



GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES: Gestionar un pequeño comercio

Código: ECP2104_2

NIVEL: 2



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.

Back office: (Anglicismo). En el entorno digital, este término se refiere principalmente a la parte de una tienda online no visible para el consumidor final en la web.

Benchmarking: (En español, punto de referencia). Estudio profundizado sobre tus competidores para entender las estrategias y mejores prácticas utilizadas por ellos.

Big data: (Anglicismo). Enormes volúmenes de datos, generalmente procedentes de fuentes no convencionales, que no pueden ser tratados de la manera habitual, ya que superan los límites y capacidades de las herramientas de software utilizadas habitualmente para la captura, gestión y procesamiento de datos.

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.

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.

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.

Custodiar: Guardar y cuidar un bien documental. Por extensión, se aplica a la guarda y cuidado de objetos y personas.

Emailing: (Anglicismo). Envío masivo de correos electrónicos a una base de contactos, herramienta utilizada en Marketing Digital para llegar a un gran número de clientes potenciales.

Emprendimiento: Acción de acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro.

Engagement: (Anglicismo). Conexión emocional, nivel de compromiso que adquieren los consumidores y usuarios con una marca, más allá de la compra de sus productos o servicios. Engloba la interacción constante, confianza e, incluso, la empatía con los valores, percepciones y mensajes de la misma.

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.

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.

Indicadores clave: También KPI: Key Performance Indicator. Indicadores que utilizan las empresas para supervisar y evaluar la eficiencia de sus operaciones diarias.

IOT: (Internet of the Things. En español, Internet de las Cosas). Infraestructura en la que múltiples sensores incorporados a dispositivos comunes y cotidianos (objetos) registran, someten a tratamiento, almacenan y transfieren datos e interactúan con otros dispositivos o sistemas haciendo uso de sus capacidades de conexión en red.

Liquidación: Venta de bienes (productos, activos, entre otros), con gran rebaja de precios, que hace una empresa u organización por cesación, quiebra, reforma o traslado del establecimiento. Acto por el que se cuantifica el tributo que ha de pagar un contribuyente. Cálculo del importe de unas obligaciones económicas con terceros.

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.

Marketplace: (Anglicismo). Plataforma online en la que diferentes marcas, empresas o tiendas pueden vender sus productos o servicios. Centro comercial online.

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

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.

SRM: (Supply Relationship Management. En español, gestión de las relaciones con los proveedores). Término que describe los métodos y procesos de una empresa o una institución que compra para establecer relaciones positivas con otra empresa que le provee bienes o servicios diversos.

Store front: (En español, escaparate virtual). En el entorno digital, este término se refiere principalmente a la parte de una tienda online visible para el consumidor final en la web.



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).