



GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES:
Planificar acciones de información y/o formación a
consumidores en materia de consumo**

Código: ECP0999_3

NIVEL: 3



B2A: (Anglicismo. Business to Administration. En español, empresa a Administración). Relaciones y transacciones que las compañías establecen con las Administraciones Públicas en la red. Es decir, cubre todos los servicios que la Administración ofrece a las empresas para llevar a cabo sus trámites de manera online.

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

B2C: (Anglicismo. Business to Consumer. En español, empresa a consumidor). Estrategia que desarrollan las empresas comerciales para llegar directamente al cliente o consumidor final.

C2C: (Anglicismo. Customer to Customer). En español, cliente a cliente). Modelo de negocio en la red que pone en contacto a un consumidor final con otro para que se pueda realizar la compra y venta de un producto.

Cronograma: Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo para elaborar calendarios de trabajo o actividades. Documento en el que se establece la duración de un proyecto, la fecha de inicio y final de cada tarea.

Questionario: Instrumento de recogida de información basado en preguntas, para ser aplicado a personas con un determinado perfil o que son usuarias de un servicio.

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.

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.

Influencer: (Anglicismo). Persona con capacidad para influir sobre otras, principalmente a través de las redes sociales.

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.

KPI: (Key Performance Indicator. En español, Indicador Clave de Rendimiento). Cada uno de los indicadores que utilizan las empresas para supervisar y evaluar la eficiencia de sus operaciones diarias.

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.

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