



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Actividades de gestión de un pequeño comercio**

**Código: COM631\_2**

**NIVEL: 2**

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

**B2B:** (Anglicismo. Business to Business. En español, negocio a negocio). Transacciones comerciales entre empresas, es decir, a aquellas que típicamente se establecen entre fabricantes y/o un fabricante con su distribuidor, o entre un distribuidor y un minorista.

**Back office:** (Anglicismo). En el entorno digital, este término se refiere principalmente a la parte de una tienda online no visible para el consumidor final en la web.

**Benchmarking:** (En español, punto de referencia). Estudio profundizado sobre tus competidores para entender las estrategias y mejores prácticas utilizadas por ellos.

**Big data:** (Anglicismo). Gestión y análisis de enormes volúmenes de datos que no pueden ser tratados de manera convencional, ya que superan los límites y capacidades de las herramientas de software habitualmente utilizadas para la captura, gestión y procesamiento de datos. En el sector logístico se emplea para aumentar la automatización de los procesos de inventario, crear almacenes inteligentes. Solventar problemas de última milla, conocer mejor a los clientes y evitar demoras o retrasos en la cadena de suministro.

**Blíster:** Tipo de envase, generalmente de plástico transparente, con una cavidad en forma de ampolla donde se aloja el producto, de tal forma que permite al mismo tiempo presentarlo en el punto de venta y protegerlo de golpes durante las operaciones de manipulado y transporte logístico.

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

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

**Cross-selling:** (Anglicismo). Técnica de marketing que consiste en que un vendedor intenta vender productos complementarios a los que consume o pretende consumir un cliente.

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

**E-commerce:** (Anglicismo. En español, comercio en línea). También comercio por Internet. Compra y venta de productos o de servicios a través de internet, tales como redes sociales y otras páginas web. También puede ser definido como una actividad económica que permite el comercio de diferentes productos y servicios a partir de medios digitales, como páginas web, aplicaciones móviles y redes sociales. Por medio de la red virtual, los clientes pueden acceder a diversos catálogos de marcas, servicios y productos, en todo momento y en cualquier lugar.

**E-CRM:** Administración de relaciones con el cliente, sistema informático que recopila datos de una variedad de canales de comunicación diferentes: sitios web, teléfonos, correos electrónicos, chats en vivo, materiales de marketing y redes sociales de la compañía. A través de él, las empresas aprenden más sobre sus audiencias objetivo y cómo atender mejor sus necesidades.

**Emailing:** (Anglicismo). Envío masivo de correos electrónicos a una base de contactos, herramienta utilizada en Marketing Digital para llegar a un gran número de clientes potenciales.

**E-newsletter:** (Anglicismo). Boletín o publicación digital informativa que se distribuye a través de correo electrónico con cierta periodicidad (diaria, semanal, mensual, bimensual o trimestral). Normalmente contienen artículos de interés sobre la marca y del ámbito en que la misma se desenvuelve.

**Engagement:** (Anglicismo). Conexión emocional, nivel de compromiso que adquieren los consumidores y usuarios con una marca, más allá de la compra de sus productos o servicios. Engloba la interacción constante, confianza e, incluso, la empatía con los valores, percepciones y mensajes de la misma.

**Ergonómico:** Perteneciente 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.

**ERP:** (Enterprise Resource Planning. En español, Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales). Software diseñado para administrar e integrar las funciones de los procesos empresariales de distintas áreas: finanzas, recursos humanos, cadena de suministro, administración de inventario y operaciones.

**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.

**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.

**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.

**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.

**Indicadores clave:** También KPI: Key Performance Indicator. Indicadores que utilizan las empresas para supervisar y evaluar la eficiencia de sus operaciones diarias.

**IOT:** (Internet of the Things. En español, Internet de las Cosas). Infraestructura en la que múltiples sensores incorporados a dispositivos comunes y cotidianos (objetos) registran, someten a tratamiento, almacenan y transfieren datos e interactúan con otros dispositivos o sistemas haciendo uso de sus capacidades de conexión en red.

**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.

**Marketplace:** (Anglicismo). Plataforma online en la que diferentes marcas, empresas o tiendas pueden vender sus productos o servicios. Centro comercial online.

**Networking:** (Anglicismo). Actividad socioeconómica en la que profesionales y emprendedores se reúnen o contactan para formar relaciones empresariales, crear y desarrollar oportunidades de negocio, compartir información y buscar clientes potenciales.

**NFC:** ("Near-Field Communication", en español, comunicación de campo cercano). Tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance y alta frecuencia creada para el intercambio de datos entre dos dispositivos cercanos. Su radio de acción es de máximo 15 cm, con lo que ambos dispositivos tienen que estar muy próximos. La comunicación NFC se realiza mediante inducción al crear un campo magnético a través de las antenas en espiral de dos dispositivos cercanos.

**Offline:** (Anglicismo). En español "fuera de línea". Estado no activo de conectividad en Internet.

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

**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.

**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.

**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.

**RFID:** (Radio Frequency Identification. En español, Identificación de Radiofrecuencia). Sistema de almacenamiento y recuperación de datos remotos que usa dispositivos denominados etiquetas, tarjetas o transpondedores RFID. El propósito fundamental de la tecnología RFID es transmitir la identidad de un objeto (similar a un número de serie único) mediante ondas de radio. Las tecnologías RFID se agrupan dentro de las denominadas Auto ID (automatic identification, o identificación automática).

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

**Sistemas de planificación de recursos:** (ERP. En inglés, Enterprise Resource Planning). También planificación de recursos empresariales. Software diseñado para administrar e integrar las funciones de los procesos comerciales centrales como finanzas, recursos humanos, cadena de suministro y administración de inventario en un solo sistema.

**SRM:** (Supply Relationship Management. En español, gestión de las relaciones con los proveedores). Término que describe los métodos y procesos de una empresa o una institución que compra para establecer relaciones positivas con otra empresa que le provee bienes o servicios diversos.

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

**Store front:** (En español, escaparate virtual). En el entorno digital, este término se refiere principalmente a la parte de una tienda online visible para el consumidor final en la web.

**Terminal punto de venta:** (TPV). Dispositivo que, en un establecimiento comercial, permite gestionar tareas relacionadas con la venta y permite, gracias a los datafonos, el cobro por tarjeta de crédito o débito, la creación e impresión del ticket de venta, gestionar el inventario o generar informes que ayudan en la gestión del negocio, entre otras. Los TPV se componen de hardware y software. También se le denomina POS (del inglés point of sale).

**TPV:** Terminal punto de venta. Dispositivo que, en un establecimiento comercial, permite gestionar tareas relacionadas con la venta y permite, gracias a los



datafonos, el cobro por tarjeta de crédito o débito, la creación e impresión del ticket de venta, gestionar el inventario o generar informes que ayudan en la gestión del negocio, entre otras. Los TPV se componen de hardware y software. También se le denomina POS (del inglés point of sale).

**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.

**Upselling:** (Anglicismo). Técnica de marketing y de ventas que consiste en ofrecer a un cliente un producto similar al que tiene la intención de comprar. Normalmente se basa en ofrecerle algo más caro a lo que quiere comprar más prestaciones que el original.