



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES**

**Código: ADG305\_1**

**NIVEL: 1**



**Acciones comerciales:** Estrategias de comunicación comercial para sistematizar e incrementar las oportunidades de negocios.

**Albarán:** Documento que acompaña al género en el momento de su entrega al comprador.

**Almacén de materiales:** Espacio físico en el que se reciben, clasifican, custodian y entregan, en su momento, los productos para su incorporación o utilización en procesos productivos.

**Análisis del puesto de trabajo:** Proceso de estudio exhaustivo y sistemático que describe y descompone las funciones, tareas, condiciones de trabajo y otros aspectos que en conjunto conforman un puesto de trabajo y el quehacer profesional de una persona.

**Aptitud profesional:** Capacidad o habilidad potencial que tiene un individuo para poder llegar a realizar satisfactoriamente una actividad profesional.

**Atención al cliente:** Servicio que proporciona una empresa para satisfacer los deseos y necesidades de los clientes con cortesía y demostración de respeto u obsequio.

**Barreras a la comunicación:** Obstáculos que dificultan la relación entre los individuos dentro de una empresa.

**Bases de datos:** Conjunto de datos almacenados en ficheros informatizados, a los que se puede acceder con gran rapidez para actualizar, modificar, consultar o analizar su contenido.

**Burofax:** Servicio de fax, considerado como sistema de comunicación fehaciente para la transmisión de documentos, con valor probatorio frente a terceros.

**Calidad de servicio:** Conjunto de características exigibles por los consumidores enmarcado en el proceso de mejora continua a largo plazo.

**Campo:** Espacio usado para una categoría particular de datos en un registro.

**Canal de comunicación:** Medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información emisor y receptor.

**Categoría profesional:** Aptitud profesional necesaria para el desempeño de una determinada función. Mediante la negociación colectiva o, en su defecto, acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, se establecerá el sistema de clasificación profesional de los trabajadores, por medio de categorías o grupos profesionales.



**Cizalla:** Instrumento que sirve para cortar cartones y cartulinas en pequeñas cantidades y a tamaño reducido.

**Cliente:** Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

**Comportamiento proactivo:** Actitud que se caracteriza por la vitalidad, iniciativa y capacidad para anticiparse a lo que pueda suceder.

**Comunicación:** Forma de obtener información primaria que implica realizar preguntas a una población o muestra de interés utilizando como instrumento un cuestionario.

**Comunicación comercial:** Proceso en el que la empresa desea transmitir determinada información sobre sí misma, principalmente sobre su oferta, a sus principales públicos, fundamentalmente compradores potenciales.

**Comunicación empática:** Proceso que tiene como objetivo que las personas expresen a los demás con claridad observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones de manera efectiva y con empatía. La práctica de este tipo de comunicación en las empresas, organizaciones e instituciones, resulta de gran utilidad en la solución de conflictos, ayudando a construir relaciones más efectivas en el trabajo.

**Comunicación informal:** Proceso que fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores” y sirve para que los altos niveles jerárquicos conozcan las condiciones personales de los empleados y del entorno de la empresa.

**Comunicación interna:** Proceso mediante el cual un individuo o colectivo de la organización se pone en contacto con otro individuo o colectivo de la misma, a través de un mensaje, a la espera de una respuesta, una opinión, una conducta o actitud.

**Consumidores o usuarios:** Persona física o jurídica que realiza el acto de adquisición de un producto o servicio, para sí misma o para otros, a cambio del pago de una cantidad de dinero.

**Copia de seguridad (backup):** Reproducción de ficheros o datos realizada sobre la información existente para poder restaurar esta en caso de posibles eventualidades o pérdidas de la información.

**Digitalizar:** Expresar datos en forma digital.



**Directriz:** Conjunto de instrucciones o normas generales para la ejecución de algo.

**Documento electrónico:** Conjunto de registros lógicos almacenados en soporte susceptible de ser leído por equipos electrónicos de procesamiento de datos, que contiene información.

**Escucha activa:** Técnica de comunicación que consiste en percibir y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

**Etiquetas:** Señal, marca o marbete que se adhiere a un producto u objeto para su identificación clasificación o valoración.

**Flujos de información:** Intercambio de información entre un origen y un destino.

**Habilidades sociales:** Niveles de competencias y destrezas que adquieren los individuos basadas en el dominio de las habilidades de comunicación.

**Imagen corporativa:** Concepto generalmente aceptado de lo que una compañía significa. Se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto.

**Legislación:** Conjunto o cuerpo de leyes por las cuales se gobierna un Estado, o una materia determinada.

**Letra de Cambio:** Documento de giro o crédito, en el que consta la orden de una persona (librador) a otra (librado) de abonar un tercero la cantidad que expresa a su vencimiento.

**Manual de estilo:** Conjunto de normas que regulan los usos expresivos de una organización.

**Material fungible:** Útiles que se consumen con el uso (soportes digitales, pilas, baterías, tóner, tinta, bolígrafos, lapiceros, u otros).

**Organigrama:** Representación gráfica de las operaciones sucesivas en un proceso industrial, de informática u otros.

**Pagaré:** Documento mercantil que el firmante se compromete a pagar al beneficiario una suma de dinero determinada en una fecha de vencimiento fijada. Pueden ser nominativos o al portador.

**Préstamo:** Operación por la cual una entidad financiera pone a nuestra disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato.



**Prevención de Riesgos Laborales:** Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

**Propiedad intelectual:** conjunto de derechos que corresponden a los autores y a otros titulares (artistas, productores, organismos de radiodifusión, entre otros) respecto de las obras y prestaciones fruto de su creación.

**Protección de datos:** Sistema legal que garantiza la confidencialidad de los datos personales en poder de las administraciones públicas u otras organizaciones.

**Protocolo:** Conjunto de acciones, procedimientos y formas de actuar establecidas y predeterminadas que favorecen la venta.

**Proveedor:** Persona o empresa que surte o abastece a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad.

**Recibo:** Constancia que sirve para certificar que se ha pagado por un servicio previo.

**Registro:** Asiento o anotación que queda de lo que se recepciona.

**Reintegro:** Pago o devolución de lo que se debe.

**Reproducción:** Copia de un texto, una obra u objeto de arte conseguida por medios mecánicos.

**Reprografía:** Reproducción de los documentos por diversos medios, como la fotografía, el microfilme, entre otros.

**Saldo:** Cantidad positiva o negativa que resulta de una cuenta.

**Soporte convencional:** Medio donde se registra información.

**Soporte digital:** Medio telemático donde se registra información.

**Soporte documental:** Medios que contienen la información, según los materiales empleados.

**Soporte informático:** Medio que contiene información de cualquier naturaleza tratada en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado.

**Sostenibilidad:** Característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de



generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades.

**Tarifas:** Tabla de precios, derechos o cuotas tributarias.