

Estrategias para la implementación de TICs en la empresa Repuestos Mairena Flores, Estelí¹

Yuriptza de Jesús Montenegro Miranda
yuriptzamiranda@gmail.com

Anielka Sofía Aguirre Arauz
anielkaaguirre5@gmail.com

Gema Dolores Canales Espino
gemitacanales94@gmail.com

RESUMEN

Las tecnologías de la información y comunicación han sido de impacto para el desarrollo de las empresas, optimizando el tiempo y agilizando los procesos críticos de las mismas.

El objetivo de la investigación consistió en diseñar estrategias para implementación de TICs en la empresa Repuestos Mairena Flores, Estelí.

Para ello se hizo necesario empezar con la caracterización de la empresa, ya que esta permite evaluar la empresa en aspectos generales, visualizando los procesos y evaluar la incorporación de TICs en la misma.

Dicho proceso dio como resultado un plan de integración de TICs donde se establecen las estrategias de implementación de tecnologías utilizando la metodología PETI (Planeación Estratégica de la Tecnología de Información).

Palabras claves: TICs, empresa, procesos, PETI

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son cada vez más usadas para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas. Gracias a ellas, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios, entre los que caben mencionar la mejora de sus operaciones, afluencia de una mayor cantidad de clientes, la optimización de sus recursos, la apertura a nuevos mercados, un conocimiento más profundo acerca de las necesidades de la clientela para brindarles un servicio de mejor calidad y una comunicación más fluida, no sólo con sus empleados sino también con sus clientes y proveedores. En pocas palabras, las TIC les permiten lograr aumentar considerablemente eficiencia (ANIEL, 2013).

¹ Artículo extraído de la tesis Seminario de Graduación para optar al título de Ingeniero(a) en Sistemas de Información, UNAN - Managua, FAREM - Estelí

Según Fajardo (2009), en el caso de Nicaragua los sectores económicos, tanto la grande, mediana, pequeña y micro empresa, han aumentado su productividad y competitividad mediante un uso adecuado de las TICs.

Considerando que la empresa Repuesto Mairena Flores cuenta con herramientas TICs y que hay un bajo aprovechamiento para el funcionamiento de la misma, surgió el interés por diseñar estrategias que permiten la implementación de éstas, con el objetivo de que el negocio pueda lograr mayor posicionamiento en el mercado, de lo contrario sino se utilizan estas herramientas no se alcanzarán las ventas proyectadas e incluso quedar atrás en cuanto a las empresas que están en línea con los avances tecnológicos.

Contribuye a que la empresa incorpore la TICs para agilizar los procesos de ventas, compras, facturación, inventarios, disponibilidad de información, atención al cliente, a llevar un mejor control en la administración, a capacitar a los trabajadores y por tanto se mantendrá la fidelización de los clientes, aumento de mercado y ganancias.

Para el aprovechamiento de los recursos TICs en el negocio; se diseña un plan que integra estrategias relacionadas a las actividades fundamentales que permitan un mejor control para el manejo de información, a que el negocio tenga más cobertura mediante una adecuada publicidad, a mejorar los conocimientos informáticos del personal, a que el propietario tenga una clara noción y le facilite la gerencia de la empresa y por ende el crecimiento de la misma.

Se encontraron los siguientes antecedentes relacionados a las Tecnologías de información y comunicación en las empresas de la ciudad de Estelí:

La primera es en la modalidad de seminario de graduación para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresas presentada por Milagros Geraldina Lanuza Centeno (2008), titulada “Incidencia de las tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial del sector hotelero de la ciudad de Estelí en el año 2008”, cuyo objetivo es determinar la incidencia de las TIC en la gestión empresarial y el desarrollo que representa para el sector hotelero del municipio de Estelí.

Las conclusiones principales son:

El desempeño de los hoteles en relación a las tecnologías no está desarrollado a un nivel máximo que permita aprovechar las ventajas que ofrece la tecnología en cuanto a captar más clientes y lograr un crecimiento de las empresas.

Para los empresarios la inversión realizada en la adquisición de equipo y mantenimiento no es retribuida al negocio a corto plazo, pero es invisible para ellos la ejecución de actividades diversas dentro del establecimiento mediante la tecnología.

La segunda es en la modalidad de seminario de graduación para optar al título de Licenciatura en Economía presentada por Brenda Azucena Dávila Olivas, Teresa de Jesús Ruiz Hernández, Yerlin Karina Torrez (2015), titulada “Inclusión de TIC para la contribución al crecimiento económico de las MIPYMES madera mueble en el municipio de Estelí, II semestre 2014”, cuyo objetivo es proponer estrategias de inclusión de las TIC para la contribución al económico de las MIPYMES en el sector madera mueble en el municipio de Estelí, en el segundo período 2014.

Cuyas principales conclusiones fueron las siguientes:

La mayoría no posee ningún certificado de calidad, esto se debe a que no producen a escalas, la tecnología utilizada es obsoleta.

El sector madera mueble para la comunicación con sus clientes utilizan la telefonía móvil y no aprovechan de manera adecuada las otras herramientas tecnológicas.

Uso de las diferentes redes sociales para darle publicidad a las empresas y sus productos. Esto permite darse a conocer en el mercado sin tener que realizar una gran inversión.

Cabe destacar que la segunda investigación es similar a esta investigación, ya que propone estrategias TIC para el sector madera y mueble, con la diferencia que en esta investigación se elaboró un Plan de Integración de TICs empleando la metodología PETI. (Planeación Estratégica de la Tecnología de Información).

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación es de tipo descriptiva, porque a partir de los datos recopilados se describen los resultados relacionados al contexto general en relación al uso de las TICs en la Empresa, además se sitúa dentro del paradigma cualitativo porque se realizan descripciones, análisis detallado del estado actual de la Empresa en relación al uso de las TICs en base a observaciones, se toman en cuenta la información, actitudes y reflexiones de los informantes.

Los informantes claves de esta investigación fueron el propietario de la empresa, tres colaboradores, dos del área de ventas y uno de bodega a esto se le aplicaron entrevista, cuestionarios y observación de los procesos realizados por estos dentro de la empresa.

La recolección de datos se realizó en el mes de octubre 2016. Para el procesamiento de la información se hizo uso de computadoras portátiles, paquetería de Microsoft Office, e impresora, celular para comunicación con el gerente de la empresa e investigadores y la extracción de las evidencias necesarias.

Una vez recolectada la información se procedió a la transcripción fiel, se utilizaron matrices para reducir la información. Se definieron las unidades de análisis que permitieron el análisis e interpretación de la información, las que se detallan a continuación:

1. Situación Actual de la Empresa en relación al uso de las TICs.

Las entrevistas aplicadas al propietario y personal de la empresa, se transcribieron fielmente. Posteriormente se inició el análisis de la información, donde se seleccionó la información a utilizar para la caracterización de la empresa y en su contexto diario, así como el uso de la TICs. También se realizaron observaciones con el fin de captar aspectos importantes de la empresa. Los resultados de éstas se utilizaron para contrastar la información suministrada por los entrevistados es decir que ambos instrumentos fueron utilizados para comparar y constatar los datos recopilados.

2. Plan de TICs

Luego del análisis de las entrevistas y observaciones se procedió a la elaboración del plan TI, para ello se dividió la elaboración del mismo en tres fases: Modelo de Negocios/Organización, Modelo de TICs, Modelo de Planificación.

En la fase de modelo de negocio se identificaron las estrategias de negocios, dividiéndolas en estrategias organizacionales las cuales se elaboraron conforme las misión y visión de la empresa, competencias fundamentales que son las fortalezas encontradas y la estrategia competitiva que se establece según el enfoque proporcionado por el propietario.

La fase de modelo TICs se convirtió las estrategias de negocios en Estrategia TI, para ello cada estrategia contiene como se debe desarrollar y que beneficios tendrá su implantación.

En la fase de Modelo de Planificación se elaboró mapa estratégico, así como también las prioridades de implementación y por último se propone un plan de implementación de proyectos de TICs donde se proyecta la implementación de las estrategias por años y meses.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Caracterización de la empresa

Esta empresa surgió con el interés del propietario Señor Gabino José Mairena para buscar una nueva forma de ganarse la vida, inicia operaciones en el mes de septiembre de 1992, tiene 24 años de estar en el mercado. Se encuentra ubicada en la ciudad de Estelí en la siguiente dirección: Frente a parque Carlos Núñez.

Este negocio se dedica a la venta de bicicletas, motos y sus respectivos repuestos, con el servicio de entrega a domicilio dentro y fuera de Estelí, actualmente cuenta con 8 colaboradores, por lo se puede afirmar que por el número de empleados se clasifica en una pequeña empresa, según lo señala el artículo 3 de la ley 645, ley de MIPYME de Nicaragua.

La empresa no cuenta con misión definida por lo que se propone la siguiente:

- Ofertar repuestos, accesorios exportados para motos y bicicletas, de excelente calidad, en la ciudad de Estelí y otros departamentos de Nicaragua.

Tiene como visión:

- Crecer en todos los aspectos empresariales como recursos humanos, tecnología y finanzas, adquiriendo nuevas formas de trabajo para lograr una atención de calidad a nuestros clientes.

De acuerdo a estos ingresos, se afirma que según lo señala el artículo 3 de la ley 645, ley de MIPYME de Nicaragua, la empresa se encuentra clasificada en una pequeña empresa nicaragüense.

La información relacionada a ventas se visualiza por medio de facturas membretadas, en el caso de entrada y salida de productos se controla mediante facturas y anotaciones en cuadernos, y al finalizar el día se realiza un arqueo, de este modo el propietario está al tanto

de los movimientos de la empresa, la venta de repuestos de bicicletas son los que presentan más peso de facturación debido a que presentan mayor demanda.

En las ventas utilizan calculadoras para realizar los movimientos monetarios, así como también los teléfonos móviles, convencionales para la solicitud y consultas de productos por parte de los clientes.

Para realizar las compras primero revisan el correo o WhatsApp para revisar las proformas enviadas por los proveedores en libro de Excel o PDF las cuales dispone de una gama de productos disponibles, con el precio respectivo, donde el personal de compras y ventas junto con el propietario selecciona los productos a solicitar.

Una vez seleccionados los productos, se le informa al proveedor ya sea vía llamada telefónica o WhatsApp los productos con la cantidad solicitada, quienes posteriormente realizan la entrega.

Aunque no posee un sistema de inventario computarizado, si cuenta con una automatización manual de este, ya que en el inventario de estantería cada repuesto está organizado por categoría y modelo, es decir cada producto posee una etiqueta esto sirve para el control y facilita la búsqueda.

Se realizó un análisis de FODA con el objetivo de identificar las fortalezas, oportunidades amenazas y debilidades de la empresa, en base a las observaciones y la información recopilada de las entrevistas.

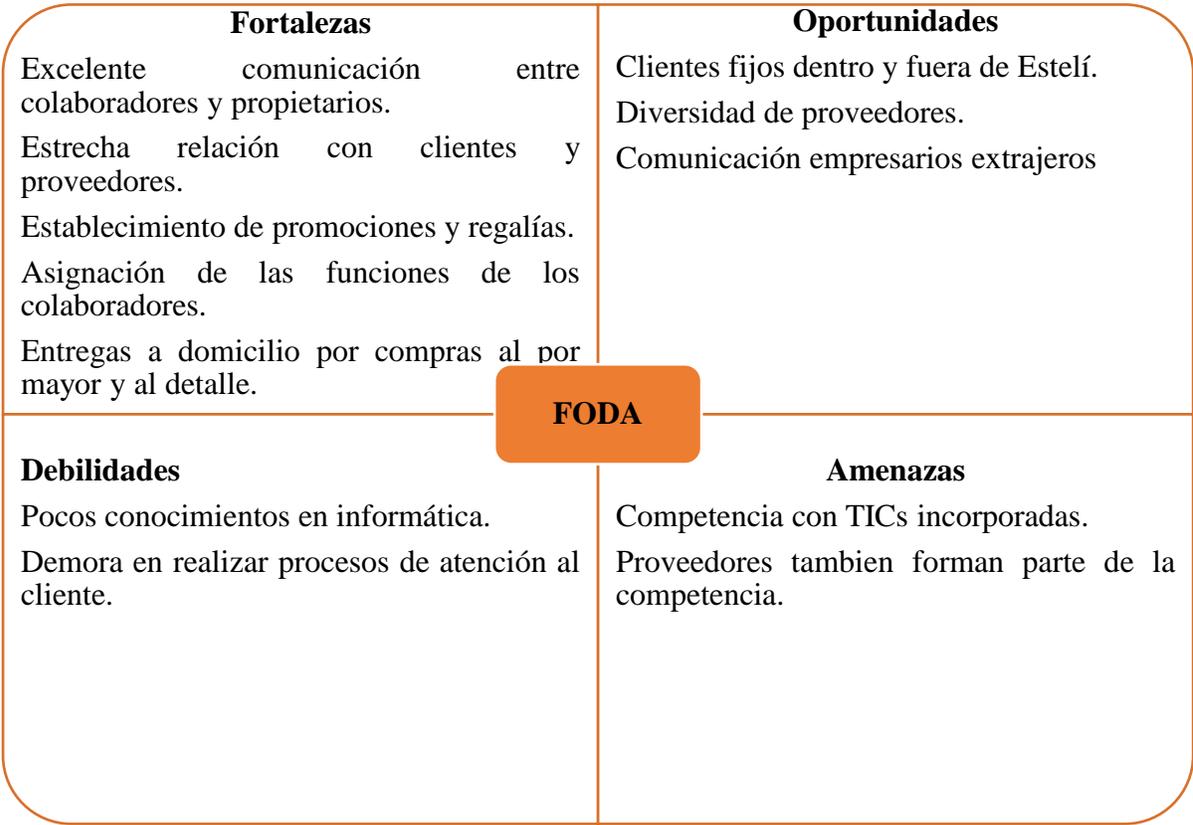


Ilustración 1: FODA- Elaboración propia

En la empresa se utilizan las siguientes tecnologías:

- Teléfonos móviles y convencionales tanto para la comunicación con los agentes internos y externos de la empresa.
- WhatsApp utilizado para la comunicación con proveedores y clientes, intercambiando fotos relacionadas con los productos.
- Ordenadores de escritorio utilizados para la organización de la información y la realización de transacciones a través del internet y correo electrónico, estas tecnologías solamente son utilizadas por el propietario de la empresa.

Es importante mencionar que los colaboradores manifiestan que el acceso a estas tecnologías facilitarían su trabajo, además señala uno de los entrevistados que “el acceso al internet le ayudaría a solucionar su dificultad el de saber qué tipo de repuestos le pueda quedar a una moto”, es decir, le serviría para investigar y dar respuesta acertada al cliente.

- Además, cuentan con un televisor LCD con acceso a cable para el entretenimiento de los clientes mientras esperan su turno para ser atendidos.
- Calculadoras manuales para calcular y verificar las cuentas ya sea las que van a pagar los clientes como las que ellos cancelan a los proveedores.

Las tecnologías que utilizan los colaboradores son:

- Celulares
- Calculadoras
- Red social WhatsApp

En la empresa los colaboradores coinciden que las tecnologías facilitan y agilizan los procesos tales como venta y compra.

Por otra parte, el propietario argumenta que el uso de las TICs aportaría al crecimiento de la empresa.

Según el propietario de la empresa que el personal esté capacitado en el uso de las TICs beneficiaría a que el trabajo se realice de una manera más rápida y mejor, ya que en un futuro plantea que incorporará nuevas tecnologías para hacer el trabajo más productivo.

En términos generales, en la empresa se hace uso de la telefonía celular para la comunicación con sus clientes, proveedores y trabajadores, además de ello utilizan la aplicación WhatsApp para la solicitud y recepción de productos.

Por otro lado, el no contar con un sistema de inventario ya sea por archivo de excel o sistema personalizado crea algunas dificultades, ya que para la verificación de este se tiene que hacer uso de las facturas y cuadernos lo que ocasiona acumulación de papelería, además que no cuenta con una organización definida por fecha.

El propietario de la empresa hace uso de página web del DGI para la realización de la declaración de impuestos establecida según sus ingresos anuales, ante esto, el entiende las

ventajas de las TICs en los diferentes procesos, pues considera que estas pueden ayudar al crecimiento en todas las áreas de la empresa, sabiendo que la tecnología se puede ser superada cada día.

Plan de integración TICs 2016- 2019

Plan de TICs es una serie de etapas y acciones que facilitan la ejecución y seguimiento del progreso de la incorporación o desarrollo de las TICs en la organización de la misma y, por tanto, la consecución de las oportunidades de negocio previstas (Manene, 2011).

Objetivos

- Proponer estrategias para la implementación de TICs, que aporten a la realización efectiva de los procesos en la empresa Repuestos Mairena Flores, Estelí

Alcance

- Diseño de estrategias TICs alineadas a las estrategias de negocio de la empresa Repuestos Mairena Flores, Estelí para el año 2016- 2019.

Modelo de negocio

Objetivos	Estrategias	Factores críticos de éxito
Asegurar la calidad de los productos	Establecimiento de relaciones con los fabricantes de los productos.	Adquirir repuestos de motos y bicicletas originales directamente de la mano del fabricante.
Adquirir nuevas formas de trabajo.	Investigar las formas de trabajo actuales e implementar aquellas que se ajusten a los requerimientos de la empresa.	Disponibilidad de adaptación de los colaboradores.
Ganar ventaja competitiva.	Ofrecer nuevos productos innovadores y personalizados.	Mejorar atención a los clientes. Elaborar un plan de publicidad.

Tabla 1: Estrategias organizacionales - Elaboración propia

Competencias fundamentales

1. Excelente comunicación entre colaboradores y propietarios.
2. Estrecha relación con clientes y proveedores.
3. Establecimiento de promociones y regalías.
4. Asignación de las funciones de los colaboradores.
5. Muy buena administración de los recursos económicos.
6. Entregas a domicilio por compras al por mayor y al detalle.

Estrategia competitiva

La estrategia competitiva por la que se inclina es el enfoque de diferenciación, ya que esta permite incluir nuevas tecnologías de proceso, entender mejor las necesidades del cliente, introducción de nuevos productos/servicios en la empresa.

Modelo de TICs

Estrategias TICs	Proyectos TICs
Desarrollar e implementar un sistema de información que permita el control de entradas y salidas de los productos, así como también mejorar la atención en los procesos de ventas en la empresa Repuestos Mairena Flores.	Sistema transaccional (Sistema para el Control de Inventario).
Mejorar los procesos internos de la empresa Repuestos Mairena Flores, respecto al control de archivo físico y digital que posee.	Sistema de archivo físico y digital.
Proporcionar a los colaboradores de empresa Repuestos Mairena las herramientas y conocimientos necesarios en el uso de TICs para lograr adoptar nuevas formas de trabajo.	Acceso a los colaboradores a tecnologías como internet y computadora. Capacitación a los colaboradores en el uso de las herramientas TICs.
Utilizar medios tecnológicos para promoción de los productos y comunicación con los clientes y proveedores.	Facebook empresarial. Utilización de medio audiovisual (Televisor).

Tabla 2: Estrategias organizacionales - Elaboración propia

Arquitectura de Sistema de Información

Proyecto 1: Sistema transaccional (Sistema para el Control de Inventario).

Se requiere la implementación Sistema web para el Control de Inventario que sea capaz de:

1. Controlar las entradas y salidas monetarias.
2. Facilitar la automatización del inventario.
3. Ser accesible en cualquier momento.
4. Que incluyan los datos utilizados en los procesos de compra y venta.
5. Fácil de usar.

Para el desarrollo de sistema se propone dos formas:

1. Sistema de inventario auxiliado del programa de ofimática Excel:

Este se hace en menos tiempo utilizando conocimientos básicos en la realización de este trabajo, pero no permite la incorporación de todas las funciones que se desee automatizar.

2. Sistema de inventario web personalizado:

Se propone web y no de escritorio debido a que la empresa se encuentra dividida en diferentes posiciones geográficamente, con respecto a personalizado es porque permitirá incluir funciones necesarias para el control de inventario y no solo de este sino de los proveedores y clientes, ya que un sistema de este tipo permite agregar los módulos y funciones adaptadas a los requerimientos de la empresa.

Claro está que para el desarrollo de este se requiere más tiempo de desarrollo y un profesional en la materia.

Proyecto 2: Sistema de archivo físico y digital.

El uso de un sistema de archivo permitirá:

1. Organizar de manera adecuada las facturas en físico y digital.
2. Facilitar la búsqueda de información que contienen las facturas.
3. Disponibilidad de la información.

Para la creación de este se necesita de cierta papelería como son los ampos para el sistema físico y memoria o disco duro externo de máximo almacenamiento para el digital.

Es importante señalar que este sistema se debe organizar por tipo de información año y mes, lo cual facilitará la búsqueda al momento de necesitarlo.

Proyecto 3: Acceso a los colaboradores a tecnologías como internet y computadora.

El permitir el acceso a dichas tecnologías admitirá que los colaboradores:

1. Realicen mejores sus funciones dentro de empresa.
2. Investigar sobre los productos y sus aplicaciones.
3. Encontrar nuevas formas de trabajo.

Para lograr el éxito de este proyecto es necesaria la creación de la estructura de red para la empresa, donde se establezca los puntos de redes y si la red será cableada o inalámbrica.

Proyecto 4: Capacitación a los colaboradores en el uso de las herramientas TICs.

Los beneficios de poner en marcha un proyecto de este incluye:

1. Obtener nuevos conocimientos en el uso de la tecnología.
2. Facilitar la aceptación de nuevas tecnologías.
3. Incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa.

Para la implantación de este es necesario desarrollar un plan de formación donde se establezca las temáticas, medios, tiempo de ejecución, se aconseja priorizar incluir la paquetería de office esencialmente Excel y herramientas que faciliten la búsqueda de

información en el internet, para esto se debe contratar los servicios de un ingeniero o técnico en computadoras, permitiendo de esta manera un mayor control de los horarios para la realización de la misma.

Así como también se puede hacer uso de la aportación que se realiza al INATEC en inscribir a los colaboradores en los cursos de operador de microcomputadoras que dicha institución ofrece, claro está para esto los colaboradores deberán disponer de sus fines de semanas es decir dependerá de sus deseos de superación para lograr con éxito la finalización del curso.

Proyecto 5: Facebook empresarial.

Con el uso de esta tecnología permitirá a la empresa:

1. Darse a conocer nuevos clientes.
2. Crear una relación más estrecha con los clientes.
3. Promocionar nuevos productos.

En el desarrollo del Facebook empresarial se necesita establecer la imagen corporativa de la empresa, es decir seleccionar la información que se desea dar a conocer, la creación de grupos por tipos de clientes y de este modo comunicar las promociones para ellos.

Proyecto 6: Utilización de medio audiovisual (Televisor inteligente)

Al hacer uso de este medio se aprovecha la tecnología disponible en la empresa para el crecimiento de la misma.

Es un medio inteligente con conectores para otros dispositivos como memorias USB, se utilizarían como medio publicitario ya que se puede crear presentaciones en PowerPoint con mensajes para los clientes con fotos de productos, dar a conocer promociones, o simplemente pasar fotos de los productos sin tratamiento.

Modelo de planeación

	Mapa estratégico	Cuadro de mando integral		Plan de acción		Presupuesto
		Objetivo	Indicador	Responsable	Iniciativa	
Perspectiva financiera	Sistema transaccional (sistema para el control de inventario).	Manejo de entradas y salidas de los productos.	Mejorar la organización de los productos en la empresa.	Desarrollador del sistema.	Establecer los requerimientos del sistema.	\$ 1200
Perspectiva de procesos internos	Sistema de archivo físico y digital.	Facilitar la ordenación de los datos o procesos de la empresa.	Reducción en el tiempo de búsqueda de datos.	Técnico en Computación. Propietario de la empresa.	Identificar el tipo de organización de la información. Comprar ampos y disco externo para inventario digital.	\$ 200
Perspectivas recursos humanos	Acceso en los colaboradores a tecnologías como internet y computadora.	Accesibilidad en información de relevancia para los colaboradores.	Facilidad al identificar información de los productos.	Propietario de la empresa. Técnico en computación		\$ 350
	Capacitación a los colaboradores en el uso de las herramientas TICs.	Obtener conocimientos en el uso de las TICs.	Conocer la importancia del uso de las TICs en las empresas.	Ingeniero en Sistemas de Información.	Construir el plan de formación.	\$ 250
Perspectivas de Publicidad	Facebook empresarial.	Incrementar la interacción con los clientes actuales y potenciales.	Fidelización de los clientes.	Ingeniero en Sistemas de Información.	Crear imagen empresarial para la red.	\$150

	Mapa estratégico	Cuadro de mando integral		Plan de acción		Presupuesto
		Objetivo	Indicador	Responsable	Iniciativa	
	Uso de medio de audiovisual (televisor inteligente).	Promocionar los productos a ofrecer en la empresa.	Aumento de mercado y ganancias.	Propietario de la empresa.		\$100
Total, de inversión						\$ 2250

Tabla 3: Mapa estratégico- Elaboración propia

Cada una de las estrategias TICs propuestas en este plan responde a las estrategias de negocio, por lo tanto, cada proyecto TICs es pensado para cumplir cada una de estas estrategias y de esta manera mejorar la productividad de la empresa Repuestos Mairena Flores.

Se considera primordial el acceso a colaboradores a tecnologías como internet y computadora ya que, si esto no se aplica primero, otras estrategias como el sistema de control de inventario no tendría sentido de implementación.

La metodología PETI (Planeación Estratégica de la Tecnología de Información) facilita la elaboración de un plan estratégico de TICs, ya que dan las pautas necesarias para dar seguimiento a la empresa y sus necesidades.

CONCLUSIONES

El propietario y los colaboradores de la empresa Repuestos Mairena Flores comprenden los beneficios que traen las TICs para el crecimiento técnico y económico de la organización.

Entre las experiencias destacadas del empresario ha sido viajar, esto le ha beneficiado para adquirir conocimientos en negocios, le ha ensanchado la visión de extenderse a un mercado global y compartir puntos de vistas con extranjeros, así mismo ofertar a clientes productos originales y novedosos.

Los colaboradores brindan excelente atención a los clientes, se garantiza la fidelización por medio de regalías de productos y se brinda servicio a domicilio por compras al por mayor tanto en Estelí como en otros departamentos.

No obstante, se requirió plantear algunas estrategias por medio del plan de integración de TICs que aporten al aprovechamiento de las tecnologías existentes y la incorporación de nuevas para aumentar los beneficios que contribuyan al crecimiento de la empresa

RECOMENDACIONES

Se sugiere al propietario:

Invertir en nuevas tecnologías para facilitar los procesos en la empresa.

Hacer uso de las redes sociales para promocionar productos y establecer comunicación con clientes actuales y potenciales.

Capacitar al personal en uso de las TICs y otras temáticas como control de inventario y atención al cliente.

A futuros investigadores:

Practicar el hábito de lectura para desarrollar la técnica de redacción con fluidez del mismo modo la consulta a expertos sobre el tema a investigar.

Ser claro y preciso al momento de realizar una entrevista, con palabras sencillas para que el receptor pueda comprender y responder a las interrogantes que se realizan y así obtener la información que se requiere.

Ser bien observadores ya que de este modo podrán captar información que quizás no se refleje en la entrevista.

Utilizar todos los elementos que la metodología elegida para el desarrollo de la investigación proponga.

BIBLIOGRAFÍA

ANIEL. (27 de Agosto de 2013). Obtenido de ANIEL.es: <http://www.aniel.es/importancia-de-las-tic-para-la-gestion-empresarial/>

Fajardo, R. (2009). *Propuesta de la estrategia de desarrollo de las TIC en Nicaragua*.

Manene, L. M. (2011). *METODOLOGÍA M.P.I. del PLAN de INCORPORACIÓN de TICs en las PYMES*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2016, de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2011/10/17/metodologia-m-p-i-del-plan-de-incorporacion-de-tics-en-las-pymes/>

Nicaragua. Asamblea Nacional. (08 de Febrero de 2008). *MIFIC*. Recuperado el 02 de Septiembre de 2016, de [mific.gob.ni: http://www.mific.gob.ni/Portals/0/Documentos%20Fomento/MIPYME/Ley%20N%C2%BA%20645,%20Ley%20MIPYME%20y%20su%20reglamento.pdf](http://www.mific.gob.ni: mific.gob.ni: http://www.mific.gob.ni/Portals/0/Documentos%20Fomento/MIPYME/Ley%20N%C2%BA%20645,%20Ley%20MIPYME%20y%20su%20reglamento.pdf)