

## Los costes invisibles de emprender

### Pino Bethencourt

Dicen que el empresario es un animal de naturaleza compleja que decide en un momento de su vida hipotecar todo lo que tiene, o casi todo, por un proyecto.

Los que sueñan con emprender imaginan despachos lujosos, coches grandes y miradas de respeto de sus vecinos cuando pasean por la calle.

Salvo los empresarios de las películas, y algunos pocos afortunados, la gran mayoría empiezan de formas muchos menos *glamurosas*, como Esther, que se reía de sí misma al verse montada en un autobús verde, hablando por el móvil y consultando su PDA, rodeada de gente apelotonada de camino a su trabajo a las afueras de Madrid.

Esther salió de la multinacional en la que trabajaba para ofrecer asesoría financiera a otros pequeños empresarios. Su herramienta fundamental de trabajo es su cabeza, por lo que el empleo óptimo de su tiempo es esencial para la viabilidad de su negocio. Ir a ver a un cliente en transporte público mientras efectúa llamadas a otros clientes es sólo una de las pequeñas decisiones que la están llevando a las codiciadas tierras de mayor rentabilidad.

El empresario despliega su talento de forma intuitiva, intentando ahorrar en todo lo posible para no morir de hambre o de deuda. Todo su tiempo se consume en pensar sobre su negocio, en encontrar nuevos clientes, en mejorar sus productos, en conseguir mayor rendimiento de sus empleados, o en soñar con los problemas que no pudo resolver durante el día.

Sin embargo, aunque sabe que deberá sortear miles de obstáculos burocráticos, económicos y humanos, es difícil imaginar que la parte más desesperante de ser pequeño empresario es tratar con la gran empresa.

Ningún estudio analiza la barrera de entrada en el mercado que supone trabajar con las multinacionales proveedoras de servicios que anuncian miles o millones de euros de beneficios anuales.

Todo empieza por poner una línea de teléfono. El empresario que quiere llamar a sus clientes para ofrecerles su producto acabará

tarareando sin saberlo las melodías de espera que escucha varias veces al día mientras espera que le contesten del otro lado.

Cuando finalmente le hable un señor o señorita, le llegará la voz lejana de algún rincón recóndito del mundo, y un acento extranjero con palabras poco corrientes en español, que rutinariamente de hará preguntas sobre su problema.

Tras escucharle hablar durante diez minutos le dirán “espere, por favor”, regalándole unos minutos más de la alegre melodía que tanto escucha, y entonces aparecerá otra voz diferente que tendrá que volver a preguntarle todos sus datos, y por supuesto no sabe nada de los diez minutos de rollo que ya explicó al compañero anterior.

En el mejor de los casos, los sucesivos intervalos de música y amable atención extranjera darán una solución satisfactoria, pero es impresionante comprobar cuántas de estas historias acaban en un problema imposible de resolver, un señor o señorita que no tiene nombre, ni puede dar el nombre de su jefe, ni puede hacer nada al respecto.

Alex compró una franquicia de venta inmobiliaria y se dispuso a contratar el alta de su línea telefónica, tarareando de felicidad y de ilusión, esperando que al día siguiente tendría ya su conexión, según el anuncio de la televisión. Tres semanas más tarde seguía enviando faxes todos los días, pero por alguna misteriosa razón nunca encontraban su fax en la oficina del supuestamente rapidísimo proveedor.

Mireia montó una empresa de fabricación y venta de máquinas industriales. Encontró proveedores europeos y clientes americanos, cerró todos los acuerdos y compró una oficina al lado de un polígono industrial. La decoró con estilosos muebles de oficina y le puso plantitas en la puerta. Y luego le dijeron que se había colocado en un misterioso triángulo de vacío telefónico en el que era totalmente imposible hacerle llegar una línea.

‘Luego’ no es al día siguiente, por supuesto. Es unos cuantos meses después de llamadas, melodías agradables, teleoperadoras sin nombre y sin jefe, y ataques de estrés continuos para dar servicio a sus clientes y proveedores desde despachos improvisados en cualquier otro sitio que no fuese su oficina.

Finalmente acabó contratando una conexión por satélite a precio de oro, convencida de que era una inversión importante para su negocio. Esto le dio un poco de aire durante algunos meses.

Hasta que se levantó una mañana sin conexión de ningún tipo, y al llamar a su proveedor descubrió que había quebrado y suspendido el servicio a sus clientes sin previo aviso.

Estas historias pueden parecer ciencia ficción a cualquier trabajador por cuenta ajena de una gran multinacional. Pero ocurren todos los días, y no sólo en telefonía. Proveedores de electricidad, empresas de seguros o de seguridad, telefonía fija o móvil... todos llenos de directivos con despachos amplios y trajes de marca. Pero sordos a los problemas de pequeños empresarios que no representan grandes porcentajes sobre sus cuentas de ingresos.

Los comienzos del empresario de éxito están marcados por esta gratuita carga extra de trabajo. Y aunque puedan permitirse contratar a un asistente, ven frustrados cómo gran parte de su tiempo se va en escuchar música telefónica en lugar de añadir valor a su negocio.

En España no sólo falta espíritu emprendedor, también falta apoyo, o por lo menos un poco de profesionalidad, por parte de las grandes empresas que no recuerdan lo que es empezar un negocio.