



GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Código: ECP0976_2

NIVEL: 2



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.

Cotejar: Confrontar algo con otra u otras cosas, o compararlas teniéndolas a la vista. En documentación, comparar la copia con el original.

CRM: (Customer Relationship Management. En español, gestión de la relación con el cliente). Sistema de gestión integral de la clientela en sus ámbitos de relación con una empresa, ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

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

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.

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.

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.

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.

Retenciones: Cantidad que se detrae de los devengos generados por un empleado en un mes o en el tiempo que haya durado la prestación de servicios como empleado si esta es menor a un mes. Estas cantidades corresponden al IRPF que se calcula según la normativa. La empresa practica esta detracción en la nómina del empleado haciéndola efectiva por liquidación a la Agencia



Tributaria. Estas cantidades se deducen también en las facturas que los trabajadores autónomos emiten a otras empresas. Son de aplicación en colaboraciones (conferencias, congresos, formación, entre otras).

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.

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).

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