

# Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la hostelería







## Las TIC en la hostelería

anetcom



**Edita:** Anetcom

**Derechos de explotación:** Fundetec ([www.fundetec.es](http://www.fundetec.es)).

**Financiación:** Ministerio de Industria y Comercio. Plan AVANZA ([www.planavanza.es](http://www.planavanza.es)).

**Elaboración y propiedad intelectual:** Fundación CTIC ([www.fundacionctic.org](http://www.fundacionctic.org)).

El contenido de esta publicación está protegido por la legislación española sobre los derechos de propiedad intelectual e industrial, ostentando FUNDETEC los derechos de explotación. Estos derechos de explotación permiten la libre distribución de los productos en el ámbito geográfico de España siempre que su utilización no se realice con fines comerciales y respetando en todo caso los derechos de autor.

En particular, el derecho de explotación permite la libre distribución de estos contenidos en el ámbito del Proyecto "Asesores TIC" de FUNDETEC para la realización de actividades formativas o de difusión y sensibilización en el ámbito de la Sociedad de la Información siempre que no se realice con fines comerciales.

**NOTA:** En la presente publicación se ha utilizado expresamente un lenguaje no sexista con el triple objetivo de evitar la discriminación de las mujeres a través del lenguaje, de visibilizar y fomentar su presencia en el ámbito de las TIC y de familiarizar a las lectoras y a los lectores con un lenguaje incluyente. Todo ello contribuye a la promoción de una mayor igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

**Colabora en la difusión:**  
FEHV (Federación Empresarial de Hostelería de Valencia)

**Diseño editorial:**  
Filmac Centre S.L.

**Imagen de portada, maquetación y composición:**  
Integral Comunicación

**Depósito Legal:**  
V-972-2008

**Impresión:**  
Gráficas Marí Montañana

# Índice

<b>Prólogo</b>	7
<b>Introducción</b>	13
¿Por qué utilizar las TIC en el sector hostelero?	13
Las nuevas herramientas de trabajo	13
Las TIC en la hostelería	13
<b>1. Caja registradora-TPV</b>	15
¿Qué es?	15
¿Qué hace?	15
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	16
¿Es complicado manejar el TPV?	16
¿Y cuánto tendría que invertir?	16
<b>2. Ordenador personal</b>	17
¿Qué hace?	17
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	17
¿Es complicado manejarlo?	17
¿Y cuánto tendría que invertir?	18
<b>3. Programa de gestión</b>	19
¿Qué es?	19
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	19
¿Es complicado utilizarlo?	19
¿Y cuánto tendría que invertir?	19
<b>4. PDA</b>	21
¿Qué es?	21
¿Qué hace?	21
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	21
¿Es complicado manejarla?	21
¿Y cuánto tendría que invertir?	22

<b>5. Red informática</b>	<b>23</b>
¿Qué es?	23
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	23
¿Es complicado utilizarla?	23
¿Y cuánto tendría que invertir?	24
<b>6. Conexión a Internet</b>	<b>25</b>
¿Qué significa eso de “estar conectado o conectada”, que tanto se oye?	25
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	25
¿Es complicado utilizar “eso de Internet”?	26
¿Y cuánto tendría que invertir?	26
<b>7. Wi-Fi</b>	<b>27</b>
¿Qué es?	27
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	27
¿Es complicado utilizarlo?	27
¿Y cuánto tendría que invertir?	28
<b>8. Correo electrónico</b>	<b>29</b>
¿Qué es?	29
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	29
¿Es complicado utilizarlo?	29
¿Y cuánto tendría que invertir?	30
<b>9. Banca online</b>	<b>31</b>
¿Qué es?	31
¿Qué puedo hacer? ¿Qué servicios me ofrecen?	31
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	31
¿Es complicado utilizarla?	32
¿Es seguro?	32
¿Y cuánto tendría que invertir?	32
<b>10. Administración Electrónica</b>	<b>33</b>
¿Qué es?	33
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	33
¿Es complicado utilizar “eso de la Administración Electrónica”?	34
¿Y cuánto tendría que invertir?	34

<b>11. Página web</b>	<b>35</b>
¿Qué es?	35
¿Cómo localizar una página web en Internet?	36
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	36
¿Qué efectos puede tener a medio y largo plazo una página web?	36
¿Es complicado crear una página web?	36
¿Qué otros servicios añadidos puedo ofrecer?	37
¿Y cuánto tendría que invertir?	38
<b>12. Antivirus</b>	<b>39</b>
¿Qué es?	39
¿Y qué son los virus informáticos?	39
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	39
¿Es complicado manejarlo?	40
¿Y cuánto tendría que invertir?	40
<b>13. Alarma</b>	<b>41</b>
¿Qué hace?	41
¿A mí para qué me sirve? ¿Qué me aporta?	41
¿Es complicado manejarla?	41
¿Y cuánto tendría que invertir?	41
<b>Programa competIC</b>	<b>43</b>





## Prólogo

Las nuevas tecnologías de la información son el mejor aliado de la innovación empresarial. Así lo han entendido las empresas valencianas que están incorporando estas utilidades a sus esquemas de trabajo y de relación con el exterior.

Y no sólo en las grandes y medianas sino también y muy especialmente en las microempresas. De hecho, el porcentaje de empleados que utiliza el ordenador, Internet y el correo electrónico, para sus tareas habituales, en los pequeños negocios es mayor que en el resto. Y son numerosas las pequeñas empresas que ya disponen de página web como elemento de intercomunicación con el público.

Las Tecnologías de la Información y el conocimiento aportan una inyección de valor añadido a la oferta empresarial. Han demostrado ser una herramienta imprescindible para optimizar los procesos productivos, ya que ofrecen soluciones y posibilidades que se adaptan a la medida de sus necesidades individuales.

Esta realidad es todavía más intensa en la introducción del comercio electrónico. Su utilización como herramienta de trabajo va abriéndose paso por el tejido empresarial de la Comunitat, cada año más velozmente, ya que los datos señalan que el porcentaje de empresas que lo utilizan se ha duplicado en los últimos cuatro años. La gran aceptación que ha encontrado entre el público consumidor ha revelado que es una oportunidad de negocio inmejorable.

Desde la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación hemos potenciado el uso de las nuevas tecnologías en el ámbito empresarial. Así una de las iniciativas que hemos impulsado recientemente desde la Dirección General de

Comercio y Consumo conjuntamente con Anetcom y en colaboración con Avacu es la Plataforma de Difusión de buenas prácticas en el comercio electrónico. Se trata de una iniciativa que tiene por objeto transmitir la confianza y eficacia en las transacciones electrónicas y favorecer el aumento de volumen de negocio por Internet.

La presente guía, una publicación más de la línea editorial de Anetcom en su afán por crear un entorno favorable para la incorporación de las TIC en los procesos empresariales, tiene como finalidad exponer de una manera clara y visual qué beneficios aportan las TIC y cómo se utilizan las herramientas tecnológicas más habituales, centrándose, sobre todo, en aquéllas que pueden ser utilizadas en el sector de la hostelería a fin de aportar a este importante sector de nuestra Comunitat una imagen general de competitividad.

Conscientes de la necesidad de transmitir las ventajas de la implantación de las nuevas tecnologías en los sectores empresariales, Anetcom como organismo intermedio de la Generalitat ha publicado este manual de carácter divulgativo, ágil y de fácil comprensión para acercar el mundo de las nuevas tecnologías a un gran número de empresarios que forman parte del ámbito de la hostelería y que seguro sacarán provecho de los consejos que en este libro se exponen.

Los contenidos de este libro de la editorial Anetcom tiene por objeto que tanto las pequeñas empresas como autónomos conozcan las Tecnologías de la Información y la Comunicación y sus ventajas. La hostelería es un sector que cuenta con un horario de trabajo muy amplio y una dedicación casi plena, por lo que teniendo en cuenta estas características se hace necesario, por no decir imprescindible, el uso de herramientas tecnológicas que faciliten y agilicen las tareas.

En este sentido, la publicación abarca unos contenidos básicos sobre la utilización de las distintas Tecnologías de la Información y la Comunicación de mayor uso en el sector hostelero. El planteamiento del manual es ofrecer una información sencilla y desde una perspectiva eminentemente práctica, que permita la aplicación directa de los conocimientos a las funciones del día a día.

Nuevamente, Anetcom pone a disposición de los empresarios la accesibilidad de las nuevas tecnologías, un objetivo impulsado desde la Conselleria de

Industria, Comercio e Innovación para lograr un sector empresarial cada vez más competitivo y acorde con la Sociedad de la Información.

En este sentido, me gustaría finalizar estas líneas felicitando a Anetcom por su labor de promoción de la excelencia empresarial a través de las nuevas tecnologías y a la Federación de Hostelería por colaborar de manera activa en esta publicación y por mostrar siempre esa predisposición a crecer y renovarse en este nuevo entorno.

Iniciativas como esta, que cada año cuentan con más de 400.000 descargas en la red, son un ejemplo de liderazgo de la Comunitat Valenciana en esta materia y cuentan con el apoyo e impulso de esta Conselleria para seguir avanzando en esta línea.

**Belén Juste Picón**  
Consellera de Indústria,  
Comercio e Innovación







# Introducción

## ¿Por qué utilizar las TIC en el sector hostelero?

1. Para tener más tiempo para ti: gracias a la automatización de tareas, algunos trabajos los hará una máquina y no tú.
2. Para saber en todo momento lo que necesitas: un sistema informático te ayudará a llevar el negocio al día.
3. Para dedicar menos tiempo a tareas administrativas: ¿a quién le gustan? Mejor que lo controle un programa informático ¿no?

¡¡¡DESCUBRE LO QUE LAS TIC PUEDEN HACER POR TU NEGOCIO!!!

## Las nuevas herramientas de trabajo

¿Te acuerdas de las Olimpiadas de Barcelona? ¿Tenías teléfono móvil? ¿Te imaginas ahora vivir sin él?

Esto es, simplemente, un ejemplo de cómo la tecnología puede afectar a nuestras vidas o a nuestro trabajo. Por eso es importante hacer un esfuerzo para conocer lo que hoy en día puede proporcionarnos, y cómo a través de su utilización podemos hacer más competitivo nuestro negocio, aumentar su rentabilidad y mejorar nuestra calidad de vida.

Y no nos olvidemos del centro de todo negocio: su clientela. Descubre en esta guía cómo nos pueden ayudar las TIC a mejorar la calidad de los servicios que prestamos.

## Las TIC en la hostelería

A lo largo de las siguientes páginas haremos un recorrido sobre las distintas Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicables al sector hostelero, respondiendo a los interrogantes que una persona empresaria se ha podido hacer alguna vez: ¿Cuáles son? ¿Qué me pueden aportar? ¿Es complicado manejarlas? o ¿Cuánto tendría que invertir?

**Principales tecnologías** aplicables al sector hostelero:

- Caja registradora-TPV
- Ordenador personal
- Programa de gestión
- PDA
- Red informática
- Conexión a Internet
- Wi-Fi
- Correo electrónico
- Banca *online*
- Administración Electrónica
- Página web
- Antivirus
- Alarma



# 1. Caja registradora-TPV.



Pantalla táctil

## ¿Qué es?

Todo el mundo sabe lo que es una caja registradora.

Lo que es menos habitual es que se conozca lo que hacen las nuevas cajas registradoras con pantalla táctil o Terminales Punto de Venta (TPV).

## ¿Qué hace?

Las cajas registradoras nos ayudan en la gestión de nuestro negocio. Algunas son auténticos ordenadores especializados en la gestión de cobros, el arqueo de caja, etc., y además nos facilitan el trabajo a la hora de tomar nota de las consumiciones de nuestra clientela a través de imágenes.

En este último aspecto, los TPV se llevan la palma. Son cajas registradoras con una enorme pantalla táctil en la que podemos apuntar el pedido con sólo pulsar con el dedo sobre la imagen del producto que nos han solicitado.

Además, podemos tener una imagen de las mesas de nuestro local. Así, cuando nos pidan la cuenta, sólo tenemos que pulsar sobre la imagen de la mesa correspondiente y el ticket se elabora e imprime automáticamente. De este modo, automatizamos el proceso y ganamos en tiempo, comodidad y control. Ya no tenemos que andar pensando si nos pidieron un botellín de agua, dos cervezas –una sin alcohol– y... ya no lo recuerdo, ¿qué importancia tiene ahora?

**¿A mí para qué me sirve?**

**¿Qué me aporta?**

A ver... ¿arqueo de caja? Ya lo hace la máquina.

¿Olvidos de lo que me pide la clientela? Pues como hemos visto ya no.

¿Lentitud a la hora de generar tickets? Pues casi es al revés.

Una difícil: ¿Planificar las comisiones de la plantilla de trabajadores y trabajadoras? Si cada persona tiene su propia clave puede observarse el negocio generado individualmente, con lo cual lo más difícil será decidir el importe de la comisión.

¿Y si además te cuento que hay un aparato que se llama telemando (o telecomanda) con el cual puedes tomar nota del pedido desde las mesas y apretando un botón lo envía inmediatamente al TPV? ¡Imagínate en los momentos de apuro! No tienes que ir de la mesa a la caja una y otra vez.

**¿Es complicado manejar el TPV?**

Fíjate en el dibujo de la página anterior. Hay una serie de botones que son los dedicados a funciones especiales; imagínate la cantidad y tipo de datos que puedes obtener. Pero ¿no te parece que ya sabes para qué sirven la mayoría?

**¿Y cuánto tendría que invertir?**

Desde 500 € a 2.000 €, depende de los accesorios que quieras ponerle, tamaño de la pantalla, etc.

**TIC-consejo:**

Con un programa de gestión adecuado y adaptado a las características del negocio se puede optimizar la explotación de la información recabada por el TPV

## 2. Ordenador personal

### **TIC-consejo:**

A la hora de adquirir un ordenador, debemos buscar aquel que sea más adecuado para las actividades a las que lo vamos a dedicar

### **¿Qué hace?**

Es la herramienta clave en la gestión de cualquier negocio, con independencia del tamaño de éste o cantidad de personal.

Puedes conectarlo a tu caja registradora o TPV, si está preparada para ello, y así tener controlado en todo momento el dinero que entra y sale de tu negocio, llevar un control exhaustivo de tus cuentas, saber al final del día el número de consumiciones, lo que más se ha vendido o la cantidad de existencias que te quedan.

### **¿A mí para qué me sirve?**

#### **¿Qué me aporta?**

Gestionar tu negocio de forma eficaz, controlar las existencias cómodamente, conocer qué es lo que más se vende y lo que menos, acceder a Internet y todos los servicios que ofrece.

### **¿Es complicado manejarlo?**

Gracias a que hay profesionales de la informática que nos han diseñado programas sencillos e intuitivos, las cosas son ahora mucho más fáciles.

Y si nunca has manejado un ordenador, no te preocupes, con unas pequeñas sesiones de formación y un poquito de esfuerzo verás cómo en poco tiempo eres capaz de sacarle mucho partido.

### ¿Y cuánto tendría que invertir?

Desde 600 € a 1.500 €, dependiendo, como en el caso del TPV, de los accesorios que incluya, el tamaño de la pantalla, etc.



## 3. Programa de gestión

### ¿Qué es?

Son programas dirigidos a mejorar la gestión del negocio. En otras palabras, son el cerebro de los TPV y/o del ordenador.

### ¿A mí para qué me sirve?

#### ¿Qué me aporta?

La lista de utilidades que puede tener un programa de este tipo es enorme:

- Controlar el almacén y su inventario.
- Emitir los tickets.
- Generar informes sobre el negocio (en algunos programas puedes incluso introducir tus propios criterios).
- Establecer controles de acceso, es decir, el tipo de información que deseas que pueda ver y manejar cada trabajador o trabajadora de la empresa.
- Organizar la música ambiental del establecimiento.

Y lo mejor de todo es que, si lo deseas, en muchos casos puedes solicitar modificaciones para que se adapte al máximo a tu negocio.

### ¿Es complicado utilizarlo?

La mayoría de las aplicaciones son sencillas y se manejan con un TPV, es decir, con el dedo. Para las más complejas necesitas el ordenador y, en ese caso, necesitarás hacer un pequeño curso formativo.

### ¿Y cuánto tendría que invertir?

A partir de 299 € ya puedes encontrar programas bastantes buenos para la gestión de tu negocio. Es importante tener en cuenta qué opciones de formación y soporte (ayuda) incluye, o bien si algunas deben pagarse aparte.

**TIC-consejo:**

No elijas la aplicación más cara, sino la que mejor se adecúe a las características de tu negocio



## 4. PDA

### ¿Qué es?

Es Asistente Personal Digital, cuya denominación –PDA– proviene de sus siglas en inglés. Se trata de un mini-ordenador de mano.

### ¿Qué hace?

Al igual que el ordenador, la PDA nos ayuda en la gestión, pero con una ventaja: nos cabe en un bolsillo. Es decir, nos permite movilidad.

Además se puede conectar y comunicarse con nuestro ordenador. Así, por ejemplo, podemos ir con la PDA revisando el almacén y anotando las existencias que faltan y luego trasladarlas al ordenador para hacer la hoja de compra. También podemos llevarnos la hoja de compra en ella cuando vayamos a abastecernos de mercancía. Así evitaremos en gran medida comprar lo que no necesitamos o que se nos olvide algo.

Las PDA son cada vez más populares, porque muchos modelos son también teléfono móvil e, incluso, algunos están equipados con GPS y los podemos utilizar, con el programa adecuado, como un navegador para el coche.

### ¿A mí para qué me sirve?

#### ¿Qué me aporta?

Libertad de movimiento, control en la gestión, posibilidad de llevar contigo muchos datos de tu negocio sin esfuerzo y otras funciones añadidas, dependiendo del modelo, como son: teléfono móvil, navegador GPS, conexión a Internet sin cables, etc.

### ¿Es complicado manejarla?

¿Te acuerdas de tu primer teléfono móvil? Al principio parece difícil, pero después de trabajar con sus funciones básicas es muy sencillo. Es cuestión de costumbre.



Las funciones más complejas de tu PDA se parecen mucho a las de tu ordenador (no en vano la PDA es un mini-ordenador), así que irás aprendiendo a utilizarlas a medida que vayas también aprendiendo con el ordenador.

### ¿Y cuánto tendría que invertir?

Desde 150 € hasta 800 €. Depende básicamente de si incluye teléfono móvil, navegador GPS<sup>1</sup>, conexión bluetooth<sup>2</sup>, conexión Wi-Fi<sup>3</sup>, etc.

### TIC-consejo:

La formación en el uso de los nuevos dispositivos es fundamental para sacarles el máximo partido

<sup>1</sup> Sistema que lleva incorporados mapas y que te permite conocer en todo momento dónde estás y las rutas para llegar a cualquier otra parte.

<sup>2</sup> Sistema de comunicación inalámbrica que permite la interconexión entre diferentes dispositivos electrónicos: PCs, teléfonos fijos o móviles, agendas electrónicas, auriculares, etc.

<sup>3</sup> Sistema de conexión utilizado por las redes inalámbricas.



## 5. Red informática

### ¿Qué es?

Tenemos una red informática o red local cuando hay varios dispositivos, por ejemplo, dos o más ordenadores conectados entre sí, habitualmente a través de un cable de red, aunque también podrían conectarse sin ellos (por ejemplo por radio), compartiendo impresoras, datos, fax, acceso a Internet, etc.

### ¿A mí para qué me sirve?

#### ¿Qué me aporta?

Permite compartir los equipos disponibles y la información.

Imaginemos un TPV y un ordenador. Si queremos compartir información entre ambos o utilizar la misma impresora, necesitamos montar una pequeña red local.

### ¿Es complicado utilizarla?

Utilizarla es muy sencillo. Lo más complicado es su instalación, necesitarás ayuda profesional, pero una vez que esté hecha, los equipos se conectarán automáticamente y no tendrás que hacer nada.



### TIC-consejo:

Imagínate la red sin cables. Pues es posible. Consulta el capítulo relativo a las conexiones Wi-Fi

### ¿Y cuánto tendría que invertir?

Para que un equipo pueda conectarse a la red local, normalmente necesitarás instalar un adaptador que se acopla al dispositivo correspondiente o al ordenador que lo controla (los puedes encontrar a partir de 10 €); algunos equipos ya los tienen incorporados.

Además necesitarás también un aparato, llamado *hub*, *switch* o *router*, que es el elemento que actúa de puente entre los distintos dispositivos interconectados; para redes pequeñas lo puedes encontrar a partir de 50 €.

## 6. Conexión a Internet

### ¿Qué significa eso de “estar conectado o conectada”, que tanto se oye?

Significa tener conexión a Internet, un servicio que te proporcionará una empresa especializada en telecomunicaciones. La conexión a Internet no necesariamente tiene que ser a través de un cable.

Si te preguntas qué empresas ofrecen estos servicios sólo tienes que ver los anuncios publicitarios de prensa y televisión o, simplemente, mirar con qué compañía tienes tu teléfono fijo o móvil.

### ¿A mí para qué me sirve?

#### ¿Qué me aporta?

De forma resumida, los usos básicos de Internet para tu negocio son:

- Buscar información sobre nuevas empresas proveedoras.
- Realizar trámites y gestiones con la Administración y con tu banco.
- Comunicarte con terceras personas, a través del correo electrónico, la mensajería instantánea, etc.
- Hacer publicidad de tu negocio.
- Informar a tu clientela de nuevos productos, servicios y actividades: fiestas, eventos, etc., organizadas en tu propio local, en la zona o en tu ciudad.
- Hacer cursos de formación a distancia.
- Montar un sistema de videovigilancia, a través de unas pequeñas cámaras especiales para transmitir a través de Internet, las denominadas cámaras web.

#### TIC-consejo:

Antes de elegir una compañía para conectarnos a Internet es mejor preguntar precios y condiciones en varias de ellas, para decidir cuál es la que más nos conviene



Por otra parte, la conexión a Internet también te puede servir a ti, ya no como empresario o empresaria, sino como persona con sus gustos y aficiones. ¡Piénsalo! Puedes leer tu periódico favorito *online*, que además, es gratuito, buscar el mejor precio para la cámara digital que tanto deseas, recopilar información sobre tus aficiones o encontrar una oferta para escaparte un par de días de vacaciones con la ventaja adicional de que cada vez se ofrecen mejores precios a través de Internet.

#### **¿Es complicado utilizar “eso de Internet”?**

Si nunca lo has utilizado, depende. Es como conducir; algunas personas tienen más habilidad que otras. En el caso de Internet, con emplear un par de días en algún centro formativo es suficiente para empezar a navegar<sup>4</sup>.

#### **¿Y cuánto tendría que invertir?**

Depende de donde residas, serán unas u otras las empresas que ofrezcan estos servicios y la velocidad de acceso depende de lo que contrates. Deberás informarte de cuáles operan en tu municipio pero, en general, el coste puede partir de los 25 € y no superará los 50 € al mes para las conexiones más rápidas.

### **Internet y las TIC son también para nuestra vida personal**

<sup>4</sup> Navegar, es como la mayoría de la gente llama a “eso de estar conectada” y buscar y leer información en Internet.

## 7. Wi-Fi

### ¿Qué es?

Wi-Fi es un tipo de conexión inalámbrica, que nos permite conectar en red distintos dispositivos: ordenadores, PDA, impresoras, etc., sin necesidad de utilizar cables.

### ¿A mí para qué me sirve?

#### ¿Qué me aporta?

Tiene la ventaja de la movilidad dentro de tu local y la comodidad de no tener que andar agujereando las paredes para instalar cables.

Además, cada vez más clientela dispone de ordenadores portátiles o PDAs que les permiten conectarse a Internet de forma inalámbrica, por lo que **ofrecerles el servicio de acceso a Internet vía Wi-Fi** desde nuestro local puede ser una buena forma de atracción y fidelización, diferenciándonos de nuestra competencia.

### ¿Es complicado utilizarlo?

Una vez instalado y configurado en el equipo, se utiliza igual que una conexión de red normal, pero sin necesidad de conectarse físicamente a ningún sitio.

Las compañías proveedoras de Internet suelen proporcionar instrucciones visuales bastante completas para llevar a cabo la instalación y configuración inicial y un teléfono de atención a la clientela para la resolución de dudas o problemas durante el proceso de instalación.



### ¿Y cuánto tendría que invertir?

Las compañías proveedoras también suelen proporcionar un aparato Wi-Fi, el router, sin coste adicional o a muy bajo coste, normalmente menos de 60 €. Habitualmente te lo facilitan al darte de alta en el servicio de Internet. El *router Wi-Fi* normalmente también permite conexiones físicas normales, por lo que podrás tener una red mixta cableada/Wi-Fi y tendrás que instalar adaptadores de red Wi-Fi en todos los dispositivos con los que desees conectarte de forma inalámbrica.

### **TIC-consejo:**

Si te vas a dar de alta en el servicio de Internet, asegúrate de pedir el router Wi-Fi, en lugar del normal

## 8. Correo electrónico

### ¿Qué es?

Es un servicio que puedes tener a través de Internet por el cual intercambias mensajes con otras personas. Es parecido a los mensajes que mandas por el móvil, pero con tres ventajas añadidas:

- El texto es prácticamente ilimitado.
- Puedes enviar imágenes y cualquier tipo de archivo digital.
- Y lo mejor de todo, es gratuito si ya tienes la conexión a Internet.

Algunas personas lo definen, y con acierto, como una adaptación del correo postal tradicional, pero con la particularidad de que las cartas se escriben en el ordenador y se reparten a la velocidad de la luz.

### ¿A mí para qué me sirve?

#### ¿Qué me aporta?

Intercambiar información a través del correo electrónico es otra forma de comunicarse con tu clientela, con las empresas proveedoras o con quien tú quieras. Tiene una ventaja sobre otros medios: todo queda por escrito; si una empresa proveedora se equivoca en un pedido, siempre tendrás el correo que le mandaste para reclamarle su error.

#### ¿Es complicado utilizarlo?

Si ya dominas un poco Internet y el ordenador, el esfuerzo para aprender su manejo es mínimo.



### **¿Y cuánto tendría que invertir?**

Si ya tienes ordenador y conexión a Internet, te sale gratis.

### **TIC-consejo:**

Cuida las formas en el contenido del correo electrónico, al igual que las cuidarías al enviar una carta por correo tradicional. Recuerda que estás proyectando la imagen de tu empresa



## 9. Banca *online*

### ¿Qué es?

La banca *online* es como se conoce al conjunto de servicios que ofrece la práctica totalidad de entidades bancarias a través de Internet. En su mayor parte se trata de bancos o cajas de ahorro que tienen sucursales físicas, aunque también existen algunos que sólo operan por Internet.

### ¿Qué puedo hacer?

#### ¿Qué servicios me ofrecen?

Los servicios que se ofrecen son prácticamente los mismos que tenemos en cualquier ventanilla de una entidad financiera.

Como en cualquier sucursal podemos, por ejemplo:

- Consultar los saldos y movimientos de nuestras cuentas, así como obtener información detallada o resumida, según nos interese.
- Revisar la situación de las tarjetas de crédito.
- Obtener un detalle actualizado de los préstamos solicitados.
- Controlar cuándo nos vencen los pagos pendientes.
- Ordenar transferencias.

Cada vez son más los bancos que disponen de lo que llaman alertas a móvil o al correo electrónico, es decir, nos envían un mensaje al móvil o a nuestro correo electrónico para informarnos de los movimientos de nuestras cuentas bancarias.

Una de las grandes ventajas que aporta la banca *online* sobre la tradicional es que está abierta 24 horas al día y durante 365 días al año.

### ¿A mí para qué me sirve?

#### ¿Qué me aporta?

Principalmente dos cosas: rapidez y comodidad.



En cuanto te acostumbres, sólo irás al banco para los temas que sean muy importantes. Se acabó lo de hacer cola o lo de “llegué tarde, así que tendré que volver mañana”.

Así, no tendrás que dejar desatendido tu local para acudir al banco a consultar el saldo, o a realizar las transferencias para pagar a tus empresas proveedoras.

#### **¿Es complicado utilizarla?**

No, si se tienen unos conocimientos mínimos de Internet.

#### **¿Es seguro?**

¿De veras crees que los bancos utilizarían este sistema si no fuera seguro? Es tan seguro como ir a la ventanilla de tu banco o caja, pero mucho más cómodo y rápido. Eso sí, al igual que tu cartilla o tarjeta de crédito, debes mantener tus contraseñas a buen recaudo.

#### **¿Y cuánto tendría que invertir?**

Su uso es gratuito, y aunque ciertas operaciones pueden tener las mismas comisiones que se aplican en una oficina real, también muchos bancos ofrecen productos exclusivos para la banca *online* con unas condiciones más ventajosas o incluso sin coste alguno, por ejemplo cuentas y tarjetas “virtuales”.

#### **TIC-consejo:**

Pruébalo y despídete de la ventanilla del banco. ¡Son todo ventajas!

# 10. Administración Electrónica

## ¿Qué es?

La Administración Electrónica, tal y como define la Unión Europea, es la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las administraciones públicas.

Esto significa que los diferentes organismos se han propuesto ofrecer, a través de Internet, los servicios públicos básicos dirigidos a las empresas y a la ciudadanía.

## ¿A mí para qué me sirve?

### ¿Qué me aporta?

La mayoría de los trámites que haces ahora con la Agencia Tributaria, la Seguridad Social, el Gobierno Regional o tu Ayuntamiento, los puedes hacer *online*<sup>5</sup>. La lista de servicios es enorme.

Simplemente haz una reflexión: con un ordenador e Internet puedes, desde el lugar que quieras y a la hora que quieras:

- Hacer la declaración de la renta. ¿Sabías que si te sale a devolver te ingresan el dinero primero?
- Pedir tu vida laboral, que te la mandan a casa si quieres.
- Comunicar la apertura o la reanudación de una actividad empresarial.



www.competic.es

<sup>5</sup> *Online* es una forma de expresar que un servicio se ofrece a través de Internet.

- Presentar reclamaciones de consumo.
- Realizar trámites para adecuarse a la normativa que regula la actividad turística y que afecta a los restaurantes, cafeterías, cafés-bares y bares con música.
- Conseguir un certificado de que has pagado el Impuesto de Circulación del coche.

Y muchas cosas más...

### ¿Es complicado utilizar “eso de la Administración Electrónica”?

Se parece a la Administración tradicional en que hay trámites muy sencillos de realizar y otros más complejos, pero se diferencia, sobre todo, en que no hay que esperar colas, lo puedes hacer desde casa o el trabajo y, además, nunca cierra, se acabó aquello de “vuelva usted mañana”.

### ¿Y cuánto tendría que invertir?

Los trámites son gratis, ¡aunque los impuestos hay que pagarlos igual!



## 11. Página web

### ¿Qué es?

Seguro que alguna vez habrás oído hablar de la página web de alguna empresa o persona. Cada vez es más frecuente que se nos invite a visitar una determinada página y, para ello, nos dan una dirección que casi siempre empieza de la misma manera: **www**. Así, por ejemplo, la dirección del **Plan Avanza** es: **www.planavanza.es** y la dirección de **compeTIC** es **www.competic.es**.

Imaginemos que Internet es la revista más grande del mundo; pues bien, las páginas web<sup>6</sup> son sus páginas. Éstas, al igual que en cualquier publicación de papel, tienen textos e imágenes pero, además pueden incorporar muchas más cosas: vídeos, sonidos, la posibilidad de comunicarse con otras personas, opiniones de las personas que las han leído, etc.



### ¿Cómo localizar una página web en Internet?

El único problema de Internet es que, al haber tanta información y crearse de forma continua, es muy difícil organizarla, por lo que no hay un índice, así que si queremos ver o visitar, como se dice habitualmente, una determinada página, necesitamos su dirección o utilizar los llamados buscadores<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Hay otros formatos para presentar la información en Internet pero las **páginas web** es el más extendido.

<sup>7</sup> Los **buscadores** son unas herramientas que utiliza la mayoría de las personas que buscan información en Internet. Son muy sencillos de manejar: introduces palabras relacionadas con lo que quieres buscar (palabras clave) y te muestran todas las páginas relacionadas. Lo bueno es que son muy rápidos. Lo malo es que, como busques algo muy concreto, puedes tardar mucho en encontrarlo... si lo encuentras.

### **TIC-consejo:**

Exige a la empresa que desarrolle tu página web que siga los estándares marcados por el organismo W3C para, de este modo, maximizar su accesibilidad y potenciar que salga en los primeros puestos de los buscadores

### **¿A mí para qué me sirve?**

#### **¿Qué me aporta?**

Puedes proporcionar información sobre tu negocio a través de Internet.

Puede parecer que no sea demasiado importante pero ¿cuántas personas planifican sus vacaciones por Internet? ¿Cuántas, por ejemplo, buscan su hotel o reservan su avión? ¿No crees que también habrá personas que busquen más información sobre la ciudad o pueblo que van a visitar?

A estas personas, a través de la web, les puedes informar sobre los servicios de tu negocio de hostelería: qué se pueden tomar, la carta, bebidas o platos típicos, menús especiales... Algunas empresas de hostelería, incluso, ya comienzan a ofrecer la posibilidad de hacer reservas a través de su página web: esa mesa tan especial que tienen al lado de la ventana, esa sala para banquetes, esa mesa para doce con menú especial, etc.

### **¿Qué efectos puede tener a medio y largo plazo una página web?**

Una página web puede dar mucha vida a un negocio de hostelería y contribuir a mejorar su relación con su clientela, incrementando su fidelidad y atrayendo a nuevos clientes y clientas.

### **¿Es complicado crear una página web?**

El desarrollo de la estructura, funciones y diseño de tu web deberías contratarlo a una empresa especializada. Otra cosa es la carga y actualización de sus contenidos: si se te da bien el tema de las TIC, no tendrás ningún problema para introducir pequeños cambios en los textos o en las imágenes, pero acuérdate de hablarlo con la empresa que te haga la web antes de que empiecen a desarrollarla, para que ésta lo tenga en cuenta y ponga a tu disposición la aplicación informática necesaria y la ayuda o formación precisa.

### ¿Qué otros servicios añadidos puedo ofrecer?

Hay una serie de servicios que no tienen por qué estar vinculados directamente con la actividad de tu establecimiento pero que, sin embargo, pueden ser muy apreciados por las personas que visiten nuestro bar, restaurante, cafetería, etc.

#### TIC-consejo:

No olvides que la página web es tu “escaparate” en Internet, o si lo prefieres, tu tarjeta de visita. Cuida mucho su diseño y contenido, ya que será la imagen de tu negocio

El límite lo pone tu imaginación.

Algunos ejemplos son:

- Libro de visitas, a través del cual la gente puede poner en tu página comentarios sobre lo que les ha gustado de tu negocio, lo ricos que estaban tus productos o la buena atención al público que ofrecéis. También puedes recibir algún comentario no demasiado bueno, pero ello supone una fuente de información de por dónde puedes mejorar y, de este modo, incrementar tu competitividad. ¡Recuerda decir a tus amistades que visiten tu página y hablen bien de tu negocio!
- Álbum de fotos. Una buena fiesta sin fotos no es fiesta. Tu clientela visitará tu página para verse o dirá a otras personas que la visiten para que les vean. Así podrás crear una relación más estrecha, mostrando el buen ambiente que hay y lo divertidas que son tus fiestas o la buena pinta que tienen tus menús o las personalidades que han estado alguna vez en tu local o...
- Listado de productos. Si, por ejemplo, regentas una cafetería, puedes incluir un listado de variedades de café o té o de cócteles con sus diferentes características, y captar a personas aficionadas a estos productos. Si a ello le unes que cada cierto tiempo traes variedades poco frecuentes a tu negocio o innovas en tus productos, esas personas podrán leer

#### TIC-consejo:

Acuérdate de registrar la dirección de tu página web, también conocida como nombre de dominio, para que nadie más la pueda utilizar

la información en la web y acudirán a tu local para probarlos. Deja también que opinen sobre las distintas variedades, que te envíen nuevas recetas, etc.

Este tipo de acciones incrementa la imagen de tu negocio y atrae a más clientela.

### **¿Y cuánto tendría que invertir?**

Es como todo. Cuantos más servicios tengas en tu página, más dinero tendrás que invertir. Una página sencilla puedes tenerla a partir de 500 €, o incluso menos, aunque la media puede rondar los 1.000 € ó 1.200 €.

### **TIC-consejo:**

No te olvides de visitar la página web de tu asociación, seguro que encuentras información muy interesante relativa a tu negocio



## 12. Antivirus

### ¿Qué es?

Un programa que nos defiende de los virus informáticos.

### ¿Y qué son los virus informáticos?

Los virus son programas malignos, en su mayoría dirigidos a inutilizar tu ordenador y a borrar o conseguir información. Se introducen en tu ordenador a través de Internet, un mensaje de correo electrónico, un CD o DVD que te deje algún colega, etc.

### ¿A mí para qué me sirve?

#### ¿Qué me aporta?

Tranquilidad y seguridad. Pero no son infalibles al 100%, por lo que hay que seguir siendo prudentes. Ten cuidado si abres y lees correos electrónicos de personas que no conoces o incluso de personas que conoces con asuntos extraños. Y, sobre todo, no abras los documentos que se adjuntan al correo electrónico si no tienes claro qué contienen. Sospecha, sobre todo, de los archivos ejecutables.

Y utiliza el sentido común. Si te llega una carta a casa diciéndote que te ha tocado un coche sin ni siquiera participar en un sorteo, ¿te lo crees? Entonces, ¿por qué va a ser verdad si la misma información te la mandan por e-mail<sup>®</sup>?

<sup>®</sup> e-mail, otro nombre muy utilizado para referirse al correo electrónico.



### **¿Es complicado manejarlo?**

En absoluto. Instalas el programa y funciona sin que te des cuenta.

### **¿Y cuánto tendría que invertir?**

Los antivirus son programas que no cuestan mucho; a partir de unos 40 ya los puedes tener. Por otro lado, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ([www.mityc.es](http://www.mityc.es)) dispone de una página web desde la que puedes descargar alguno de los antivirus gratuitos existentes: <http://alerta-antivirus.red.es>

### **TIC-consejo:**

Mantén actualizado tu antivirus. En caso contrario no te servirá para mucho, ya que, a diario, surgen cientos de nuevos virus

## 13. Alarma

### ¿Qué hace?

Obviamente sirven para avisarte si sucede algo en tu negocio. Sin embargo, las alarmas actuales vienen incluso equipadas con sensores de movimiento y envían automáticamente una señal a la compañía de seguridad y también a tu teléfono móvil.

### ¿A mí para qué me sirve?

#### ¿Qué me aporta?

Tranquilidad y seguridad.

### ¿Es complicado manejarla?

Para nada. Lo más difícil es acordarse de conectarla.

### ¿Y cuánto tendría que invertir?

A partir de 500 € ya podemos disponer de un equipamiento de seguridad bastante eficaz.



### TIC-consejo:

Solicita varios presupuestos y, sobre todo, ten claros los servicios de seguridad que te ofrece el equipamiento y la empresa que te lo vende



## Programa compeTIC



A través de este Programa, las empresas de los diversos sectores productivos de la Comunitat Valenciana pueden acceder, de **forma gratuita**, a un conjunto de servicios –asesoramiento, formación, ayudas a la conectividad y a la presencia en Internet, etc.– para la mejora de su productividad y competitividad, haciendo un uso inteligente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

### ¿Qué es compeTIC?

CompeTIC es una iniciativa del Consell para promover el uso de las TIC por las empresas valencianas, especialmente facilitando el acceso de éstas a Internet, como medio para mejorar la innovación y la competitividad de los diversos sectores productivos y, por extensión, de la economía valenciana en su conjunto.

CompeTIC se incluye en el *Plan Estratégico para la Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunitat Valenciana –PETIC–*, de la iniciativa Avantic 2004-2010, y ha sido incorporado al convenio Generalitat - Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para el desarrollo del Plan Avanza.

CompeTIC ha sido desarrollado por la Asociación para el Fomento del Comercio Electrónico Empresarial (ANETCOM).

### Objetivo de compeTIC

Mejorar la competitividad de nuestras empresas, aprovechando de una forma inteligente las ventajas y posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

Para ello, compeTIC pretende:

- Generar un entorno de **aplicación y absorción del conocimiento y la innovación en TIC** en las empresas de la Comunitat.
- Impulsar el **desarrollo del Capital Humano** de nuestras Pymes, fomentando la capacitación basada y/o relacionada con las TIC y la creación de un entorno de aprendizaje continuo.
- Evitar la **“brecha digital”** entre sectores y/o empresas, en la totalidad del territorio de la Comunitat.
- Facilitar la **presencia en Internet** de nuestras empresas, para mejorar la comercialización y oferta de sus productos o servicios.

Suscríbase a compeTIC y disfrute de todas sus ventajas.



### ¿Qué es todoCV.com?

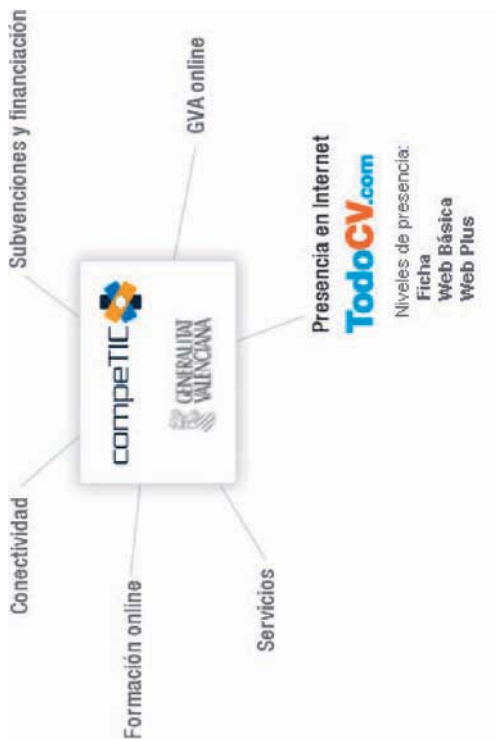
**TodoCV.com**, dentro de **compeTIC**, se perfila como el directorio *online* de referencia en la Comunidad Valenciana.

CompeTIC, **iniciativa de la Generalitat**, está destinado a mejorar la competitividad de la economía valenciana a través de la incorporación de las empresas a las nuevas tecnologías. Y lo hace a través de diversas áreas de actuación.

Una de estas áreas tiene como objetivo que todas las empresas valencianas tengan presencia en Internet. En este sentido, pone a su disposición las herramientas necesarias para ello. Y establece **todoCV.com** como punto de encuentro.

Así, **todoCV.com** aglutina a todas y cada una de las empresas y corporaciones que se hayan dado de alta en compeTIC de la Generalitat, proporcionando a todas ellas presencia en los principales buscadores de Internet.

Si aún no existe en todoCV.com, dése de alta, de forma gratuita, hoy mismo. Y si quiere más información sobre compeTIC, entérese de todas sus ventajas visitando su página principal.















# Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la hostelería

Colabora:



Financia:



GENERALITAT VALENCIANA



C/ Luis Vives 6, 4º, 12ª  
46003 Valencia  
Tel. 96 392 39 16  
Fax 96 392 40 83  
informacion@anetcom.es  
www.anetcom.es

