



GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES:
Implantar sistemas de Planificación de Recursos
Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con
Clientes (CRM)**

Código: ECP1213_3

NIVEL: 3



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.

Entorno de desarrollo integrado: (IDE, "Integrated Development Environment"). Conjunto de procedimientos y herramientas que se utilizan para desarrollar un código fuente o programa. herramienta de desarrollo de software utilizado para escribir, generar, probar y depurar un programa.

ERP: (Anglicismo, 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 tales como finanzas, recursos humanos, cadena de suministro, administración de inventario y operaciones de fabricación.

Hardware: (Anglicismo). Conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de una computadora.

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

Rendimiento: (Throughput). Cantidad de trabajo realizado por unidad de tiempo.

Router: (Anglicismo. En español, encaminador). Dispositivo de interconexión entre redes de datos diferentes. Opera en el nivel tres de OSI. Un tipo es el router de banda ancha que interconecta una red local e Internet.

Script: (Anglicismo). Fragmento de código escrito en un documento o archivo de texto en un lenguaje de programación y que contienen instrucciones para realizar acciones o añadir funciones dentro de una página web o de otros productos o sistemas informáticos.

Servicio: Programa instalado en un equipo remoto llamado servidor y cuya funcionalidad se ofrece a otros equipos conectados a él por red llamados cliente. Son típicos los servicios/servidores de impresión, de archivos, de cualquier programa/software mediante llamadas a procedimientos remotos (RPC) o de páginas web. La mayor capacidad del servidor se pone al servicio de los clientes, lo que redundará en una mayor simplicidad y menor coste de los segundos.

Servidor: Máquina física integrada en una red informática en la que, además del sistema operativo, opera uno o varios servicios "software" que se ofrecen a otros equipos denominados clientes que pueden estar conectados a nivel local o a través de una red externa. El tipo de servicio depende del tipo de "software" del servidor. La base de la comunicación es el modelo cliente-servidor y, en lo que concierne al intercambio de datos, entran en acción los protocolos de transmisión específicos del servicio.

Sistema operativo: Conjunto de programas que permite manejar la memoria, disco, medios de almacenamiento de información y los dispositivos asociados,



periféricos o recursos del ordenador, como son el teclado, el ratón, la impresora, la tarjeta de red, entre otros.

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.

Software: (Anglicismo). Soporte lógico al sistema formal de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hace posible la realización de tareas específicas.

Software de base: También "Software" base o "software" de sistema. Programa o conjunto de programas que se encargan de gestionar las funciones que dan soporte al resto de aplicaciones que soporta un dispositivo o sistema informático, que puede ser un servidor, ordenador de sobremesa, teléfono móvil o "tablet", entre otros. Usualmente son "software base" o "software de base" todo el "firmware", controladores y programas del sistema que constituyen el sistema operativo y ciertas utilidades asociadas.

Switch: (Anglicismo. En español, conmutador). Dispositivo de interconexión utilizado para conectar equipos en una red formando lo que se conoce como una red de área local (LAN) y cuyas especificaciones técnicas siguen estándares tales como Ethernet (o técnicamente IEEE 802.3). Opera en el nivel 2 de OSI.