

PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE
INFORMACIÓN EN LA PEQUEÑA Y MEDIANA
EMPRESA, SECTOR TURÍSTICO

María Reimí Machez*

RESUMEN

Este artículo presenta un desarrollo informático aplicado a la Pequeña y Mediana Empresa (PYMES), del sector Turístico. A partir de una reflexión teórica del tema pyme y aplicando la metodología de sistemas, se desarrolla una aplicación de gestión de información, cuyos objetivos son: obtener inventario de la pyme turística del estado Vargas, proveer información a la pyme sobre: productos y servicios de tecnologías de información; información sobre proveedores, de los competidores. Interactuando con el sistema se podrá obtener información sobre: a) Base de datos Empresarial: empresas de Alojamiento (hoteles y posadas), Alimentación (restaurantes y comida rápida) y patrimonio cultural (museos, parques); b) Base de datos institucional: organismos reguladores y apoyo al sector turístico; c) Base de datos de proveedores de tecnologías de información. La aplicación de la Propuesta se realizó en el estado Vargas, por considerar dicho sector prioritario para el rescate económico del Litoral Central, luego del desastre natural de diciembre de 1999.

PALABRAS CLAVES

Gestión – Información – Pyme - Turismo

* Universidad Simón Bolívar, Venezuela

INTRODUCCIÓN

Los grandes y permanentes problemas en Latinoamérica son, entre otros, el desequilibrio económico, los desordenes sociales, la pobreza generalizada y la corrupción social, empresarial y gubernamental los cuales están directamente relacionados y afectan las micros y las PYMES (pequeñas y medianas empresas). La escasez de estadísticas “confiables” en muchas áreas se añade a las dificultades para encontrar soluciones definitivas a estos problemas. (Shulterbrandt y Salom, 2002).

Realmente no se conoce una definición clara que establezca los parámetros de manera congruente los cuales diferencien la pequeña empresa de la mediana. Más aun, tampoco se puede decir que existen estos parámetros para las grandes empresas. Lo único que puede sustanciarse es que en muchos países existen parámetros basados en el promedio de ventas brutas, el número de empleados, las tablas de impuestos y otros mecanismos y formulas económicas que permiten categorizar a estas entidades de manera más congruente y eficiente. Un elemento de suma importancia es la creación de un marco epistemológico homogéneo regional. Veamos como se definen en algunos países de la región las PYMES: Costa Rica: maneja criterios por empleo, activos, inversión en maquinaria, equipos y herramientas, y ventas anuales. El Salvador: número de empleos, valor de activos. México: maneja un solo criterio como lo es el numero de empleos. Sin embargo, la definición cambia si la pyme es manufacturera, comercial o de servicios. Panamá maneja un solo criterio basada en los ingresos brutos o la facturación anual. Guatemala maneja un solo criterio el numero de empleos. En Venezuela, no existe una definición (ni conteo oficial) para las empresas comerciales y de servicios, solo de las manufactureras. Maneja los criterios de el numero de empleados y el nivel de ventas.

Es obvio que no hay una homogeneidad regional en lo que se refieren a los parámetros de definición. No hay consensos con el propósito de lograr esta meta por parte de muchos gobiernos, en muchos casos “no esta en sus mejores intereses.” Son mas bien las instancias internacionales que abogan para llegar a estas metas de suma importancia.

Una clara definición de parámetros qué es una micro, pequeña o mediana empresa es imprescindible para todos, incluso para los mismos empresarios.

Pero habría que tener mucho cuidado con estos parámetros de clasificación, pues si tomamos por ejemplo el “número de empleados”, para definir lo que es una PYME, y decimos que una pequeña empresa en un país determinado esta en un rango de 5-10 empleados, y solo tomamos este parámetro de definición de lo que es una PYME, tendríamos grandes desequilibrios, ya que no es lo mismo tener una Pyme que desarrolla software (aplicaciones informáticas) y otra con igual numero de empleados pero que fabrica “tostoncitos”. Lo ideal seria conjugar una serie de parámetros de definición para clasificar las PYMES, para evitar perjudicar unas y beneficiar otras; pues en el ejemplo dado, si tomamos el parámetro de “ingresos por ventas”, vemos grandes diferencias, por no decir abismales, entre vender software y tontoncitos.

Sin una clara definición e integración en redes de cooperación de las PYMES, Latinoamérica cada día que pasa, permanece estancada como bloque regional, y se retrasa más en los procesos de desarrollo y crecimiento. Los abismales desequilibrios entre los salarios y estándar de vida son causa de preocupación. Muchos de los gobiernos entrantes y sus funcionarios simplemente “detienen la continuidad” retrasando más el desarrollo social y el crecimiento económico.

El sector de la PYME representa entre un 85 y un 97 por

ciento de los establecimientos empresariales en toda América Latina (Páez, 1998), vemos entonces que la pymes son un sector importante en las economías de estos países, contribuyendo en alto porcentaje en la generación de empleo.

2. LA PYME Y LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN EL CONTEXTO VENEZOLANO.

En el caso específico de Venezuela donde hay más de 14 mil pequeñas y medianas empresas (Pymes) que tienen un papel preponderante en la economía nacional. En materia de tecnología de la Información se considera un sector no explotado, prácticamente abandonado, y por tanto un comprador potencial muy importante. Sin embargo, según registró en una encuesta el Instituto de Investigaciones Sociales, Económicas y Tecnológicas de Venezuela (Insotev), su situación económica es: desfavorable (66.7%), regular hacia mala (35.1%), y mala (31.6%) información para el primer semestre de 1999; situación esta que no ha mejorado, o aun más, se agravado en los últimos dos años. (Computación Global, 1999)

Es más que evidente que la actualización y manejo de los recursos de información se les hace muy cuesta arriba. La mejor comprensión del entorno de la pequeña y mediana empresa es indispensable para apoyar su desarrollo, gracias a un estudio realizado por Fundes- Venezuela, iniciado en el año 1999, en el que se aplica una encuesta a 105 personas: 55 empresarios, 19 representantes de organizaciones no gubernamentales y 31 funcionarios del gobierno, se pueden analizar los resultados preliminares y las áreas de problemas, el estudio en Erard (1999: 10 –12) nos revela: “ Se han detectado nueve áreas de problemas, pero dos necesidades recurrentes llaman la atención: mayores y mejores conocimientos y acceso a recursos fundamentales. Las pymes su-

fren una gran carencia de información, de saber, de know-how, de educación, de actualización; están hambrientas de saber más, de aprender, de ponerse al día, de conocer. Las pymes sufren también de una sentida falta de acceso: dificultades para acceder a crédito bancario, a proveedores, al gobierno, al mercado, a tecnología, a recursos de todo tipo. Estas necesidades reiteradamente en las nueve áreas de problemas. Verlas como denominadores comunes abre, de una vez el camino de una probable conclusión: muchas de las soluciones de los problemas de las Pymes están en sus propias manos. Para parafrasear un conocido refrán: pareciera tratarse de más de enseñarles a pescar que darles pescado”. Basados en estas premisas y con apoyo de las tecnologías de información, como entes integradores de las funciones y procesos organizacionales, se realiza la presente investigación y desarrollo que consiste en un prototipo informático, para la Gestión de Información de la Pequeña y Mediana Empresa, del sector Turístico. Se toma el sector turístico, porque es un sector que tiene un gran potencial para contribuir con el desarrollo económico del país, y poco asistido, pues cuando se habla de Pymes en Venezuela, generalmente los estudios se refieren a la pyme industrial, aquella que esta conexas al sector metalmecánica y de petróleo, como lo señala la pagina web de la Fundación para el desarrollo Sostenible (Fundes) “en Venezuela no existe una definición (ni conteo) oficial para las empresas comerciales y de servicios”. Se trata entonces, de organizar información cualitativa y cuantitativa, de tal manera que permita la toma de decisiones efectivas en circunstancias de incertidumbre. (David, 1994). Teniendo presente que los sistemas de información deben estar diseñados para aportar soluciones y no para automatizar los problemas, deben estar centrados en la información, por encima de la tecnología de la Información. (Reimi, 2000).

2.1 La información y la aplicación de las Tecnologías de información (T.I)

Toda empresa en general tiene que interactuar con clientes, con proveedores, necesita acceso financiero, personal calificado, como también vender sus productos y servicios; es evidente pues, que genera una serie de información interna, pero también requiere información externa. Una manera eficiente de acceder información del entorno y suministrar información al entorno, es valiéndose de las tecnologías de la información, para producir, generar y obtener información. Claro esta que para hacer de la información un elemento estratégico de competitividad, esta debe poseer características como la precisión, la oportunidad, la pertinencia y la integridad.

2.2 La información como factor estratégico de competitividad.

Los nuevos factores de competitividad de una empresa dependen de la información. Señala Cornella (1994) que Porter (1985), trato en profundidad el tema de cómo las T.I y la información que estas manejan o generan, pueden usarse estratégicamente para aumentar la competitividad de la empresa. Porter asevera con ejemplos, como empresas habían basado sus ventajas competitivas en una utilización inteligente de la información y/o de las T.I. Basados en el modelo de competitividad de Porter, en donde una empresa interactúa con cinco fuerzas que son: clientes, proveedores, competidores, nuevos entrantes y productos sustitutos, se desarrolla el prototipo informático para aplicar las T.I y la información con carácter estratégico en los siguientes aspectos: a) Asesoría a las pyme sobre adquisición de hardware y Software adecuado a sus propósitos; b) Proveer información a las pyme sobre productos y servicios de tecnologías de información, sistemas de información, vinculándolas

con los proveedores de estos productos y servicios; c) Propiciar un ambiente adecuado entre las pymes, para la formación de redes de empresas, a través de alianzas estratégicas; d) Fomentar el concepto de cooperación entre empresas; e) Brindar apoyo a las PYMES, en cuanto a la Gestión de Recursos de Información.

2.3 Levantando requerimientos de información de la pyme.

Durante la asistencia al evento “Simultánea Nacional de los Nuevos Emprendedores,” auspiciados por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas) y ProPyme, se tuvo la oportunidad de participar y compartir durante tres días, a través de videoconferencias internacionales, con expertos en el área de desarrollo económico en el ámbito mundial, entre ellos Peter Belohlavek, considerado el gurú de la economía humanista, integrante del Adam Smith Research Institute, uno de los siete centros de prospectiva del mundo y uno de los 15 polos de investigación básica para Economía y Management. (Belohlavek, 1998) hizo aseveraciones acerca de Venezuela tales como: “Tiene un sistema educativo típico de países ricos, de acceso a niveles de clase media, más que para producir. Venezuela necesita adaptar su sistema educativo”; “Para un inversor genuino, la estabilidad política y la justicia es fundamental”; “Hay tres grandes negocios que multiplican por todos lados: salud, tiempo libre y educación, con sus variantes positivas y negativas. También está el de la artesanía que se dispara por todas partes, la educación al cliente que va a aumentar, el negocio de servicios que está en creciente desarrollo y la necesidad urgente de bajar costos porque el que reduzca sus costos vive y el que no morirá”. Interactuando en dicho evento con muchos de los dueños de pymes de todo el país,

y también en taller de inducción a Pymes, que aplicamos (Alcaldía de Vargas, 2001), pudimos observar lo desasistida que están en muchas áreas, pudiéndose aprovechar como oportunidades de desarrollo de este proyecto de investigación, pues el prototipo informático de Gestión de Información de pymes del sector turístico, abarca puntos que Belohlavek, señala en sus aseveraciones como lo son el negocio del turismo enmarcado en el tiempo libre; el de negocio de servicios, como lo es el Centro Apoyo a Pymes; y la educación al cliente, como lo es la asesoría y consultoría a la Pyme, para apoyar la pequeña y mediana empresa, para hacerla más competitiva, en este mundo cada día más globalizado, para fortalecer su estructura gerencial, a través de programas de asesoría y consulta en línea, para que haga uso de las herramientas y tecnologías de información, a un costo adecuado. A través de alianzas con proveedores de productos y servicios de tecnologías de información, introducir la filosofía de cooperación y competitividad, donde la idea es sumar esfuerzos y ganar todos. Un reto tecnológico y organizacional de alcanzar una verdadera integración de la información entre dos o mas empresas, introduciendo la cultura de redes de empresas y tecnologías de información, como opciones para desarrollo de la pyme turística de Vargas.

2.4 La Pyme y el Acceso a las T.I

El estudio realizado por Fundes- Venezuela; en Erard (1999:10) nos revela que el 50% de los entrevistados encuentran dificultades para la adquisición de insumos y otro tanto manifiesta sufrir desinformación sobre el mercado de insumos. Surge la percepción de que los proveedores no son adecuados para pymes, y en este sentido, los proveedores de tecnologías de información, han comenzado a aproximar su oferta a las pymes, pero bajo un enfoque que no corresponde a la realidad de la pyme local, expresa Maldonado

(1999: 16-17) “ el problema recién empieza a enfocarse bien, cuando, por ejemplo, grandes empresas de computación, IBM, Compaq, Hewlett-Packard o Microsoft, empiezan a desarrollar programas y paquetes de manejo de administración de empresas dirigidos al segmento de pequeña y mediana industria; están intentando un acercamiento, que creo es imperfecto, porque es corporativo, o sea, la matriz de decisión no necesariamente tiene que ver con la realidad industrial venezolana o latinoamericana, sino tiene que ver con la realidad o estratificación industrial norteamericana, y lo que es una pequeña o mediana industria en Estados Unidos es una gran industria aquí. Lamentablemente estas grandes empresas de T.I, están desarrollando programas que tienen barreras de acceso en el diseño porque la Pyme nuestra es un estrato mucho más pequeño y con muchos menos posibilidades económicas.” Maldonado critica la tendencia nacional a seleccionar los sistemas costosos, por moda, cuando afirma: “Por ejemplo, a mi me parece muy importante todo el sistema SAP, pero me asusta , que sea una moda en consultoría gerencial, que cuesta además mucho dinero, que es en todo caso desempleadora. Reveladoras las afirmaciones de Maldonado, máxime cuando este experto tiene 15 años investigando en la pequeña y mediana empresas en Venezuela. Nuevamente detectamos oportunidades de desarrollo de apoyo a la pyme, ya que el prototipo informático, se perfila como una aplicación económica y versátil.

3. METODOLOGÍA APLICADA PARA EL DESARROLLO INFORMÁTICO

Para el desarrollo del prototipo informático de la pyme turística de Vargas, se aplicaron las herramientas y técnicas para levantar los requerimientos de usuario, y producir las salidas que satisfagan las necesidades de información y el

acceso en forma integrada a información respecto a los competidores, organismos de apoyo, proveedores de productos y servicios de información, personal calificado del área turismo y hotelería, accesibilidad a mercados a través de internet, para mercadear sus servicios. Se aplica la metodología modular de sistemas, el enfoque de arriba hacia abajo y el diseño de base de datos relacional.

3.1 DISEÑO DE ARRIBA HACIA ABAJO (TOP- DOWN)

Se selecciona el diseño de arriba hacia abajo, como lo expresa (Kendall y Kendal: 1999: 751-753) “ por la facilidad de visualizar a ver una gran imagen del sistema y luego explotarla en partes o subsistemas más pequeños. El diseño de arriba hacia abajo permite que el analista de sistemas piense acerca de las interrelaciones e interdependencias de los subsistemas. Este enfoque también proporciona el énfasis deseado sobre la sinergia o las interfaces que requieren los sistemas y subsistemas. Las ventajas de usar este enfoque para el diseño de sistemas incluye el evitar el caos de diseñar un sistema todo a la vez. El tratar de tener todos los subsistemas en su lugar y funcionando a la vez es aceptar que se va a fallar.”

3.2 Enfoque Modular para el desarrollo de Sistemas:

Una vez que ha sido tomado el enfoque de diseño de arriba hacia abajo, el enfoque modular es útil en la programación. Este enfoque involucra la división de la programación en partes o módulos lógicos y manejables. (Kendall y Kendall, 1999). Este enfoque de programación se ajusta bien con el diseño de arriba hacia abajo, debido a que enfatiza las interfaces entre módulos. En el prototipo se aplica la metodolo-

gía modular de sistemas para desarrollar los módulos: a) Empresas b) Organismos c) Proveedores d) Egresados.

3.3 Diseño de Base de Datos Relacional: Se selecciona el modelo Relacional de base de datos, ya que la mayoría de los paquetes de manejo de base de datos para computadores personales usan el enfoque “relacional”, en los que los datos se organizan en “tablas” en las cuales una fila equivale a un registro. Conceptualmente la tabla de la base de datos, es lo mismo que un archivo. Una o más tablas constituyen una base de datos relacional. La base de datos relacional se refiere a una serie de tablas y a las relaciones entre ellas. (Long, 1999). El sistema tendrá capacidad, entre otras cosas, para:

- a) Crear y mantener la base de datos: esto es agregar, eliminar y modificar tablas.
- b) Extraer y presentar información que cumpla ciertas condiciones.
- c) Hacer consultas (por ejemplo: “ ¿ Cuales son los restaurantes en Naiguata? ; Cuáles son los hoteles 5 estrellas en Macuto?”). La figura Nro. 1: “Consulta de restaurantes en Naiguata”, nos muestra en detalle la estructura de la consulta, en donde los criterios de selección fueron los campos tipo de servicio: “alimentación” y ubicación: “naiguata”, de la tabla Empresas Turísticas.
- d) Ordenar los registros (tablas), según campo clave.
- e) Generar informes, adecuados para el usuario. (Por ejemplo: una empresa genera “Oferta Laboral”, que serian enviadas a egresados de hoteleria y turismo). Se muestra el reporte Hoteles de Naiguata, basado en la consulta realizada en punto (c); La figura Nro. 2: Re-

portes restaurantes Naiguata, la cual muestra los hoteles clasificados por tipos de comida, ubicados solo en dicha zona.

3.4 Modelo Entidad - Relación: Se generan una serie de Entidades y relaciones “uno a muchos”, las cuales se le aplico la técnica de normalización de tablas, hasta la tercera forma normal (3FN). Entre la entidades tenemos: Empresa, Organismos, Proveedores, Productos, Oferta laboral, Egresados. Para detallar las relaciones, podemos observar en la figura Nro.3: Modelo entidad – relación Sistema Pymes Turísticas.

3.5 Diseño de la Interfaz grafica del Prototipo

El prototipo esta diseñado bajo una interfaz grafica para interactuar con el usuario a través de botones programables y la navegación del sistema se realiza a través de pantallas tipo ventanas, tal como lo muestra la figura Nro 4: Intefaz grafica Sistema Pymes Turística, en donde podemos observar parte del diseño; y donde el camino mostrado es click en el botón “PYMES turísticas del estado Vargas” este nos lleva a la ventana con los botones “hoteles” y “restaurantes”, luego al hacer click en el botón “restaurantes” nos lleva a la siguiente pantalla de restaurantes ubicados en Vargas si hacemos click en el botón “reporte de restaurantes de Naiguata” nos aparecerá un reporte como el mostrado en el punto en la figura Nro 2.: Reportes Restaurantes Naiguata.

4. RESULTADOS

Entre los resultados que se generaron en trabajo realizado, destacamos que se cumplieron los objetivos planteados y además se presenta una propuesta para llevarla a cabo a corto plazo. Resultados: a) Inventario de la Pyme turística del estado

Vargas; este último punto de vital importancia, luego del desastre natural de 1999, y siendo la actividad turística para este estado, fuente de ingresos de recursos económicos; b) Bases de datos: b.1) Base de datos Empresarial: empresas de Alojamiento (hoteles y posadas), Alimentación (restaurantes y comida rápida) y patrimonio cultural(museos, parques); b.2) Base de datos institucional: organismos reguladores y apoyo al sector turístico; b.3) Base de datos de proveedores de tecnologías de información, b.4) Base de datos egresados de universidades en hotelería y turismo. A corto plazo se estima como resultado de este proyecto la creación de un “Centro de Gestión de Recursos de Información”, que canalice las necesidades de las PYMES para brindar el soporte adecuado en cada una de las áreas de requerimientos, a través de tres líneas de acción: 1)Asesoría y Consultoría en gestión de recursos de información; 2)Programa de capacitación empresarial. (Cursos de Extensión); 3)Programa de formación gerencial. También a corto plazo se estima el Diseño de una pagina Web de la Pyme turística de Vargas.

A MANERA DE CONCLUSIÓN

1. Dado a la gran importancia que representan las PYMES para el equilibrio socio-económico es sumamente importante estar concientes de las problemáticas que estos emprendedores enfrentan. El estar informados y conocer a profundidad los impedimentos e inconvenientes a enfrentar y contemplar posibles soluciones son los primeros pasos hacia la implementación de estrategias acordes con el entorno en que nos desenvolvemos. (Salom,2002)
- 2) Se puede aseverar que cada país enfrenta dificultades diferentes, sin embargo, podemos encontrar algunas de las similitudes comunes en la región impidiendo o re-

trasando considerablemente el saludable establecimiento y el fortalecimiento de las PYMES.

- 3) La pyme se queja de que la información no existe, sin embargo, el problema no es la falta de información, sino la ignorancia acerca de cómo acceder a ella, e inclusive después de acceder a ella, muchas veces la información no está integrada para los propósitos de la toma de decisiones, como lo señala Leal (2001: 265- 266) "al analizar las necesidades de información de Fondo Rotatorio para el Financiamiento y Desarrollo de la Artesanía, Pequeña y Mediana Empresa del estado Zulia (FONFIDEZ) se evidencia que existe poca correspondencia con la información suministrada por los informes". No obstante, este caso, en donde un sistema no satisface las necesidades de información, no es poco común, y se debe entre otras razones a que cuando se diseña un sistema de información, se deben levantar los requerimientos de usuario, haciendo énfasis en los informes de salida y se deben convalidar, a fin de verificar la integridad de la información a producir, alineados con los objetivos del sistema.
- 4) Las posibilidades de crecimiento de la pequeña y mediana empresa en Latinoamérica están relacionadas, en buena medida, con sus capacidades para formar redes de cooperación. La cooperación debe ser construida sobre un conjunto de atributos y entre los cuales resalta el intercambio de información. En este modelo que consiste en una agrupación de organizaciones que comparten información para manejar ciertas áreas de sus negocios, y que algunos autores denominan como "comunidad virtual", ofrece a las pymes la posibilidad de apoyarse en expertos en sistemas, así como una infraestructura tecnológica que estaría fuera de su alcance. (Cervilla, 1999). Uno de los nuevos retos para el

diseño de estrategias efectivas de apoyo a la pyme, en una era caracterizada por el cambio y la incertidumbre, es atender las necesidades inmediatas de las empresas y, al mismo tiempo, estimular sus capacidades de aprendizaje a largo plazo. En este sentido, la configuración de redes y el uso de TI ofrecen una interesante posibilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaldía de Vargas. **Taller de Inducción de las PYMES**. Vargas. Venezuela. Diciembre 2001.
- Belohlavek, Peter **Simultánea Nacional de los Nuevos Emprendedores**, auspiciados por CONICIT y ProPyme. Octubre de 1998. Maracay. Venezuela.
- Cevilla Maria (1999). **Redes de empresa y tecnologías de Información. Debates IESA**. Volumen V, numero 1. Venezuela.. Editorial IESA. pp 25-29
- Computación Global(1999). **Sistemas de información para pymes**. Año 9 Nro. 85. Editorial El Nacional pp 19
- Cornella Alfons (1994): **Los Recursos de Información, ventaja competitiva de las empresas**. McGraw-Hill. Primera Edición. España. 183 p.
- David Fred (1994) . **La Gerencia Estratégica**. Fondo Editorial Legis. Novena Edición. 371 p
- Errad Philippe.(1999). **Como vencer los Obstáculos al desarrollo de la pyme**. Debates IESA. Vol 5 Nro. 1. Venezuela.. Editorial IESA. pp 9-12.
- Fundación para el Desarrollo Sostenible (Fundes). **Indicadores del entorno de la pyme en los países fundes**. www.fundes.org versión 22032002.
- Kendall y Kendall (1999) **Análisis y diseño de los Sistemas de Información**. Tercera Edición. Prentice Hall. 813 p
- Leal M, Gamboa T, Briceño (2001). Información para Toma de Decisio-

- nes en un ente Público de Financiamiento a la Pequeña Industria en Venezuela. **Revista Venezolana de Gerencia**. La Universidad del Zulia. Año 6 Nro. 14.
- Long Larry y Long Nancy (1999). **Introducción a las computadoras y a los sistemas de información**. Prentice Hall, Quinta edición. G17 p.
- Maldonado Víctor(1999) **De las Empresas de TI a las Pymes, acercamiento imperfecto**. Año 9 Nro. 85. Editorial El Nacional pp 16-19.
- Páez Tomás **PYMES El nuevo Modelo de Negocio**. Revista Computación Global Año 8 Nro. 74. Editorial El Nacional pp 15-20
- Porter Michael y Millar Víctor (1985). **How information gives you competitive advantage**. Harvard business Review, Jul- Aug. Estados Unidos de Norteamérica pp 149-160
- Reimi Maria (2000). **Cultura Informática o Cultura Informacional**. Revista Ciencia al día. Volumen 39, No. 3. Editorial Circulo periodismo científico. Venezuela.
- Shulterbrandt, Sanhya y Salom Genaro. **Las microempresas, la PYMES y Latinoamérica**. www.pymesdominicanas.com.
- Salom Genaro. **De la no existencia a la existencia: El caso de las PYMES**. www.revistainterforum.com.

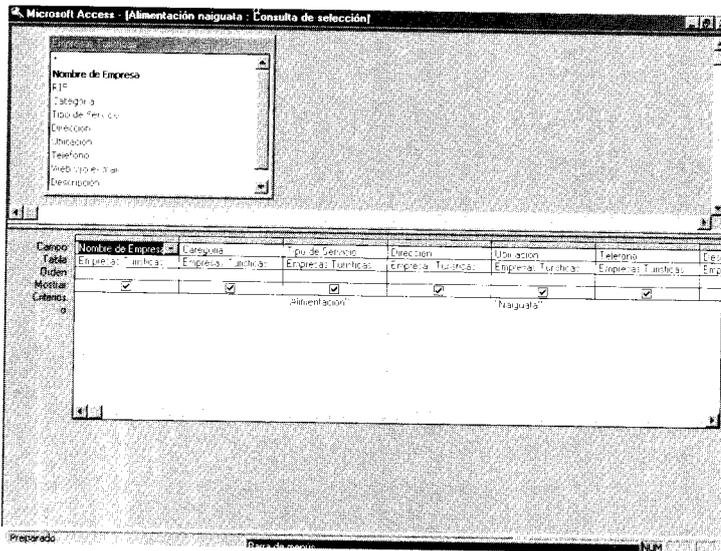


Figura N° 1: Consultas de Restaurantes en Naiguata

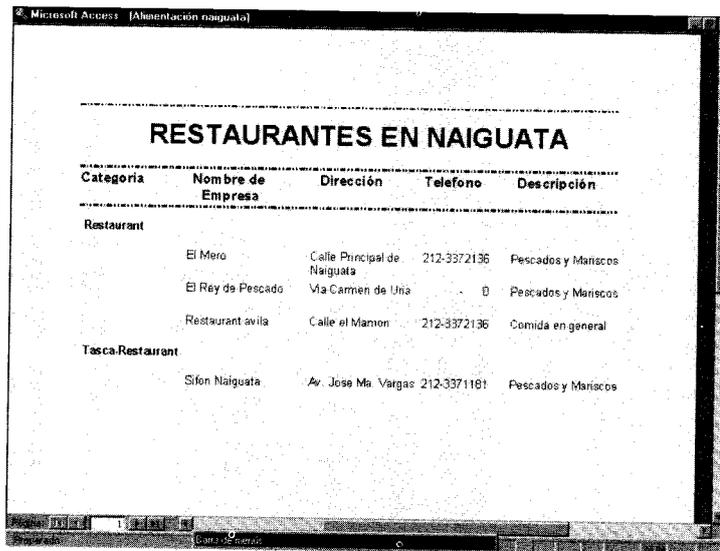


Figura N° 2: Reporte de Restaurantes en Naiguata.

