



GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES:
**Realizar operaciones de compraventa y negociación
internacional de productos y/o servicios**

Código: ECP1009_3

NIVEL: 3



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.

Competencia: Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

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

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.

Empatía: Sentimiento de identificación con algo o alguien. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

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.

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.

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

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

Proxémica: Disciplina o rama de la semiótica dedicada al estudio de la organización del espacio en la comunicación. Más concretamente, la proxémica estudia las maneras que siguen las personas a la hora de estructurar y utilizar el espacio.

Videoconferencia: Llamada mediante un sistema que permita la comunicación bidireccional y simultánea de imagen y sonido. Aplicación informática que la provee.