

APUNTES SOBRE HISTORIA EMPRESARIAL: RELATOS DE ALGUNAS EXPERIENCIAS*

Elber Berdugo Cotera**

El presente artículo tiene como objetivo mostrar la importancia de la Historia Empresarial y la constitución de una línea de investigación para el entendimiento de la historia del país y la comprensión de las principales características de nuestros empresarios tanto en el ámbito regional como en el nacional. Se trata igualmente, de dar cuenta de los aspectos teóricos y metodológicos utilizados en la investigación sobre el estudio de caso de Servientrega y sus gestores, lo mismo que de los principales hallazgos encontrados en ella. Por último, señalar cómo ésta clase de experiencias pueden resultar enriquecedoras para aquellas personas que ejercen una función educativa empresarial o pretenden asumir como proyecto personal y familiar de vida ser empresarios.

The main objectives of this article are to show the importance of both knowing the enterprises' history and doing research on this topic as a way of exploring the country's history and the main characteristics of the its industrialists, both in the regional and national arenas. In addition, this article presents the theoretical and methodological issues used in the case study about Servientrega and its managers, as well as the main results of the research project. Finally, the article points out the way these experiences can bring more knowledge to those people involved in business education or those whose personal and familiar project life is to be managers.

Palabras clave: empresariado, Historia Empresarial, Servientrega, gestión y cambios organizacionales.

* Este artículo presenta avances de la investigación sobre Servientrega, desarrollada desde las facultades de Administración de Empresas y Economía de la Universidad Central, con el respaldo del DIUC.

** Economista de la Universidad La Gran Colombia. Magíster en Historia de la Universidad Nacional de Colombia. Magíster en Ciencia Política de la Universidad de los Andes. Investigador- Director de la Línea de Historia Empresarial de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Central. Docente de Historia del Desarrollo Empresarial Colombiano en la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes y de Desarrollo Empresarial Colombiano en la Facultad de Administración de la Pontificia Universidad Javeriana. E-mail: elber56@hotmail.com

Los estudios de *Historia Empresarial*

*El tiempo presente y el tiempo pasado
están quizá presentes los dos en el tiempo futuro
y el tiempo futuro contenido en el tiempo pasado.*

*Si todo tiempo es eternamente presente
Todo tiempo es irredimible.*
T. S. Eliot, *Collected Poems 1909-1935*.

Independientemente de la posición que se asuma frente al empresariado, ya sea que se le tilde de héroe o de villano, es importante abordar la historia de la empresa, del empresario, de las asociaciones/grupos empresariales o de familias empresariales, como un fenómeno histórico-social que contribuye a comprender de una mejor manera la historia del país. Si se trata de dar cuenta desde una perspectiva más totalizante de los procesos históricos que ha atravesado nuestra sociedad, hay que involucrar indefectiblemente a estos agentes y actores económicos de primer orden, pues han sido y siguen siendo protagonistas del recorrido político y económico del país.

Jesús María Valdaliso y Santiago López ponen de manifiesto tres ventajas que ofrece la *Historia Empresarial* a los estudiantes de economía y administración y de dirección de empresas y a los propios empresarios y directivos: "La primera, un patrimonio genético híbrido y diverso integrado por tres disciplinas básicas – que no son las únicas–, la Historia, la Economía y la Dirección Estratégica. La segunda, una perspectiva histórica y temporal que contribuye a la formación general de los estudiantes y que, además, puede facilitar el proceso de toma de decisiones en las empresas, en el sentido de que el conocimiento del pasado permite examinar cómo se resolvieron (o no) problemas similares a los afrontados por las empresas hoy. La tercera, el reconocimiento de que la realidad es decididamente plural, diversa y dinámica (en el sentido schumpeteriano del término; en otras palabras, que el cambio en las empresas, la tecnología y los mercados es continuo), y que por tanto no puede explicarse con una teoría de validez universal; por eso mismo, tampoco existe una única solución organizativa o tecnológica que garantice la excelencia empresarial" (Valdaliso y López, 2003, p. 39).

Señalan estos autores que "la *Historia Empresarial* contribuye a la formación de estudiantes, empresarios y directivos desde los ejercicios de historia comparada, tanto transversal (esto es, comparando la realidad de una empresa, un sector o un país, con la de otros iguales en un mismo periodo) como longitudinales (analizando las diferencias y similitudes de una o varias empresas o sectores en diferentes períodos temporales, para ver cómo respondieron a los cambios en los mercados y/o en las tecnologías, por ejemplo)". (Ibíd.).

Varias empresas, han descubierto que su pasado –medido por la longevidad o la capacidad de supervivencia, expresado en un tiempo de mediana y de larga duración– se constituye en un activo organizacional muy apreciado, un objeto de valoración (*good will*) que permite su utilización con fines publicitarios, aceptándose como un indicador de memoria y excelencia en el mundo empresarial. De ahí el interés de las empresas por promocionar la elaboración y publicación de sus historias oficiales que generalmente coinciden con efemérides o aniversarios.

Sin embargo, la importancia de la *Historia Empresarial* no se agota en las anteriores enunciaciones. Este tema ha ejercido gran influencia sobre otras disciplinas en la medida en que ofrece nuevas fuentes y perspectivas de análisis a la historia económica, a la historia política, y, sobre todo, a la economía, la administración o la dirección estratégica en las disciplinas o campos profesionales del saber.

Un indicador muy diciente de la utilidad de la *Historia Empresarial* es el número de cursos que se imparten en la mayoría de las facultades de administración en el pregrado e incluso en los programas de maestría o especializaciones. Igualmente, las opciones de los estudiantes de diferentes disciplinas por el tema del empresariado en países como Estados Unidos, Inglaterra, Alemania, España y Colombia. La causa de este interés creciente en una buena parte de la expansión del mercado para la *Historia Empresarial* en los últimos veinte años obedece a "un factor exógeno, la percepción entre la opinión pública en general de que las empresas y los empresarios tienen una importancia fundamental en la sociedad y la economía de nuestros días". (Valdaliso y López, 2003, pp. 48-49).

En consecuencia, la *Historia Empresarial* es útil y pertinente en primer lugar, a todos los estudiantes que se están formando como administradores por estar más cercana a su disciplina, pero en general, su conocimiento puede servir a todos los profesionales y no profesionales que de alguna manera van a desempeñarse en un contexto organizacional privado o público, cuya estructura y funcionamiento presenta antecedentes históricos que se deben comprender.

El empresariado, trátase de empresarios, familias o grupos de empresarios, empresas, grupos económicos, asociaciones empresariales y gremios, entre otras categorías, incurre en equivocaciones por el desconocimiento de su propia historia como grupo social de enorme influencia en el acontecer nacional. De sus conocimientos y actuaciones se pueden sacar interesantes lecciones para la solución de problemas colombianos recurrentes, con los que todos los docentes, egresados de las universidades y directivos en diferentes áreas tendrán alguna relación disciplinar/profesional en el ejercicio de las actividades propias de su trabajo.

La sostenibilidad, la permanencia en el tiempo, la trascendencia de nuestras empresas, dependerá de la manera como se han preparado para el mañana; de sus procesos innovativos, de las relaciones buenas o malas que han establecido y establezcan con los consumidores/clientes/proveedores, con la comunidad, con los trabajadores, con los accionistas, de las alianzas estratégicas con otros empresarios nacionales y extranjeros, etc. Saber qué tan asertivos pueden ser los empresarios, los gerentes, los directivos y los consultores en sus diagnósticos y en sus predicciones respecto al rumbo de las empresas, estará en función de cuánto conocen de ellas y de sus propias y peculiares trayectorias y precedentes.

Importancia de una línea de investigación en *Historia Empresarial*

Para la Universidad Central y la Escuela de Administración, la creación de la Línea de Investigación en *Historia Empresarial* se constituye en un interesante escenario de estudio para hacer aportes encaminados a tener un mayor conocimiento de la historia del país y de su empresariado. La materialización de la Línea

de Investigación es una gran oportunidad de empezar a llenar los vacíos existentes y avanzar en la profundización de las características de las empresas y los empresarios en Colombia, situación que tendrá impactos positivos en la formación y proyección social de la Escuela y de sus propios egresados.

Dado que esta línea de investigación no existe en el país, abordarla desde la Universidad Central permite posicionarla ante la comunidad académica y científica nacional e internacional; de este modo, podrá contar con el respaldo de las instituciones interesadas en el conocimiento del empresariado, sobre todo por la preocupación que en los años recientes ha suscitado el tema de la creación y sostenibilidad de empresas tanto en el ámbito universitario como en el gubernamental y gremial-empresarial.

La Línea de Investigación en *Historia Empresarial* se puede constituir en un mecanismo para acercar a la Universidad y a la Escuela de Administración al mundo de la empresa y el empresario. Servirá para establecer lazos estrechos de cooperación tendientes a formular y comprender problemas, e incluso a ayudar a su resolución a partir de la conjunción de lo teórico, lo conceptual, lo histórico y lo instrumental proveniente de la academia con la práctica que brinda la propia experiencia que se adquiere en las empresas y el contacto con los empresarios.

Esta la línea de *Historia Empresarial* que desde el año 2000 se ha venido impulsando desde la antigua Facultad de Administración de Empresas (hoy Escuela) en coordinación con el Departamento de Investigaciones de la Universidad Central –DIUC–, busca estimular y comprometer a estudiantes y docentes hacia la investigación formativa y formal y contribuir a los desarrollos de este campo; articular la investigación con los planes de estudio de tal manera que se rompa la concepción unidireccional y exclusiva que le atribuye al docente el papel de transmisor y reproductor de conocimiento al estudiante, receptor y pasivo en el aula de clase.

Además, la Línea con la puesta en marcha del Taller en *Historia Empresarial* y el desarrollo de eventos sobre la temática, es un espacio de interacción disciplinar e interdisciplinar, un laboratorio vivo y del pensamiento que permitirá incentivar y consolidar la

investigación dentro y fuera de la Universidad Central, así como articular la actividad docente con la de investigación/extensión, posibilitando que estudiantes y profesores se formen de manera más integral.

Los objetivos de la Línea están en consonancia con la política de investigación que desde la Vicerrectoría Académica de la Universidad se viene impulsando, tendiente a “privilegiar aquellas acciones y disposiciones que la estimulen, la promuevan, la revitalicen y la conviertan en una práctica de todos los actores... instalar la investigación en todos los ámbitos de la vida académica y como fundamento organizativo, su disposición como una acción y un propósito que atraviesa la vida universitaria disponiéndose a la manera de un continuum, en el cual puedan situarse y correlacionarse distintos tipos de productos, todos los actores, y las más diversas intencionalidades que puedan ser perseguidas a través de un trabajo intelectual creativo, riguroso y sometidos a la valoración de pares”. (Vicerrectoría Académica, 2003, pp. 9 y 11).

La historia de Servientrega y de sus gestores: 1982-2002

En este apartado se resumen algunos aspectos importantes de la experiencia investigativa sobre un estudio de caso, durante el año de 2002 y lo corrido del 2003 adelantada en la Facultad de Administración de Empresas con el apoyo incondicional del Departamento de Investigaciones y la colaboración de la Facultad de Economía de la Universidad Central.

El trabajo que se realizó hace parte de la preocupación que desde el año de 1996 ha acompañado al autor por estudiar la historia del empresariado del altiplano cundiboyacense. La inquietud surgió al comprobar que la mayoría de los estudios publicados en *Historia Empresarial* se refieren a regiones tales como Antioquia, la Costa Atlántica, el Valle del Cauca y el Viejo Caldas.

La experiencia que se tuvo con esta investigación mostró de qué manera este tipo de trabajo sirvió para incentivar en los estudiantes y en los docentes una actitud activa hacia la investigación, pues los resultados obtenidos así lo confirman: siete estudiantes, cinco de Administración de Empresas y dos de Economía

que trabajaron durante todo el proceso como auxiliares de investigación en el proyecto, dieron cuenta con sus testimonios de la importancia que tuvo en su formación, en la medida en que les permitió aplicar muchas de las teorías y conceptos vistos a lo largo de la carrera, así como contrastar teoría (visiones y percepciones) y práctica (hechos y experiencias empresariales). Además hicieron un ejercicio reflexivo que les permitió plasmar sus ideas en el escrito que tuvieron que sustentar para optar a su título profesional.

Aspectos metodológicos y teóricos de la investigación

La metodología empleada en esta investigación ha sido variada, no se limitó a un solo método, aun cuando se enfatizó y jerarquizó en uno más que en otro –privilegiando lo cualitativo, sin menospreciar lo cuantitativo–. La misma experiencia obtenida en el desarrollo del proyecto mostró que hay que ser flexibles, y estar abiertos a los posibles cambios/combinaciones de métodos, dependiendo de las circunstancias, elecciones y restricciones mismas que se deban afrontar a lo largo del proceso investigativo mismo.

Aun cuando se tenía previsto utilizar el método cuantitativo con el fin de allegar la información necesaria para el análisis de la empresa, la dificultad de acceder a los archivos, la falta de ellos, o las pocas cifras escritas que la empresa ha acumulado, sobre todo de los diez primeros años de su vida empresarial, determinaron que se tuviera que recurrir principalmente a las fuentes orales y testimoniales, provenientes de directivos tanto del interior de la compañía como de fuera de ella. Para esto se diseñaron unos cuestionarios-entrevista que se aplicaron como guías a funcionarios de la sede Bogotá y de otras ciudades. También se desarrollaron varios conversatorios con empleados de los distintos niveles de la empresa.

Como complemento y con el fin de contrastar la información oral y testimonial, se consultaron algunas tesis de grado elaboradas por estudiantes de las Universidades Javeriana, Central, Jorge Tadeo Lozano y la Escuela de Administración de Negocios. Así mismo se tomaron varios artículos publicados en revistas especializadas en el sector y periódicos de circulación local y nacional.

La reconstrucción de la historia de los gestores de Servientrega, los hermanos Jesús y Luz Mary Guerrero se basó principalmente en la información producto de una serie de entrevistas concedidas a los investigadores del proyecto, en algunos videos y entrevistas concedidas a medios escritos en diferentes épocas y en entrevistas realizadas a personas que estuvieron o han estado muy cerca de los dueños de la empresa (funcionarios, socios, amigos y familiares).

El análisis y elaboración de la historia de los diez últimos años, se hizo en buena parte a partir de la documentación escrita que reposa en los archivos de la empresa, y de las fuentes orales ya reseñadas.

Si bien en principio se estableció alguna perspectiva teórica, como el faro orientador de la investigación, y se formularon desde ésta varias preguntas y se lanzaron algunas hipótesis, el mismo contacto con las fuentes planteó la necesidad de recurrir a nuevas preguntas y a otras teorías, perspectivas de abordaje y conceptos no contemplados con antelación en la propuesta inicial.

Como fundamentación teórica central que guió la investigación, se tomaron algunos aspectos de los puntos de vista planteados por Werner Sombart, sobre el empresario, relacionados con la ética y la mentalidad económica; los desarrollos de Joseph Schumpeter concernientes al empresario innovador, la ganancia, el papel del crédito y el liderazgo del empresario. También se empleó a Max Weber para hacer el análisis de los cambios organizacionales y la gestión de la mano de obra, incorporando sus planteamientos referidos a los tres tipos de la dominación legal: la de carácter carismático, tradicional y la burocrática. Útiles han sido los conceptos de Fernando Savater sobre las virtudes del empresario y la ética de los mínimos. Igualmente valiosos resultaron los aportes teóricos de Adela Cortina relacionados con la responsabilidad social y la ética de la empresa para el análisis estratégico y situacional del comportamiento de los hermanos Jesús y Luz Mary. Así mismo pertinentes y oportunos han sido los enfoques teóricos recientes que sobre la globalización y la flexibilización laboral se han elaborado, para el entendimiento del funcionamiento y la estructura organizacional de Servientrega.

Lecciones que brinda la historia de Servientrega

La historia de Servientrega y de sus gestores, es una lección viva de lo que significa hacer empresa en Colombia y de la forma cómo se llega a ser un empresario exitoso. La reconstrucción mostró a unos campesinos que gracias a la superación personal y a la enorme capacidad para aprovechar una oportunidad, sin gran preparación administrativa, sin capital ni conocimientos sobre el mercado en un comienzo, con tenacidad, perseverancia, disciplina y grandes sacrificios, lograron hacer de un sueño una realidad: convertirse en empresarios creando una empresa líder del subsector de la mensajería especializada en Colombia.

Los hermanos Guerrero han logrado que sus trabajadores pongan a disposición de la empresa todas sus energías físicas, laborales y espirituales. Mediante la mezcla de una dominación carismática, con una de carácter tradicional y otra de carácter racional burocrática, a través de la combinación de formas paternalistas, empleando relaciones familiares, de vecindad, compadrazgo y hasta autoritarias de liderazgo y mando, con el uso de formas modernas, basadas en normas, directrices, manuales de funciones y procedimientos y un sistema de incentivos, han conseguido que los colaboradores de Servientrega sientan que la empresa es una gran familia.

Servientrega es un producto directo del aprendizaje y riesgo de sus gestores, de los ensayos puestos en marcha y de los errores/desafíos/superaciones en que han incurrido a lo largo de su historia. El apoyo financiero y patrimonial de Concepción Guerrero, padre de Luz Mary y de Jesús, y de sus otros hermanos fue fundamental en la primera etapa de la empresa, al igual que la colaboración en la apertura y expansión de sedes a lo largo y ancho del país y en su gestión, conducción y posicionamiento al frente de las regionales en el mercado regional.

Se suma a esto como elemento fundamental el aporte continuo de los trabajadores, la entrega de estos, y sus sacrificios, ya que, pesar de la precariedad de sus salarios, de las condiciones difíciles para realizar sus funciones, de las extenuantes jornadas laborales, lo han entregado todo, contribuyendo de manera fundamental a la conformación y consolidación de lo

que actualmente se conoce como el *Grupo Sinergia* (de Servientrega hacia dentro y hacia fuera).

Desde el punto de vista de la gestión, el éxito de los hermanos Guerrero podría atribuirse principalmente a la conjugación de las siguientes estrategias:

1) Aprovechamiento al principio de los años ochenta de la infraestructura (externalidades) preexistente que tenían sus socios ubicados en el sector del transporte: vehículos, oficinas, teléfonos, empleados, cobertura nacional, clientes, *good will* y capital, factor determinante de conversión en oportunidad de negocio.

2) Explotación de la gran demanda —por un servicio— prácticamente insatisfecha y en crecimiento continuo. Al comienzo de la década de los ochenta había muy pocas empresas, eran ilegales y prestaban el servicio de manera ineficiente

3) La forma como la empresa financió su expansión durante el segundo quinquenio de existencia, por medio del sistema de *leasing*.

4) La diversificación adecuada y oportuna de su portafolio de servicios y con ello, los procesos de integración vertical y horizontal en la cadena competitiva y complementaria de valor.

5) La aplicación del sistema de *franquicia* puesto en marcha para su ampliación en el ámbito nacional, sin demasiada inversión, y que comprende dos modalidades: los Centros de Recepción Satélite de Servientrega y los Centros de Operación Satélite Servientrega, COSS creados en 1991 y 1993, contratados con terceros, mediante el cual éstos prestan el servicio de recibo de documentos y paquetes, asumiendo los gastos del local y del personal que atiende el punto de atención, a cambio de un porcentaje sobre las ventas otorgado por Servientrega.

6) La implementación de otros procesos de flexibilización llevados a cabo por Servientrega durante la década de los noventa a raíz de las reformas realizadas en el país conducentes a la modernización y apertura de la economía tales como la liberación del comercio exterior y la transformación del régimen laboral. Estos procesos fueron aprovechados

por la empresa con el fin de reducir los costos y ser más competitiva. Con el traslado masivo de sus trabajadores a la Ley 50 de 1990 y Ley 100 de 1993 se deshizo de alguna carga prestacional y de otras responsabilidades económicas y sociales para con sus trabajadores, haciéndola recaer en otras empresas. Por ejemplo, la nueva legislación le permitió implantar diversos turnos de trabajo, contratar por *outsourcing* (subcontratación) los servicios de cafetería, aseo, vigilancia y auditoría; enganchar a personal mediante empresas temporales con los beneficios directos que esto representa para la empresa matriz.

7) La adaptación y aplicación ventajosa de teorías, modas y técnicas administrativas como las tayloristas, weberianas, relaciones humanas; la calidad total, planeación estratégica, el *benchmarking*, reingeniería y justo a tiempo, entre otras, a una empresa de servicios y a una realidad concreta, la colombiana, dando lugar a un modelo propio que sus gestores ha denominado ESTANDAR GERENCIAL MODELO "S".

Conclusiones

El estudio del empresariado es de suma importancia para comprender la historia de nuestro país, dada la importancia que han tenido y siguen teniendo los empresarios, las empresas, los gremios y grupos económicos en el ámbito socio-económico, político y cultural. Para los estudiantes universitarios, profesionales, funcionarios públicos y privados (asesores, consultores, gerentes, y directivos en general), lo mismo que empresarios, el conocimiento de la *Historia Empresarial*, les es útil para adquirir una formación más integral, para comprender y resolver problemas actuales, para tomar decisiones más acertadas.

La creación de una Línea de Investigación en *Historia Empresarial*, se constituye en un medio para formar e incentivar la investigación en la Universidad y para contribuir al avance y consolidación de esta disciplina en el país.

La investigación sobre la Historia de Servientrega, es una contribución al conocimiento de nuestros empresarios y empresas, de sus maneras de ser y actuar.

Este estudio de caso, permite dilucidar una manera del quehacer empresarial. En alguna medida aun cuando no de forma mecánica, sirve de ejemplo a aquellas personas que aspiran a ser empresarios, les muestra un camino, les arroja lecciones de cómo llegar a ser exitosos.

Bibliografía

BERDUGO COTERA, Elber, "Servientrega S.A.: Historia, gestión y cambios organizacionales, 1982-2002", Informe final de investigación, Universidad Central, Escuelas de Administración y Economía - DIUC, Bogotá, 2003.

VALDALISO, Jesús María, LÓPEZ, Santiago, "¿Sirve para algo la Historia Empresarial?", en: ERRO, Carmen (directora) *Historia Empresarial, pasado, presente y retos de futuro*, Barcelona, Ariel Empresa, 2003.

VICERRECTORÍA ACADÉMICA, *Política de investigación -Propuesta-*, Universidad Central, Bogotá, mayo 5 de 2003, pp.9 y 11.

Siglo del Hombre Editores



Vicente Durán Casas, Juan Carlos Scannone, Eduardo Silva; Compiladores

Problemas de filosofía de la religión desde América Latina
De la experiencia a la reflexión



Guillermo Pérez La Rotta

Génesis y sentido de la ilusión filmica



Bernard Bourgeois

Filosofía y derechos del hombre



Pierre Macherey

¿En qué piensa la literatura?



Pablo Raúl Bonorino

Integridad, derecho y justicia
Una crítica a la teoría jurídica de Ronald Dworkin

www.siglodelhombre.com

Cra. 32 No. 25 - 46 Bogotá-Colombia
Tels.: (571) 337 7700 Fax: (571) 337 7665
info@siglodelhombre.com