

LA IMPORTANCIA DE LA RED DE CONTACTOS PARA LAS PYMES

Constanza Schriefer
Profesora CEDEX

Una red de contactos o como se lo llama habitualmente en inglés "network" permite a la directivos de las PyMEs acceder en forma rápida y eficiente a información de mercado clave para la estrategia del negocio, contactos comerciales locales o internacionales, contactos con referentes de la industria, etc..

Es importante destacar la calidad de gestión de la red de contactos. De nada sirve tener una amplia red si la misma no es gestionada adecuadamente. La gestión de una red de contactos para que sea exitosa debe ser realizada en forma sistemática.

Podemos describir la red como un núcleo central y un segundo círculo, éste más amplio que el primero. Al núcleo central pertenecen aquellas personas que uno ve habitualmente y no requiere de una planificación tener contacto con ellas. Al segundo círculo pertenecen: conocidos de alguna actividad deportiva, compañeros de estudio, ex compañeros de trabajos anteriores, amigos de amigos, profesores, amigos de familiares, vecinos, etc. Este segundo círculo requiere de una gestión consciente para que el mismo sea útil a la actividad desarrollada por la empresa.

Una herramienta que se ha desarrollado en el último tiempo son los sitios de Internet que facilitan la administración de redes de contacto. Uno de ellos es www.linkedin.com. Cómo funciona? Es sencillo, la persona ingresa sus datos, breve descripción de actividad e intereses, e invita a sus contactos a estar ligados a la misma. Estos contactos a su vez se ligan con otros contactos, y así sucesivamente. De ésta forma uno puede ver los contactos de sus propios contactos y en caso de querer acceder a un contacto de nuestra red, se pide autorización al contacto propio para poder contactar a la persona que nos interesa.

Se describe a continuación una matriz que refleja la gestión de los contactos y su retorno.

Retorno de red	Alto	Gestión Eficiente	Gestión Activa
	Bajo	Gestión Insuficiente	Gestión Ineficiente
		Baja	Alta
		Cantidad de Contactos	

Gestión activa: alta cantidad de contactos con un alto retorno. En general es gente que dedica una amplia parte de su agenda a reuniones, eventos y actividades. Su actividad comercial depende en gran medida de contactos personales.

Gestión eficiente: baja cantidad de contactos con un alto retorno. En estos casos el tiempo dedicado no es excesivo pero se está relacionado con las personas adecuadas.

Gestión Insuficiente: baja cantidad de contactos y bajo retorno. Las personas que se encuentran en éste cuadrante deben incrementar la calidad y cantidad de sus contactos.

Actividades que fomentan el desarrollo de contactos son por ejemplo la participación en asociaciones o cámaras del sector al cual pertenece la empresa. En los últimos años se han desarrollado muchos centros que apoyan a las pequeñas y medianas empresas en las universidades. Estos centros organizan programas de capacitación y actividades puntuales que sirven para relacionarse con pares que tienen problemáticas particulares y/o profesores que dada su actividad profesional pueden ayudar en la búsqueda de soluciones.

Gestión Ineficiente: alta cantidad de contactos con bajo retorno. Estar situado en este cuadrante implica en cierta forma la pérdida de tiempo valioso. La ineficiencia puede estar relacionada con dos motivos: o la calidad de la red no es buena o la persona no sabe encontrarle retorno a su red.

Para las PyMEs es crucial que su red sea significativa y relevante. Todos aquellos que sepan sobre la actividad de la PyME de alguna u otra forma actúan como embajadores de la empresa. Esto implica que van a referir la empresa, proveer de información relevante de mercado, acelerar el acceso a referentes de la industria, acceso a contactos internacionales, etc.

Center for Business Research and Studies
Graduate School of Business
Universidad de Palermo

Av. Madero 942, 8º piso
C1106ACV – Buenos Aires, Argentina
Tel. (5411) 5199-1399
www.palermo.edu/gsb

Director:

Daniel Seva
dseva@palermo.edu

Coordinadores de investigación:

Finanzas:

Conrado Martinez
cmarti1@palermo.edu

Marketing:

Eugenia Cannata
ecanna@palermo.edu

Management:

Juan Lucas Dapena
jdapen@palermo.edu

Recursos Humanos:

Emilia Montero
emonte@palermo.edu

Economía:

Marcelo Quiñones
mquino@palermo.edu

Operaciones:

Diego Regueiro
dregue@palermo.edu