



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Creación y gestión de microempresas**

**Código: ADG544\_3**

**NIVEL: 3**

**Absentismo:** Costumbre o práctica habitual de abandonar el desempeño de las funciones y deberes anejos a un cargo.

**Accesibilidad:** Capacidad de acceso a datos y documentos y a la información que contienen con rapidez y facilidad. Al hablar de accesibilidad Web se está haciendo referencia a un diseño Web que va a permitir percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos, independientemente de que el usuario tenga necesidades de adaptación.

**Activos fijos:** Bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta.

**Actualización:** Lanzamiento o instalación de una nueva versión de un software que incluye más y mejores funcionalidades y/o soluciona fallos de la versión precedente.

**Análisis de datos:** Proceso que consiste en inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, para sugerir conclusiones y apoyo en la toma de decisiones.

**Aplazamiento:** Tramite consistente en retrasar el pago de las deudas tributarias cuando se tienen dificultades económicas para pagar en las fechas previstas por la administración tributaria, bien postergar el pago a otra fecha o fraccionando la deuda conforme a un calendario de pagos.

**Aprovisionamiento:** Proceso por el cual se consiguen los bienes o servicios necesarios para llevar a cabo una actividad.

**Blog:** (Anglicismo, abreviatura de web log). Sitio web que incluye, a modo de diario personal de su autor o autores, contenidos de su interés, actualizados con frecuencia y a menudo comentados por los lectores.

**Chat:** (Anglicismo). Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios cuyas computadoras están conectadas a una red, generalmente Internet; los usuarios escriben mensajes en su teclado, y el texto aparece automáticamente y al instante en el monitor de todos los participantes.

**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.

**Confidencialidad:** También, principio de privacidad. Uno de los principios de la seguridad informática. Hace referencia a que la información solo debe ser conocida por las personas autorizadas para ello. Es decir, ciertos datos o programas solo pueden ser accesibles para las personas autorizadas.

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

**Control de acceso:** Forma de limitar el acceso a un sistema o a recursos físicos o virtuales. En seguridad informática, es el proceso mediante el cual los usuarios obtienen acceso y ciertos privilegios a los sistemas, recursos o información. En el contexto de los sistemas de seguridad físicos, el control de acceso lo constituyen son los mecanismos y dispositivos que permiten autorizar o denegar el acceso físicamente a personas o vehículos a un recinto.

**Cotización:** Cuota que tanto empleados como empleadores deben de abonar al Estado como aportación, dirigida a financiar el Sistema Español de Seguridad Social.

**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.

**Custodiar:** Guardar y cuidar un bien documental. Por extensión, se aplica a la guarda y cuidado de objetos y personas.

**DAFO:** (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Estudio interno y externo de la empresa con el objetivo de determinar su situación real dentro del mercado.

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

**Disponibilidad:** Capacidad de un servicio, de unos datos o de un sistema, a ser accesible y utilizable por los usuarios o procesos autorizados cuando estos lo requieran. Es uno de los principios fundamentales de la ciberseguridad junto a la confidencialidad y la integridad.

**Editor de vídeo:** Aplicación de software que se basa normalmente en un paradigma de interfaz de línea de tiempo en el que las secciones de las grabaciones de vídeo de imágenes en movimiento, conocidas como "clips", se presentan en secuencia y se reproducen. Ofrece una gama de herramientas para recortar, empalmar, cortar y organizar clips a lo largo de la línea de tiempo. Habitualmente contiene herramientas de edición de audio.

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

**Ergonómico:** Perteneiente o relativo a la ergonomía: estudio de la adaptación de las máquinas, muebles y utensilios a la persona que los emplea habitualmente, para lograr una mayor comodidad y eficacia.

**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.

**Existencia:** Bien que una empresa tiene a su disposición para la incorporación de la misma al proceso productivo o al proceso de venta. Entendido también como el stock de un determinado producto de una empresa.

**Factoring:** (Anglicismo). Operación de cesión de crédito que utilizan las empresas para adelantar el mecanismo de cobro y lograr así liquidez de manera inmediata.

**Fidelización:** Acción conducente a crear un vínculo entre la entidad u organización y el usuario, con el fin de incrementar y consolidar su práctica o consumo.

**Gestión administrativa:** Conjunto de acciones mediante las cuales se desarrollan las actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

**Hardware:** (Anglicismo). Conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de una computadora.

**Hoja de cálculo:** Documento ofimático creado con una aplicación de software que muestra y procesa información (generalmente matemática) en un formato tabular, permite la manipulación de valores distribuidos en filas y columnas. Cada valor se encuentra alojado en una celda y puede tener una relación predefinida con otro valor (celda referenciada), en cuyo caso al cambiar el valor en la celda base, se recalculará automáticamente el valor correspondiente en la celda referenciada.

**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.

**Inmovilizado:** Conjunto de bienes materiales o inmateriales consignados en los balances de las empresas y creados o adquiridos por ellas para ser utilizados de forma duradera.

**Integridad:** Garantía de que la información digital no está dañada y solo pueden acceder o modificar aquellos autorizados para hacerlo.

**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.

**Liquidación:** Venta de bienes (productos, activos, entre otros), con gran rebaja de precios, que hace una empresa u organización por cesación, quiebra, reforma o traslado del establecimiento. Acto por el que se cuantifica el tributo que ha de pagar un contribuyente. Cálculo del importe de unas obligaciones económicas con terceros.

**Manómetro:** Instrumento de medición para la presión de fluidos contenidos en recipientes cerrados utilizado para el control de equipos en su recepción.

**Marketing:** (Anglicismo. En español, mercadotecnia, mercadeo o mercadología). Conjunto de actividades y procesos destinados a crear y comunicar valor de marca, identificando y satisfaciendo las necesidades y deseos de los consumidores.

**Marketing-mix:** (Anglicismo). Conjunto de herramientas que ayudan a una empresa a alcanzar sus objetivos y a la toma de decisiones en la gestión comercial, basados en la capacidad de influir en los consumidores y motivarlos a elegir un producto o servicio determinado y se desarrolla a través de cuatro aspectos: Producto, Precio, Punto de Venta y Promoción.

**Mercado objetivo:** Grupo específico de consumidores o clientes potenciales a los que una empresa dirige sus esfuerzos de marketing y ventas.

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

**Objeto social:** Definición de las actividades que una nueva empresa (sociedad, cooperativa, entre otras) va a desarrollar. Tiene que ser lícito, posible y concreto. Debe estar correctamente redactado en los estatutos de la entidad para su depósito en el Registro Mercantil y quedar constituida de manera válida.

**Online:** (Anglicismo). Estado activo de conectividad en Internet.

**Orden de pago:** Mandato expreso que una persona física o jurídica (ordenante), hace a su entidad bancaria (banco emisor), para que directamente o a través de otra entidad ponga a disposición de un tercero (beneficiario), una determinada cantidad dinero.

**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.

**Plan de emergencias:** Conjunto de acciones ordenadas a realizar por el personal de una organización, en el supuesto de que se produzca un siniestro. El objetivo final debe ser minimizar en lo posible los daños a los pacientes, al personal y a las instalaciones.

**Plan de negocio:** Documento en el que se plantea un nuevo proyecto comercial centrado en un bien, en un servicio, o en el conjunto de una empresa.

**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.

**Siniestralidad:** Producción de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales ligadas al ejercicio de una actividad profesional.

**Sistema operativo:** Conjunto de programas que permite manejar la memoria, disco, medios de almacenamiento de información y los dispositivos asociados, periféricos o recursos del ordenador, como son el teclado, el ratón, la impresora, la tarjeta de red, entre otros.

**Software:** (Anglicismo). Soporte lógico al sistema formal de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hace posible la realización de tareas específicas.

**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).

**Tramitación:** Conjunto de pasos o diligencias que es necesario seguir hasta lograr la resolución de un asunto.

**Transparencia:** Acceso a la información interna de una institución que tienen los ciudadanos. El alcance, la precisión y la actualidad de esta información y qué pueden hacer los ciudadanos ante los obstáculos para acceder a ella.



**Vending:** (Anglicismo). Tipo de comercialización de productos que se realiza a modo de autoservicio a través de máquinas expendedoras.

**Virus:** Programa informático elaborado de manera anónima que tiene la capacidad de reproducirse y transmitirse independientemente de la voluntad del operador y que causa alteraciones más o menos graves en el funcionamiento de la computadora.