

Apoyos y obstáculos para el desarrollo de microempresas: percepción de sus dueños

Giselle Cordero-Arroyo,^{1, A} Eileen V. Segarra-Alméstica,^{2, B} Carmen Correa-Matos,^{2, C} Norma Rodríguez-Roldán^{2, D}

Recibido: 10 febrero 2019 | Revisado: 16 abril 2019 | Aceptado: 22 abril 2019

¹ Universidad Ana G. Méndez, Recinto de Carolina, Carolina, Puerto Rico

² Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, San Juan, Puerto Rico

^A corderog1@suagm.edu | <http://orcid.org/0000-0002-3419-4515>

^B eileen.segarra@upr.edu | <http://orcid.org/0000-0003-4066-8825>

^C carmen.correa2@upr.edu | <http://orcid.org/0000-0002-9119-0502>

^D norma.rodriguez6@upr.edu | <http://orcid.org/0000-0001-7295-2420>

RESUMEN

Se ha señalado la importancia de promover el emprendimiento como medio para reducir la pobreza y aumentar los activos y los empleos en la economía. Para auscultar la viabilidad de este tipo de políticas y el rol del gobierno en alentar o entorpecer su aplicación, se realizaron grupos focales y entrevistas profundas a 18 participantes dueños de microempresas. Se obtuvo información acerca de elementos facilitadores y posibles obstáculos que afectan el desarrollo, la permanencia o el cierre de sus respectivos negocios. Entre los factores enfatizados por los participantes, se encuentran los apoyos informales como facilitadores y la regulación como obstáculo. Los hallazgos de las entrevistas se triangulan con la literatura y estudios empíricos previos y se presentan recomendaciones de política pública.

Palabras clave: apoyos y obstáculos, microempresas, Puerto Rico, gobierno y emprendimiento, política pública

Supports and obstacles for the development of microenterprises: perception of their owners

■ ABSTRACT

The relevance of promoting entrepreneurship as a mean to reduce poverty and increasing assets and jobs in the economy has been pointed out. To assess the viability of this type of policy and the role that the government can play in encouraging or hindering its application, focus groups and in-depth interviews were carried out with the owners of 18 microenterprises. Information was gathered about supporting elements and possible obstacles that had an effect on the development, permanence, or closure of their respective businesses. Among the factors emphasized by participants are informal supports as facilitators and regulation as an obstacle. Interviews findings are triangulated with previous empirical studies, while public policy recommendations are proposed.

Keywords: supports and obstacles, microenterprises, Puerto Rico, government and entrepreneurship, public policy

Introducción

Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) se visualizan como el motor del desarrollo económico impactando positivamente la generación de empleo, la competitividad y la distribución de riquezas para propiciar un desarrollo más sustentable (Goldstein & Kulfas, 2011). A raíz de programas exitosos de microcrédito, el desarrollo de microempresas (ME) en países de bajos ingresos fue exaltado como una herramienta para la reducción de la pobreza (Schreirner & Woller, 2003). En América Latina, las ME representan entre el 80% y 98% de los establecimientos. Su aportación al empleo varía enormemente desde el 12% en el caso de Argentina y 7% en Perú; no obstante, su contribución en el renglón de exportaciones es extremadamente pequeño (SELA, 2015). En Puerto Rico, de acuerdo con los datos del 2016 del County Business Patterns, 74.3% de los establecimientos tienen 9 empleados o menos y estos aportan el 14.6% del empleo informado (US Census Bureau, 2018). Este número no incluye a los trabajadores autoempleados, los cuales conforman el 18% del empleo total en Puerto Rico (Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, 2019).

La promoción de las ME ha cobrado protagonismo a escala global. Los países latinoamericanos han expandido sus políticas de promoción a las mipymes; sin embargo, los resultados han sido limitados. Goldstein y Kulfas (2011) atribuyen la falta de resultados significativos a la falta de objetivos claros y de un marco teórico consistente, lo que se refleja en una pobre implementación y coordinación deficiente entre agencias, falla que también ha sido evidenciada en Puerto Rico (Rodríguez-Roldán, Segarra-Alméstica, & Carrasquillo-Casado, 2013). Goldstein y Kulfas (2011) argumentan la necesidad de un marco institucional y legal que permita que la política pública sea previsible y estable. El informe de SELA (2015), por su parte, recalca la necesidad de instituciones fuertes, pero a la vez flexibles.

La experiencia en Estados Unidos también ha sido limitada, especialmente en lo que respecta a la promoción de las ME como herramienta para reducir los niveles de pobreza. Schreirner y Woller (2003) mencionan varios factores que hacen que el desarrollo de ME sea más difícil en EE. UU. que en países más pobres. Entre estos se encuentran el bajo gasto del consumidor promedio en mipymes; la integración a los mercados globales que pone a las ME a competir con las grandes empresas y las multinacionales, limitando su desarrollo; las estructuras de los programas de bienestar, que limita el efecto de empuje a la creación de ME por necesidad y también penalizan el trabajo y el ahorro; y mayores costos relacionados a impuestos y reglamentación. Estos factores también aplican a Puerto Rico, agravados por una situación económica caótica que, por un lado, empuja a un mayor número de personas a la creación de ME como opción al desempleo, pero por el otro, dificulta la rentabilidad de estas.

Al reconocer la relevancia que pueden tener las ME en el contexto de bajos niveles de empleo, alta pobreza y estancamiento del desarrollo económico en Puerto Rico, este estudio evalúa los factores que promueven o limitan el sostenimiento de las empresas. Se pone particular atención al rol de las instituciones gubernamentales como facilitadores del desarrollo de las ME. Los resul-

tados que se presentan aquí corresponden a la segunda etapa de un estudio de método mixto. En la primera etapa, se administró un cuestionario a 190 personas dueñas de ME (Segarra-Alméstica, Correa-Matos, Rodríguez-Roldán y Carrasquillo-Casado, 2018). De estas, se contactaron 18 encuestados para participar en grupos focales o entrevistas a fondo. El análisis realizado en este artículo se basa en la información recopilada en los mismos. Del análisis se desprende que, entre los entrevistados, hubo poca participación y conocimiento de programas gubernamentales de fomento al emprendimiento de negocios. El apoyo de instituciones gubernamentales fue limitado y mayormente dirigido a orientaciones sobre los procesos reglamentarios. Aunque la mayoría de los participantes recibieron financiamiento de instituciones formales, el monto de los préstamos fue relativamente pequeño. Mucho del apoyo recibido por los participantes provino de redes informales, incluyendo familiares, amigos y excompañeros de trabajo. Entre las limitaciones más importantes, se mencionaron los costos de utilidades, los costos de procesos regulatorios, la competencia con grandes empresas y la corrupción gubernamental. En general, se percibe al gobierno como un actor fiscalizador con carácter punitivo, en lugar de un facilitador.

A continuación, se discute el método de investigación seguido de la descripción de los participantes y su motivación para establecer la ME. Le sigue la discusión sobre apoyos y obstáculos. La última sección presenta las conclusiones y recomendaciones de política pública.

Método

En este estudio cualitativo, se realizaron entrevistas a profundidad y grupos focales para explorar, desde la percepción de dueños de ME en Puerto Rico, la viabilidad de políticas dirigidas a promocionar el emprendimiento y el rol del gobierno en la contribución u obstaculización del desarrollo de ME en el País. El mismo se realizó con 18 participantes (9 mujeres y 9 hombres), todos dueños de ME en Puerto Rico. Los criterios

para la selección de los participantes fueron: (1) ser propietarios de ME; (2) tener 21 años o más; (3) haber participado en la encuesta realizada por las autoras a personas dueñas de ME registradas en la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico entre el 2005 y el 2011; y (4) haber sido clasificados como pobres, desde una perspectiva multidimensional, al momento del establecimiento de la ME, según sus respuestas al cuestionario de la encuesta previa.

Se diseñó una guía de preguntas semiestructurada para cada entrevista y grupo focal que recogiera los datos de los participantes con la oportunidad de realizar preguntas adicionales para obtener más información (Hernández Sampieri, Fernández-Collazo, & Baptista Lucio, 2010). Inicialmente se realizaron tres grupos focales. Los grupos focales se clasificaron en empresas abiertas ($n = 3$), empresas cerradas ($n = 4$) y mujeres dueñas de ME ($n = 2$). Los tres grupos focales tuvieron una duración aproximada de dos a tres horas. Por motivos de logística, las nueve entrevistas restantes se hicieron por separado. Estas se llevaron a cabo en sesiones de una a dos horas aproximadamente. A todos los empresarios se les ofreció un incentivo de \$50 por su participación en la entrevista o el grupo focal.

Análisis e interpretación

Las entrevistas y los grupos focales fueron grabados y transcritos. Se utilizó la técnica de análisis de contenido (Neuendorf, 2017), para describir de manera objetiva y sistemática las respuestas de los participantes. Las respuestas se analizaron a la luz de categorías preestablecidas y categorías emergentes (Tabla 1). Para este artículo, se estará presentando el análisis de las siguientes categorías: descripción del negocio, motivación, apoyo y facilitadores, obstáculos y dificultades, regulaciones, y recomendaciones.

Tabla 1

Resumen de categorías de análisis

Categorías	Descripción
Preestablecidas	
Descripción del negocio	Descripciones del negocio: actividad del negocio, tiempo de operación, apertura y cierre del negocio, ubicación del negocio, entre otras.
Apoyo y facilitadores	Aspectos que contribuyeron a establecer, mantener o desarrollar el negocio.
Obstáculos y dificultades	Obstáculos, dificultades y limitaciones, ya sea al inicio del negocio, durante el desarrollo o mantenimiento o durante el cierre de operaciones.
Impacto en condición o nivel de vida	Impacto (positivo y negativo) que el establecimiento o el cierre del negocio ha tenido en su vida.
Recomendaciones	Recomendaciones para: gobierno, programas de ayuda empresarial, organizaciones no gubernamentales, asociaciones profesionales y nuevos comerciantes.
Emergentes	
Perspectiva	Filosofía de vida o perspectiva del mundo expresada de forma general sin aplicarla directamente a situaciones de negocios.
Motivación	Razones para establecer un negocio.
Visión empresarial	Perspectiva de vida aplicada al negocio.
Regulaciones (permisos)	Experiencia o apreciación de las regulaciones existentes (cómo se implementan, si le afectaron y cómo le afectaron).
Relaciones familiares	Asuntos concernientes a la familia.

Fuente: Elaboración propia (2018)

Resultados y discusión

Análisis descriptivo de los casos entrevistados

De las 18 personas entrevistadas, 7 tenían negocios en el sector de servicios (expendio de comida, salones de belleza y facturación de planes médicos). También se entrevistó a un dueño de un negocio dedicado a la venta de productos e insumos agrícolas. Entre los restantes diez entrevistados, una se dedicaba a venta a

consignación y al detal y el resto, a negocios de venta al detal que incluyen piezas de auto, ropa y calzado, mueblería, floristería y venta de gas fluido. Uno de los empresarios indicó tener otros negocios secundarios, adicional al expendio de comida.

Doce de los negocios aún continúan abiertos; uno de ellos parcialmente, debido a que su dueño está semiretirado y los restantes están cerrados. Entre los negocios abiertos, la mayoría lleva más de 20 años de operación y solo tres llevan entre 10 y 20 años.¹ Entre los negocios cerrados, dos cesaron operaciones antes de completar los primeros tres años. En todos los casos, el factor económico se menciona entre las razones de cierre. Dos participantes indicaron que estos problemas se agravaron debido al robo de dinero por parte del administrador del negocio. Otros dos informaron que los problemas económicos surgieron al cambiar de local. Otras causas mencionadas fueron: falta de conocimiento, falta de tiempo, falta de permisos, demanda legal en su contra y complicaciones familiares.

En vista de los patrones observados en las transcripciones de los 18 casos, estos se dividieron en tres grupos: negocios que han sido exitosos y continúan siéndolo, negocios que fueron exitosos en un momento pero están actualmente en condición precaria y negocios que nunca fueron exitosos. La asignación de casos a los tres grupos se realizó por consenso entre el grupo de investigadoras luego de revisar las transcripciones y discutir los casos. Como resultado, nueve negocios fueron catalogados como exitosos; cuatro de ellos son propiedad de mujeres y cinco, propiedad de hombres. Todos continúan abiertos, con excepción de uno que fue vendido a un familiar por dificultades administrativas y otro que opera parcialmente. Siete negocios, de los cuales cinco pertenecen a mujeres, fueron exitosos en algún momento, pero hoy día no lo son. De estos, tres han cerrado operaciones. Los dos negocios restantes nunca fueron exitosos, ambos están cerrados y eran propiedad de empresarios hombres.

¹ La información sobre uno de estos casos resultó confusa, por lo cual no se tiene certeza del periodo de operación.

Análisis por nivel de éxito

La Figura 1 muestra la distribución de los negocios de empresarios entrevistados en Puerto Rico. Los círculos rojos representan los negocios exitosos, los triángulos amarillos los negocios que en su momento fueron exitosos y los círculos negros los que nunca fueron exitosos. Uno de los negocios del grupo 2 es ambulante, por lo cual se ubica el triángulo en el título Puerto Rico. Se observa que los negocios exitosos se concentran en la parte central de la Isla. Esto no es lo esperado ya que es el área del País que se asocia con mayor pobreza. En promedio, los municipios en donde se ubican los negocios que continúan siendo exitosos tienen niveles de pobreza mayores que los municipios del grupo 2. De los cuatro casos en el área oeste, dos nunca fueron exitosos y los otros dos dejaron de serlo.



Figura 1. Distribución espacial de negocios de empresarios entrevistados. Fuente: Elaboración propia.

Con relación al financiamiento inicial del negocio, 13 de las 18 personas entrevistadas mencionaron haber recibido fondos de alguna institución financiera, aunque en la mayoría de los casos eran cantidades menores a \$5,000. Además, dos personas indicaron haber recibido financiamiento formal para expandir su negocio o contar con una línea de crédito. Entre los negocios que han sido exitosos, siete recibieron préstamos de instituciones

financieras y uno contó solo con la ayuda de su familia.² Entre los siete negocios que fueron exitosos, pero ya no lo son, tres recibieron financiamiento de instituciones formales, dos recibieron préstamos informales, uno contó con la ayuda de un familiar y el otro, con la ayuda de Rehabilitación Vocacional. Resulta interesante que los dos casos que nunca fueron exitosos obtuvieron financiamiento formal. Uno de ellos lo hizo a través de hipotecas, mientras el otro recibió un préstamo de la Administración de Pequeños Negocios (SBA, por sus siglas en inglés); no obstante, este último indicó que el préstamo de la SBA solo cubría aproximadamente el 2% del estimado de capital inicial necesario. También se encontraron diferencias por género. Se identificó que siete de los nueve hombres recibieron apoyo financiero de instituciones formales, mientras que solo cinco de las nueve mujeres lo recibieron. Sinha (2003) y Halabisky (2017), en un informe preparado para la OECD, también encuentran mayor dificultad de acceso a financiamiento para mujeres en India y la Unión Europea (UE), respectivamente. El informe de la OECD (citando a Shaw et al., 2009) apunta a que las mujeres empresarias en la UE típicamente comienzan sus negocios con menos dinero y más dependencia del financiamiento propio.

Los cambios de ubicación parecen ser bastante comunes: siete participantes indicaron que el negocio había cambiado de ubicación y dos de ellos incluso de municipio. Algunos de estos participantes indicaron que el cambio de local propició la pérdida de clientela. Por otro lado, dos negocios que siguen siendo exitosos se mudaron a mejores locales. Lo anterior sugiere que la ubicación del negocio parece ser un factor importante relacionado al éxito de este.

Motivación para iniciar un negocio

Para analizar esta dimensión, se evaluaron las siguientes categorías: oportunidad, necesidad y pasión. Las primeras dos han sido identificadas en la literatura como motivaciones básicas en la actividad emprendedora (Coduras Martínez, 2006), mientras que

² Hay un caso que no indicó información sobre su financiamiento.

la pasión como motivación, fue incluida como actividad adicional que impulsa el emprendimiento. También se incluyó la categoría “otras motivaciones”. La mayoría de los empresarios entrevistados expresaron haber tenido más de una motivación para establecer su negocio, por lo cual se discuten los resultados utilizando como referente las categorías; por esta razón, la cantidad de respuestas no es necesariamente consistente con la cantidad de participantes.

La mitad de los participantes dijeron que una de las razones para establecer su negocio fue la oportunidad; la sucesión del negocio por parte de algún familiar o conocido fue una de las motivaciones más consistente entre los entrevistados. Un participante expresó: “mi cuñado abre otro negocio que es el que tengo; y cuando él abre ese así, se enzórró y me dijo ¿quieres seguir con él?”. Otro participante indicó: “Papi lo estableció en el 1988 . . . Después, puso el negocio y decidió retirarse en el 2005, 2006 . . . Ahí me eché la responsabilidad”.

Otras oportunidades expresadas por los participantes estaban relacionadas a demandas de servicios particulares como, por ejemplo, la necesidad de personal adiestrado en facturación de planes médicos para asistir a los especialistas en salud, así como la necesidad de servicios y productos de agricultura en la Isla. Un participante mencionó que la posibilidad de apertura de una escuela cercana a su residencia resultó en una oportunidad atractiva para comenzar un negocio.

En cuanto a la necesidad como motivación, tres mujeres, una de ellas madre soltera, expresaron recurrir al autoempleo para sustentar a su familia. Una expresó: “superarme, tratar de echar a mis hijas hacia adelante, porque yo las he criado sola y . . . ayudar a mi familia, no depender de nadie”. Ningún hombre enunció que estableció su negocio por necesidad. Aunque en las respuestas no hubo muchas alusiones a la necesidad como motivación, Aponte, Álvarez y Lobato (2017) señalan que 25.9% de los nuevos emprendimientos en Puerto Rico son motivados por necesidad, lo que se considera alto al compararse con otros países.³ Estudios del

³ Este porcentaje corresponde al promedio para los años del 2013 al 2017.

Global Entrepreneurship Monitor (GEM) también proyectan que en otros países del mundo haya un aumento de emprendedores motivados por necesidad, lo cual pudiera relacionarse al aumento masivo de inmigrantes (Coduras Martínez, 2006).

Seis participantes mencionaron que su decisión de establecer el negocio estaba motivada por una pasión particular, en varias ocasiones relacionada a experiencias en trabajos previos que luego llegaron a aspiraciones por convertirse en jefes de negocio. Esto es consistente con hallazgos de otros estudios que han demostrado que ser sus propios jefes para obtener independencia o libertad personal, ha sido una de las motivaciones principales al momento de establecer un negocio (Cachon et al., 2012; Zimmerman & Chu, 2013).

Otros participantes mencionaron que siempre tuvieron una pasión por los negocios, aun cuando en su familia no había historial de empresarios. Una participante expresó: “A mí me encantan los negocios. . . . La única negociante soy yo”. Otro expresó: “Yo sí tenía una motivación bien grande, yo tenía deseo, y cuando hay una persona que tiene un deseo, nada se le mete al medio. . . . realmente, el negocio era mi meta”. De las expresiones de estos participantes, se observa una pasión por los negocios dotada de una visión empresarial.

Otra motivación mencionada fue el entusiasmo y consejo por parte de personas para que pusieran en práctica sus habilidades y conocimiento en ventas: “mis compañeros de trabajo fueron los que me entusiasmaron para que montara un salón...”. Un participante mencionó que estudiar mercadeo y gerencia fue una decisión crucial para tener progreso en la vida. Por otro lado, dos de los participantes comentaron que operan u operaron negocios por razones incidentales como la muerte de un familiar o situaciones personales.

De los hallazgos, se observa que los participantes que establecieron su negocio por oportunidad fueron exitosos o tuvieron éxito inicialmente, pero ahora sobreviven o cesaron operaciones. Por otro lado, todos los que expresaron pasión como motivación están dentro del grupo cuyos negocios fueron exitosos, pero ya no

lo son. Esto sugiere que pudiera haber una relación entre pasión por los negocios y el éxito de estos, que debería analizarse con mayor profundidad. Cabe mencionar que, consistente con otros estudios, no se identificaron diferencias en motivación por género (Coduras Martínez, 2006; Sinha, 2003).

Apoyos y facilitadores

Apoyos formales. Para esta categoría se analizaron las respuestas de los entrevistados en cuanto a las ayudas formales que permitieron y facilitaron la creación y el desarrollo de sus negocios. Las subcategorías identificadas son las siguientes: ayudas de entidades públicas, como el gobierno estatal, municipal, organización no gubernamental (ONG) y entidades privadas, que incluye bancos, financieras y cooperativas, y programas federales en Puerto Rico de la SBA. También se incluyen las asociaciones de comerciantes y profesionales y la contratación de profesionales. Los tipos de apoyo recibidos incluyeron financiamiento, capacitación, consejería y mentoría (a escala individual de parte de dichas instituciones), así como apoyo para obtener el local e incentivos económicos para la compra de equipo, entre otros.

De las respuestas, se desprende que el apoyo principal fue de tipo financiero; este fue recibido por 13 de los 18 empresarios. Los préstamos personales y comerciales fueron obtenidos a través de entidades privadas (e.g., bancos, financieras, cooperativas, programa federal de pequeños negocios). Además, algunos recibieron incentivos económicos de agencias gubernamentales.

En cuanto al apoyo de agencias o programas, cuatro empresarios recibieron algún tipo de apoyo del gobierno estatal, tres del gobierno municipal y tres de alguna asociación de comerciantes o profesional. Ninguno de los participantes expresó tener apoyo de una ONG. El apoyo gubernamental documentado en las entrevistas se relaciona mayormente a orientaciones sobre procesos de temas tales como el proceso de registro del nombre de negocio, permisos de uso necesarios para operar por la Administración de Reglamentos y Permisos y la implantación y cobro del impuesto de ventas y uso (IVU) por el Departamento de Hacienda (Hacienda).

En casos aislados, también recibieron capacitación e incentivos económicos por parte de un programa estatal.⁴

Una participante obtuvo servicios del Programa de Rehabilitación Vocacional, para la compra de equipo y el apoyo para obtener los permisos de uso requeridos. Dos empresarias mencionaron que recibieron un incentivo económico por los daños ocasionados por situaciones extraordinarias que perjudicaron el negocio (e.g., inundaciones y cierre forzoso) y para el pago de nómina.

Tres participantes indicaron que recibieron apoyo del municipio en donde se ubica su negocio, en forma de ayuda para conseguir local, capacitación para iniciar un negocio y otras. Algunas empresarias expresaron haber recibido capacitación sobre desarrollo de negocios, planes de negocio y radicación de planillas. Los programas que ofrecieron los seminarios o capacitación a las entrevistadas fueron: un programa estatal, un programa municipal y un programa federal por parte de la SBA. Se observan marcadas diferencias por género entre los entrevistados. Una cantidad mayor de mujeres ha recibido capacitación, orientación y apoyo e incentivos de algún tipo. En el caso de los hombres, ninguno reveló recibir incentivo económico, de capacitación o beneficiarse de programas de ningún tipo. Un solo empresario mencionó que recibió apoyo municipal.

Solo tres empresarias expresaron que participaron de alguna asociación de comerciantes o profesional. Algunas de ellas cuestionan su utilidad y beneficio; por ejemplo, una participante comentó su insatisfacción con relación a las actividades y orientaciones que había recibido por parte de una asociación de comerciantes: “Yo llegué a ir a dos y tuve creo que 8 o 10 años el negocio; nunca supe de más ninguna. . . . tú tienes que pagar una cuota por eso, para estar en eso y entonces si yo no recibo ningún beneficio para qué yo voy a estar...”. Este análisis por género contrasta con los resultados obtenidos por Sinha (2003) en el caso de India, donde

⁴ El nombre del programa a escala estatal no presenta confiabilidad, debido a que dos participantes expresaron recibir apoyo de un programa o agencia, pero no recordaron el nombre exacto.

se encontró que las mujeres eran más dadas a recibir consejos de familiares y amigos, mientras los hombres recibían mayor orientación de instituciones formales y otros dueños de negocios. En el caso de Puerto Rico, las mujeres muestran mayor propensión a la capacitación. En general, los empresarios han recibido poco apoyo formal salvo el financiero.

Pocos empresarios identificaron al gobierno como un ente facilitador y de apoyo para el desarrollo de negocios en Puerto Rico. Expresiones como las siguientes así lo confirman: “uno oye anunciando de que el gobierno quiere facilitar esto, eso es mentira, eso es mentira . . . no hay tanta facilidad nada. . . el monstruo ese te come y te deja sin ganas”. Otro empresario añade: “la realidad es que el gobierno para nosotros hoy día es más impedimento que facilitador”. Esto es consistente con los hallazgos de Rosell, Vaillant y Viladomiu (2006) quienes encontraron que, por lo general, los empresarios realizan una valoración negativa del apoyo recibido por diversas entidades públicas. Esto va de la mano con el cuestionamiento principal de la mayoría de los empresarios, dirigido principalmente a la adecuación de las ayudas públicas a las necesidades de las empresas. Según Rosell et al. (2006) gran parte de los empresarios sostienen que las medidas de apoyo existentes no contribuyen al éxito en la creación y el desarrollo de una empresa. Por otro lado, algunos participantes expresaron desconocimiento sobre los programas gubernamentales para apoyar el emprendimiento. Esto es semejante a lo encontrado por Aponte García (2002) y Sánchez López (2013) sobre el desconocimiento de empresarios y empresarias en Puerto Rico en cuanto al apoyo institucional existente para la creación de negocios.

Apoyo informal.⁵ Además de los apoyos formales, los participantes expresaron haber recibido apoyo informal por parte de los familiares inmediatos o directos, apoyo de familia extendida, de amistades y vecinos de la comunidad, así como apoyo de excompañeros de trabajo y de suplidores. En cuanto a la naturaleza o el tipo de apoyo se identifican los siguientes: financiamiento,

⁵ Algunos aspectos incluidos en la categoría de apoyo informal ya fueron discutidos en la sección de relaciones familiares.

apoyo moral o de motivación para iniciar y establecer el negocio, de servicio u operación de este, consejo y orientación, contactos o referidos a personas claves, entre otros.

La mayoría de los entrevistados menciona el apoyo por parte de amistades, vecinos y otros empresarios, suplidores y excompañeros de trabajo. Las amistades y vecinos de la comunidad brindaron apoyo, mayormente relacionados al financiamiento, al fungir como codeudores o garantizadores de un préstamo, prestar dinero, apoyar para conseguir local, proveer contactos para promover sus ventas y promocionar el local. En cuanto a los excompañeros de trabajo o suplidores, el apoyo consistió en brindar el impulso inicial al negocio, por medio de facilitar contactos, referir clientes y ofrecer orientación y apoyo financiero. Se observó que el apoyo informal más utilizado entre los participantes fue el financiero, mencionado por 11 de los 18 empresarios. Le sigue el apoyo operacional, así como el consejo y la motivación para el establecimiento del negocio.

En cuanto a facilitar contactos, se observa una diferencia entre las experiencias de los hombres y las mujeres. Cinco mujeres mencionaron que obtuvieron este tipo de apoyo de distintas personas: clientela, suplidores, vecinos y amistades. En términos generales, las mujeres fueron más propensas a recibir apoyos, ya sea en servicios, ayuda operacional, consejos, orientación y facilitación de contactos. Por otro lado, participantes de ambos géneros revelaron haber recibido apoyo financiero de una red informal (esposos, hermanos, padres, abuelos, familia extendida, etc.).

Es importante destacar que las dos empresas que nunca fueron exitosas no revelan apoyo de familiares inmediatos ni de excompañeros de trabajo o suplidores; no obstante, los empresarios con este tipo de apoyo se han mantenido operando hasta el presente o revelan tener éxito parcial. Esto parece coincidir con lo establecido por autores como Portes y Landolt (2000), quienes plantean que las fuentes de recursos, conexiones personales o redes provistas por las personas, tanto familiares como externas, pueden facilitar el acceso a puestos de trabajo, consejos de mercado o préstamos. El capital social para estos autores incluye redes

personales, compuestas por amigos, familiares, vecinos y compañeros. Estas redes pueden resultar importantes en el proceso de iniciar y desarrollar la empresa. De las entrevistas, se desprende que los participantes que contaban con apoyo de familiares podían manejar mejor su negocio, facilitando que el mismo se mantuviera operando.

Para Kristiansen (2004), el apoyo formal e informal permite a los empresarios conseguir el acceso a los recursos necesarios para iniciar un negocio y mantenerlo. Por tal razón, será importante fortalecer las deficiencias identificadas por los empresarios entrevistados y otras limitaciones existentes en cuanto al capital social. Además, es necesario que las ayudas estén centradas en atender las dificultades comúnmente experimentadas por los empresarios durante la fase de inicio y desarrollo de su negocio (Rosell et al., 2006). Fomentar el desarrollo de programas dirigidos a atender dichos asuntos pudiera contribuir grandemente al éxito y la supervivencia de las empresas.

Apoyo familiar. Se encontró que la mayoría de las personas se beneficiaron de algún tipo de apoyo familiar. Las entrevistas revelan que el apoyo principal proviene del grupo de familiares inmediatos, es decir, de las personas con un vínculo estrecho, ya sea por consanguinidad (e.g., padres, hermanos, hijos) o por afinidad (e.g., pareja). Por parte de familia extendida, los participantes mencionan a tíos, cuñados, yernos y suegros. Más de la mitad de los participantes identificaron haber recibido apoyo de ascendientes. Tanto las madres como los padres de los entrevistados ejercieron un rol importante al brindarles a los empresarios apoyo necesario para su negocio. Este apoyo iba desde aportaciones económicas, orientación y consejo, apoyo para conseguir un local, apoyo operacional o de servicios y referir a contactos, hasta el cuidado de hijos y asistencia en tareas domésticas.

Por otra parte, los cónyuges e hijos se identifican como figuras clave en el apoyo operacional y de servicios. La mayoría de las mujeres mencionaron que recibían apoyo diverso de sus esposos e hijos. Estos ofrecían apoyo operacional o servicios, acompañamiento, ventas y promoción, trabajo con la clientela y

manejo de la contabilidad del negocio. Algunas mencionaron que varios miembros de su familia estaban involucrados en la ME. En el caso de los empresarios hombres, una tercera parte recibió apoyo moral significativo y motivación de parte de sus parejas e hijos para establecer su negocio. Dos de los empresarios mencionaron la integración de sus hijos al negocio. En el caso de las empresarias, cinco manifestaron la importancia de la participación de sus hijos, sobre todo el apoyo y la aportación al negocio familiar. De la misma manera, el apoyo recibido de los hermanos consistió en tareas operacionales y administrativas, y aportaciones financieras.

De lo anterior se desprende la importancia de la familia en el desarrollo del negocio. Para Fukuyama (2003), la familia ocupa un rol sumamente importante en la vida empresarial latinoamericana. Este plantea que “el capital social exige inculcar normas y valores compartidos, y esto suele conseguirse mediante el hábito, la experiencia compartida y el ejemplo de liderazgo” (p. 44). Este autor plantea que muchas empresas en América Latina se desarrollan sobre redes familiares y de círculos de amistades íntimas. Menciona que estas recurren a colocar a hijos y familiares como parte del personal y que el capital social que se genera a través de estas redes de parentesco se considera un activo social importante.

Los empresarios entrevistados recalcaron el rol de sus familiares en el proceso de inicio y desarrollo del negocio. Un participante expresó la importancia del apoyo social de los hijos para las empresas: “yo estuve un tiempo enfermo y quien corrió mi negocio, mi hijo”. Otra empresaria menciona sobre los periodos en que se intensificaba el trabajo que “cuando más necesitaba ayuda pues estaba mi nena, mi nieta, mi esposo, siempre”.

Para algunos, sus hermanos y hermanas también eran piezas clave para mantener en funcionamiento el negocio: “Mi hermana y, entonces, mi hija . . . cogió masaje terapéutico en estética y maquillaje permanente. . . mi hermana es la que me ayuda a teñir . . . a lavar las cabezas y eso...”. Otra indicó: “Mi hermana me ayudó, me dijo: ‘¿Cuánto tú necesitas para empezar?’ y ella fue la que me dio el empezar. Los primeros \$2,000 fue porque me los dio ella”.

Algunas empresarias mencionaron que el apoyo que le brindaban sus madres, hijas y hermanas trascendía las tareas relacionadas directamente al negocio. El apoyo, además de moral, operacional y financiero, incluía la atención y el cuidado de sus hijos, así como llevarles almuerzo al negocio y ayudar en tareas domésticas. Lo ejemplificamos con la siguiente verbalización: “Si yo tenía tres hijos y tenía mi esposo, mi esposo me ayudaba mucho entonces. Mi mamá me ayudaba con el cuidado de los bebés y con los más grandes, para llevarlos al kínder y esas cosas, mi mamá me ayudaba. . . . y mi hermana se llevaba el más pequeñito. . . . y las mismas clientas me ayudaban, le cambiaban el pañito, le daban el bibí, me le botaban los gases en lo que yo seguía trabajando”.

Este sistema de colaboración informal, liderado por mujeres, le permitía a la empresaria atender a más clientes y dedicar más horas al inicio del negocio. Esta red de apoyo parece asemejarse a la “economía del cuidado” mencionada por Elson (2002), que incluye un trabajo doméstico, voluntario y gratuito que produce bienes y servicios por mujeres para sus hogares y comunidades. Este tipo de trabajos, según Montaña (2011), genera recursos importantes en la economía feminista de los países. Aunque ese apoyo es positivo para la empresa, hay que señalar que implica una inversión de tiempo y esfuerzo no remunerado que puede mantener a las mujeres en una situación vulnerable y subordinada. Tal vez esto explique por qué recibir apoyo operacional de familiares fue más común entre las empresarias.

Dos de las mujeres y cuatro de los hombres indicaron que recibieron apoyo económico de sus familiares. Interesantemente, las mujeres mencionaron haberlo recibido de sus hermanas o madres, mientras que los hombres lo recibieron de sus tíos, papás, abuelos y cuñados. En todos los casos, la ayuda provino de un familiar del mismo género.

Varios participantes destacaron el apoyo moral que recibieron de su familia. Dos empresarios recalcaron el rol de su esposa y el de los padres: “En este caso, mi esposa ha sido ahí, el tronco fuerte también, porque ella me dice no cojas miedo”. También resaltaron

enseñanzas recibidas por parte de los padres respecto a mantener buen crédito, conocimiento útil de construcción, capacidad de ahorrar y administrar, valores y disciplina.

Es significativo que ninguna mujer mencionó tener cercanía a familiares con negocios, mientras que cuatro de los hombres sí lo hicieron. Uno de los entrevistados mencionó: “La familia de nosotros toda ha sido comerciante; mi bisabuelo era comerciante, mi abuelo, comerciante”. En el caso de las mujeres, la ausencia de cercanía de familiares con negocios puede relacionarse con la tendencia a concentrar la sucesión de negocios en los descendientes hombres. Vicente, Aldamiz-Echevarría e Idígoras (2009) encuentran que, aunque esta tendencia ha disminuido, todavía es bastante marcada, especialmente en el caso de las empresas familiares donde solo hay un sucesor. Entre los participantes se evidencia la tendencia a transferir el negocio a familiares del mismo género; por ejemplo: un hombre tomó las riendas del negocio de su papá, un padre se vio obligado a continuar el negocio de su hijo, una mujer recibió el negocio de su hermana y otra indicó que cedió su negocio a su hija y al yerno. En cuanto a planes futuros, dos de los hombres indicaron que sus hijos participan activamente en el negocio con miras a que luego lo puedan continuar: “Por lo menos, yo estoy seguro, ya que el negocio mío va a tener continuidad con los hijos míos; o sea, que no se muere el negocio”. Una de las mujeres también indicó que le hubiera gustado dejarle el negocio a su hija: “No me puedo quejar de mi negocio, me hubiese gustado que mi hija siguiera el negocio, pero como están las cosas hoy día, no me atrevo, no me atrevo a decirle ‘cógelo’...”.

Apoyo por nivel de éxito del negocio. En la Tabla 2, se resume la cantidad de veces que se mencionó el apoyo familiar recibido, por nivel de éxito del negocio y tipo de apoyo. El grupo de empresarios que sigue siendo exitoso recibió la mayoría del apoyo familiar mencionado. Los tres empresarios que mencionaron a sus hijos como motivación para salir adelante pertenecen al grupo 1.

Tabla 2

Apoyo familiar por nivel de éxito del negocio

Tipo de apoyo familiar	Grupo 1: Negocios exitosos (n = 9)	Grupo 2: Negocios que fueron exitosos y ya no lo son (n = 7)	Grupo 3: Negocios que nunca fueron exitosos (n = 2)
Operacional	7	3	1
Económico-financiero	5	2	1
Moral	4	1	0
Enseñanzas recibidas	4	1	1
Familiares con negocios	4	1	0

Fuente: Elaboración propia.

Obstáculos

Como categoría emergente, se mencionaron factores asociados a las relaciones familiares que fungen como obstáculos al desarrollo del negocio; sin embargo, los costos operacionales y la falta de financiamiento se encuentran entre las limitaciones más importantes en el desarrollo de los negocios; la mayoría de los participantes mencionaron ambos. Otras posibles limitaciones analizadas incluyen la competencia, la corrupción y las relaciones con el gobierno.

Relaciones familiares como limitación. Los aspectos que se encontraron como limitaciones relacionados a la familia fueron principalmente: responsabilidad de cuidado de familiares, desmotivación y abuso de confianza por parte de familiares. En este caso, las diferencias por género son marcadas. Se observa que las mujeres mencionan las limitaciones familiares frecuentemente. Varias mujeres indicaron ser responsables por el cuidado de los hijos, madres o hermanas, mientras que ningún hombre mencionó la responsabilidad de cuidar a familiares como una limitación. Dos mujeres mencionaron directamente el matrimonio como una limitación. Una indicó que su marido ya no quería que siguiera en los negocios y otra mencionó: “hubo días allí que yo a las doce de la noche

despedía el año en el *beauty*, por eso estaba soltera; casada ya yo no podía hacer eso”. Otra mencionó que sus hijos adultos la presionaban para que se retirara del negocio y otras dos se quejaron de que familiares que trabajaban con ella cometieron abusos o robos en el negocio. También se mencionó la falta de apoyo del esposo como un elemento desmotivador. En el caso de los hombres, uno mencionó directamente “no haber tenido suerte con las mujeres”, implicando que no había tenido el apoyo de una esposa.

Costos operacionales. Los costos operacionales mencionados en las entrevistas como limitaciones fueron: energía eléctrica; agua; alquiler, remodelación o rehabilitación de facilidades físicas; beneficios de empleados; y cargos bancarios. También mencionaron los costos de los permisos, licencias profesionales, impuestos y permisos municipales para actividades especiales. Para algunas personas, el alquiler de las facilidades físicas es uno de los renglones más costosos. La falta de un capital de trabajo adecuado también encarece los costos toda vez que obliga al dueño de la ME a hacer compras de suministros en cantidades pequeñas, que son más costosas que cuando se compran en grandes cantidades.

El costo operacional mencionado con más frecuencia es el de la energía eléctrica. Este gasto no solo se debe al costo de kilovatio por hora de la tarifa comercial, sino también al depósito o fianza que se requiere pagar al solicitarla. Además, se mencionan las multas que se emiten por conexiones defectuosas, aunque estas no sean intentos deliberados de burlas al pago por electricidad. El costo de energía también aumenta por otros factores de índole social. Hay negocios que requieren aire acondicionado, porque esa comodidad atrae clientes. Hay otros negocios que necesitan alumbrado de noche debido a la incidencia criminal. Una queja que algunos dueños de ME expresaron con respecto al costo de la energía eléctrica fue que la gran variabilidad en este costo experimentado en los últimos años les impide presupuestar adecuadamente los gastos que deben afrontar. El costo del servicio de agua fue el segundo gasto mensual más mencionado, el cual ha aumentado drásticamente. También se alega que se realizan estimados y no se factura la cantidad real, por lo que las prácticas

de ahorro que pueda implantar el comerciante no tienen el efecto deseado. Estos costos de utilidades que afectan la operación y la capacidad de generar ganancias de las empresas están ligados a la regulación gubernamental ya que, hasta el momento, son brindados por el Estado.

Por último, algunos participantes resienten los costos relativos a las protecciones de seguridad laboral. Estos costos también implican el pago de un contable para poder manejar las planillas que hay que enviar con estos pagos. Interesantemente, las mujeres entrevistadas fueron las que trajeron este costo a la discusión.

Falta de financiamiento. Los participantes la reconocieron como un obstáculo principal al establecimiento y desarrollo de una ME. Entre los factores que agravan el problema se encuentran las condiciones muy restrictivas para obtener préstamos, el crédito malo o la ausencia de crédito y la crisis económica actual. Esto ha hecho que la banca establezca muchos requisitos para conceder préstamos y, además, reduce el volumen de negocio de las empresas, otro factor que los bancos toman en cuenta a la hora de conceder préstamos. La informalidad, la falta de información y la falta de garantías son mencionadas por los bancos para limitar el crédito (Vaca-Estrada, 2012). Las instituciones financieras evalúan las pequeñas empresas como inherentemente más riesgosas, por lo cual les cobran tasas de interés más altas que a las empresas más grandes, para compensar por los costos mayores de recopilación de información, el volumen menor de financiamiento externo y el mayor riesgo de fracaso (OECD 1999, 2015).

El financiamiento se reconoce como el aspecto clave para establecer, mantener y desarrollar un negocio. Según Beck (2007), el financiamiento es una de las pocas características del ambiente de negocios que está robustamente relacionada al crecimiento de las empresas. Esto concuerda también con los resultados que se obtuvieron del análisis de los datos de la encuesta en la primera parte de este estudio. El financiamiento inicial es importante ya que un negocio necesita poder invertir en un buen inventario y un lugar adecuado y atractivo para despegar. Uno de los participantes indicó que no se logra establecer el punto comercial “de chispito

a chispito”. Hay negocios que requieren un financiamiento inicial muy alto como, por ejemplo, los negocios de ventas de piezas de auto. La falta de financiamiento en estos casos tiene una gran injerencia en la probabilidad de éxito de este tipo de negocios.

La falta de financiamiento limita la obtención de inventario y la capacidad de reinversión afectando adversamente el crecimiento del negocio. Las experiencias de los participantes indican que conseguir un préstamo comercial fue muy difícil e inusual. Algunas formas de lograr financiamiento inicial fueron: hipotecar la casa, acudir a familiares y vender pertenencias. Aunque la mayoría de los participantes lograron algún tipo de préstamo de una institución, muchos fueron préstamos personales y varios de ellos de financieras, lo que representa el pago de altos intereses. A las personas que no tienen un buen crédito establecido o familiares con recursos económicos que le sirvan de colateral, se les hace bastante difícil obtener préstamos comerciales. En las entrevistas se plantea un dilema interesante: se necesita dinero para obtener permisos, pero sin los permisos no hay posibilidad de obtener préstamos. Por otra parte, no solo se trata del costo de los permisos sino de los gastos que conlleva cumplir con los requerimientos que determinan el que se conceda el permiso.

Los micropréstamos, usando el modelo de bancos comunitarios, son una alternativa para estos negocios. Schreirner y Woller (2003) comentan que mucho del éxito de los programas de microcrédito en países pobres se basa en los préstamos grupales. Estos no han sido efectivos en EE. UU. por dos razones principales. En primer lugar, en la mayoría de las transacciones de mercado se hace de manera impersonal, por lo que no se da un intercambio cercano entre microempresarios que fomente el desarrollo de un capital social fuerte. En segundo lugar, los dueños de ME que tienen un buen crédito pueden lograr financiamiento individual, relegando los préstamos grupales a aquellos con historial crediticio pobre. Esto deja a este último grupo desprovisto de financiamiento. Como alternativa, las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales reciben una exención prácticamente total en contribuciones sobre ingreso, propiedad, volumen de actividad (entre otras), podrían

estar en posición para ofrecer este producto que, sin duda, va acorde con los principios por los cuales se rigen.

Al examinar las respuestas por género se encontró que más hombres que mujeres obtuvieron préstamos de bancos. Solo un pequeño grupo de mujeres consiguió préstamos de instituciones financieras. Al evaluar las contestaciones de los participantes de acuerdo con el nivel de éxito de los negocios, se hizo evidente que las personas que pudieron obtener préstamos comerciales estaban en el grupo de dueños de negocios que tuvieron éxito. Uno de los dueños cuyo negocio fracasó obtuvo un préstamo de la SBA, pero muy pequeño para el tipo de inventario que requería. Se plantearon quejas del poco apoyo financiero que brinda el gobierno a las ME (en contraste con el apoyo a las grandes empresas extranjeras), y de que cuando ofrecen financiamiento es bajo condiciones tan restrictivas que no cualifican, lo que valida lo presentado por Duan, Han y Yang (2009). Según estos autores, estudios empíricos muestran que, comparadas con las grandes empresas, las pequeñas y medianas sufren más de racionamiento de crédito. Además, los altos costos de transacción por unidad son una barrera para que los bancos ofrezcan préstamos a estas instituciones.

Competencia. Esta fue mencionada por algunos participantes como factor limitante al desarrollo de sus negocios, resaltando tres aspectos principales. Uno fue la dificultad de entrar en mercados donde ya hay negocios grandes establecidos que pueden ejercer presión indebida sobre suplidores o contratantes. Como menciona un participante, “el control que tiene el grande sobre el chiquito, eso es una limitación”. También comentó otro que “hay gente que tiene el mercado cautivo”. Otro aspecto mencionado es el aumento en la competencia, ya sea por el advenimiento de grandes cadenas, las ventas por internet —ambos consistentes con las limitaciones que mencionan Schreirner y Woller (2003) en el caso de EE. UU.— o la proliferación de otros negocios cercanos. Este último asunto parece ser importante en negocios de entrada fácil como, por ejemplo, el expendio de comida. Incluso uno de los participantes dijo que “mucha gente, al quedarse sin trabajo, han buscado esa alternativa también”. Sobre este particular deben

tomar nota los programas de promoción del emprendimiento, en especial aquellos en el sector gubernamental. El tercer aspecto mencionado está relacionado a la dependencia de los pequeños comerciantes de distribuidores intermediarios, mientras las grandes cadenas compran directo al suplidor. Esto encarece el producto y limitan las garantías que pueden ofrecer. Uno de los participantes que mantiene un negocio exitoso, atribuyó su éxito al establecimiento de contacto directo con compañías suplidoras fuera de Puerto Rico.

Reglamentación. La intervención del Estado en la economía se refiere a los actos a través de los cuales toma parte sobre las transacciones de bienes y servicios que se presentan entre agentes en un lugar o periodo específico. El Estado establece las autoridades u organismos encargados de velar por el cumplimiento de las normas que limitan la actividad empresarial, las cuales actúan en ejercicio de funciones de inspección, vigilancia y control (Miranda Londoño & Márquez Escobar, 2004). Estas autoridades u organismos son instrumentos esenciales para lograr objetivos de política pública, como el crecimiento económico, el bienestar social, la protección ambiental y la globalización; pero, concebidos pobremente, pueden ser inefectivos en lograr estos objetivos a la vez que imponen costos innecesarios a los negocios y a los ciudadanos (OECD, 2015). Bradford (2004) desarrolló un modelo de los costos y beneficios de la reglamentación gubernamental y concluyó que, por razón de los costos fijos de cumplimiento y las economías de escala, los costos de la regulación exceden los beneficios para empresas pequeñas.

Casi todos los participantes proveyeron respuestas a la categoría de Reglamentación en el estudio. Se subdividieron las respuestas en positivas y negativas, en cuanto a rapidez, claridad en los requisitos, costo, cantidad de requisitos, cantidad de permisos, acceso a los permisos, corrupción, multas, cierres y su efecto sobre el negocio.

En principio, los participantes entienden que es importante regular la actividad, pero adujeron una serie de aspectos negativos que, si no fueron la razón principal para cerrar sus negocios

(en los casos aplicables), sí fueron y siguen siendo una dificultad para operar eficientemente en muchos casos. Según lo declara el Banco Mundial, una regulación efectiva estimula el desarrollo de empresas y minimiza la probabilidad de distorsiones o fallos en el mercado (World Bank, 2017). La respuesta no necesariamente es más regulación, sino un balance entre la necesidad de facilitar las actividades del sector privado, a la vez que se proveen salvaguardas adecuadas para los intereses de los consumidores y otros grupos de la sociedad.

Es interesante observar que aquellos participantes que informan haber comenzado operaciones antes del 2010 no recuerdan haber tenido tantos tropiezos a la hora de comenzar sus operaciones, en cuanto a la búsqueda y obtención de permisos y licencias. La mayoría de los dueños de negocios más recientes mencionaron lo complicado del proceso de iniciarlos debido a la cantidad de permisos y requisitos, la falta de claridad en cuanto a cuáles les aplican, el costo de la adquisición de estos y la lentitud con que se da el proceso de solicitud y obtención final en las oficinas concernidas. Un participante mencionó: “antes se ponía un kiosquito . . . tú ibas y sacabas una patente y a la semana ya tenías el kiosquito monta’o y seguías pagando tu patente, pero como ahora se han inventado tantos permisos y tanta cosa, pues, es contra la corriente”.

Al costo de obtener los permisos, licencias o endosos se añaden los costos de poner la instalación en cumplimiento de los múltiples requerimientos de las agencias. Esto se refiere, por ejemplo, a la construcción de facilidades específicas, contratación de ingenieros para certificaciones, preparación de planos, rótulos de ciertas dimensiones, número de estacionamientos, equipos especiales, sellos de rentas internas y comprobantes, extintores, baños adicionales, certificaciones de manejo de alimentos, entre otros requerimientos. Se añaden a estos costos los gastos de gasolina, transportación, tiempo de espera (que implica negocio cerrado, en algunas ocasiones), pago al empleado haciendo la gestión de permisos o el costo de oportunidad del dueño mientras está en turno en una oficina realizando trámites. Relacionado a estos aspectos, las personas de bajos ingresos

son las más que se perjudican por la falta de una regulación transparente, porque no pueden sufragar el costo de expertos que les ayuden a navegar por el sistema burocrático. Esto hace más probable que sean excluidos de las oportunidades de negocio que se presentan (World Bank, 2017).

Los comerciantes entrevistados identificaron una actitud punitiva, en lugar de facilitadora, por parte de las entidades gubernamentales a cargo de expedir los permisos, licencias y otros documentos. Según algunos entrevistados, los inspectores de Hacienda son los más fuertes en cuanto a la revisión de los permisos y los más punitivos obligando al cierre de los negocios, con multas altas, sin darles oportunidad de rectificar las omisiones de cumplimiento. La falta de claridad y de información explícita sobre los requisitos que rigen el tipo de negocio que operan los conduce a fallar en su cumplimiento y a recibir multas, cierres temporeros, entre otros asuntos que afectan el flujo natural de su operación. La legislación conflictiva crea incertidumbre, lo que desestimula la actividad de negocios (Kritikos 2014). Un participante expresó: “Eso es un problema de este país, que hay a veces que por una bobería te detienen..., una vez... llega uno de Hacienda... Mire caballero, de verdad, honestamente, yo no entiendo lo que usted me dice . . . yo cogí el celular, marqué al contable y le dije: ‘mira, aquí tengo un caballero de Hacienda que me está preguntando algo que, de verdad, yo no entiendo’; y él lo que me dijo fue: ‘¿quieres un *chance* o una multa?’”.

Otro planteamiento es que los requisitos y exigencias de distintas oficinas y agencias en ocasiones son contradictorios e inducen a error. Incluso señalaron que en oficinas dentro de la misma agencia, pero en municipios o regiones distintas, podría haber procesos y requerimientos diferentes. Varios comerciantes ambulantes, especialmente los que participan en ferias, fiestas patronales y actividades por diferentes municipios, declararon que el costo de los permisos varía significativamente de acuerdo con el municipio. Han tenido incluso que pedir las mismas certificaciones del Centro de Recaudación de Ingresos Municipales (CRIM) y de Hacienda, entre otras, cada vez que van a mover su actividad a otro muni-

cipio, lo que en ocasiones puede ser cada mes. Algunos declararon que no existe una oficina o sitio web en donde se pueda buscar la información o los documentos más recientes sobre procesos de cumplimiento, para no llegar a las multas o el cierre del negocio. Un participante expresó: “Entonces le exigen a uno Salud, Bomberos, de sanidad, de manejo de alimentos, todo eso ya eso uno lo tiene por ley y todo eso, pero pa’ un día. Es demasia’o...”.

Lo anterior atrasa el proceso de comienzo o continuación de las actividades comerciales. La carga financiera que se produce a comerciantes con bajo volumen de venta, puede provocar problemas de flujo de efectivo y pérdidas de ganancias. A veces, el comerciante saca tiempo para ir de agencia en agencia a resolver el asunto de los permisos, para encontrar que ya no hay turnos o que no hay sistema electrónico, por lo que tiene que perder otro día de ingreso y trabajo. En tal caso, se corre el riesgo de operar a menor capacidad, no contar con los servicios esenciales, ser objeto de intervenciones y multas, ser amenazado con el cierre del negocio o, simplemente, dejar de operar porque el negocio se torna inviable.

Aparte de los permisos, requisitos, contribuciones estatales y municipales, se encuentran también los impuestos de nómina que requieren la presentación de planillas mensuales o trimestrales, los depósitos en el banco para satisfacer las mismas y el pago de un contador que lleve las cuentas para evitar incumplimientos que salgan más caros en multas, intereses y recargos. La gran cantidad de impuestos afectan mucho al empresario y no siempre pueden pasarlo al cliente, porque se salen del mercado. Entonces cargan con los costos y esto los puede poner en situación de pérdida. Los pequeños negocios no son tan proficientes en manejar las complejidades de la regulación competitiva y tampoco son tan capaces de sostener los costos de cumplimiento. Estas obligaciones no solo representan una carga financiera para el comerciante de la pequeña empresa, sino que también imponen una carga psicológica sustancial (Efrat, 2008).

Todos estos requisitos onerosos desmoralizan al comerciante responsable, cuando ven a otros que operan sin tenerlos y sin que

las autoridades intervengan. Muchos de estos permisos y otros requerimientos vienen acompañados de una serie de documentos, respecto a los cuales se levanta la interrogante de si, en realidad, todos son necesarios. Según algunos de los comerciantes entrevistados, tan pronto la agencia o el municipio los reciben, pasan a un archivo sin siquiera ser examinados. Aducen que ciertos permisos y endosos no son monitoreados por la agencia; es el comerciante el que tiene que diligenciar que la agencia los venga a inspeccionar (a veces la dilación es por falta de personal). Esto añade presión al comerciante, ya que la función de fiscalización y monitoreo corresponde a la agencia. En resumen, sienten que no le facilitan la vida al comerciante que está, además de generando ingresos y empleos, proveyendo recursos al Estado mediante el pago de las patentes y contribuciones. Un participante dijo: “Mira, tiene el seguro social, el *income tax* tuyo personal, si tienes empleados, tienes seguro social e *income tax* del empleado. Del seguro social... el empleado aporta una cantidad y esa misma cantidad tú la tienes que duplicar. Tienes el CRIM, tienes [el seguro de] incapacidad, tienes el desempleo, tienes el IVU, la patente. Entonces, cada una es una planilla individual y si yo la pudiera llenar, pero es que yo no puedo llenar eso, porque una depende de la otra; y tuve que buscar un contable y ese contable me cobra \$1,500 por llenarme todas esas facturas. Entonces tú dices ¿y pa’ quien yo estoy trabajando?”.

El elemento de la corrupción también afloró como un subproducto de la excesiva reglamentación. Varios comerciantes contaron cómo tuvieron que utilizar contactos dentro de las agencias o el gobierno municipal, para que le ayudaran a conseguir un permiso, hacer un trámite o conectar agua y luz para poder seguir operando. Algunos expresaron que el que tiene dinero y “pasa chavos por debajo de la mesa” tiene facilidad de conseguir permisos. Otros comerciantes comentaron sobre la intervención de la política partidista en la facilidad o dificultad de conseguir permisos. Varias de las conexiones que facilitaron el acceso eran de naturaleza familiar, de amistad o política. Esto concuerda con el planteamiento de Kritikos (2014) de que un alto nivel de corrupción puede ser un efecto secundario del exceso de regulación.

En resumen, todos los participantes que respondieron tenían algo negativo que decir sobre el proceso regulatorio, independientemente del nivel de éxito, de la condición financiera personal o del negocio, así como del género. Los comentarios están dirigidos a la ineficiencia, la repetición de procesos, la falta de orientación consistente sobre los permisos, requisitos y sus modificaciones, la actitud punitiva y no conciliadora de los agentes fiscalizadores, el costo de los permisos, de los requerimientos previos para conseguir los permisos, y de la tardanza que les produce costos operacionales sin ingresos que los compensen. Tanto los comerciantes exitosos como los que no lo son, han tenido que pasar por los procesos dilatorios e incluso usar personas conocidas que los ayuden a eludir la burocracia para conseguir los permisos. Quizás sí se pueda acotar que los comerciantes en mejor posición financiera están dispuestos a pagar profesionales que se encarguen de los procesos de permisos; para los que no están en tan buena posición es un cargo muy oneroso. El informe del Global Entrepreneurship Monitor para Puerto Rico (Aponte, Álvarez y Lobato, 2017) reitera que los principales factores que dificultan la creación y el desarrollo de emprendimiento en el país son la burocracia, la reglamentación y los impuestos.

Los diseñadores de la política pública deben reconocer que la regulación imparte diversas influencias dinámicas sobre la actividad y ejecutoria de los pequeños negocios. Una regulación cuidadosamente diseñada y programas eficaces de apoyo a negocios permitirán a los gobiernos lograr sus objetivos regulatorios, a la vez que abren nuevas oportunidades para los pequeños negocios (Kitching, Hart, & Wilson, 2013).

Conclusión

La mayoría de los dueños de ME entrevistados comenzaron sus negocios en situación de pobreza; sin embargo, la necesidad no fue la motivación para comenzarlos, sino la oportunidad. Esto es consistente con lo reportado por GEM (2013-2017), aunque el nivel de pobreza oficial en Puerto Rico sobrepasa el 44% de la población.⁶ Este interés en convertirse en sus propios jefes los

ha llevado a sobrellevar obstáculos para comenzar sus negocios, aunque algunos finalmente sucumban ante las dificultades mayormente de carácter financiero y regulatorio.

Los apoyos formales provenientes del gobierno y sus instrumentalidades se reportan como tímidos, más bien como orientaciones y alguna capacitación. Las mujeres están más dispuestas a recibir estos servicios que los hombres entrevistados. En su mayoría, los participantes ven al gobierno como ente obstaculizador en lugar de facilitador. Los requisitos para establecer el negocio son muchos y en los últimos años han ido aumentando y dificultando su consecución. La repetición de entrega de los mismos documentos por agencias diversas retrasa el comienzo de sus operaciones o la continuación de estas. La falta de consistencia entre diversas agencias y funcionarios, respecto a los documentos necesarios para comenzar o continuar operando, induce a error al comerciante. Señalan que la actitud de las agencias gubernamentales ante errores u omisiones en el cumplimiento de algún trámite reglamentario es punitiva en lugar de cooperadora. El gobierno le impone otras cargas que afectan sus costos operacionales. Señalan reiteradamente los altos costos de agua y electricidad, así como la carga de los impuestos. Entre los obstáculos, los participantes también mencionaron el elevado costo de alquiler de sus instalaciones, así como la competencia por parte de las grandes cadenas de tiendas y de las ventas por internet, y el trato discriminatorio en los incentivos del gobierno.

Además del gobierno, se auscultaron otros tipos de apoyo formal, como lo son las asociaciones de comerciantes o profesionales. Los participantes no vieron a estas organizaciones como un apoyo, ya sea porque nunca participaron en ellas o porque, aun participando, no les proveyeron beneficios, sino más bien costos adicionales por concepto de cuotas. Por otro lado, algunos participantes mencionan a las instituciones financieras como un apoyo formal para el comienzo y la operación de sus negocios; sin embargo, no

⁶ El porcentaje de la población bajo el límite de pobreza se obtuvo de la muestra de un año de la Encuesta de la Comunidad para Puerto Rico correspondiente al 2017.

necesariamente se menciona como facilitador; por el contrario, han encontrado trabas para obtener préstamos comerciales. Las razones aducidas son similares a las de otros países: el volumen pequeño de negocios, el riesgo alto de fracaso, la falta de activos para garantizar el préstamo, problemas de crédito del comerciante y el alto costo transaccional. La financiación por parte de instituciones financieras en las empresas de algunos de los participantes ha sido mediante préstamos personales (con altas tasas de interés) y préstamos con hipotecas garantizadas por las residencias de los comerciantes. En aspectos de financiamiento, los participantes mencionaron que las instituciones o los programas financieros del gobierno ayudaron poco o nada a sus respectivos negocios. Acotaron que los ofrecimientos son bajo condiciones tan restrictivas que no califican para recibir financiamiento.

En contraste con los hallazgos de la falta de apoyo de entidades formales (gobierno, instituciones financieras, asociaciones de negocios), se encontró el gran peso que tienen los apoyos informales en cuanto a inversión y apoyo para comenzar el negocio, financiamiento posterior y manejo operacional del mismo. Muchos de los empresarios entrevistados han dependido de sus familiares y amigos como vendedores, proveedores de servicio, agentes de mercadeo, administradores y encargados de la contabilidad. Otros indicaron que recibieron ayuda financiera en distintos momentos de la vida del negocio. También señalaron que el apoyo trascendía el manejo cotidiano del negocio convirtiéndose en la red de apoyo del entorno familiar, para que el empresario pudiera manejar y mantener el negocio operando.

Es interesante y merece estudios más profundos, la aparente irrelevancia de las entidades formales descritas en el inicio, el desarrollo y la supervivencia de las ME de las personas entrevistadas. Destaca entonces la necesidad de recurrir a los apoyos informales en todas las etapas señaladas, las cuales pueden ser inconstantes y limitadas. Se esboza un problema estructural que ciertamente afecta más a las empresas pequeñas que a las grandes, por lo vulnerables que son para atender costos transaccionales altos. Esta situación no promueve el nacimiento y sostenimiento de ME, y

con ello sus posibilidades de crecimiento y mayor aportación a la economía del País.

Recomendaciones de política pública

Es imprescindible crear políticas que permitan fomentar y resguardar a las micro, pequeñas y medianas empresas diferenciando cuáles son realmente sus necesidades (Molina-Ycaza & Sánchez-Riofrío, 2016). Los mismos participantes han sido fuente de numerosas recomendaciones, para atajar la problemática de la supervivencia de sus empresas ante los obstáculos señalados.

El gobierno estatal y los municipales deben hacer un inventario de los permisos y endosos que sean verdaderamente necesarios para que un negocio opere, ya sea por seguridad y salud pública o para obtener información importante sobre los tipos y niveles de ingresos de los negocios. Los requisitos, documentos y tiempos de renovación deben ser claros y extensamente divulgados, para que el comerciante tenga el conocimiento y el tiempo para cumplimentarlos, sin correr el riesgo de multas o sanciones. Se recomienda que, para consistencia y facilidad de implantación, todos o la mayoría de ellos puedan obtenerse en una sola oficina. Las certificaciones de deuda del CRIM, de Hacienda, del Departamento del Trabajo, del Fondo del Seguro del Estado, entre otras, podrían obtenerse en línea por parte de la agencia otorgante de los permisos. Estas se obtienen utilizando el número de Registro de Comerciante que provee Hacienda, sin tener que hacer que el solicitante tenga que ir de agencia en agencia buscando ese documento en papel. El tiempo de espera en largas horas en oficinas gubernamentales representa ingreso dejado de devengar que, al fin y al cabo, hubiese alimentado las arcas gubernamentales en forma de impuestos sobre la actividad comercial.

Las agencias gubernamentales fiscalizadoras del cumplimiento con requisitos (absolutamente necesarios) deben establecer procedimientos de orientación y ayuda en la solución de las deficiencias del negocio, antes de proceder con multas, cierres del negocio o revocaciones de licencias. Las agencias estatales y municipales, en

aras del uso eficiente de los recursos, deben asegurarse de revisar sus expedientes antes de intervenir con el comerciante y alterar su operación cotidiana por un error u omisión de la propia agencia.

Deben revisarse los programas de mentoría y financiamiento del gobierno. Estos se ofrecen y no necesariamente se evalúa su efectividad en el aumento y sostenimiento de empresas, número de empleados, monto de ventas, exportación de productos y servicios, que hayan sido resultado de tales programas. En momentos de estrechez financiera del País, es imprescindible que se conozca la utilidad de cada dólar invertido por el gobierno en la promoción de empresas. Para atajar la desventaja que enfrentan los dueños de ME al depender de intermediarios y distribuidores para obtener inventario, se recomienda a los programas de desarrollo empresarial auspiciar la asistencia de estos a ferias de suplidores fuera de la Isla o crear directorios para establecer contactos.

El alto costo de las utilidades, de las cuales es responsable el Estado, es uno de los grandes problemas operacionales de las ME. Al ser costos fijos, ponen una carga muy pesada por volumen de ventas a este tipo de empresas. La inversión en instalaciones con energía renovable, con el apoyo gubernamental en créditos contributivos temporeros, puede ser una solución a plazos intermedio y largo para los comerciantes y para el País en general. Debe haber equidad en cuanto a incentivos de este tipo entre los dueños de ME y las grandes empresas extranjeras que operan en Puerto Rico.

Para promover la actividad comercial, se precisa que el Estado mantenga en buenas condiciones las instalaciones que rodean o que utilizan las empresas y los clientes. Iluminación adecuada, carreteras en buen estado, seguridad particularmente en horarios nocturnos, espacios de estacionamiento en centros urbanos, patrocinio de actividades que atraigan turismo son aspectos que están en manos del Estado o los municipios y que contribuirían al sostenimiento de dichas empresas. En particular, los gobiernos municipales pueden ayudar a identificar oportunidades de negocios complementarias entre sí, para evitar la competencia excesiva en mercados con pocas barreras de entrada. También podrían apoyar actividades que fomenten la innovación.

El acceso al financiamiento es crucial en todas las etapas de la vida de la empresa. Los participantes fueron consistentes con estudios en América Latina, que sostienen que el acceso a fuentes externas de financiamiento es sumamente limitado (Angelelli & Llisterri, 2003). Se debe educar a los comerciantes sobre las diferentes garantías que ofrecen programas federales como los de la SBA y el Rural Development Bank, no solo para la inversión inicial, sino para el financiamiento recurrente de las operaciones y para aprovecharse de oportunidades de crecimiento. En lugar de financiar directamente, el gobierno puede actuar de conector y divulgador de las diferentes opciones que están a su alcance. En ocasiones las empresas de muy pequeño tamaño requieren poco financiamiento. Al negárselo la institución financiera, recurren a préstamos personales en financieras con muy alto costo. La otorgación de micropréstamos por parte de cooperativas de ahorro y crédito podría ser una solución parcial para cubrir, entre otros, los gastos relacionados a la obtención de permisos una vez haya un plan de negocio viable.

Uno de los principales costos operacionales, luego de las utilidades, es el alquiler de las instalaciones. La precariedad en la situación económica del País en los últimos años acentuada por los estragos del Huracán María y los requisitos de austeridad de la Junta de Supervisión Fiscal ha obligado al cierre o abandono de locales comerciales. Es importante que los gobiernos estatales y municipales identifiquen los locales de propiedad privada y terrenos que no estén en uso y que, si se mantienen cerrados por mucho tiempo, pueden convertirse en estorbos públicos. Con este inventario a la mano, los gobiernos podrían tratar de servir de facilitadores entre los dueños y los negocios para el alquiler de los locales a cánones razonables y escalonados, según aumente el ingreso. Un incentivo de reducción temporera en el pago de la propiedad inmueble podría ser un motivante para que el titular del local alquile a tarifas más bajas, así como la facilitación de los procesos de permisos.

El poder del capital social, en forma de apoyo de las organizaciones y asociaciones de comerciantes y profesionales se ha subestima-

do en el caso de las pequeñas empresas. Estas organizaciones deben ser proactivas en la búsqueda de socios ofreciéndoles una propuesta de valor atractiva para los dueños de ME, quienes no ven el retorno de la inversión en cuotas y tiempo de reuniones en que incurren. Estas organizaciones pueden proveer mentoría organizacional, de mercadeo y financiera a sus socios. El éxito compartido asegura crecimiento de la empresa y de la propia organización. En muchas ocasiones, tales entidades actúan como defensores de sus socios, particularmente en sus luchas contra el establecimiento de competencia desleal, aumentos en contribuciones y tarifas, entre otras situaciones. El Estado debe reconocer la importancia de estas asociaciones y escuchar y actuar sobre los planteamientos cuando se analicen leyes que afecten los intereses de las micro y pequeñas empresas.

Los participantes exhortan a los futuros empresarios a que se orienten sobre las implicaciones de establecer un negocio, la viabilidad que la empresa pudiera tener, la posibilidad de exportar y la necesidad de contar con buen capital para iniciar y desarrollar el negocio. Además, recomiendan la implementación de estrategias de venta y la cautela con el gasto de dinero que se genere iniciando el negocio. Por último, varios participantes coinciden en recomendar establecer una empresa si se posee un interés genuino por los negocios.

Se reconoce la importancia de la ME en el desarrollo económico del País, ya sea porque en algunos casos sustituye el desempleo o porque pueden convertirse en un motor de la economía al crecer, proveer más y mejores empleos y proporcionar dinero nuevo mediante la exportación de los bienes y servicios. El Estado, en el establecimiento de su política pública en torno a la promoción y protección de estas empresas de tamaño pequeño, debe tener el oído en tierra y escuchar las experiencias propias de los empresarios, sus vicisitudes, sus logros y sus recomendaciones para sobreponerse con éxito a los obstáculos económicos y burocráticos. Este trabajo ha resumido y expuesto muchas de estas percepciones con sus recomendaciones para una política pública que atienda a este importante sector de nuestra economía.

Referencias

- Angelelli, P. A., & Llisterri, J. J. (2003). *El BID y la promoción de la empresarialidad: Lecciones aprendidas y recomendaciones para nuevos programas*. Washington, DC: División de Micro, Pequeña y Mediana Empresa (SDS/MSM). Recuperado de [https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5033/El BID y la promoción de la empresarialidad%3A lecciones aprendidas y recomendaciones para nuevos programas.pdf?sequence=1](https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5033/El%20BID%20y%20la%20promoci%C3%B3n%20de%20la%20empresarialidad%20-%20Lecciones%20aprendidas%20y%20recomendaciones%20para%20nuevos%20programas.pdf?sequence=1)
- Aponte, M. (2002). *Factores condicionantes de la creación de empresas en Puerto Rico: un enfoque institucional* (Tesis doctoral). Recuperado de TDX en Xarxa (<https://www.tdx.cat/handle/10803/3946>)
- Aponte, M., Álvarez, M., & Lobato, M. (2017). *Global Entrepreneurship Monitor (GEM)*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/326250562_Informe_Puerto_Rico_GEM_2017
- Beck, T. H. L. (2007). Financing constraints of SMEs in developing countries: Evidence, determinants and solutions. En *Financing innovation-oriented businesses to promote entrepreneurship*. Unknown Publisher. Recuperado de https://pure.uvt.nl/ws/portalfiles/portal/1107677/Financing_Constraints_of_SMEs.pdf
- Bradford, S. C. (2004). Does size matter? An economic analysis of small business exemptions from regulation. *The Journal of Small and Emerging Business Law*, 8(1), 1–33. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/1402/b290f72e716a3b98c31da40daed528e1f96d.pdf>
- Cachon, J. C., Marvel, M., Codina, J., Barragan, Gruid, J. J., & McGraw, E. (2012). Entrepreneurial motives: evidence from various contexts in six North American regions. In *57th ICSB World Conference and joint 25th Annual SEAAZ Conference*.
- Coduras Martínez, A. (2006). La motivación para emprender en España. *Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía*, 62, 12–39. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2291441>
- Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. (2019). *Empleo y desempleo en Puerto Rico*. Recuperado de <http://www.>

mercadolaboral.pr.gov/lmi/pdf/Default/Grupo Trabajador/
EMPLEO Y DESEMPLEO EN PUERTO RICO.pdf

- Duan, H., Han, X., & Yang, H. (2009). An analysis of causes for SMEs financing difficulty. *International Journal of Business and Management*, 4(6), 73–75. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v4n6p73>
- Efrat, R. (2008). The tax burden and the propensity of small-business entrepreneurs to file for bankruptcy. *Hastings Business Law Journal*, 4(2), 175. Recuperado de http://www.csun.edu/~re38791/pdfs/Efrat%20Article_FINAL%5b1%5d.pdf
- Elson, D. (2002). Macroeconomics and macroeconomic policy from a gender perspective. *Public Hearing of Study Commission Globalisation of the World Economy Challenges and Responses*. Recuperado de <http://www.cepal.org/mujer/curso/elson3.pdf>
- Fukuyama, F. (2003). Capital social y desarrollo: la agenda venidera. En R. Atria, M. Siles, I. Arriagada, L. J. Robinson, & S. Whiteford (Eds.). *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma*. Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas, 33–48. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2326/S029693_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goldstein, E., & Kulfas, M. (2011). Alcances y limitaciones de las políticas de apoyo a las PYMES en América Latina y el Caribe: debates para un nuevo marco conceptual y de implementación. En C. Ferraro (Ed.). *Apoyando a las pymes: políticas de fomento en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: Cepal, 429–491. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35359/S1100762_es.pdf?sequence=1
- Halabisky, D. (2017). *Policy brief of women's entrepreneurship*. Luxemburg, European Union: Publications Office of the European Union. <http://dx.doi.org/10.2767/50209>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. F., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Kitching, J. (2006). A burden on business? Reviewing the evidence base on regulation and small-business performance.

- Environment and Planning C: Government and Policy*, 24(6), 799–814. <https://doi.org/10.1068/c0619>
- Kristiansen, S. (2004). Social networks and business success: the role of subcultures in an African context. *The American Journal of Economics and Sociology*, 63(5), 1149-1171. <https://doi.org/10.1111/j.1536-7150.2004.00339.x>
- Kritikos, A. S. (2014). Entrepreneurs and their impact on jobs and economic growth. *IZA World of Labor*, 8, 1-10. <https://doi.org/10.15185/izawol.8>
- Miranda Londoño, A., & Márquez Escobar, C. P. (2004). Intervención pública, regulación administrativa y economía: elementos para la definición de los objetivos de la regulación. *Vniversitas*, (108), 71–117.
- Molina Ycaza, D., & Sánchez Riofrío, A. (2016). Obstáculos para la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina. *Pymes, Innovación y Desarrollo*, 4(2), 21–36.
- Montaño, S. (2011). *Una mirada a la crisis desde los márgenes*. Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas.
- Neuendorf, K. A. (2017). Defining content analysis. *The Content Analysis Guidebook* (2a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. Recuperado de <https://academic.csuohio.edu/kneuendorf/SkalskiVitae/SkalskiNeuendorfCajigas17.pdf>
- OECD. (1999). *Small businesses, job creation and growth: facts, obstacles and best practices*. Recuperado de <https://www.oecd.org/cfe/smes/2090740.pdf>
- OECD. (2015). *New approaches to SME and entrepreneurship financing: broadening the range of instruments*. <https://doi.org/10.1787/9789264240957-en>
- Portes, A., & Landolt, P. (2000). Social capital: promise and pitfalls of its role in development. *Annual Review of Sociology*, 32(September 2000), 529–547.
- Rodríguez-Roldán, N., Segarra-Alméstica, E., & Carrasquillo-Casado, B. (2013). Una mirada inicial al empresarismo como política pública para combatir la pobreza en Puerto Rico. *Fórum Empresarial*, 18(2), 1-37.
- Rosell, J., Vaillant, Y., & Viladomiu, L. (2006). Apoyo a las empresas y empresarios en las zonas rurales de Cataluña. *Revista de*

- Estudios Regionales*, (77), 153–178. Recuperado de <http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf853.pdf>
- Sánchez López, A. (2013). *PYMES, inventario de programas e incentivos*. Presentación en el Colegio de Ingenieros y Agrimensores de PR, San Juan, PR.
- Schreiner, M., & Woller, G. (2003). Microenterprise development programs in the United States and in the developing world. *World Development*, 31(9), 1567–1580. [https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(03\)00112-8](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(03)00112-8)
- Segarra-Alméstica, E., Correa-Matos, C., Rodríguez-Roldán, N., & Carrasquillo-Casado B. (2018). Pobreza, capital social y acceso a crédito en la supervivencia de microempresas: el caso de Puerto Rico. En L. Ortiz-Negrón (Coord.). *Afanes y retos: trayectos investigativos en torno al trabajo en Puerto Rico*. San Juan, PR: Centro de Investigaciones Sociales, 1–37
- SELA. (2014). Políticas públicas de apoyo a las MIPYMES en América Latina y el Caribe. Reunión Regional sobre Políticas Públicas para la Promoción y Apoyo a las PYMES, Cartagena, Colombia, 2-15. Recuperado de http://www.sela.org/media/263287/politicas_publicas_de_apoyo_a_las_mipymes_en_alc.pdf
- Shaw, E., Marlow, S., Lam, W., & Carter, S. (2009). “Gender and entrepreneurial capital: implications for firm performance”. *International Journal of Gender and Entrepreneurship*, 1(1), 25–41.
- Sinha, P. (2003). Women entrepreneurship in North East India: motivation, social support and constraints. *Indian Journal of Industrial Relations*, 38(4), 425–443. Recuperado de <http://hdl.handle.net/123456789/447>
- US Census Bureau. (2018). *Geography area series: county business patterns by employment size class for Puerto Rico and the island areas*. Recuperado de: https://factfinder.census.gov/faces/tableservices/jsf/pages/productview.xhtml?pid=BP_2016_00A5&prodType=table
- Vaca Estrada, J. (2012). *Análisis de los obstáculos financieros de las pymes para la obtención de crédito y las variables que lo facilitan* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/18141/tesisUPV3976.pdf?sequence=>

- Vicente, A., Aldamiz-Echevarría, C., & Idígoras, I., (2009). *Gender influence in the succession planning in family-owned businesses*. Recuperado de <https://www.raison-publique.fr/article146.html>
- World Bank. (2016). *Doing business 2017: equal opportunity for all—regional profile European Union*. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0948-4>
- Zimmerman, M. A. (2013). Motivation, success, and problems of entrepreneurs in Venezuela. *Journal of Management Policy and Practice*, 14(2), 76–90. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=19138067&AN=89922143&h=kw0fx1K3TsTg+ST9SPrAa6IVMGmIchrfi5/0/4rv+0zXOTvHC2xwy4i/UHoMXpbZjtAdo6wKppd+6klLl3BmlA==&crl=c>

Las autoras agradecen a Bangie Carrasquillo Casado (candidata a grado del Programa Doctoral de Análisis de Política Social de la Escuela Graduada de Trabajo Social, de la Universidad de Puerto Rico) su valiosa participación en la fase de recopilación y transcripción de información (entrevistas y manejo de grupos focales), así como en todas las fases previas de esta investigación.

Cómo citar este artículo:

Cordero-Arroyo, G., Segarra-Alméstica, E. V., Correa-Matos, C., & Rodríguez-Roldán, N. (2019). Apoyos y obstáculos para el desarrollo de microempresas: percepción de sus dueños. *Fórum Empresarial*, 24(1), 55–95.

© 2019 *Fórum Empresarial*. Este es un artículo de acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution–NonCommercial 4.0 International (CC BY–NC 4.0).