



GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES: Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas

Código: ECP1788_3

NIVEL: 3



Activos fijos: Bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta.

Campaña: Trabajo de promoción de una empresa, producto, marca o servicio, con la finalidad de lograr un determinado objetivo relacionado con la venta de un producto o servicio.

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

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

DAFO: (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Estudio interno y externo de la empresa con el objetivo de determinar su situación real dentro del mercado.

Distribuidor de seguros: Persona física o jurídica que realice la actividad de distribución de seguros. Tienen la consideración de distribuidores de seguros: a) Las entidades aseguradoras. b) Los mediadores de seguros. c) Los mediadores de seguros complementarios.

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.

Inmovilizado: Conjunto de bienes materiales o inmateriales consignados en los balances de las empresas y creados o adquiridos por ellas para ser utilizados de forma duradera.

Inversión: Acción de colocar capital o dinero en una actividad económica, proyecto u operación con el objetivo de obtener un rendimiento económico en un plazo de tiempo determinado.

Marketing-mix: (Anglicismo). Conjunto de herramientas que ayudan a una empresa a alcanzar sus objetivos y a la toma de decisiones en la gestión comercial, basados en la capacidad de influir en los consumidores y motivarlos



a elegir un producto o servicio determinado y se desarrolla a través de cuatro aspectos: Producto, Precio, Punto de Venta y Promoción.

Mercado objetivo: Grupo específico de consumidores o clientes potenciales a los que una empresa dirige sus esfuerzos de marketing y ventas.

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

Plan de negocio: Documento en el que se plantea un nuevo proyecto comercial centrado en un bien, en un servicio, o en el conjunto de una empresa.

Presentación: Documento creado mediante una aplicación de software utilizada para mostrar información normalmente esquematizada en una o más diapositivas. Son de utilidad en presentaciones orales siendo estas utilizadas para generar documentos que sirven de apoyo visual al presentador. La mayoría de estos programas incluyen las funciones básicas de edición (que permite insertar y formatear texto), un mecanismo para insertar y manipular imágenes o dibujos y un sistema para mostrar el contenido de la presentación en forma continua.

Prima: Obligación principal del asegurador en un contrato de seguro, consistente en hacerse cargo, hasta el límite de la suma asegurada, de las consecuencias económicas que se deriven de un siniestro.

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.

Recursos Humanos: (RR. HH.). Departamento, área o función que dentro de las entidades gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos. También se refiere al conjunto de personas que trabajan o colaboran en una entidad.

Riesgo: Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un suceso y sus consecuencias. Puede tener carácter negativo (en caso de ocurrir se producen pérdidas) o positivo (en caso de ocurrir se producen ganancias).

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

Vending: (Anglicismo). Tipo de comercialización de productos que se realiza a modo de autoservicio a través de máquinas expendedoras.