



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: ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO

Código: COM412_1

NIVEL: 1



Asertivo: que indica o expresa afirmación o sirve para afirmar.

Batch picking: extracción conjunta del material de todos los pedidos agrupados y una separación posterior de las cantidades de cada referencia que van en cada pedido.

Bolsa de almohadillado inflable: sistema de embalaje protector que proporciona y dispensa material de almohadillado utilizado para la amortiguación durante todo el ciclo de transporte de la mercancía.

Callejero: lista de las calles de una localidad.

Calzo: madero que se dispone para que en ellos descansen y puedan afirmarse algunos objetos pesados.

Camarera: mesa pequeña con ruedas.

Canal de comunicación: medio a través del cual se emite el mensaje desde el emisor al receptor.

Canal digital: sirve para dar servicio, comunicar o vender a través de un formato digital.

Carretilla de mano: carro pequeño de mano, generalmente de una sola rueda, con un cajón para poner la carga, y en la parte superior dos varas para dirigirlo y dos pies en los que descansa.

Chat: intercambio de mensajes electrónicos a través de internet que permite establecer una conversación entre dos o varias personas.

Código de producto EAN (European Article Number): codificación utilizada para la identificación de todo tipo de mercancía y bultos en cualquiera de sus formatos de embalaje o transporte garantizando la trazabilidad y seguimiento del producto.

Código Universal del Producto (UPC): primer estándar de codificación para la identificación automática de productos que se implementó en Estados Unidos y Canadá para automatizar las operaciones en los establecimientos comerciales que atienden al consumidor final.

e-Commerce: intercambio de bienes y servicios realizado a través de a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas.

e-CRM: (*Electronic-Customer Relationship Management*) o gestión de relaciones electrónicas con clientes, abarca todas las funciones del CRM con el uso del entorno de red, es decir, haciendo uso de las tecnologías de la información (IT).

Elementos de merchandising: conjunto de acciones llevadas a cabo en el punto de venta destinadas a aumentar la rentabilidad, colocando el producto en el lugar, durante el tiempo, en forma, al precio y en la cantidad más conveniente.



Email: o correo electrónico es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

e-Newsletter: publicación digital que se distribuye a través del correo electrónico con cierta periodicidad.

Escucha activa: técnica de comunicación que consiste en percibir y entender la comunicación.

Estructura de carrusel horizontal: estantería constituida mediante estantes móviles suspendidos, formando un sistema de almacén compacto.

Estructura de carrusel vertical: sistema de almacén compacto en el que los estantes se mueven verticalmente, a modo de noria.

Estructura dinámica: estantería situada de modo que dispone de un pasillo en cada extremo.

Feedback: en un proceso comunicativo es la respuesta que el receptor envía al emisor de un mensaje.

Frenteo: colocación de ubicados de la misma forma, que brindan una imagen visual que atrae la atención e invita a comprar, con espacios llenos de cara al consumidor, ubicados de forma ordenada y orientando la marca hacia el frente.

Gaveta: recipiente de almacenaje para organizar piezas pequeñas, que permiten la identificación rápida y fácil del contenido facilitando su control y localización.

Gráfico lineal: (gráfico de líneas o diagrama lineal) una serie de datos representados por puntos, unidos por segmentos lineales.

Horquilla del transpalé: pieza que se introducen bajo el palé para levantar la carga.

Imagen corporativa: concepto generalmente aceptado de lo que una compañía significa.

IPS (Sistema de Posicionamiento de Interiores): red de dispositivos utilizados para localizar inalámbricamente objetos o personas dentro de un edificio.

Isla: superficie de venta independiente de las estanterías donde suele promocionarse los productos.

Jaula: elemento de transporte logístico de los centros de distribución y/o supermercados, pensados para el almacenaje y transporte.

Layout: distribución física del volumen de espacio disponible en el almacén (superficie y altura) para hacer más eficiente el flujo de mercancías.



Lineal: expositores basados en su longitud, para la exposición del producto

Logística: conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.

Marcaje Inkjet: sistema de marcaje industrial desarrollado para la codificación y marcaje en superficies.

Marketing (mercadotecnia): conjunto de técnicas y estudios que tienen como objetivo mejorar la comercialización de un producto.

Networking: creación de una red de contactos para crear oportunidades de negocio.

Orden de trabajo: documento que describe las tareas que debe realizar un trabajador incluyendo toda la información necesaria para ello.

Packing list: relación de contenido que completa la información descrita en la factura comercial en cuanto a la mercancía.

Palé: armazón de madera, plástico u otros materiales, empleado en el movimiento de carga, facilitando el levantamiento y manejo de la misma con carretillas elevadoras.

Pick by light: guía al operario hasta las ubicaciones y le marca la mercancía que debe tomar en la ubicación.

Pick to voice: método de picking que se guía mediante instrucciones simples de voz, optimizan la eficacia del operario en tanto que actúa con las manos libres.

Picking por oleada: servicio agrupado de pedidos.

Picking to box: proceso de recogida de material extrayendo unidades o conjuntos empaquetados de una unidad de empaquetado superior que contiene más unidades que las extraídas.

Picking: o preparación de pedidos, consistente en la extracción de la mercancía desde el lugar donde se almacena.

Pictograma: signo que representa esquemáticamente un símbolo, objeto real o figura.

Planograma: representación gráfica del acomodo de mercancías o productos en un área específica.

Punto de venta: establecimiento donde el cliente tiene la posibilidad de conocer y adquirir productos de determinada compañía.

Rotura de stock: refleja la ausencia o escasez de suficiente stock de productos en un momento dado debido a falta de previsión.



Sistema Gestor de Base de Datos: es un conjunto de programas que permiten el almacenamiento, modificación y extracción de la información en una base de datos.

Sistema hidráulico: método de aplicación de fuerzas a través de la presión que ejercen los fluidos.

Sistemas EDI: Sistemas Electronic Article Surveillance (EAS): la vigilancia electrónica de artículos es un método tecnológico para prevenir el hurto. Las etiquetas especiales se fijan a la mercancía.

Sistemas RFID: (o tecnología RFID) siglas de *Radio Frequency Identification* (identificación por radiofrecuencia) es un sistema de almacenamiento y recuperación de datos remotos que usa dispositivos denominados etiquetas, tarjetas, transpondedores o tags RFID.

TPV: siglas de *Terminal Punto de Venta*, dispositivo que ayuda en la tarea de gestión de un establecimiento comercial de venta al público.

Transpalé: (o transpaleta) tipo de carretilla manual que tiene un uso generalizado en la manutención y traslado horizontal de cargas unitarias sobre paletas (pallets), desde los lugares de operación a los lugares de almacenamiento o viceversa.

Transpaleta: (o transpalé) tipo de carretilla manual que tiene un uso generalizado en la manutención y traslado horizontal de cargas unitarias sobre paletas (pallets), desde los lugares de operación a los lugares de almacenamiento o viceversa.

Trazabilidad: Serie de procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución de un producto en cada una de sus etapas.

Voice picking: método de picking para mejorar la eficacia del mismo que guía mediante instrucciones simples de voz, que optimizan, entre otras cosas, la eficacia del operario en tanto que actúa con las manos libres.