

Tatiana Aristizábal

Hay que pedalear mucho para dominar los detalles

Texto: Margaritainés Restrepo Santa María
Fotografías: Gloria Elena Monsalve

Prohibido transportar mujeres. Así era de complicada la cosa, hace once años. Usted no veía una mujer montada en un carro de las Empresas Públicas de Medellín.

Hoy, una mujer casada, que en casa también maneja las finanzas, está "montada" en la gerencia financiera de una entidad dentro de la cual ya hacen carrera un buen número de mujeres, sin que ello implique la vuelta al otro extremo... A los toques feministas estadounidenses con revistas donde sus cuatrocientos empleados desde el portero hasta el gerente tienen que ser mujeres; de agrupaciones que no dan una cita, si quien la pide es un hombre.

¿REGIMEN Matriarcal?

Joven, activa, eficiente. Suma a su responsabilidad de diez horas diarias de trabajo, la de su vida en familia, su esposo, su pequeña de 3 años y medio, y suma, también, la convicción de que va a trabajar "toda la vida". Le dicen que tiene "un régimen matriarcal, pero los que escogen el personal son ellos no yo".

Tatiana Aristizábal es administradora egresada de EAFIT. Con experiencia en mercadeo y relaciones industriales en Papeles Scott, diez meses en diferentes departamentos de un banco cerca a Chicago (Estados Unidos) y otro tiempo en Cartonajes Vigües (Vigo, España).

Pero "tenía vocación de servicio a la comunidad, me llamaba la atención el sector público, más que la empresa privada, y un golpe de suerte me ayudó."

APRENDIÓ A CUMPLIR

Buena. Más que un "golpe de suerte", es el buen aprovechamiento de una oportunidad lo que ha llevado a Tatiana Aristizábal a hacer carrera en Empresas Públicas, desde mediados del 75... Planeación -básicamente tarifas-, división de presupuestos (luego de programación financiera) y, en los últimos 4 años, la gerencia financiera. Sorteando, cada día "una dificultad grande, que lo impulsa a uno, que lo lleva a fondo para seguir adelante."

Es la respuesta con capacidad y responsabilidad de quien, desde niña "estudió sola", aprendió a responder, a cumplir y a tomar las responsabilidades "no como carga, sino con la satisfacción de poder cumplir".

Es la respuesta de quien, hoy, con su equipaje de experiencia podría responder -pero por temperamento, seguramente no lo haría- de igual forma que un jefe, por cierto no muy simpático, le respondió a ella una consulta sobre contabilidad en sus tiempos de novata: "¿Usted cree que en una hora le voy a enseñar lo que llevo aprendiendo aquí 20 años?"...

EN LA JUSTA MEDIDA

Conversa con pausa. Piensa. Responde. Sin altibajos en el tono de sus palabras y en sus gestos. Con cuidado, orden y mesura en sus conceptos. Y orden, también, en su oficina.

Profesional. Aprendió a delegar y a confiar en sus colaboradores "leales, eficientes, confío en ellos y ellos en mí", de jefes que confiaron, delegaron e influyeron en ella "por su amplia visión sobre el país y la empresa, su agilidad mental, su rectitud... Sabe su responsabilidad y ha logrado que su equipo "sienta su propia responsabilidad". No le gustan los pedestales. Y prefiere



"orientar e interferir en la justa medida", convenir qué y cómo hacer y, entonces, dejar hacer.

LO MEJOR, AL MENOR COSTO

Se ha quemado las pestañas. De noche, los fines de semana. El mundo de los mil detalles ha tejido, en años, su manejo global de las finanzas.

Sobre sus espaldas -y las de su equipo de colaboradores-, el discreto encanto de una gran responsabilidad que se ejerce calladamente, sin bombos. Planeación financiera de los servicios de agua, acueducto, alcantarillado, teléfono y luz "buscar la mayor cobertura, los mejores servicios, al menor costo; me toca parte de ese menor costo". Diseño y manejo de tarifas. Consecución de créditos "los mejores a los mejores plazos". "La simple tramitación es una de las cosas más engorrosas del mundo entero". Lucha por la eficiencia en el gasto, en la destinación de los recursos. Manejo diario de la plata. Los seguros, la división de suscriptores "que se facture bien y a tiempo, atención de reclamaciones, la ventana de la empresa al usuario". Y lo relacionado con sistematización.

Y MANEJAR LA PLATA DE OTROS

Tatiana Aristizábal. Aporte silencioso al desarrollo de una empresa de servicios públicos que ocupa un puesto de vanguardia en el país y protagoniza los más altos niveles de cubrimiento: En acueducto y alcantarillado 98%, contra 96% (Bogotá), 78% (Cali) y 50% (Barranquilla). En Energía 99%, frente a 95% (Bogotá), 89% (Cali), y 70% (Barranquilla). En teléfonos 18.5 por

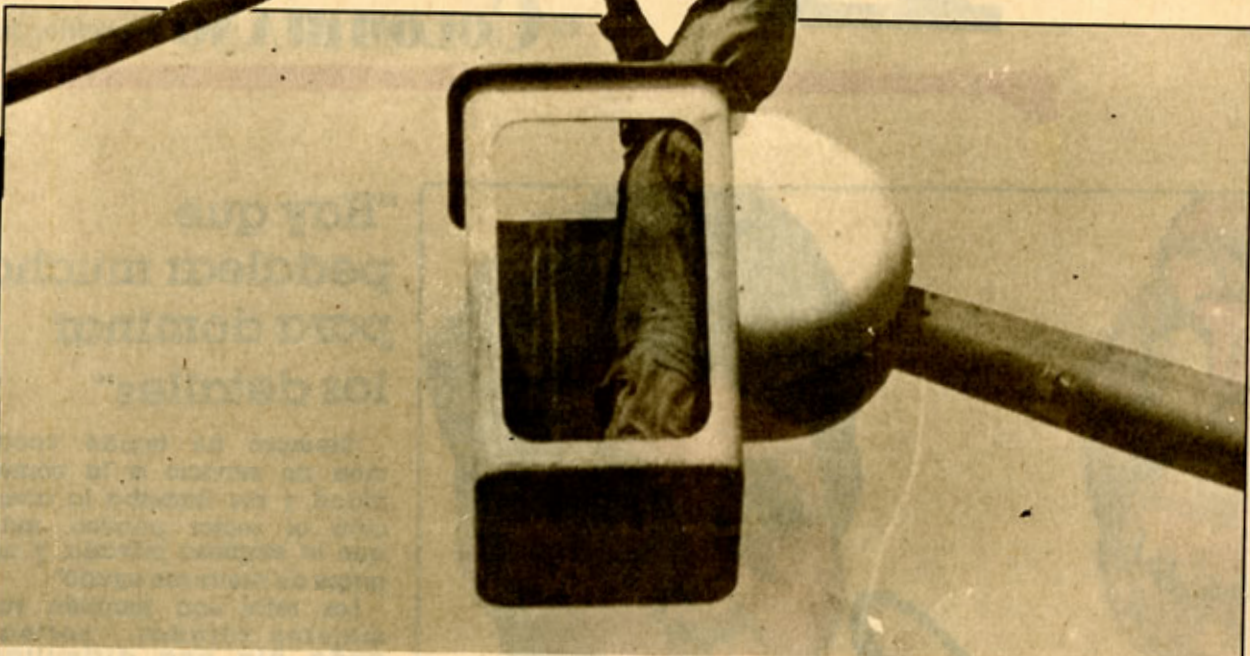


Foto del Archivo

La estratificación: sin ser panacea, la mejor herramienta

LAS TARIFAS. EL ALIMENTO

Servicios, servicios, servicios. En energía, Empresas Públicas de Medellín está próxima al 100%. En agua, en el casco urbano, 98%, y muy difícil el 100%, porque cada día nacen nuevas casas en la montaña. En teléfonos el plan de expansión -hasta 1990- incluye 166 mil nuevas líneas -incremento del 35% de las líneas actuales, 430 mil-, con prelación para los tres primeros estratos.

Una empresa de servicios públicos, "consentida de la banca multilateral, por su eficiencia". Con una gerente financiera que ve, "en el último año, de nuevo la apertura en el crédito externo de la banca comercial". Que hoy recibe oficialmente -de Eafit- un estudio de Demanda Telefónica para el Valle del Aburrá y Rionegro, con elaboración y sistematización de modelos para la proyección de la demanda -por un costo de \$46.414.000.

Una empresa que funciona porque -nos cuenta Tatiana... en algunos proyectos de generación de energía y de acueducto, hay ventajas comparativas de costos, comparado con el resto del sistema nacional. La comunidad la respalda con su "ahorro" -la tarifa- y la respeta. El personal es estable, experimentado, muy profesional. Hay eficiencia en las administraciones, disciplina del gasto y de hacer las cosas lo mejor posible.

"Servicios que se están racionalizando, consumos que han disminuido, que no han crecido al ritmo esperado. Y unas tarifas que, nos recuerda Tatiana Aristizábal, son vitales, alimentan financieramente todos los servicios. "Para que los servicios públicos se sostengan sólo hay dos caminos: que sean autosuficientes vía tarifas o que el gobierno nacional, a través del presupuesto nacional, se encargue de ellos, o una mezcla de los dos. Este país ha defendido el primer camino y le ha mezclado un poco de presupuesto en zonas donde la tarifa no podría ser costea. En el caso nuestro nada. Es una política del gobierno central. Se busca lograr una real redistribución del ingreso."

ANGUSTIA ELECTRICA

El sector eléctrico tiene un déficit estructural, a la vista y por varios años, preocupante angustiador. Bajón en la demanda -de una tasa del 8 o 9 por ciento anual esperado, estamos por el orden del 4 por ciento-. Un sobrante bastante grande de energía para los próximos 5 años.

El sector ha hecho enormes inversiones, tiene un endeudamiento igualmente grande. En el crédito interno -que exige intermediario financiero- copó la capacidad de endeudamiento (con excepciones: Empresas Públicas de Medellín y Empresa de Energía Eléctrica de Bogotá). Como un todo no genera fondos suficientes sino para pagar los gastos de administración y operación y parte del servicio de la deuda, en un período de varios años. No le queda un peso para invertir.

Medidas "cortas", para mantenerle, "respiración casi que artificial. En definitiva no se le ha resuelto su problema."

Con tarifas "más no se puede hacer. Hay que mantenerlas como están. Tiene que haber una solución en el mediano plazo y, aparentemente, admitiendo que de presupuesto es imposible, no habría más remedio que crédito, pero en condiciones excepcionales, con períodos de gracia amplios y con intereses que sean aceptables y pagables."

Para el largo plazo, el sector tiene que exami-

narse muy profundamente, para ver cómo va a ir planeando, para que responda a un desarrollo de la economía. Este déficit no se debería repetir.

Y que los intereses regionales -en ellos va mucho de política- no primen sobre el nacional.

CUIDADO CON ISA...

Difícil, difícil... "las relaciones con ISA. Es una sociedad compleja, complicada, en donde hay intereses regionales y un interés nacional, y a veces chocan. Es una relación que requiere de mucho estudio. Porque es un teatro de títeres con muchos hilos. Cuando mueves uno, no sabes cómo se desbaratan los otros. Hay que hilar despacio y atenuadamente."

A Empresas Públicas la ha defendido la estabilidad del personal. Hay gente de muchos años, que ha venido trabajando en las relaciones con ISA. Que conoce todo este tejemaneje. Sería delicado, peligrosísimo, no contar con esas experiencias. De lo más peligroso para llegar como novato, donde más se pueden meter las patas y más puede perder la empresa".

NO HABLEMOS DE NEGOCIOS

Los servicios públicos, "de ninguna manera los podríamos llamar negocio. Muchas veces lo ponen como negocio. Pero esto es un servicio público. Este tipo de empresas, para poder prestar ese servicio a una población que crece y donde no se tiene el 100 por ciento de la cobertura, son empresas básicamente de inversión. Aquí no se debería ni mirar un estado de pérdidas y ganancias, eso hay que desmitificarlo. Lo que cuenta es la magnitud de las inversiones que se tienen que realizar para llevar los servicios a la comunidad."

CRITERIO PARA TARIFAS

"La estratificación, sin ser la panacea, sin ser perfecta, hoy por hoy, creo que es la mejor herramienta que se tiene para poder diferenciar la gente y hacer algo de redistribución del ingreso."

Se puede perfeccionar y estamos investigando un poquito más en eso, y estudiando muy bien los consumos que hay de acuerdo a los estratos, en qué se gasta la gente la energía, el agua, por qué gasta tanto o tan poquito."

La estratificación está hecha por cuadro -por el estrato socioeconómico que prime en la cuadro (con un censo completo)-. No todo el Poblado es estrato 6, hay estrato cinco y creo que debe haber 4, y en las transversales y lomas hasta 3 -donde hay asentamientos viejos, familias de, relativamente escasos recursos-.

Se tienen en cuenta aspectos físicos, calidad vivienda, vías públicas que rodean el sector, servicios públicos que tiene. Puede haber imperfecciones, pero de esa estratificación Planeación Metropolitana hizo correlación con los ingresos -una muestra-. Los chequeos del nivel de ingreso son muy difíciles de hacer, porque la gente, definitivamente no confiesa los ingresos fácilmente. Pero con todas las dificultades y las fallas, la correlación entre el estrato que tenía asignado y el nivel de ingresos de esas familias le dio bastante buena."

¿Aplicar la tarifa teniendo en cuenta ingresos...? Es muy difícil. La gente te dice una parte, por factores adicionales lo deduces, pero no es perfecto. Ni siquiera por declaración de renta, porque esa sí que sería mentirosa".

"En la trayectoria he podido penetrar en detalles de la empresa que, si hubiera entrado por arriba, no lo hubiera podido hacer."

En planeación me tocó desmenuzar las tarifas. En programación financiera y en presupuesto -sin los recursos de estos computadores- me tocó carpintear, pedalear muchísimo, traspasar, trabajar fines de semana. Pasando por todo esto, es más fácil captar errores que se van pasando a los diferentes niveles. De cada puesto agradezco eso: que tengo confianza y seguridad en casi todos los números que se manejan en la empresa".

cada cien habitantes, frente a 17 (Bogotá), 9 (Cali) y 8 (Barranquilla).

La gerencia financiera. Y la seriedad y disciplina que exige el manejo adecuado de los dineros de una comunidad. Un presupuesto de 70 mil millones de pesos en el 86 -70% para inversiones, 16% en administración y operación, 13% para el servicio de la deuda-. Y, en medio de todo, las tarifas, el aporte del "bolsillo" de todos los usuarios, las que pagan el servicio de la deuda, el funcionamiento y un 35% de la inversión (el resto lo pagan los créditos a largo plazo).

Responsabilidades... Y, para el 86, inversiones de 26 mil millones de pesos en energía, 8 mil en acueducto y alcantarillado y unos 4 mil 800 millones en teléfonos. Grandes proyectos: Playas, Riogrande, Río Buey, agua para el barrio Aures, planta de potabilización para San Antonio de Prado, incorporación de Copacabana al sistema.

UN RIO DE AGUA LIMPIA

Tatiana Aristizábal. Disciplinada que quiere ahondar en la disciplina del gasto y en la eficiencia. Responsable convencida de contar con un usuario responsable -lo prueba una cartera morosa con índices de un cuatro por mil, muy inferior a la de otras empresas de servicios públicos del país-. Trabajadora que encuentra en su trabajo la forma de prestar un servicio a la comunidad, de retribuirle lo "mucho" que le ha dado."

Y porque quiere retribuir a la sociedad, un poco menos de tiempo para sus cosas. Deja en el camino el deseo de seguir alguna especialización o el conocimiento de otras culturas, los deportes. Leerá un poco menos de lo que quisiera y... tampoco será una flautista profesional.

Pero, con los pies en tierra, y disfrutando de la tierra, de la naturaleza, seguirá viendo en la familia "un patrimonio". En la gente de criterio, la mejor gente. En la discreción, la rectitud, el ser responsable y el hacer las cosas bien hechas, herramientas de peso en la vida. En la mediocridad y el incumplimiento, un disgusto. En la gente alegre, un estímulo.

"A mí, póngame un río de agua limpia, y con eso tengo para descansar." "Las puertas están abiertas para la mujer." Dice Tatiana. Y antes de que se abran las puertas del ascensor, busca un confite, el regalo para María Antonia, su hija, que hacía la una de la tarde, y de uniforme, la espera en el carro..."

Rentat un auto NUEVO en Budget siempre le cuesta menos

DESDE HOY TAMBIEN EN EL AEROPUERTO JOSE MARIA CORDOBA TEL. 266.22.32



Con BUDGET un carro GRATIS por un día.

Budget rent a car

CALLE 16 N° 41-199 TEL. 266 8181 EL POBLADO

SOCIEDAD DE SEGURIDAD S. S. LTDA.
SEGURIDAD PRIVADA
PREVENCIÓN - PROTECCIÓN - CONTROL
A PERSONAS, BIENES, VALORES
TELEFONOS: 263 1771, 263 5457 y 263 8413
Carrera 50 N° 63-59 - Apdo. Aéreo 4036 Medellín, Colombia

El **COLOMBIANO**
En New York
Distribuidor:
JOSEPH PEZZANITE
70-66A Broadway
Jackson Height

SERVICIO TOTAL RENAULT
vehículos usados
Caribe Motor DE MEDELLIN
el buen cambio