



Sector Turismo Rural

Recomendaciones para la implantación
de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

SECTOR TURISMO RURAL
RECOMENDACIONES
PARA LA IMPLANTACIÓN
DE LAS TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN
Y LA COMUNICACIÓN





SECTOR TURISMO RURAL.

RECOMENDACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

1ª Edición: octubre 2008

Copyright: © 2008, Junta de Castilla y León.

Este material ha sido elaborado por la Junta de Castilla y León en el marco del Programa Emprendedores.

Depósito Legal:



ÍNDICE

| | | |
|---|---|----|
| 1 | INTRODUCCIÓN | 11 |
| | 1.1. ¿QUÉ SON "LAS TIC"? | 12 |
| | 1.2. PRINCIPALES VENTAJAS DEL USO DE LAS TIC | 12 |
| | 1.3. COMPONENTES | 13 |
| 2 | A QUÉ ME AYUDAN LAS TIC | 19 |
| | 2.1. MEJORAR MI GESTIÓN INTERNA | 20 |
| | 2.2. MOSTRARME ANTE POSIBLES CLIENTES | 29 |
| | 2.3. MEJORAR MI RELACIÓN CON LOS CLIENTES | 46 |
| | 2.4. MEJORA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA FORMACIÓN | 53 |
| | 2.5. FACILITAR MIS TRÁMITES CON LA ADMINISTRACIÓN Y OTRAS ENTIDADES | 69 |
| 3 | PRINCIPALES CONCLUSIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS TIC | 76 |
| 4 | ÍNDICE REFERENCIAL | 79 |
| 5 | GLOSARIO DE TÉRMINOS | 83 |

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ¿QUÉ SON LAS TIC?

TIC es el acrónimo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, concepto que engloba una amplia gama de servicios, tecnologías y aplicaciones para generar, organizar, almacenar, manipular y transmitir información.

Los sistemas TIC están formados por distintos tipos de equipos y aplicaciones informáticas y utilizan las redes de comunicación para transmitir la información, por lo que es un concepto muy amplio que incluye desde ordenadores, aplicaciones informáticas, Internet, correo electrónico, telefonía, sistemas de posicionamiento, etc.

1.2. PRINCIPALES VENTAJAS DEL USO DE LAS TIC

12

Las TIC han cambiado ya nuestra sociedad y el modo en que vivimos, pero además para el sector de la agricultura y la ganadería pueden ofrecer una serie de ventajas que hacen de estas tecnologías unas herramientas imprescindibles en el mercado actual:

1. Acceso a nuevos clientes

Nos da acceso a nuevos clientes y le da una visibilidad a nuestro negocio que de otra forma no seríamos capaces de conseguir sin un importante desembolso económico. Asimismo, podemos incluir nuestros alojamientos en portales temáticos con un coste muy reducido y de forma rápida y sencilla.

2. Mejora de la comunicación con clientes y proveedores

Nos permiten estar en contacto de forma fluida con nuestros clientes y proveedores, mejorando la calidad y la actualidad de la información que manejamos y por lo tanto nuestra capacidad de gestión.

3. Información siempre disponible

Las TIC nos ofrecen la posibilidad de disponer de información de nuestro negocio en cualquier momento y prácticamente en cualquier lugar, lo que nos da una movilidad y una flexibilidad que antes no eran posibles.

4. Gestión cómoda y rápida con un importante ahorro de costes y tiempo

Las TIC nos van a permitir realizar múltiples trámites con la Administración, con nuestros servicios financieros, y con nuestros clientes y proveedores, ahorrando considerablemente costes y tiempo, y eliminando además muchos de los desplazamientos que hasta ahora era necesario realizar.

5. Acceso a nuevos mercados

Al disponer de mejor control sobre la información y tenerla a nuestra disposición en todo momento, seremos capaces de mejorar nuestros servicios, mejorando así nuestra competitividad.

1.3. COMPONENTES

Cualquier equipo informático está formado por dos tipos de componentes o elementos:

- La parte física, es decir, los equipos electrónicos propiamente dichos denominados hardware y
- los programas informáticos que hacen funcionar el equipo denominados software.

Si todo ello lo conectamos mediante los sistemas de comunicación, tenemos los tres componentes fundamentales de las TIC, el hardware, el software y las comunicaciones.

Hardware

Como se ha comentado al inicio, el hardware lo forman los componentes físicos, cada uno con su función pero necesarios en conjunto para realizar su misión.

A continuación se enumeran los principales componentes de los equipos informáticos, sin entrar en su funcionamiento interno puesto que sobrepasa el alcance de esta guía y realmente no es imprescindible para su manejo.

Principales componentes de un PC

- Placa base: circuito electrónico donde se conectan todos los demás elementos del ordenador.
- Microprocesador o CPU: es el cerebro del PC propiamente dicho.
- Memoria RAM: se utiliza para ejecutar los programas y almacenar datos de forma temporal. Al apagar el equipo se borra toda la información almacenada en ella.
- Discos: elementos físicos para almacenar información de forma permanente. Se puede almacenar, modificar y borrar la información en Discos Duros, CD-ROMs, DVD-ROMs, memorias flash, cintas, etc.
- Puertos de expansión: para poder añadir y conectar más dispositivos a nuestro PC hay una serie de puertos o ranuras de expansión de diferente tipo según el equipo que queramos conectar.
- Tarjeta de red: permite la conexión del equipo a una red de ordenadores como por ejemplo Internet. Podremos conectarnos a la red por cable o mediante conexión inalámbrica.

- Son otros sistemas auxiliares pero a la vez importantes que se conectan a nuestro equipo y nos permiten obtener mayores funcionalidades. Algunos de ellos tienen conexiones especiales, pero la mayoría puede utilizar el estándar actual más extendido que son los puertos USB. Los más utilizados son:
- Monitor, teclado, ratón,... son los sistemas que utiliza nuestro equipo para comunicarse con nosotros, tanto para darnos información (monitor), como para que nosotros aportemos esa información (ratón, teclado, etc.).
- Impresora: es el periférico que el ordenador utiliza para presentar información impresa en papel. La calidad o resolución se mide en puntos por pulgada (dpi) que puede imprimir la impresora y la velocidad a la que lo hace en número de páginas por minuto.
- Escáner: se utiliza para “digitalizar” o captar imágenes para su posterior tratamiento o almacenamiento. Se pueden escanear gráficos, fotografías, textos, etc. La calidad de un escáner se mide por la definición de la imagen que obtiene medida también en puntos por pulgada (dpi).
- Para el caso de que queramos escanear un texto, existen unas aplicaciones (software) específicas denominadas OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres) que interpretan la imagen obtenida y lo almacenan como si fuera un texto que posteriormente se podrá tratar con un editor de texto.
- Modem, modem-cable, router son sistemas electrónicos que comunican nuestro equipo o nuestra red con otras redes, como por ejemplo Internet.
- Mecanismos de backup o de respaldo: son sistemas que realizan una copia de seguridad de los datos de nuestros equipos de tal forma que puedan ser restaurados después de una pérdida de in-

formación. Normalmente las copias de seguridad se suelen hacer en cintas magnéticas, aunque también pueden utilizarse discos duros, discos ópticos, dispositivos de memoria no volátil incluso servicios remotos de copia de seguridad.

- Sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) son sistemas que mantienen los equipos funcionando ante un fallo eléctrico para que no perdamos información y que filtran la señal de entrada para proteger a nuestros equipos ante señales eléctricas distorsionadas, picos de tensión por ejemplo.

Software

El Software son todos los componentes lógicos o aplicaciones que permiten al ordenador realizar las funciones que le son propias, a estos componentes los denominamos programas.

16

Existen diferentes tipos de programas, mientras que unos son básicos y comunes a la inmensa mayoría de los ordenadores, otros variarán dependiendo de las funciones que queramos obtener de nuestro ordenador (procesador de textos, navegadores,).

Dentro de los programas comunes destacan los siguientes:

- Sistemas operativos: su principal función es organizar todo lo que sucede en el ordenador, coordinar las actividades de los distintos programas, administrar la memoria entre los programas y permitir grabar, consultar, mover y borrar datos de los dispositivos de almacenamiento. Permite la multitarea, que consiste en poder ejecutar varios programas o realizar distintas acciones al mismo tiempo; por ejemplo: escribir una carta mientras se imprime un dibujo de otro programa.
- Procesadores de texto: son programas informáticos que nos permiten editar, dar formato, grabar y modificar documentos escri-

tos en nuestro ordenador. Es el actual sustituto de las máquinas de escribir, aunque con mayor capacidad, ya que pueden incluirse imágenes y otros tipos de datos.

Obtener un documento impreso con formato suele ser el objetivo de estas aplicaciones. Se distinguen de los editores de texto en que los procesadores pueden manejar texto con formato, imágenes, tablas y otros elementos que acompañan un documento de texto, mientras los editores sólo manejan archivos de texto plano.

- Hojas de cálculo: son programas que permiten manipular datos numéricos y alfanuméricos dispuestos en forma de tablas, que son uniones de filas y columnas. Habitualmente es posible realizar cálculos complejos con fórmulas y funciones y dibujar distintos tipos de gráficas. Debido a la versatilidad de las hojas de cálculo modernas, se utilizan a veces para hacer pequeñas bases de datos, informes y otros usos.

Además hay muchos más tipos de aplicaciones que se tratarán en capítulos posteriores, como por ejemplo, programas de correo electrónico, navegadores, programas de gestión, de contabilidad, etc.

2. A QUÉ ME AYUDAN LAS TIC

2.1. MEJORAR MI GESTIÓN INTERNA

Aplicaciones de gestión

En la actualidad en todo sector de actividad es imprescindible incrementar nuestra competitividad y el sector del turismo rural no es una excepción. Dentro de la situación actual las TIC son una oportunidad que no debemos desaprovechar y que nos ayudarán a mejorar nuestros productos y servicios y el manejo de la información, en resumen a mejorar nuestra competitividad.

Como cualquier sector empresarial, en el sector de turismo rural debemos ser capaces de gestionar numerosa información, por lo que es fundamental contar con sistemas de gestión que nos permitan almacenar y estructurar nuestra información y acceder a ella de forma eficaz.

20

Las TIC nos ofrecen una gran oportunidad de mejorar la gestión interna de nuestra empresa, independientemente del tamaño de nuestro/s establecimiento/s. Actualmente existen un gran número de aplicaciones de gestión dirigidas específicamente a nuestro sector.

Estas aplicaciones deben ser adaptables a nuestro caso en particular y deben tener todas las características y funcionalidades que necesitemos. Este tipo de aplicaciones está compuesto por módulos y, en función de las necesidades de la empresa, requerirá unos determinados módulos u otros. Estos módulos están interconectados entre sí puesto que manejan información relacionada o en muchos casos la misma información. Por ejemplo, la información sobre la ocupación y reservas de las instalaciones, tiene que estar disponible al acudir el cliente a recepción, pero también para ver el historial de ocupación de nuestro establecimiento, tanto para la gestión interna, como para informar a los organismos correspondientes.

Hay que tener muy en cuenta que la aplicación ofrezca la posibilidad de

integrarse con nuestro programa de contabilidad o el de nuestro gestor externo si tenemos externalizado dicho servicio, los más comunes son ContaPlus, ContaWin y ContaNet.

Como hemos comentado, estas aplicaciones están divididas en módulos. Los módulos más comunes son:

1. Módulo de Gestión

Es el módulo fundamental y dentro de él se encuentran las funcionalidades principales de la aplicación, desde el tratamiento de las reservas, pasando por facturación, gestión de clientes, proveedores, etc.

Hay que comprobar con el proveedor que la aplicación se adapta a nuestras necesidades y configurarla de acuerdo a nuestros requerimientos, puesto que varían en función de la tipología de nuestras instalaciones y del número de ellas, de los servicios que ofrezcamos, etc.

Además en la mayoría de los casos será necesario que la aplicación cuente con herramientas para:

- Gestión de facturas, reservas, clientes, servicios (ya sean habitaciones, instalaciones u otro recurso que ofrezcamos), almacén, inventario, etc.
- Gestión de compras con albaranes, pedidos, facturas y proveedores.
- Control de almacén con inventario, listados, historiales, etc.
- Control de personal con plantilla, turnos, calendarios, etc.
- Gestión de los usuarios de nuestras instalaciones, servicios que han utilizado, facturas, cobros, etc.

Para poder realizar todas las gestiones anteriores es necesario que en este módulo se incluyan nuestras bases de datos, de clientes, de proveedores, de almacén, de personal, etc.

Todo este módulo de gestión nos va a permitir tener un mayor control sobre nuestra actividad, un incremento de la seguridad de nuestra información y un mejor acceso a todos nuestros datos.

2. Módulo de Contabilidad y tesorería

Dentro de este módulo se encontrarán las herramientas para el control de la contabilidad y la tesorería. Como por ejemplo: apuntes, arqueo de caja, desglose de cobros, etc.

En este módulo se generan los informes necesarios que permiten enlazar las reservas con la facturación o la contabilidad. Esto permite disponer en todo momento de la información necesaria para la toma de decisiones en el ámbito de la tesorería.

22

Este módulo nos deberá proporcionar toda la información necesaria para la realización de la contabilidad de nuestra empresa. Además, nos servirá para proporcionar a nuestro servicio externo de contabilidad toda la información necesaria para que realice su tarea en lo que se refiere a cuentas internas así como para presentarlas ante los organismos correspondientes.

3. Módulo de Herramientas de consulta

Este módulo nos debe proporcionar herramientas para la obtención de los datos que necesitemos con el nivel de desagregación que precisemos, tanto para la gestión diaria de nuestro negocio, como para obtener series temporales e historiales de datos relevantes.

Deberá incluir listado de conceptos como tarifas de precios, facturas, viajeros, reservas, estadísticas, etc.

Además deberá ofrecernos utilidades para búsquedas y consultas de la base de datos de nuestro negocio.

Y por último aunque no menos importante deberá ofrecernos ayuda con cualquier punto anterior, por si no entendemos cómo se considera un concepto, cómo se anota o consulta, etc.

4. Módulo de Copia de seguridad o de respaldo

Mediante este módulo podremos realizar copias de seguridad. Dichas copias de seguridad contienen toda la información generada en nuestra actividad y que el programa va almacenando para su futura utilización. Lo más recomendable es realizar estas copias de forma regular, para proteger la información de posibles fallos o averías en los equipos.

Este módulo nos debe permitir recuperar en cualquier momento la información existente antes de que se produjera la avería o el fallo.

23

5. Módulo de Actualizaciones

Mediante este módulo, podremos descargarnos por medio de Internet las actualizaciones que nuestro proveedor realice en la aplicación, así obtendremos un ahorro de tiempo y de dinero considerable al no tener que esperar a que el proveedor venga a nuestras instalaciones a realizar dicha operación, con el beneficio añadido de que elegimos el momento que más nos conviene para hacerlo. Además el proveedor podrá solucionarnos alguno de nuestros problemas de forma online, lo cual reduce los costes y las molestias que un problema con el sistema producen.

Además deberá contar con la posibilidad de configurar dichas herramientas a nuestro criterio para adaptarla lo mejor posible a nuestra realidad. Así, en función de nuestro caso en particular, podríamos necesitar más módulos. Por ejemplo, si dentro de nuestra oferta de

servicios ofrecemos restauración, necesitaríamos otro módulo para la gestión de dicho servicio, que incluyera reservas, menús, facturas, plantilla, calendario, etc.

Como se puede comprobar, todas estas funcionalidades o esta información normalmente tiene distintos orígenes, se centraliza y se pone a disposición de los distintos departamentos o usuarios del sistema, también localizados en diferentes partes de una instalación o en varias instalaciones distintas.

Algunos ejemplos destacados de aplicaciones de gestión para el sector del Turismo rural son:

RuralPromo

www.ruralpromo.com

Empresa desarrolladora y distribuidora de software exclusivo para la gestión de instalaciones de turismo rural. Además ofrece otra serie de servicios complementarios como sistemas de reserva online, desarrollo web para su establecimiento rural, consultoría sobre desarrollo de portales, visitas virtuales 360º, planes de marketing, etc.

RuralGest

www.ruralgest.com

Aplicación específica para establecimientos rurales que permite llevar el control y la gestión completa de nuestro negocio. Además dispone de numerosas funcionalidades añadidas, por ejemplo es capaz de mostrar a través de Internet la disponibilidad de sus instalaciones y que sus clientes puedan reservar directamente.

También permite configurar el sistema de forma que se envíe un mensaje al teléfono móvil del propietario, informándole en ese mismo instante de las fechas reservadas y del cliente que ha efectuado la contratación, etc.

Para realizar la instalación y puesta en marcha de una central de re-

servas en su web el proceso realizado es el siguiente: primero le preparan un buscador específico donde se insertan su/s alojamiento/s. Este buscador se instala en su web y permite localizar la disponibilidad de forma inmediata. Además, ofrece todo tipo de información de cada alojamiento (precios, características, fotos...) y posibilita la contratación de forma directa del alojamiento deseado. Una vez formalizada la reserva, el sistema le envía un mensaje a su móvil informándole de los detalles de la operación.

La disponibilidad que se muestra en Internet tiene que estar actualizada en todo momento y ser fiable, de eso se encarga su aplicación que se comunica con la central para actualizar los datos de disponibilidad y permite recibir los datos de las reservas efectuadas.

Suele ser habitual que algunos propietarios no dispongan de Internet, o simplemente no se vean capacitados para llevar la gestión de la disponibilidad de su/s establecimiento/s a través de un ordenador. En estos casos, la central puede ofrecer el servicio de actualización, mediante una licencia el encargado de la central puede dar cobertura a todos aquellos establecimientos que no puedan llevar su propia gestión. El resultado puede ser un sistema híbrido donde se combinan propietarios que actualizan sus datos con propietarios a los que este servicio se les ofrece.

Los responsables de la central determinan las comisiones que desean establecer y el sistema, a través de una intranet privada, ofrece toda la información necesaria para llevar un control sobre la contratación efectuada y las comisiones devengadas.

Gábilos software

www.gabilos.com/programasdegestion/prestacionesrural.htm

Empresa desarrolladora de software de gestión que ofrece un programa adaptado a las necesidades del sector de turismo rural. Incluye gestión de reservas, planning, facturación, listados. Permite llevar la gestión tanto de habitaciones como de casas individuales, apartamentos o ambos a la vez según nuestras necesidades.

La aplicación se adapta a todo tipo de alojamiento rural: hoteles, casas rurales, pensiones y hostales.

Las funcionalidades más destacadas son:

- Configuración de habitaciones.
- Gestión de reservas: altas y modificaciones, etc.
- Gestión de grupos.
- Gestión de precios y temporadas.
- Búsqueda de reservas, estancias pasadas y actuales. Disponibilidad de las habitaciones entre unas determinadas fechas y coste de la estancia.
- Fichas de artículos y clientes.
- Control de entradas y salidas de clientes.
- Facturación.
- Impresión y visualización de documentos.

- Realización y recuperación de copias de seguridad desde múltiples dispositivos: disquete, zip, pen drive, CD, disco duro del ordenador o externo, envío copia por correo electrónico, envío copia automática a Gábilos.
- Listados: reservas, anticipos pendientes, ocupación actual, etc.

Para poder optimizar ese flujo de información y que esté disponible para las distintas áreas de nuestra empresa contamos con soluciones técnicas que nos facilitan dicho trabajo. Son las redes informáticas.

Redes informáticas

Una forma de mejorar los procesos internos optimizando la comunicación interna y agilizando la consulta y almacenamiento de información, es mediante las redes informáticas. Por ejemplo en las áreas de gestión, contabilidad o reservas, por ejemplo, son los primeros interesados en disponer de información totalmente actualizada, de conocer el estado actual de la ocupación, las reservas, etc. Mediante estas redes podremos realizar estas tareas.

Una red informática es un conjunto de dispositivos interconectados entre sí (ordenadores fijos, ordenadores portátiles, impresoras, escáneres, faxes,

módems, etc). Las TIC han aportado grandes avances a las comunicaciones empresariales tanto externas como internas, y estos logros también son aplicables a la interconexión entre diversos equipos de la misma empresa a través de una red.

Para saber si una red de este tipo sería útil en nuestra empresa, debemos analizar en primer lugar las características de nuestro negocio, ya que la utilidad de esta opción está relacionada lógicamente con aspectos como el número de establecimientos o la cantidad de empleados.

Actualmente, la forma más extendida de conectar los distintos dispositivos es mediante cables, aunque existe otra solución que es la denominada Wi-Fi o redes inalámbricas. Las redes inalámbricas conectan unos equipos a otros mediante señales de radio, lo que permite una mayor flexibilidad a la hora de conectar equipos que se encuentran cercanos pero en distintas dependencias o para no tener que realizar un cableado que puede resultar complicado o molesto.

Otra solución para conectar dos equipos de forma inalámbrica es la tecnología Bluetooth. Permite la conexión de distintos tipos de dispositivos entre sí como ordenadores portátiles, teléfonos móviles y agendas digitales. Gracias a esta tecnología sin cables conectamos distintos dispositivos como el teclado, el ratón o la impresora, podemos contestar un SMS escrito con el teclado del ordenador, compartir información entre varias agendas digitales o conectarlas a una impresora e imprimir desde una de ellas.

28

Para conectar dos o más sedes o instalaciones que se encuentran físicamente alejadas o con equipos que estén en movimiento (distintas dependencias o instalaciones, hotel, etc.), existe una solución más avanzada que se denomina Red Privada Virtual o VPN (Virtual Private Network) que aprovecha la infraestructura de Internet pero con unas

garantías de seguridad muy elevadas, ya que sabemos que nadie más va a acceder a la información que enviemos a través de esa red. Es muy útil para los negocios que tienen varias instalaciones ubicadas en distintos lugares.

2.2. MOSTRARME ANTE POSIBLES CLIENTES

Ofrecer una buena información a los clientes es uno de los aspectos que más preocupa a todos los sectores empresariales y especialmente al sector del turismo rural. La calidad es una variable fundamental, pero cada vez cobran más importancia otros parámetros relacionados con el servicio al cliente, tales como la disponibilidad, la rapidez o la atención inmediata. Internet ofrece buenas soluciones para ello.

Además de los canales habituales de comunicación, tales como teléfono o fax, las empresas de turismo rural están comenzando a usar otras tecnologías para sus servicios al cliente. Internet es una potente herramienta que nos permite mostrarnos a nuevos clientes. Facilitar las descripciones de los alojamientos y dar respuestas a través de Internet nos va a suponer importantes ahorros de tiempo, además de simplificar los procesos de relación con los clientes y aumentar su satisfacción.

Construir relaciones duraderas o incrementar su lealtad hacia nuestros alojamientos o hacia nuestros productos y servicios, debe ser algo fundamental para nuestro sector.

Ventajas que aporta Internet a mi relación con los clientes

Entre las principales ventajas que aporta la utilización de Internet en las gestiones con clientes están las siguientes:

1. Menores costes

La aplicación de estas nuevas tecnologías va a permitir ofrecer mucha información a los clientes, obtener información e interaccionar con ellos a precios muy bajos.

2. Mejor calidad en la atención

A través de nuestro sitio web o del correo electrónico, podemos interactuar con ellos en cualquier momento y desde cualquier lugar.

3. Mayor conocimiento de los clientes

Nuestro sitio web nos puede ofrecer información sobre cuántos usuarios visitan diariamente nuestra página, cuáles son los alojamientos que más se consultan, cuál es el tiempo de permanencia en cada una de las páginas, cuál es la efectividad de las distintas acciones de comunicación, etc.

4. Incremento del número de clientes

Internet constituye un nuevo canal de comunicación con el cliente, que nos permitirá ampliar nuestra cuota de mercado.

Estamos hablando en términos genéricos de una estrategia de negocios centrada en el cliente, que utiliza la red como uno de los medios o canales para interactuar con él.

Páginas web

30

Entre las ventajas que ofrece Internet al sector del turismo rural, hay que destacar la importancia de las páginas web. Nuestra página web es nuestro mejor escaparate en la red, al que se asomarán numerosas personas interesadas en nuestros alojamientos.

Actualmente, nuestros posibles clientes realizan su selección buscando en Internet la oferta existente y consultando las páginas web de los distintos establecimientos. Cuanto más información ofrezcamos, más completa sea nuestra web y mejor diseñada esté, más posibilidades tendremos de captar a nuestros clientes y concretarlo en forma de una reserva para nuestra instalación.

Antes de empezar a realizar la página web lo más importante es establecer cuál es el objetivo que queremos lograr con este nuevo sistema de relación con el cliente. Es necesario valorar la competencia, el entorno y definir la estrategia de comunicación que queremos seguir.

Si por ejemplo nuestro establecimiento está situado en una zona muy

famosa por su gastronomía y además cuenta con un restaurante que queremos dar a conocer, debemos analizar cuáles son nuestros objetivos y cuál es el perfil de clientes a los que nos queremos dirigir. Además debemos decidir si en Internet podemos ofrecer servicios complementarios para reforzar esta oferta gastronómica. Si es así puede ser interesante llegar a acuerdos con otras empresas de la zona que también complementen nuestra oferta.

Nuestra página web debe cumplir algunos requisitos fundamentales que atraerán la atención de nuestros clientes:

- **Visibilidad:** el primer paso que realiza un cliente cuando decide localizar o reservar un alojamiento rural en Internet es iniciar una búsqueda en la red. Por tanto, el primer requisito que debe cumplir nuestra web es que sea fácil de encontrar.
- **Acceso rápido:** uno de los requerimientos que debemos pedir a nuestra página web, es que el acceso a toda la información disponible una vez encontrada sea rápido y directo. Si nuestra página responde rápidamente a las necesidades de nuestros clientes, evitaremos en gran medida que se dirija a otras páginas.
- **Utilización sencilla:** para que los clientes realicen la visita a nuestra web de forma cómoda, el acceso a la información debe ser sencillo. El usuario se sentirá más satisfecho cuando pueda revisar toda la información disponible de forma efectiva. La estructura de navegación debe ser sencilla y estar identificada en todo momento mediante los menús de navegación.
- **Un aspecto importante que debe tenerse en cuenta es el acceso a nuestra web de personas con alguna discapacidad o minusvalía.** Nuestra página debe ajustarse a los estándares en materia de accesibilidad.

- Contenidos atractivos: la forma de presentar nuestros establecimientos es un elemento clave a la hora de atraer a nuestros clientes. Por lo tanto son fundamentales el formato en el que presentemos nuestro sitio web, así como el diseño y los contenidos.
- Elementos diferenciales: cuando un cliente se dispone a decidir entre una opción de alojamiento rural u otro, cualquier detalle que nos diferencie de nuestra competencia es fundamental, por lo tanto nuestra web debe contar también con elementos que hagan al usuario seleccionar nuestra opción.

Para realizar nuestra página web, generalmente lo más interesante es contratar este servicio a una empresa especializada en ello, que además de su creación y diseño puede encargarse de la obtención del dominio, del correo electrónico y de darnos de alta en los buscadores más adecuados. Este servicio global suele ser el más adecuado ya que, aunque es posible contratar estos servicios por separado, resulta siempre más económico y eficaz hacerlo de forma integral.

32

La elección de nuestro proveedor debe ser una tarea cuidadosa, puesto que de ello va a depender el éxito que nos ofrecerá esta nueva herramienta. Además de comparar precios, es importante conocer otras páginas que hayan desarrollado y el éxito de las mismas. Aunque a menudo resulta difícil, es muy interesante conocer opiniones de otros clientes y resultados que han obtenido.

Existen varias posibilidades a la hora de encargar el diseño de la página web y de su instalación. Normalmente los diseñadores de páginas web le ofrecerán varias opciones, entre ellas destacaremos dos:

- Podemos especificar qué secciones deseamos y cómo será cada una de esas secciones. Esta opción nos da toda la libertad de escoger sus preferencias pero a su vez es la opción menos económica.

- Podemos basarnos en una serie de plantillas o web prediseñadas, elegir una de ellas y personalizarla para nuestra instalación en particular proporcionando nuestras fotografías e imágenes y los contenidos que deseemos tener. Esta opción es muy económica y también obtiene una imagen profesional y atractiva de su establecimiento.

En nuestra web podemos incluir información:

“Sobre el alojamiento”

Podemos ofrecer información del alojamiento, donde el cliente pueda encontrar la descripción, el precio y la disponibilidad con el mayor detalle posible. En esta información general deben estar detallados los servicios básicos que ofrece el establecimiento, equipamiento de las habitaciones, de las zonas comunes, así como servicios de restauración incluidos u opcionales.

Además de estos aspectos fundamentales, a los clientes siempre les gusta tener una primera impresión del lugar y para ello lo más adecuado es incluir fotografías del establecimiento, del entorno, del interior, etc.

También es fundamental ofrecer información sobre nuestra localización, dirección y datos de contacto, para este caso puede incluirse un mapa de localización.

“Sobre el entorno”

Incluir en nuestra web información sobre el entorno aporta un gran valor añadido a nuestro establecimiento. En general los clientes de alojamientos rurales agradecen sugerencias para ocupar el tiempo libre de que disponen durante su estancia en ellos. Disponer de esta información antes del viaje es algo muy apreciado por el cliente, ya que permite realizar una mejor planificación del tiempo.

También es interesante ofrecer al cliente la posibilidad de reservar plazas para la realización de las actividades o visitas que se programen desde el alojamiento y se disfruten en nuestro entorno.

“Opiniones y sugerencias”

En cualquier caso y puesto que tenemos la posibilidad de contactar con nuestros clientes, es interesante incluir un sistema en el que puedan enviarnos comentarios, opiniones o sugerencias. Puede ser a través de correo electrónico o también a través de foros diseñados para ese fin.

Estos foros pueden completarse con valoraciones de clientes anteriores atendiendo a diferentes criterios, tales como limpieza, amplitud de las habitaciones, relación calidad/precio, atención al cliente, etc. En general los nuevos clientes están interesados por conocer las opiniones de otras personas que se alojaron anteriormente.

34

“Visitas virtuales y fotografías 360º”

Además de todo lo expuesto anteriormente disponemos de otras dos herramientas para mostrar nuestro producto: las fotografías 360º y las visitas virtuales.

Las fotografías 360º nos permiten mostrar la panorámica que se divisa desde una localización concreta en cualquier dirección hacia la que miremos. Se utilizan para mostrar el paisaje existente en el exterior de nuestras instalaciones o una estancia interior que resulte de gran interés por sus características.

Las visitas virtuales nos ofrecen la posibilidad de mostrar al posible cliente nuestras instalaciones y que se desplace virtualmente por dentro de ellas a su voluntad. Esto se realiza por medio de una serie de fotografías sucesivas de las estancias de nuestro centro.

Además del diseño y de los contenidos de nuestra web, es fundamen-

tal que sea visible, por tanto es muy importante la elección de la dirección web. Su "nombre" debe permitir la identificación fácil de nuestro alojamiento

o de la zona en que se encuentra situada y, en la medida de lo posible, debe ser un nombre que se recuerde fácilmente.

Del registro de la página puede encargarse el proveedor de páginas web que hayamos elegido, se puede seleccionar un dominio de ámbito general ".com", usualmente empleado por empresas en general con cualquier actividad comercial o un dominio de ámbito territorial, que en el caso de España sería ".es".

Para estar bien posicionados en la red, debemos tener en cuenta a los "buscadores". Se trata de sistemas que recopilan y estructuran la información para facilitar su búsqueda a los usuarios. Existe un gran número de buscadores. Entre los más visitados se encuentra www.google.com.

Para que un cliente nos encuentre a través de un buscador, lo ideal es que estemos posicionados en los primeros puestos de los resultados de la búsqueda. Cada buscador tiene sus propias reglas para establecer el orden en el que aparecerán las páginas encontradas, pero de cualquier modo será tarea nuestra definir los términos que deberá introducir un cliente para encontrarnos. Pueden servir como ejemplo turismo, rural, alojamiento, etc. Lo más idóneo es que las palabras clave que escojamos estén en el título de nuestra web y que aparezcan con frecuencia en el texto de la propia web. Algunos proveedores de páginas web también incluyen entre sus servicios el posicionamiento de nuestra página en algún buscador destacado.

Una vez definidos los contenidos, es importante que estén bien estructurados. La estructura de la web, es lo que se denomina mapa de la web y nos indica el modo en que se accede a todos los contenidos. Este mapa lo realizará nuestro proveedor, pero siempre es importante que le ofrezcamos nuestro punto de vista. No debemos olvidar que

el acceso a cada información debe estar claro y ser sencillo, de otro modo el usuario perderá información que puede ser importante.

Una vez terminada y probada, la página ya está dispuesta para ser publicada en Internet. Cualquier página debe ser ofrecida por un servidor de Internet, que permitirá acceder a ella en cualquier momento y en cualquier lugar. El servidor debe tener la capacidad y servicios necesarios para que no haya limitaciones en el número de visitantes que pueden entrar en el sitio al mismo tiempo y proporcione servicio técnico las 24 horas.

En el momento de su publicación, nuestra empresa está en la red y es importante sacarle el máximo partido a esta posición. Para conseguir que los clientes no pierdan interés en nuestra página, debemos actualizarla periódicamente, en caso contrario el usuario tendrá la sensación de ver lo mismo que vio la última vez y perderá interés.

36

Además, a partir de este momento no será necesario realizar periódicamente importantes desembolsos económicos para dirigirnos al cliente, puesto que la actualización de nuestra página web será seguramente una opción más económica.

Algunos ejemplos específicos de sitios web de turismo rural:

Turismo Castilla y León

www.turismocastillayleon.com

- Rutas: ofrece información sobre grandes rutas, rutas de fin de semana, rutas del vino, Ciudades patrimonio, rutas en barco, senderismo...
- Naturaleza: Red de Espacios Naturales, cuevas, turismo de salud, estaciones invernales, zoológicos, fuentes y aguas medicinales, Centros de interpretación y Aulas de la naturaleza

- Turismo cultural: castillos, monasterios, catedrales, Reales Sitios, Patrimonio de la Humanidad, arqueología, cultura popular, Semana Santa, museos, etc.
- Gastronomía, vino y micoturismo.
- Turismo rural, activo, golf, turismo cinegético, etc.

Central de Reservas de Turismo Rural de Castilla y León

www.centraldereservas.turismocastillayleon.com

La Central de Reservas de Turismo Rural de Castilla y León se puso en marcha con el fin de comercializar la oferta turística de establecimientos de turismo rural de la comunidad autónoma de Castilla y León. Mediante este servicio, podrás hacer consultas sobre disponibilidad y efectuar reservas al instante de una manera fácil, rápida y cómoda.

Esta central cuenta con diversas funcionalidades, entre las que destacan:

- Alojamientos. Presenta el listado de alojamientos que pueden reservarse on-line. Pulsando sobre cada uno de los alojamientos accederemos a la visualización de sus características y tendremos la posibilidad de hacer una reserva.
- Buscador de alojamientos. Se accede a un motor de búsqueda de alojamientos atendiendo a diferentes criterios, como nombre del alojamiento, tipo (casa rural de alquiler, casa rural de alquiler completo, centro de turismo rural o posada), disponibilidad (fecha de entrada, fecha de salida, número de plazas y precio máximo) o ubicación (localidad, municipio, provincia, área turística o itinerario).
- Ofertas. Permite buscar ofertas realizadas por los propietarios o promotores de los alojamientos.

- Ofertas de Agencia. En este caso la búsqueda de ofertas se centra en las creadas por agencias de viaje.
- Cuaderno de viaje. En este apartado se puede realizar una reserva concatenada de alojamientos, de forma que el cliente pueda crear su propio itinerario.
- Mis reservas. Le ofrece al cliente la posibilidad de consultar las reservas que ha realizado.
- FAQ. Es un apartado con preguntas frecuentes y ayuda.

Fundación Instituto Europeo Camino de Santiago [FIECS]

www.iultreia.net

38

I-ultreia es una iniciativa de la Fundación Instituto Europeo Camino de Santiago, desarrollada en colaboración con la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León. Dentro de su política de promoción de la Sociedad de la Información, la Junta de Castilla y León ha apostado por esta plataforma dirigida a peregrinos, hospitaleros y amigos del Camino en general, implicándose como promotor y dotando de los medios económicos necesarios para su ejecución.

I-ultreia es una plataforma telemática que pretende convertirse en una guía viva de información al peregrino, a la vez que facilita la comunicación eficaz entre los albergues. Supone una aplicación innovadora de las tecnologías de la información al Camino de Santiago, actualizando la realidad histórica del mismo como vehículo de difusión cultural.

La Plataforma I-ultreia consta de una aplicación en Internet, la web www.iultreia.net, y de una red de Puntos de Acceso sobre el terreno, localizados en los albergues de peregrinos y otros puntos de información del Camino de Santiago. Desde estos puntos, el peregrino puede acceder

de manera gratuita a www.iultreia.net, así como a otros sitios de Internet, correo electrónico, etc, solventando de manera efectiva sus necesidades de información y comunicación. Además supone para los hospitaleros una útil herramienta de gestión. Por el momento, el ámbito geográfico de I-ultreia es el trayecto del Camino por Castilla y León, aunque se espera poder extenderlo en breve a las demás Comunidades Autónomas.

Red Arrayán

www.dtinformatica.com/arrayan

Red Arrayán es una Organización sin fines de lucro, con ámbito de actuación es toda España, formada por entidades y pequeñas empresas de diferentes sectores relacionadas con la oferta conjunta de turismo, medioambiente y artesanía de calidad en el espacio rural.

El Proyecto Red Arrayán nace en Castilla y León en 1995 ante la necesidad de poner en valor determinadas actividades y elementos del medio rural que actualmente se encuentran dispersos o en vías de desaparición y que están estrechamente relacionados con los oficios artísticos, el patrimonio natural y cultural, los productos locales de calidad o el turismo rural.

La Red Arrayán pretende además llegar a consolidar una oferta integrada y cualificada de actividades relacionadas con el turismo rural, en respuesta a esa nueva demanda de objetos, productos y valores que nace en las sociedades de finales del siglo pasado y se consolida en el siglo XXI.

El planteamiento innovador de Arrayán se fundamenta en la asociación y cooperación de profesionales, pequeños talleres y empresas del ámbito rural, con el fin de mejorar la calidad, la competitividad y el acceso a los nuevos mercados de forma conjunta. Su sistema pretende convertirse en referente de la oferta organizada de las comunidades rurales, generando propuestas coordinadas de promoción y comer-

cialización de los productos y servicios locales a través de distintas acciones innovadoras:

- Gestión profesional de la Calidad.
- Formación inicial y continua.
- Acceso a nuevas tecnologías.
- Diseño y desarrollo de productos, envases y embalajes.
- Apertura de nuevos mercados.
- Programas mejora del entorno rural y aplicación de la Agenda 21 en las comunidades rurales.
- Señalización y puesta en valor de recursos naturales y culturales en el espacio rural.
- Asesoramiento e implantación de sistemas de accesibilidad a equipamientos turísticos.

40

La página web de la Red Arrayán fue galardonada con el Segundo premio en la modalidad de Iniciativa de los Premios Internet Castilla y León 2005 que otorga la Junta de Castilla y León.

Top rural

www.toprural.com

Buscador de alojamientos rurales de toda España, Francia y Portugal, incluye información sobre los establecimientos con fotografías, disponibilidad, datos de contacto y opiniones de clientes. También nos ofrece el enlace para acceder a la página web del alojamiento seleccionado.

Desde la sección dedicada a los propietarios de alojamientos rurales

podremos darnos de alta como propietarios e introducir nuestra/s instalación/es.

Para gestionar la información de nuestros alojamientos, nos ofrece las siguientes opciones:

- Dar de alta nuevos alojamientos
- Modificar la información de nuestros alojamientos
- Acceder a estadísticas de visita de nuestros alojamientos
- Participar en el foro del propietario
- Actualizar el calendario de disponibilidad

Realiza un boletín electrónico periódico llamado La Gacet@ Rural sobre turismo rural al que podemos inscribirnos gratuitamente desde la propia página.

41

El Reino Rural

www.elreinerural.com

Ofrece información sobre establecimientos rurales: casas, cabañas, apartamentos, centros, hoteles posadas y albergues de toda España.

También nos brinda la posibilidad de darnos de alta como propietarios, para lo cual deberemos cumplimentar el formulario que ponen a nuestra disposición en dicha página web. Una vez dado de alta en el sistema, recibiremos un e-mail con los datos de acceso y con esos datos podremos identificarnos en su web e introducir la información que deseemos sobre nuestro/s alojamiento/s.

Net Rural

www.netrural.com

Portal de turismo rural de ámbito nacional, que ofrece información sobre alojamientos y turismo rural, interior y cultural todo ello clasificado por Comunidades Autónomas y que permite realizar la solicitud de reserva on-line.

Además nos permite realizar búsquedas en su base de datos utilizando para ello diversos criterios. Podemos buscar información sobre:

- Alojamientos
- Empresas
- Bodegas
- Productos típicos
- Propuestas turísticas

All Rural

www.allrural.com

Portal de turismo rural de ámbito internacional que ofrece información, utilidades y servicios tanto para los usuarios que buscan un alojamiento rural como para aquellos propietarios que desean promocionar su alojamiento.

Dispone de secciones con información sobre:

- Datos relevantes por zonas geográficas
- Rutas de interés

- Gastronomía
- Utilidades
- Transportes
- Tiempo

Turispain.com

www.turispain.com

Herramienta útil y sencilla para promocionar el sector del turismo en España. Turispain.com posibilita al internauta la planificación de sus vacaciones con el acceso a los alojamientos, restaurantes, rutas, aventura, al tiempo, al estado de las carreteras, horarios de transporte, reservas de billetes, fiestas, etc.

En esta web pueden anunciarse todos aquellos establecimientos, negocios, grupos o personas cuya actividad profesional esté relacionada con el turismo, el ocio y el tiempo libre.

Comunicación con mis clientes a través de correo electrónico

Actualmente, una de las formas más extendida de comunicación es el correo electrónico o «e-mail». Se trata de una aplicación informática que nos permite enviar y recibir mensajes a cualquier otro usuario en el mundo. Dichos mensajes están formados por información de muchos tipos y en muchos formatos, incluyen texto, imágenes, sonidos, presentaciones,... y, en general, cualquier fichero electrónico que deseemos.

Esta herramienta nos va a resultar muy útil para hacer llegar información a nuestros clientes y también para recibir sus comentarios. Los correos electrónicos suelen ser breves y la estructura de un mensaje tipo está compuesta por los siguientes campos:

- Remitente
- Destinatario o destinatarios
- Asunto o título del mensaje
- Texto del mensaje
- También puede contener ficheros adjuntos de cualquier tipo (texto, imágenes, sonidos, vídeo, programas...)

Esta forma de comunicación tiene numerosas ventajas:

- Es rápido, generalmente un email tarda en llegar al destinatario unos pocos segundos desde su envío. El correo electrónico nos permite una relación con nuestros clientes de forma prácticamente instantánea.
- Es económico, puesto que permite enviar información a cualquier parte del mundo. Permite ahorrar costes de llamadas telefónicas a clientes o proveedores y además, permite el envío de información, que de otro modo supondría un importante desembolso económico en gastos de distribución.
- Es eficiente, nos permite enviar la misma información a varios destinatarios a la vez o reenviar información que recibimos a un destinatario distinto de una forma muy sencilla. También podemos utilizar la información de un mensaje para incorporarla a un documento sin necesidad de reescribirla.
- Es fiable, podemos mantener almacenados los mensajes enviados y recibidos. Además, si un mensaje no se puede enviar al destinatario, es devuelto al remitente.
- Es versátil, ya que permite enviar cualquier tipo de información y en diferentes formatos, textos, imágenes, vídeos, etc.

El funcionamiento es muy sencillo, basta con que la persona cuente con un software específico de correo electrónico y con un buzón electrónico, que no es más que un espacio en el disco en el que se almacenan los mensajes que recibe. Este buzón debe tener una dirección que identifique a la persona, para que el remitente sepa a quién envía el mensaje.

Una variante del correo electrónico es el webmail, que permite gestionar el correo electrónico desde un sitio web. Este sistema es especialmente útil para personas que no utilizan habitualmente el mismo ordenador, de este modo pueden enviar y recibir mensajes desde cualquier equipo conectado a Internet. Suele ser ofrecido habitualmente por los proveedores de acceso a Internet en sus páginas web.

También está muy extendido el uso de programas de mensajería instantánea, que son un conjunto de programas que sirven para enviar y recibir mensajes instantáneos con otros usuarios conectados a Internet u otras redes. Se diferencian del correo electrónico en que las conversaciones se realizan en tiempo real. La mayoría de estos servicios ofrecen el "aviso de presencia", indicando cuando una persona en nuestra lista de contactos se conecta o está disponible para tener una conversación.

Las últimas versiones de mensajería instantánea incluyen la posibilidad de dejar mensajes aunque la otra parte no esté conectada y permiten el envío de ficheros. También es posible tener comunicaciones de voz a través de Internet, al tiempo que se puede trabajar en un documento concreto sobre el que se esté hablando. Para nuestro establecimiento puede ser útil, principalmente, porque puede ayudarnos a reducir los gastos telefónicos.

Ejemplo útil

Servicios de mensajería SMS de Peregrin@ Alerta en el Camino de Santiago

www.peregrinoalerta.jcyl.es

Peregrin@ Alerta es una actuación enmarcada dentro del Proyecto de Ciudades Digitales "Comunidad Rural Digital" liderado por la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León para el envío de información por SMS y WAP acerca del Camino de Santiago. Será posible utilizar esta tecnología para informar al peregrino de aspectos tales como: información sobre albergues, áreas de descanso, etapas, fuentes, localidades, climatología en ruta, disponibilidad de servicios (farmacias, restaurantes, centros de salud, alojamientos, puntos de acceso a Internet, etc.).

46

Puedes acceder al portal WAP de Peregrin@ Alerta desde tu móvil en <http://wap.pal.jcyl.es>.

2.3. MEJORAR MI RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Como ya hemos comentado en el apartado anterior, mostrar nuestros alojamientos es una de nuestras principales preocupaciones, sin embargo, nuestro objetivo final es conseguir que los clientes acudan a ellos.

Las tecnologías de la información y la comunicación abren nuevas posibilidades en todos los aspectos de la relación con los clientes; facilitan la gestión desde el primer contacto y permiten mantener una relación continuada.

La mejora evidente de las comunicaciones ha provocado que no sólo tengamos que competir con los negocios vecinos sino también con otros que están a muchos kilómetros. Sin embargo, no debemos ver

esta nueva situación como una amenaza, sino como un nuevo canal de expansión. Como hemos visto, Internet puede ser una potente herramienta de promoción. Es un medio en el que, con una inversión reducida, podemos darnos a conocer a muchos clientes potenciales. Con estas herramientas debemos ser capaces de mejorar nuestra relación con los clientes y en definitiva lograr su fidelización.

Hoy en día prácticamente se puede comprar cualquier producto o servicio a través de Internet. Se puede contratar un seguro de viaje, comprar un billete de avión, tren o autobús y se puede realizar la compra doméstica, productos de limpieza, libros, música o coches y todo ello sin moverse de casa.

Ventajas de la reserva por Internet

Las principales razones de los consumidores para reservar por Internet son:

47

1. Comodidad

Las reservas pueden realizarse en cualquier momento y en cualquier lugar, siempre que el cliente lo desee.

2. PRECIO

Otro de los factores que hacen al cliente reservar por Internet es la posibilidad de comparar servicios y precios de forma muy rápida. Además es posible identificar posibles ofertas de forma sencilla.

3. Seguridad

Las reservas on-line permiten al cliente disponer de un justificante de la reserva que ha realizado, por lo que le ofrece mayor seguridad que los sistemas tradicionales de reserva telefónica.

¿Cómo podría un cliente hacer una reserva por Internet?

En el caso de que un cliente quisiera reservar una casa rural completa, para 7 personas, entrando el viernes 22 y saliendo el domingo 24 tendría que hacer lo siguiente:

Paso 1: Comprobar la disponibilidad

El cliente accederá a nuestra página web, seleccionará las fechas entre el viernes 22 y el domingo 24 y elegirá por ejemplo 3 habitaciones dobles y una sencilla. Una vez hecho esto comprobará si su elección está disponible.

Una vez confirmada la disponibilidad el cliente podrá comenzar el proceso de reserva propiamente dicho.

48

Paso 2: Registrarse

En esta segunda fase del proceso, el cliente introducirá sus datos de contacto. Es importante que esta recogida de datos se realice de acuerdo a la Ley de Protección de Datos y que el navegador indique que se trata de un servidor seguro.

Para nosotros esto va a constituir una fuente de información instantánea muy útil, puesto que podremos conocer cuántas veces visita nuestro alojamiento cada cliente, qué servicios son los más demandados, cuál es la procedencia de nuestros huéspedes, etc. Esta información nos va a permitir adecuar nuestros servicios a nuestros clientes.

Paso 3: Tramitación de la reserva

Si tenemos pensado ofrecer un servicio de reserva por Internet o ya disponemos de él, debemos contar con un sistema, que permita al cliente realizar y personalizar su pedido con seguridad. En este caso debemos ofrecer al cliente distintas formas de pago, como pueden

ser contra-reembolso, transferencia bancaria o pago con tarjeta de crédito. También debemos plantearnos la posibilidad de que el cliente quiera realizar cambios o anulaciones. En ese caso debemos hacer que el cliente conozca cuál es nuestra política y las posibilidades que le podemos ofrecer, fundamentalmente en lo que se refiere a plazos de cancelación y método de reembolso.

Además de este sistema de reserva "on-line" existe la posibilidad de ofrecer un sistema de reserva, "previa confirmación". En este caso pondríamos un formulario a disposición de los clientes.

El cliente del ejemplo anterior especificaría que necesita 3 habitaciones dobles y una sencilla entre el viernes 22 y el domingo 23, añadiría además sus datos de contacto y lo enviaría al propietario del alojamiento. Una vez que el propietario comprueba que en esas fechas tiene la disponibilidad que necesita el cliente, le enviaría un mensaje de confirmación por correo electrónico.

Este sistema tiene la ventaja de no suponer una inversión muy elevada, si bien, el cliente no dispone de información en tiempo real sobre la disponibilidad, ni puede confirmar la reserva de forma instantánea.

Servidores seguros

Para que la reserva se realice de forma segura es necesario contar con un servidor seguro, es decir, especialmente configurado para que pueda garantizar que la información entre el cliente y el servidor sea inteligible sólo por el servidor y el visualizador que accede a la web. Este sistema debe proteger, por ejemplo, los números de tarjeta de crédito.

Es un requisito imprescindible para el establecimiento de servicios de banca electrónica o de comercio electrónico, aunque también se utiliza cuando es necesario restringir el acceso de entrada mediante claves.

Existen protocolos para realizar estos sistemas de seguridad y también existen empresas que se encargan de garantizar que la identidad de las dos partes de una transacción es fiable, estas entidades son las Entidades Certificadoras (Certificate Authorities, CA) y se encargan de autenticar y garantizar que el acceso sólo se permite a las personas autorizadas en cada caso.

Verisign es la Entidad certificadora más consolidada hoy día, si bien son muchas las compañías que están maniobrando con rapidez para ofrecer sus propias soluciones. En el caso de Verisign existen diferentes clases de certificados, dependiendo del nivel de autenticación que se quiera alcanzar, y los requisitos para los mismos van en función de este nivel. La «Clase 1» es la más baja, se emite para uso individual y se puede conseguir en Internet, lo único que autentifica es la relación entre un nombre de usuario y una dirección e-mail. Los certificados de «Clase 2» se expiden después de comparar la información aportada por el suscriptor en determinadas bases de datos de consumidores y consumidoras. Para más información se puede consultar la página web de la entidad: www.verisign.com

50

Otras entidades certificadoras importantes son Thawte, GlobalSign, BelSign (para Europa) o IPS en España.

Ejemplo útil

Estrénate

www.estrenate.com

Esta página está promovida por el Ministerio de Ciencia y Tecnología y por la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE). En ella se describe, de una forma muy asequible, el funcionamiento del comercio electrónico y la seguridad con que se pueden realizar todo tipo de transacciones comerciales en la red. Mediante simulaciones nos exponen diferentes casos en los que se muestra cómo contratar un viaje o cómo comprar una cámara fotográfica.

Gestión de las relaciones con mis clientes

Podemos encontrar en Internet nuevos procesos para la gestión de las relaciones con nuestros clientes, basados en un trato adecuado, el reconocimiento de su individualidad y la satisfacción de sus necesidades particulares.

Las nuevas tecnologías nos van a ofrecer numerosas posibilidades para mejorar nuestra relación con los clientes. Quizá uno de los aspectos más destacados sea la posibilidad de realizar campañas de publicidad desde nuestra web. Es lo que denominamos marketing "on line". Esta estrategia suele resultar más rentable que otros tipos de publicidad. A la hora de diseñar este tipo de campañas debemos tener en cuenta nuestro ámbito de actuación y las actividades cercanas, en cuyas páginas sería interesante insertar anuncios de nuestro negocio.

El correo electrónico también nos ofrece muchas posibilidades, no sólo para captar clientes sino también para conseguir que éstos sean habituales. Podemos enviar información personalizada a cada cliente, informarle de ofertas que pueden ser de su interés, darle a conocer nuevos servicios o simplemente informarle de las últimas novedades.

Con los programas informáticos de gestión de clientes disponibles en la actualidad, podemos conocerlos mucho mejor, saber qué esperan de nuestro negocio y cuáles son sus reclamaciones o sugerencias. Debemos crear algún sistema de encuesta sencilla que nos permita mantener el contacto con ellos e incentivar sus respuestas, si es necesario, mediante sorteos entre los participantes. Los datos que obtengamos de los clientes serán una buena referencia para adecuar nuestra oferta a la demanda real.

La implementación de nuevos procesos que mejoren la relación con nuestros clientes va a permitir a nuestra empresa anticiparse a los deseos de los clientes, obteniendo información pero sin llegar a aco-

sarlos. Se trata de brindar un servicio al cliente que nos permita estar en mejores condiciones de competir en el mercado.

Los objetivos de estos procesos de gestión con los clientes son los siguientes:

- Por una parte ser capaces de disponer y distribuir información adecuada e histórica de los clientes y de la evolución del negocio.
- Por otro lado poder analizar la información obtenida, mediante herramientas específicas, para profundizar en el conocimiento del cliente, su valor y sus necesidades. Una vez implantados estos nuevos sistemas de gestión, seremos capaces de obtener gran cantidad de información acerca del cliente.

52

Es preciso determinar previamente las funciones que se deseen automatizar y pensar que una vez implementada la tecnología, la gestión de los procesos habituales debe seguir siendo igual de sencilla. Los procesos que van a realizarse de forma más efectiva, serán entre otros:

- Registro de clientes
- Envío de precios, ofertas, agradecimientos, acuses de recibo
- Respuestas a preguntas frecuentes
- Gestión de reservas

En resumen, con estos nuevos sistemas de gestión, seremos capaces de obtener gran cantidad de información sobre las preferencias de nuestros clientes a la hora de recibir la información, sus canales de información favoritos, con qué frecuencia contactan y visitan nuestros alojamientos, aspectos que le resultan de mayor interés, dudas, consultas o reservas que realiza.

Se puede encontrar más información en:

Asociación Española de Comercio Electrónico [AECE]

www.aece.org/empresasb2c.asp

La Asociación Española de Comercio Electrónico nos ofrece numerosa información de interés, consejos básicos sobre gestión con clientes, y estudios de ventas al consumidor, índices de evolución de mercados online, etc.

Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo

www.fecemd.org

En la Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo encontraremos ayuda a la hora de profundizar en el conocimiento de la gestión de clientes a través de la red. Artículos, informes, estudios de situación, estrategias y formación así como estudios de campañas promocionales on line, nos permitirán estar al día en cuanto a las acciones más correctas que se deben llevar a cabo para una correcta relación con nuestros clientes.

53

2.4. MEJORA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA FORMACIÓN

Búsqueda de información en la red

Internet nos ofrece una ingente cantidad de información, pero su localización no resulta siempre una tarea fácil debido a la gran cantidad de datos existentes en la red. Actualmente existen varios miles de millones de páginas web y su ritmo de crecimiento diario es de varios millones de páginas al día.

Por ello debemos saber cómo optimizar nuestra búsqueda. La forma más sencilla es utilizando unos de estos tres sistemas: los buscadores, los directorios y los portales temáticos.

- 1. Los buscadores, también denominados motores de búsqueda, son sistemas automáticos que recorren la red comprobando las páginas web que hay publicadas para posteriormente almacenar información sobre cada una de ellas en una base de datos a la que los usuarios podrán acceder mediante un formulario que el buscador nos ofrece. En dicho formulario debemos introducir uno o más términos de búsqueda, el motor consulta su base de datos y nos devuelve las direcciones de las páginas web que exploró anteriormente, ordenados por grado de relevancia y coincidencia con los términos introducidos.
- 2. Los directorios están formados por una base de datos clasificada por categorías y con un índice temático y/o geográfico. Para buscar páginas web con los contenidos que nos interesen deberemos recorrer el árbol de clasificación hasta encontrar la categoría que buscábamos y una vez allí, elegir de entre las páginas que nos ofrezca. Por ejemplo si deseamos encontrar información sobre distintos comercios dentro de Castilla y León probablemente deberemos recorrer el árbol de una forma parecida a esta:

España > Castilla y León > Economía y negocios > Compras

- 3. Un portal temático es un conjunto de páginas web dedicadas en exclusiva a un tema en concreto. Suele disponer de un índice temático y ofertas relacionadas con el tema en cuestión.

Algunos ejemplos:

Buscador de Ayudas y Subvenciones del Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León

www.orsi.es (-> **Ayudas y Subvenciones**)

El buscador de Ayudas y Subvenciones del Observatorio de la Sociedad de la Información en Castilla y León permite encontrar medios de financiación de diferentes ámbitos relacionados con las TIC.

El buscador cuenta con un campo genérico denominado "Texto" que permite realizar la búsqueda sobre el título, la descripción y el contenido de los posibles resultados. También se permite restringir búsqueda según el Organismo que los promueve, así como por el tipo de Ayuda.

Buscador de Buenas Prácticas del Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León

www.orsi.es (-> Buenas Prácticas)

Este Inventario de Mejores Prácticas sirve para identificar las oportunidades de desarrollo de la Sociedad de la Información en Castilla y León a través de la aplicación de las Mejores Prácticas que se hayan detectado en otros ámbitos regionales, nacionales e internacionales, tanto en el sector público como en el sector privado. Todo ello en el marco de una tarea de apoyo continuo a la labor del Observatorio Regional de la Sociedad de la Información.

Se permite restringir por la categoría, sector, ámbito de aplicación y Comunidad Autónoma. Cada ficha de Mejor Práctica aparece identificada por un código y la fecha de edición, lo que nos permite identificar la categoría en la que se engloba la mejor práctica identificada, así como el año de identificación.

Google

www.google.es

Google es fundamentalmente un buscador (aunque también tenga un directorio temático), de hecho está considerado como uno de los mejores buscadores existentes en la red dada la calidad y rapidez de sus resultados. Permite realizar la búsqueda restringiendo los resultados a las páginas que estén en español o sin límites buscando en toda la web. Permite además, buscar sólo imágenes, grupos de noticias, o directorios y cuenta con una opción de búsqueda avanzada muy completa.

Dmoz, Open Directory Project

www.dmoz.org

The Open Directory Project (ODP) es un directorio construido y mantenido por una gran comunidad global de editores voluntarios. El Open Directory provee de los servicios de directorio esenciales a los mayores y más populares motores de búsqueda y portales, incluyendo Google, Yahoo, Lycos, Netscape Search, AOL Search, HotBot, DirectHit y otros cientos más.

Se diferencia del resto de directorios en que la revisión y la clasificación de las páginas web son realizadas por personas, no de forma automática por un robot de búsqueda.

Yahoo

www.yahoo.es

56

Yahoo es un directorio, por lo tanto la información que contiene está estructurada y dispone de dos opciones de búsqueda: desplazarse por la estructura de directorios o utilizar un buscador automático.

Altavista

www.altavista.com

Posee una buena rapidez de respuesta y ofrece distintos tipos de búsqueda en la web: búsqueda de archivos MP3 y audio, de imágenes, vídeo y directorios. Posee también una opción de búsqueda avanzada. Incluye selección de búsqueda en castellano o en todos los idiomas.

Formación en Nuevas Tecnologías

Hoy en día las nuevas tecnologías y la sociedad digital forman parte de nuestra vida cotidiana, por lo que disponer de buenas posibilidades de formación en estas nuevas tecnologías es algo prioritario.

El Programa Emprendedores es un conjunto de actuaciones que impulsa la Junta de Castilla y León, a través de la Consejería de Fomento, relativas a fomentar la incorporación de las MicroPymes y Trabajadores Autónomos a la Sociedad Digital y del Conocimiento.

Una de las líneas de acción que desarrolla el programa es la Formación y Capacitación. Dentro de este ámbito, se incluyen las siguientes actuaciones:

- **Talleres Formativos de Sensibilización**

Se trata de Talleres de Sensibilización sobre la importancia y las ventajas que tiene usar las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en los negocios (Talleres de Nuevas Tecnologías para Autónomos y Microempresarios).

La actuación está fundamentalmente dirigida a emprendedores, autónomos y microempresarios de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Los talleres son acciones formativas de carácter gratuito impartidas por personas con experiencia en dinámicas de grupo y conocimientos en nuevas tecnologías. Cada taller tiene una duración de 8 horas, susceptible de adaptación en función de las características del sector o de otras circunstancias. Se pueden planificar en una o varias sesiones y en horario de mañana o de tarde.

- **Jornadas Prácticas Formativas**

Dentro de las acciones formativas, como acción de refuerzo se plantea la realización de una serie de Jornadas Tecnológicas (Jornadas Prácticas Formativas), cuyo principal objetivo es mostrar a los asistentes (Trabajadores Autónomos y Microempresarios) las soluciones tecnológicas que permitan optimizar sus recursos y simplificar sus procesos.

Como objetivos específicos, se pretende:

- Exponer el estado de la tecnología y sus aplicaciones al sector
- Difundir casos de éxito en la implantación de tecnologías en el sector
- Aportar información sobre las principales soluciones disponibles y las funcionalidades que éstas pueden proporcionar
- Proporcionar un catálogo de recursos (portales temáticos, líneas de ayudas y subvenciones,...) de relevancia en materia TIC para el sector

Por otro lado, la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León, ofrece a todos los ciudadanos, formación presencial y formación on-line gratuita en Nuevas Tecnologías a través del **Programa Iníci@te**.

58

La temática de los cursos abarca desde aspectos básicos como “Introducción a Internet y a las Tecnologías de la Información y la Comunicación” o hasta cursos más avanzados como “Uso inteligente de Internet”, “Comercio Electrónico” o “Servicios de las Administraciones Públicas por Internet”. Siempre, dirigidos a cubrir las necesidades de los ciudadanos y cumplir un doble objetivo:

- Introducir a los usuarios en el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Mostrar una amplia gama de utilidades y servicios a los que se tiene acceso a través de Internet.

Los ciudadanos reciben formación especializada a través de los monitores y profesores que les asesoran en el manejo de los ordenadores y les dan a conocer las grandes ventajas y servicios que Internet proporciona.

Iníci@te On-line es la herramienta de teleformación del Programa Iníci@te, donde cualquier usuario puede participar en cursos y micro-cursos, foros y chats. Los usuarios, apoyados en todo momento por un tutor, reciben formación en Nuevas Tecnologías y en el uso inteligente de Internet, para aprovechar las ventajas y servicios que ofrece la Sociedad Digital del Conocimiento.

Teleformación

El sistema educativo español ha experimentado durante las últimas décadas numerosas transformaciones en el ámbito institucional, estructural y sobre todo en el tecnológico, que han permitido una renovación educativa fomentando nuevos sistemas educativos.

Gracias a los avances técnicos, la formación a distancia no presencial a través de tecnologías de la información y la comunicación es toda una realidad. Con esta modalidad el seguimiento de la enseñanza se puede realizar, por ejemplo, a través de Internet o videoconferencia desde cualquier lugar, facilitando el acceso a la información de forma rápida y atractiva e introduciendo la interactividad como el principal elemento novedoso. Si a esto añadimos el uso de otras herramientas que nos ayudarán en la formación como el correo electrónico para la consulta y resolución de dudas, presentación de tareas y comunicación con el tutor o formador, los foros o chats donde poner en común dudas o información, pantallas compartidas o pizarras digitales, obtenemos un magnífico sistema de aprendizaje y formación integral.

Las principales ventajas de estos sistemas de formación son:

1. El sistema está **centrado en el usuario** y se adapta a él.
2. Existe una gran **flexibilidad horaria** que permite al usuario adecuar la formación a su tiempo y sus horarios.
3. El **alcance geográfico** es **ilimitado** puesto que Internet pone a disposición de todos los usuarios la vía de comunicación necesaria.

- 4. Ahorro de costes** de desplazamientos, costes de impresión y dietas necesarias en la mayoría de los casos, al tener que desplazarse a recibir la formación.

Normalmente el acceso a los cursos y otros materiales didácticos se realiza introduciendo un usuario y una clave que se nos proporciona al inscribirnos en dichos cursos.

Algunos ejemplos de portales que nos ofrecen teleformación son:

Inici@teOnline de la Junta de Castilla y León

Iniciate.es/iniciateonline

Inici@teOnline es la plataforma de teleformación del Programa Inici@te de la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León, donde cualquier usuario de la Red de Cibercentros de la Comunidad puede aprender cómo Internet y las Nuevas Tecnologías facilitan nuestra vida diaria.

Se pueden encontrar acciones formativas que nos enseñan de forma sencilla y entretenida cómo sacar el máximo partido, de forma inteligente y segura, a un ordenador, a las principales aplicaciones y utilidades informáticas y a todos los servicios ofrecidos a través de Internet.

Las acciones formativas se estructuran en cursos y microcursos, organizándose ambos por categorías. Entre ellas (seguridad y privacidad, nuevas tecnologías,...) existe una relativa a Empresas, que cuenta con cursos y microcursos específicamente dirigidos a trabajadores autónomos y microempresarios.

Se puede participar también en foros, chats, y otras actividades de formación on-line. El alumno está asistido en todo momento por el tutor y por el equipo de seguimiento/dinamización, encargado de suministrar los contenidos que faciliten el acercamiento de las Nuevas Tecnologías a los participantes.

Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

www.uned.es

La Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) dispone de un portal educativo propio como punto de encuentro de profesores y usuarios. Dicho portal ofrece, entre otros servicios, tutoría telemática, foros de debate y ciberlibrería. Imparte «on line» los primeros cursos de algunas de sus licenciaturas, como historia, psicología, economía, derecho o turismo.

educaweb.com

www.educaweb.com

Es un portal especializado en recursos de educación, formación y trabajo. Ha desarrollado un buscador con más de 35.000 recursos disponibles. Son básicamente cursos, estudios y centros. Cuenta con un servicio «on line» gratuito de orientación académica y profesional, un boletín semanal dirigido a la comunidad educativa y un servicio permanente de noticias.

Élogos

www.elogos.es

Cuenta con cursos sobre telecomunicaciones, tecnologías de la información y «ebusiness ». En los apartados técnicos hay empresas que suelen ofrecer algunos de sus seminarios y conferencias.

Instituto de Empresa

www.ie.edu

Convoca cada año su Executive MBA que goza de gran prestigio. Ha sido una de las escuelas de negocios de nuestro país pioneras en incorporar sistemas de formación «on line».

IESE

www.iese.edu/es

Otra de las grandes escuelas de negocios existentes en España, combina la formación «on line» y virtual en su Global Executive MBA.

Reclutamiento on line

El proceso de búsqueda y selección de trabajadores también ha cambiado en gran medida con la introducción de las TIC lográndose grandes mejoras en los procesos de selección al automatizar tareas repetitivas. El reclutamiento online es un sistema utilizado por nuestras empresas para la captación y selección de sus trabajadores a través de Internet.

62

Existen grandes portales y agencias de selección de personal que utilizan estas herramientas y que facilitan en gran medida a nuestras empresas estos procesos de selección. Es un método eficaz, rápido y útil.

1. Mayor alcance y precisión en la selección

Al ser un sistema "on line" el alcance de nuestra búsqueda es prácticamente ilimitado. Además, debido a la especialización y flexibilidad de estos tipos de portales, se puede orientar nuestra búsqueda y realizar la selección del perfil deseado con más precisión, ya que podemos realizar segmentaciones y establecer filtros que nos ahorrarán mucho esfuerzo.

Si unimos estas mejoras al hecho de que podemos, si lo deseamos, enlazar nuestro anuncio con la página web de nuestra empresa, conseguimos que los candidatos que se interesen por nuestro anuncio obtengan mucha información sobre la empresa y el puesto a cubrir, lo que aumenta mucho la eficiencia del proceso.

2. Menor coste

El coste para las empresas es muy reducido y para los candidatos prácticamente nulo, permitiendo a cualquier empresa, independientemente de su tamaño, acceder a cualquier trabajador e igualando la capacidad de selección de nuestra empresa con la de otras de mayor tamaño.

Para muchas de nuestras empresas insertar un anuncio en una publicación especializada supone un coste demasiado alto y gracias a estos sistemas podemos acceder a candidatos de gran valía.

3. Mayor rapidez

Internet permite reducir en gran medida el tiempo invertido en los procesos de selección fundamentalmente en las primeras fases del proceso. Supone un ahorro de tiempo, recursos y además mejora las posibilidades de encontrar al candidato buscado.

63

4. Mejora nuestra imagen de empresa

Estos procesos de selección, además de posibilitarnos conseguir el candidato deseado, indican que nuestra propia empresa está en crecimiento y adaptada a las nuevas tecnologías.

Debido a todas estas ventajas no podemos desaprovechar este tipo de servicios a la hora de realizar una selección de personal.

El proceso que se lleva a cabo para realizar la selección en estos sistemas es el siguiente:

1 Acciones realizadas por las empresas

Las empresas deben darse de alta en el sistema para poder publicar ofertas y para ello deberemos cumplimentar un formulario on-line disponible en el propio portal. Además de los datos identificativos de nuestra empresa, deberemos definir qué información queremos que se muestre de forma pública sobre nosotros, qué información queremos que sea confidencial y qué información mostraremos en caso de que un candidato registrado se interese por nuestra oferta.

Al finalizar la empresa el proceso de alta, el sistema le proporciona un usuario y una clave asociada, para que pueda publicar ofertas, modificar sus propios datos, aceptar, revisar y rechazar candidatos de sus procesos de selección, etc. Además puede establecer el modo en que será notificada cuando un candidato se inscriba en una de sus ofertas.

64

Dependiendo del portal elegido nos ofrecerá unas opciones u otras, pero los procesos principales son comunes a todos ellos. Este proceso de darse de alta sólo es necesario realizarlo una vez. A partir de aquí podremos publicar las ofertas que queramos simplemente entrando en la zona para empresas y accediendo a la sección que se denominará publicación / gestión de ofertas. Dentro de esta sección podemos añadir más ofertas, modificar las existentes, dar por finalizado uno de los procesos de selección, etc.

Cada oferta deberá incluir información detallada, cuanto más completa sea la oferta más eficaz será el proceso. Hay que definir lo mejor posible: el puesto que se desea cubrir, sus funciones, las condiciones laborales más importantes, etc.

También tendremos otra sección donde podremos consultar las personas que se han inscrito en nuestras ofertas, filtrar las solicitudes

con los criterios que consideremos convenientes, pudiendo preseleccionar a unos candidatos si creemos que pueden cubrir el puesto vacante o rechazarlos si no poseen el perfil buscado.

2 Acciones realizadas por los candidatos

Los candidatos también deberán darse de alta en el sistema rellenando un formulario con todos sus datos personales incluyendo formación recibida, experiencia laboral, capacidades, conocimientos, posible movilidad geográfica, intereses personales y cualquier otro dato que consideren relevante al inscribirse en una oferta de empleo.

Al cumplimentar este formulario el sistema le proporcionará un usuario y una clave para que pueda acceder a sus datos y modificarlos, actualizar sus capacidades o su experiencia laboral, anotar algún cambio en su labor actual como puede ser un ascenso o la finalización de una relación laboral, el cambio de empresa, etc.

Además puede configurar el sistema para que le avise, normalmente por correo electrónico, si se presenta alguna oferta que cumpla los requisitos que él hay marcado. Una vez localizada una oferta que considera interesante y adecuada, puede inscribirse en ella y añadir una carta de presentación concreta para esa oferta en cuestión.

Además de inscribirse en la oferta, el candidato debe especificar qué datos desea mostrar a las empresas que le están considerando en sus procesos de selección y qué datos desea mantener confidenciales en una primera fase de la selección.

Ejemplos de portales de empleo:

Empleocastillayleon.com

www.jcyl.es/empleocastillayleon

El servicio público de empleo de Castilla y León (ECYL) puso en marcha el portal empleocastillayleon.com con los objetivos de promover el empleo, poner en conexión la oferta y la demanda de trabajo, facilitar tanto a los trabajadores demandantes de empleo como a las empresas que lo ofrecen dicho proceso y en general, realizar todas aquellas actividades orientadas a posibilitar la colocación de las personas que demandan un puesto de trabajo digno, incluyendo la gestión de programas de inserción laboral.

Las secciones más importantes del portal son:

- Búsqueda de empleo
- Gestión de RRHH para Pymes
- Formación ocupacional
- Fomento del empleo

66

InfoJobs

www.infojobs.net

Es el portal de empleo líder en el ámbito nacional, actualmente cifra el número de candidatos registrados en casi cuatro millones. InfoJobs.net fue creada en 1998 y es la web de empleo líder en España. Sirve más de 134.000.000 de páginas vistas al mes según datos de OJD de septiembre de 2006.

Es una de las primeras páginas de empleo y reclutamiento «on line» que se pusieron en marcha en España.

Monster

www.monster.es

Monster España forma parte de Monster, la compañía líder mundial

en reclutamiento y búsqueda de empleo en Internet. Monster, fundada en 1994, tiene su sede en USA. Monster tiene 25 sitios web locales en distintos idiomas en 23 países.

Infoempleo

www.infoempleo.com

Este portal de empleo que ofrece además de los apartados habituales de empresa y candidatos, otros con formación, publicaciones, etc. Cifra sus ofertas en torno a 30.000. Pertenece al Grupo Vocento.

Laboris.net

www.laboris.net

Laboris.net nació en 1999 como bolsa de empleo online y además de su labor como portal de empleo editar varias publicaciones especializadas en el mercado de trabajo, de difusión nacional.

Laboris.net es la bolsa de empleo del Grupo Anuntis Segundamano, líder en los segmentos inmobiliario, motor, empleo y clasificados.

Tecnoempleo.com

www.tecnoempleo.com

Portal de empleo que se especializa en empleos relacionados con la informática, telecomunicaciones y tecnologías. Dispone de un apartado con artículos y noticias tecnológicas.

Tea-cegos-selección

www.tea-cegos-seleccion.es

Portal de empleo para directivos, mandos intermedios y técnicos. Dispone además de las secciones habituales, otras con formación y con test de evaluación para los candidatos.

Tea-Cegos, S.A. es una multinacional que se fundó en Madrid en 1952 y que presta sus servicios profesionales en más de doce países.

OficinaEmpleo

www.oficinaempleo.com

OficinaEmpleo.com comenzó su funcionamiento en Internet en 1998 de la mano de un grupo de profesionales de las Tecnologías de la Información y de Consultores en Recursos Humanos.

Tu Trabajo

www.tutrabajo.org

Portal de Empleo de la Confederación Vallisoletana de Empresarios, 3er premio en la modalidad de iniciativa, en los Premios Internet 2007 de Castilla y León.

68

El portal pretende el fomento del empleo entre las empresas y los ciudadanos de Castilla y León, facilitando la búsqueda y selección a través de Internet, de una forma adecuada a las necesidades de empresas y trabajadores.

2.5. FACILITAR MIS TRÁMITES CON LA ADMINISTRACIÓN Y OTRAS ENTIDADES

Las TIC nos facilitan mucho las cosas, puesto que mediante el uso de nuevas aplicaciones electrónicas podemos simplificar mucho nuestros procesos con otros organismos y empresas. Ya hemos visto como podemos mejorar las relaciones con nuestros clientes y proveedores, pero además podemos simplificar los procesos en el caso de los trámites con la Administración y con las entidades bancarias.

Trámites con la Administración

En los últimos años hemos asistido a un proceso de modernización de las Administraciones Públicas. Los ciudadanos demandamos una administración ágil, que ofrezca sus servicios en consonancia con los nuevos factores tecnológicos: Internet, telefonía móvil...

Las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones también nos acercan a las Administraciones Públicas y nos facilitan algunos trámites, que de otro modo serían mucho más costosos para nuestra empresa, puesto que nos supondría hacer largas colas en oficinas que a menudo tienen horario de atención al público bastante reducido.

Cada vez son más las Administraciones tanto nacionales, como regionales y locales que ofrecen este servicio y cada vez son más las posibilidades que nos ofrecen, desde el pago de impuestos hasta la realización de consultas de diferente ámbito.

Las ventajas más interesantes que nos ofrecen los servicios telemáticos son:

- **Comodidad:** se puede realizar el trámite sin moverse de casa o de la oficina.

- **Flexibilidad:** se puede realizar el trámite en el momento que más convenga, sin necesidad de ajustarse a un horario.
- **Agilidad:** el servicio es más rápido, sencillo y sin complicaciones.

Algunos ejemplos de los servicios al ciudadano que las distintas Administraciones Públicas están ofreciendo son:

- Presentación de recursos y reclamaciones
- Cumplimentación de los datos del censo de población y viviendas
- Presentación y liquidación de impuestos
- Consulta e inscripción en el padrón municipal
- Consulta de multas de circulación
- Domiciliación bancaria de tributos municipales (IBI, IVTM, IAE...)
- Consulta y trámites para solicitud de subvenciones
- Consulta de asignación de colegios electorales
- Actuaciones comunicadas
- Firma electrónica de documentos oficiales y expedición de copias compulsadas.

Un gran número de Instituciones de todos los ámbitos de la Administración están beneficiándose de las ventajas de la Administración Electrónica y, concretamente, del uso de la **firma electrónica**, tanto en sus gestiones internas como en su relación con los ciudadanos.

Para poder realizar trámites con la Administración, es necesario disponer de un Certificado de Usuario, que es un documento digital que contiene nuestros datos identificativos y nos permite identificarnos en Internet e intercambiar información de forma segura.

Este certificado debe estar expedido por alguna de las entidades de certificación admitidas por la Dirección General de Tributos y Política Financiera. A estos efectos se considerarán válidos, entre otros, los certificados de usuario RCM, clase 2 CA en soporte software expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda.

Más información en www.cert.fnmt.es.

A continuación se detallan las instituciones y organismos más relevantes que permiten realizar trámites on-line.

| MINISTERIO | WEB OFICIAL |
|---|--|
| Ministerio de Administraciones Públicas | www.map.es |
| Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación | www.mapya.es |
| Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación | www.mae.es |
| Ministerio de Cultura | www.mcu.es |
| Ministerio de Economía y Hacienda | www.mineco.es |
| Ministerio de Educación y Ciencia | www.mec.es |
| Ministerio de Fomento | www.mfom.es |
| Ministerio de Industria, Turismo y Comercio | www.mityc.es |
| Ministerio de Justicia | www.mjusticia.es |
| Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino | www.marm.es |
| Ministerio de Sanidad y Consumo | www.msc.es |
| Ministerio de Trabajo e Inmigración | www.mtas.es |

| ORGANISMOS OFICIALES | WEB OFICIAL |
|--|--|
| Agencia Estatal de la Admón. Tributaria | www.aeat.es |
| Banco de España | www.bde.es |
| Boletín Oficial del Estado | www.boe.es |
| Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones | www.cmt.es |
| Comisión Nacional de Energía | www.cne.es |
| Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) | www.cnmv.es |
| Defensor del Pueblo | www.defensordelpueblo.es |
| Dirección General de Transportes por Carretera | www.fomento.es |
| Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas | www.icac.meh.es |
| Instituto de Crédito Oficial | www.ico.es |
| Instituto Nacional de Estadística | www.ine.es |
| Oficina Española de Patentes y Marcas | www.oepm.es |
| Consejo General del Poder Judicial | www.poderjudicial.es |
| Entidad Pública Empresarial Red.es | www.red.es |
| Tesorería General de la Seguridad Social | www.seg-social.es |
| COMUNIDAD AUTÓNOMA | WEB OFICIAL |
| Junta de Castilla y León | www.jcyl.es |

La Administración Electrónica de la Junta de Castilla y León permite que ciudadanos y empresas puedan realizar a través de Internet consultas y gestiones que anteriormente únicamente podían realizarse de forma presencial. Dentro de la Administración Electrónica encontrará servicios orientados al ciudadano que permiten la consulta de trámites relacionados con esta Administración. Para la utilización de estos servicios es necesario disponer del Certificado de Usuario.

Más información en www.ae.jcyl.es.

Banca online

Banca online o Banca en línea es la banca a la que se puede acceder mediante Internet. Pueden ser entidades con sucursales físicas o que sólo operan por Internet.

La mayoría de las entidades bancarias ofrecen ya a sus clientes la posibilidad de operar a través de Internet. Prácticamente cualquier banco de forma segura y con garantía de privacidad. Una vez allí tan solo tendremos que identificarnos con nuestro usuario y clave y ya tendremos acceso a nuestras cuentas o cualquier otro producto relacionado como por ejemplo las líneas de tarjetas de débito o de crédito, los depósitos, etc.

Las claves serán requeridas siempre que se desee entrar en las cuentas, y una vez dentro se puede operar con la misma confianza que si se encontrara en la ventanilla de la sucursal o en el cajero automático.

Las principales ventajas de este tipo de servicios son:

- La comodidad de operar desde cualquier punto donde nos encontremos, sin tener que desplazarnos físicamente a la sucursal bancaria. Incluso podemos utilizar agendas electrónicas o telefonía móvil para operar con nuestro banco.
- Para nosotros supone una disminución en nuestros costes y un aumento de productividad.
- Para el banco también supone una disminución de costes que pueden o deben repercutir en el cliente en forma de disminución de comisiones, ofertas especiales para clientes online, etc.
- Disponemos de un servicio personalizado en todo momento, disponible 24 horas al día y 365 días al año. Además son sistemas fáciles de utilizar porque están diseñados teniendo en cuenta que el usuario final no tiene que tener conocimientos de informática más allá de los básicos.

3. PRINCIPALES CONCLUSIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS TIC

Dentro del escenario actual las TIC son una oportunidad que no debemos desaprovechar y que nos ayudarán a mejorar nuestros servicios, nuestra imagen, nuestra competitividad, a lograr nuevos clientes y a ampliar nuestro ámbito de actuación.

Las TIC son un mercado maduro y a la vez en constante evolución y nos ofrecen un conjunto de herramientas que han demostrado que son válidas y muy útiles para el sector del turismo rural.

Las TIC se pueden aplicar en cualquiera de nuestros procesos, desde los más comunes en cualquier actividad económica como la contabilidad, hasta los más concretos de nuestro sector como el control de las reservas, la gestión de la ocupación, la realización de estudios estadísticos sobre los clientes, así como nuestras necesidades particulares de presentación de determinada documentación ante distintos organismos y administraciones.

76

Estas tecnologías nos liberan de las tareas repetitivas que nos restan eficiencia, al conseguir automatizarlas ahorrándonos tiempo y recursos y además minimizando el riesgo de errores.

Las TIC ofrecen una gran oportunidad de mejorar la gestión interna de nuestra empresa, independientemente del tamaño de nuestro/s establecimiento/s, a través de un gran número de aplicaciones de gestión dirigidas específicamente a nuestro sector.

La mejora de nuestros procesos internos, optimizando la comunicación interna y agilizando la consulta y almacenamiento de información, podemos conseguirla mediante las redes informáticas. En las áreas de gestión, contabilidad o reservas, por ejemplo, son los primeros interesados en disponer de información totalmente actualizada, de conocer el estado actual de la ocupación, las reservas, etc. Mediante estas redes podremos realizar estas tareas. Actualmente, la forma más extendida de conectar los distintos dispositivos es mediante cables, aunque existe otra solución que es la denominada Wi-Fi o redes inalámbricas. Entre las ventajas que ofrece Internet al sector del turismo rural, hay que destacar la importancia de las páginas web. Nuestra página

web es nuestro mejor escaparate en la red, al que se asomarán numerosas personas interesadas en nuestros alojamientos. En nuestra página podemos incluir datos sobre el alojamiento, sobre el entorno, fotografías, visitas virtuales, así como foros donde los clientes puedan compartir opiniones y sugerencias.

Además de mostrarnos a los clientes, es importante contar con canales de comunicación adecuados. Actualmente, una de las formas más extendida y asequible de comunicación es el correo electrónico o «e-mail». Se trata de una aplicación informática que nos permite enviar y recibir mensajes a cualquier otro usuario en el mundo.

Con las TIC tenemos también uno de los principales avances para ofrecer nuestros servicios, las reservas por Internet. Se trata de un servicio, que podría presentar bastantes similitudes con la reserva telefónica pero que, sin embargo, está abierto al público 365 días al año y 24 horas al día.

Como hemos visto, las nuevas tecnologías y la sociedad digital forman parte de nuestra vida cotidiana, por lo que disponer de buenas posibilidades de formación e información en estas nuevas tecnologías también es fundamental. El Observatorio de la Sociedad de la Información en Castilla y León tiene como misión identificar y generar conocimiento sobre el estado de la sociedad de la información en Castilla y León. Además, en Castilla y León contamos con el Programa Iníci@te que ofrece a todos los ciudadanos, a través de la Red de Cibercentros de Castilla y León, formación presencial y formación on-line en Nuevas Tecnologías y que cuenta con la herramienta de teleformación Iníci@te On-line.

Las TIC nos ayudan en todos los procesos de nuestro negocio, en el día a día facilitando nuestras tareas y en la toma de decisiones proporcionándonos información actualizada en tiempo real.

El coste de implantar este tipo de tecnologías es amortizado con creces gracias a la disminución de costes que conllevan, al tiempo que nos ahorran y al aumento de clientes que podemos lograr.

4. ÍNDICE REFERENCIAL

| | |
|---|--------------|
| • Aplicaciones de gestión: ERP | Apartado 2.1 |
| • Banca online | Apartado 2.6 |
| • Búsqueda de información en la red | Apartado 2.5 |
| • Comercio electrónico | Apartado 2.3 |
| • Correo electrónico | Apartado 2.2 |
| • Hardware: equipos y periféricos | Apartado 1.3 |
| • Internet | Apartado 2.2 |
| • Intranet | Apartado 2.1 |
| • Mercados virtuales | Apartado 2.4 |
| • Páginas web | Apartado 2.2 |
| • Reclutamiento on line | Apartado 2.5 |
| • Redes informáticas | Apartado 2.1 |
| • Servidores Seguros | Apartado 2.3 |
| • Software: sistemas operativos y programas | Apartado 1.3 |
| • Teleformación | Apartado 2.5 |
| • Trámites con la Administración | Apartado 2.6 |

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AECE Asociación Española para el Comercio Electrónico.

Banca Electrónica Servicios financieros a través de Internet. Si bien con anterioridad a la generalización de Internet se desarrollaron aplicaciones de banca electrónica, en la actualidad la mayoría de las grandes entidades financieras utiliza el World Wide Web como plataforma para ofrecer sus servicios a sus clientes.

Buscador Website que realiza búsquedas en Internet de información relacionada con un determinado tema o palabras clave, para posteriormente devolver al usuario los resultados obtenidos en términos de enlaces a páginas Web.

Chat Aplicación que permite la comunicación en tiempo real mediante texto de múltiples interlocutores simultáneos.

e-Business Anglicismo por el que se hace referencia a aquellas aplicaciones de las nuevas tecnologías de la información/comunicación que son utilizadas en el mundo de la empresa, y que tienen un impacto inmediato en todos sus procesos de negocio.

ERP Enterprise Resource Planning (Planificación de Recursos Empresariales). Sistema integrado de software de gestión empresarial, compuesto por un conjunto de módulos funcionales (logística, finanzas, recursos humanos, etc.) susceptibles de ser adaptados a las necesidades de cada cliente.

| | |
|---------------------|--|
| FAQ | Frequent Asked Questions. Lista de respuestas a las preguntas más frecuentes. |
| Internet | Es el sistema global de redes de ordenadores, basado en los protocolos TCP/IP, y en el que participan organismos públicos, empresas, universidades e incluso particulares desde sus hogares. |
| Intranet | Conjunto de ordenadores y equipos conectados en red y en un ámbito privado, utilizando los protocolos TCP/IP para su gestión. Su finalidad es compartir recursos e información. |
| On-line | Anglicismo que hace referencia a aquellos procesos que son efectuados a través de una conexión electrónica y en tiempo real. |
| Portal | Website con una gran cantidad de contenidos y enlaces que pretende constituirse como la referencia y vía de acceso a Internet para un gran grupo de usuarios. |
| Red Privada Virtual | Red de comunicaciones perteneciente a una organización que utiliza enlaces sobre redes públicas para transmitir de forma económica y segura los datos entre sus distintas delegaciones. |
| Servidor Web | Equipo informático permanentemente conectado a Internet y que es el encargado de albergar los archivos que constituyen un Website. |
| Website | Conjunto de páginas Web que constituyen un bloque de información relacionada. Así, se habla de Website corporativo para hacer referencia a las múltiples páginas Web de una organización. |



Teléfono **Cursos Emprendedores 902 42 52 00**
info@programaemprendedores.es
www.programaemprendedores.es