**
- SER FLEXIBLE EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.**
- DESARROLLAR UNA RESPUESTA INICIAL ESTÁNDAR, BIEN PLANIFICADA Y ENTRENADA.**
- UNA VEZ INICIADA LA ACCIÓN, PASAR AL ROL DE DIRECCIÓN.**

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

228

## EL MANDO EN EMERGENCIAS DEBE ESTAR FAMILIARIZADO CON:

- DIRECCIÓN BAJO ESTRÉS.
- SOLEDAD DEL MANDO.
- ASUMIR EL MANDO EN OPERACIONES YA INICIADAS.
- TRABAJAR CON RECURSOS ESCASOS.

## RASGOS DE CARÁCTER DESEABLES PARA EL MANDO EN EMERGENCIAS:

- RESPETO POR LA TAREA.
- HABILIDAD PARA MANTENER LA CALMA.
- CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA EN TÉCNICAS DE MANDO.
- INCLINACIÓN A MANDAR Y NO A ACTUAR.
- HABILIDAD PARA MANTENERSE SIEMPRE DANDO UN EJEMPLO POSITIVO.

## RASGOS DE CARÁCTER DESEABLES PARA EL MANDO EN EMERGENCIAS:

- MANTENER UN BUEN ESTADO FÍSICO.
- IMPARCIALIDAD.
- SER CLARO EN LA COMUNICACIÓN CON SUS SUBORDINADOS Y CON LA POBLACIÓN AL INFORMAR SOBRE PELIGROS.
- PREOCUPADO POR LAS LIMITACIONES DEL PERSONAL.
- ORGANIZADO, DISCIPLINADO Y CONSTANTE.

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

231

## Estudio de caso

J. IZQUIERDO 2025

SEGURIDAD, GESTIÓN DE EVENTOS Y HABILIDADES  
SOCIALES

232