



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Asistencia a la dirección

Código: ADG309_3

NIVEL: 3

Antivirus: Tipo de software que se utiliza para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de un ordenador.

Asertividad: Habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, es una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.

Ciberseguridad: Conjunto de elementos, medidas y equipos destinados a defender las computadoras, los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos. También se conoce como seguridad de tecnología de la información, seguridad de la información electrónica o seguridad informática.

Competencia: Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

Contingencia: Suceso que puede ocurrir o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

Cortafuegos: (Firewall). Sistema que protege redes y terminales privadas de accesos no autorizados, especialmente durante la navegación por internet.

CRM: ("Customer Relationship Management". En español, Gestión de la Relación con el Cliente). Gestión 360º de ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

Cultura corporativa: Conjunto de símbolos, creencias, valores, costumbres y prácticas de un grupo de personas que forman parte de una organización.

Digitalización: Proceso de cambio de formato analógico a digital. Este cambio permite el intercambio de la información, su tratamiento y difusión.

Diligencia: Trámite o gestión, generalmente administrativa, que se tiene que realizar para resolver un asunto.

Empatía: Sentimiento de identificación con algo o alguien. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

Emprendimiento: Acción de acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro.

Escucha activa: Forma de comunicación que demuestra al hablante (emisor) que el oyente (receptor) le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de que del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso: parafrasear, reflejar el estado emocional, validar, estar completamente de acuerdo, relativización, entre otros.

Flujo de información: Definición de las políticas en torno al papel de cada cual, en el manejo de información y circulación de cada información, desde su

generación hasta su utilización, precisando sus depósitos transitorios y definitivos.

Herramienta ofimática: Aplicación informática que se usa en labores de oficina con el fin de perfeccionar, optimizar, mejorar el trabajo y operaciones relacionados.

Histograma: Representación gráfica de una variable en forma de barras, donde la superficie de cada barra es proporcional a la frecuencia de los valores representados.

Identidad corporativa: Percepción que los clientes o consumidores tienen de una empresa, organización o institución. Estas emplean dicha identidad para diferenciarse de sus competidores y disfrutar de una mejor posición en su entorno económico.

Imagen corporativa: Percepción del público sobre una organización, el conjunto de creencias, actitudes, ideas, prejuicios y sentimientos de los consumidores y usuarios sobre la entidad. Esa imagen no depende únicamente de los productos y servicios que ofrece la organización sino también de la relación que establece con sus clientes, usuarios, trabajadores y la sociedad en general.

Intranet: (Anglicismo). Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.

Lenguaje positivo: Hecho de poner inteligencia en el lenguaje. Significa entender, apreciar y usar las palabras que formulamos de una manera efectiva y beneficiosa para mejorar la comunicación, la relación con los demás, con uno mismo, y para la toma de decisiones.

Multimedia: Que utiliza conjunta y simultáneamente diversos medios, como imágenes, sonidos y texto, en la transmisión o almacenamiento de una información.

Operatoria de teclados: Procesar textos alfanuméricos en un teclado extendido aplicando las técnicas mecanográficas.

Organigrama: Esquema de la organización de una entidad o de una tarea, normalmente asociado a una representación gráfica que permite una comprensión rápida de la estructura organizativa.

Presentación: Documento creado mediante una aplicación de software utilizada para mostrar información normalmente esquematizada en una o más diapositivas. Son de utilidad en presentaciones orales siendo estas utilizadas para generar documentos que sirven de apoyo visual al presentador. La mayoría de estos programas incluyen las funciones básicas de edición (que permite insertar y formatear texto), un mecanismo para insertar y manipular imágenes o dibujos y un sistema para mostrar el contenido de la presentación en forma continua.



Procesador de texto: Aplicación de software utilizada para la creación de cualquier documento imprimible y/o editable, basado principalmente en textos tales como cartas, artículos, informes, libros, revistas, entre otros. Otorga la capacidad de crear, almacenar e imprimir un documento permitiendo escribir, editar, insertar gráficos, dar formato y guardar el documento fácilmente.

Protocolo: Conjunto de normas y procedimientos establecidos para el desarrollo de una actuación.

Recursos Humanos: (RR. HH.). Departamento, área o función que dentro de las entidades gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos. También se refiere al conjunto de personas que trabajan o colaboran en una entidad.

Redes sociales: (RR. SS.). Estructura formada en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ella, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

Soporte: Medio en el cual se contiene la información escrita, este varía según los materiales y la tecnología utilizada (audiovisual, gráfica, digital, entre otros y que puede ser papel, cinta, banda magnética, disco duro, entre otros).

Stock: (Anglicismo). Mercancía guardada en un almacén.

Videoconferencia: Llamada mediante un sistema que permita la comunicación bidireccional y simultánea de imagen y sonido. Aplicación informática que la provee.