

V. CONCLUSIONES

La Empresa de Obras Sanitarias de la V. Región, se vió desafiado dramáticamente a responder con presteza y eficacia, frente a una situación de emergencia extremo motivada por un desastre natural. Independientemente de la respuesta dada, la experiencia deja una serie de enseñanzas que parece conveniente registrar previamente.

Desde el punto de vista de los llamados "planes de emergencia", es pertinente insistir en algunos aspectos: en primer lugar debe considerarse la necesidad de disponer de monografías completas de los sistemas de agua potable y alcantarillado preparadas con la idea primordial de que su uso permita un acceso rápido a la información; o todo aquella información que no es posible retener en la memoria del personal responsable; no vale la pena hacer enormes descripciones de los sistemas con detallados análisis de vulnerabilidad si la institución ha optado por poner en práctica sus acciones de emergencia con la organización de tiempos normales que tiene la ventaja de que el personal conoce cabalmente los sistemas en operación. Esa monografía en consecuencia, debe constituir un banco de datos técnicos difíciles de retener en la memoria de las personas (diámetro de cañerías, tipo de material, características de equipos electromecánicos, partidores, sistemas de protección, capacidades de subestaciones, etc).

Los planes de emergencia contemplan normalmente catástrofes de todos aquellos elementos que resultan ser necesarios en casos de emergencia : 1) Equipo técnico de apoyo (soldadores, generadores, motobombas de agotamiento, etc); 2) Camiones aljibes de propiedad de particulares - existentes en la zona; 3) Registro de Contratistas. Todos estos catástrofes y registros resultan ser extraordinariamente útiles, si se cumple la condición sine qua non de que se encuentren actualizados; si no ocurre así, el registro es papel inútil.

Lo anterior parece obvio, pero es sorprendente descubrir con cuanto fo

cilidad se olvida.

Parece pertinente por otro lado, incluir en un plan de emergencia una pauta simple y preciso respecto del actuar inmediato frente a una emergencia. En este sentido resultará imprescindible preparar pautas distintos en el supuesto de ocurrencia de diversos tipos de catástrofes. El movimiento telúrico tiene la particularidad de, en general, ser de carácter súbito y provocar consecuencias cuya gravedad alcanza un alto grado de crisis en forma inmediata, por ésto es que, sobre todo considerando que Chile se encuentra expuesto a la ocurrencia periódica de este tipo de catástrofes, es conveniente preparar pautas simples y específicas para el actuar inmediato del personal correspondiente.

El sentimiento de impotencia y el consecuente shock emocional que sufren todas las personas en mayor o menor grado, durante y en los momentos siguientes al terremoto, exigen que los pautas para el actuar inmediato sean precisados en forma simple. En el caso del terremoto del día 3 de marzo de 1985, en la V. Región, la voz de alerta dado a mediados de febrero permitió la entrega de esta pauta simple al personal correspondiente, lo cual demostró ser una excelente medida (Cierre de válvulas de salida de estonques, determinación de los canales de banda radial, determinación de lugares de reunión del personal, revisión de la red en forma inmediato para no perder las evidencias de las roturas, et cetera).

Debe insistirse reiteradamente en lo señalado precedentemente, puesto que los planes de emergencia tienden a estructurarse en forma muy técnica, exageradamente detallados olvidando que quienes deben ponerlo en práctica son personas que en los primeros minutos, actuarán en un estado síquico que les impedirá discernir alternativas muy complejas.

No debe, la estructuración de los planes de emergencia, olvidarse que es altamente probable el colapso de los servicios urbanos fundamentales, como el sistema de transporte colectivo que en un alto grado entorpece

ró la reunión del personal en los lugares indicados. Es importante que el personal de operación resida en las plantas importantes del sistema.

La experiencia pasada permite enfatizar el hecho de disponer de un sistema de comunicación radial propio. Es difícil imaginar en qué condiciones se habría realizado el operativo total de reposición de los servicios de no haberse dispuesto del sistema de comunicación radial que disponía ESVAL a la fecha.

Igualmente, debe tenerse siempre presente la importancia fundamental de disponer de generación propia de energía en los centros productores o de reelevación claves del sistema de A.P. y Alc. Deben existir alternativas frente al colapso de algún subsistema de un sistema mayor.

Un aspecto de primerísima importancia que no debe ser, por motivo alguno, menospreciado, es el sistema de información al público. La población, una vez superados los momentos dramáticos iniciales, y con el correr de los días va adoptando una actitud cada vez más intolerante respecto de la restitución de los servicios fundamentales en la vida ciudadana. El agua potable es, en este sentido, un bien altamente considerado y en consecuencia habrá una gran presión por alcanzar la normalidad en el más breve tiempo posible. Debe, por lo tanto, mantenerse al público enteramente informado de los progresos en los trabajos de reposición de la infraestructura de obras sanitarias. Debe, además, en coordinación con los servicios de salud, insistir en las medidas que deben adoptarse para impedir el aumento de la morbilidad y mortalidad.

Todo lo señalado en los párrafos anteriores debe procurar ser cumplido. Sin embargo, aún cuando todo se haya cumplido, el éxito no estará asegurado. En efecto, el intenso trabajo que la situación demandará - (Jornadas de 16 horas diarias intensivas y 8 horas de menor ritmo), la gran variabilidad de las situaciones que se irán presentando, la presión a que se ve sometido el personal, etc., determinarán que el éxito o fracaso será función directa de la motivación del personal.

Trabajadores motivados permitirá una entrega de horas de trabajo muy superior, al mismo tiempo que encontrará un alto grado de creatividad para ir resolviendo situación permanentemente variables.

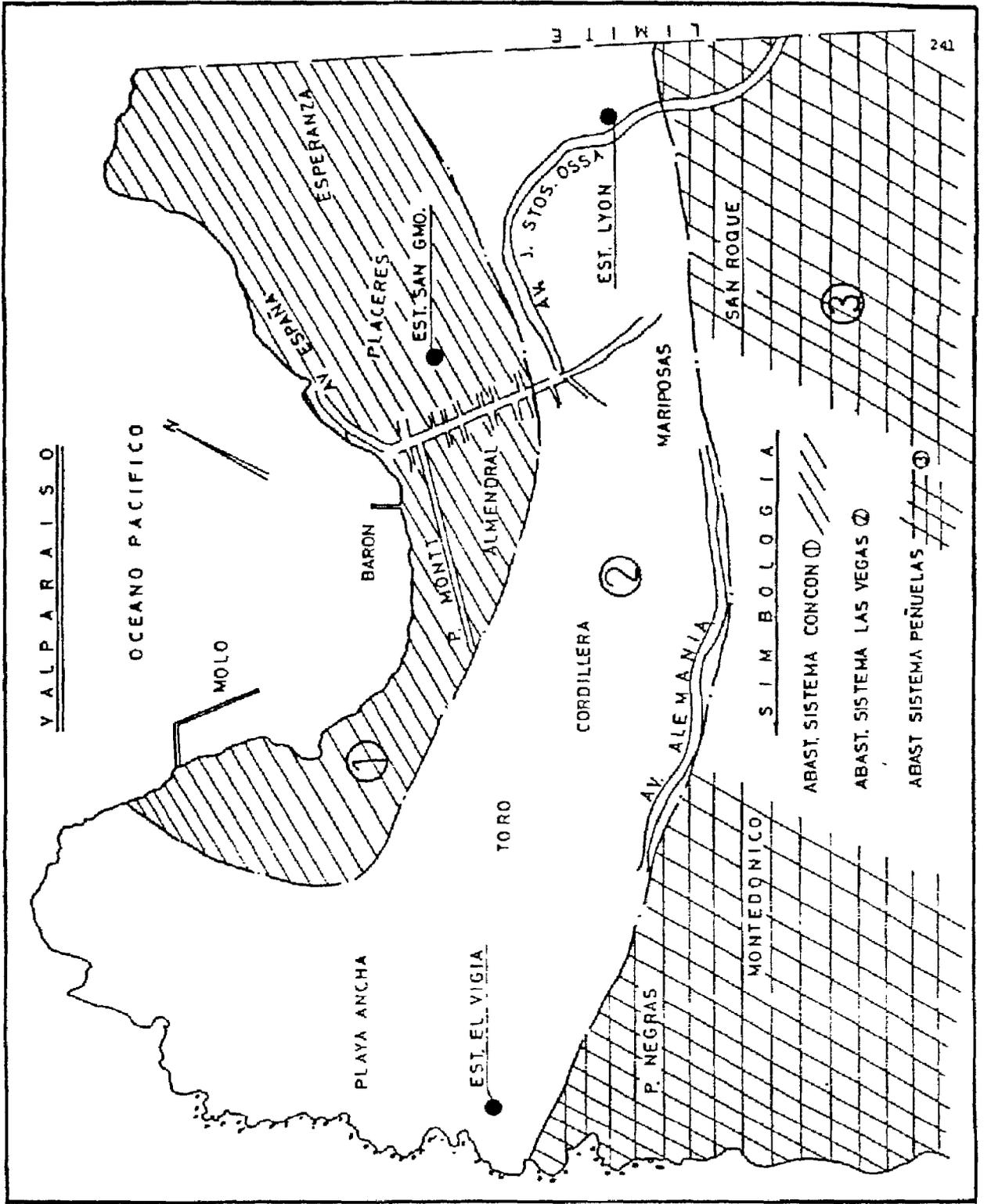
ESVAL tuvo éxito en la respuesta que dió al desafío que se le presentó. ¿Cuáles fueron las causas? La respuesta es una: el compromiso que cada grupo de trabajo dentro de la Empresa y cada persona individualmente considerado asumió.

Se han hecho muchos intentos por estructurar teorías administrativas que expliquen el fenómeno de la motivación de los grupos de trabajo. Se han analizado las causas internas que incitan a las personas a realizar una acción y se han propuesto esquemas que justifican la motivación a través de la satisfacción de necesidades que se darían en orden secuencial (fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento, de autorealización). Incluso se ha distinguido en factores motivadores tales como el éxito alcanzado, el reconocimiento obtenido, el tipo de trabajo, la responsabilidad y la satisfacción por alcanzar un progreso o crecimiento personal.

¿Qué mecanismos operaron en ESVAL? Es difícil responder a esta pregunta. Parece ser opinión unánime que el personal del subsector Obras Sanitarias tiene un alto "espíritu de servicio", tiene un alto sentido de pertenencia que lo llevo a asumir compromisos; que existe una "tradicción". El sentido de pertenencia parece verse retroalimentado por una actitud del público que en algunas situaciones llega a ser hóstil, pero que de todas formas nunca es de reconocimiento. Este reconocimiento se da al interior de las propias instituciones del Subsector Obras Sanitarias.

Es difícil conocer las motivaciones del personal, pero ESVAL vivió la experiencia y pudo constatar dentro de su personal un altísimo grado de entrega, llegando en algunos casos a acciones abiertamente heroicas.

Los planes de emergencia para un terremoto deben ser estructurados teniendo presente las condiciones de equilibrio emocional que se provocan, las situaciones globales de suspensión de los servicios dentro de la ciudad y muchas otras consideraciones, pero no debe olvidarse que el éxito dependerá de las personas, que si están motivados responderán.



VIÑA DEL MAR

