

Un año después del fallecimiento de un gran empresario familiar, prof. Joseph Astrachan resume algunas de las principales enseñanzas que dejó el legado de S. Truett...



Un año después del fallecimiento de un gran empresario familiar, prof. Joseph Astrachan resume algunas de las principales enseñanzas que dejó el legado de S. Truett Cathy, el fundador de Chick-fil-A, la segunda cadena de restaurantes basada en pollo de comida rápida en los Estados Unidos.

Ha pasado un año desde el fallecimiento de un gran padre, emprendedor y ser humano: S. Truett Cathy. He querido conmemorar esta fecha publicando el siguiente artículo, publicado hace un año.

Mientras la grandeza de un hombre requiere de tiempo adecuado para ser contemplada, Truett y su familia ofrecen lecciones infinitas para la continuidad de la empresa familiar.

Clave 1: Valores fuerte, claros y decididos. Una simple frase de Truett Cathy define sus valores: “Casi todos los instantes de cada día tenemos la oportunidad para dar algo al otro – nuestro tiempo, nuestro amor, nuestros recursos. Yo siempre he encontrado más placer en el hecho de dar cuando no esperaba nada a cambio.”

Este mensaje es tan poderoso que sus hijos, nietos y bis nietos, igual que los asociados de Chick-fil-A, lo han integrado completamente en su convicción de ir siempre un poco más allá para atender al otro y que el servicio en sí es su mejor recompensa.

Clave 2: Es algo más que el dinero. Mientras algunos debaten acerca de su propósito empresarial el de Chick-fil-A no deja lugar a dudas: “Glorificar al Dios siendo fieles servidores de lo que nos fue encomendado y tener una influencia positiva en todas las personas que entran en contacto con Chick-fil-A”. El lema del propósito, sin lugar a duda, deja claro que hacer dinero no es lo más importante. Crear una comunidad que celebra y sufre junto construye fuerza y motivación. Concentrarse en hacer las cosas bien, mientras uno tiene la tolerancia por los errores añade motivación, siempre y cuando de los mismos se aprende.

Clave 3: No tomes riesgos financieros. A diferencia de muchas familias que asumen riesgos estratégicos, en Chick-fil-A tienen claro el compromiso de operar bajo menos riesgo posible. Evitar apostar a su vez permite una mejor gestión porque es más difícil obtener buenos resultados cuando no uses el endeudamiento.

La Empresa Familiar

Las cinco claves de la familia empresaria Cathy

Clave 4: **Vive la marca.** Truett fue frecuentemente escuchado repetir el Proverbio 22:1: “De más estima es el buen nombre que las muchas riquezas.” Ha invertido mucha energía en ayudar a que los que le rodean entiendan que desarrollar, construir y proteger el nombre y la marca, significa vivirlo día a día. Significa invertir en el servicio, calidad, y ayudar a que todos crean la marca que en cambio crea lealtad entre los clientes y proveedores. Todo ello es necesario para que el precio no sea la principal preocupación, y cuando las relaciones, no el precio, son la principal preocupación, comunidades son mucho más resilientes y a las sociedades les va mejor.

Clave 5: **Cuida, proteja y desarrolla tu familia.** Mientras esto comienza con los propios hijos, se extiende a toda la comunidad de Chick-fil-A. Grandes cantidades de tiempo, dinero y energía son gastados en desarrollar las personas. Adicionalmente, la familia Cathy tiene desarrollado un modelo de mejora continua: Si encuentres una forma mejor, hazlo; si puedes hacer algo mejor o ofrecer mejor servicio, hazlo; y si cometes errores; aprenda de ellos. Nunca uses los errores de los demás para reprenderlo o ascenderte a ti mismo.

Estos fundamentos, creados por un hombre modesto han consolidado una familia ejemplar que tiene capacidad para resolver las disputas internas, y aún más importante, el deseo para construir una gran organización dedicada a servir a los demás. Una empresa como tal, solamente puede existir en manos de propietarios guiados por la misión y no el dinero. Estoy convencido de que esta familia continuará exitosamente durante las generaciones futuras porque Truett también nos ha enseñado el valor que tiene velar por los logros de nuestros hijos prestándoles ayuda para que aprendan de sus propios errores.

Existen otras numerosas lecciones que ser sacadas de la historia de la familia Cathy y recomiendo a todos los interesados en la empresa familiar leer sus libros y visitar su blog. Esta familia es un gran antídoto contra el egoísmo desenfrenado y actitudes indulgentes que afligen nuestra nación.



Dr. Joseph Astrachan, es profesor y director de departamento de Empresa Familiar - Wells Fargo en Kennesaw State University. Durante su carrera ha sido activo en el desarrollo del campo de empresa familiar siendo el fundador de varios programas reconocidos, incluida la International Family Enterprise Research Academy. Ha obtenido el doctorado por la Universidad de Yale y su familia extensa ha sido propietaria de numerosos negocios, desde el transporte hasta el sector farmacéutico.

La Empresa Familiar

Las cinco claves de la familia empresaria Cathy