

# **DICCIONARIO DE GESTIÓN Y MARKETING**



@estudiocent

# A de la a la Z

por @estudiocent



Este Diccionario es una iniciativa de la **Consultora Estudio CENT** que tiene como finalidad contribuir a la formación de los profesionales de la Salud en temas tan específicos y necesarios como lo son la Gestión y el Marketing.

En él se pueden consultar palabras o términos de utilidad para la dirección en donde en algunos casos se proporcionan la etimología de las palabras y su significado esta descrito en un lenguaje práctico y sencillo de entender.

Una de las características de las personas exitosas es que diseñan un itinerario que les permite enfocarse en cada detalle y siempre hay caminos para subir uno o más escalones en la carrera profesional de cada uno.

Este diccionario propone justamente eso, que cada día puedan crecer aún más en ese camino.



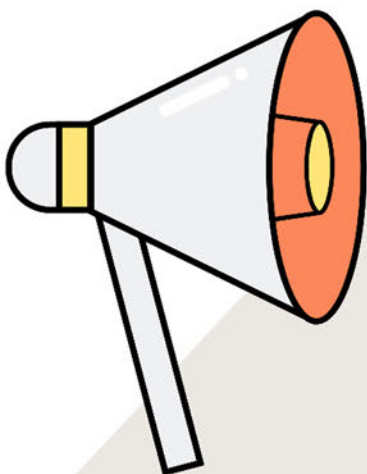
**Above the Fold:** Anuncio publicitario situado en la parte del sitio web que los usuarios ven primero sin necesidad de desplazarse con el ratón y hacer scroll.

**Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud.



**Administración:** Su definición nos dice que es el acto de planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos. Es una palabra que proviene del latín administratio, que se forma a partir del prefijo ad-, que indica dirección o sentido, y del vocablo ministratio, que se deriva de la palabra minister, y que hace referencia a la idea de subordinación u obediencia hacia alguien o algo.

**Afiliado:** Persona que goza de los derechos de un sistema de protección de su salud por haber cumplido con los requisitos y obligaciones económicas del mismo.



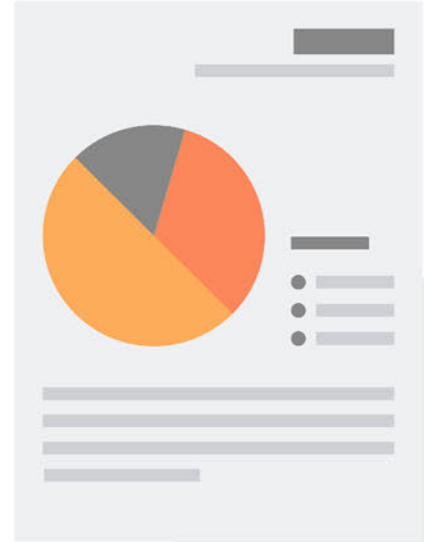
**Agencias de Publicidad:** Son empresas de carácter independiente, compuesta por un personal de profesionales y creativos, con aptitudes en marketing y publicidad, que desarrolla, prepara y coloca la publicidad, por cuenta de un anunciante que busca encontrar un respectivo consumidor para sus bienes y servicios o difundir sus ideas.



**Alcance:** Porcentaje de la audiencia meta que será expuesta al mensaje al menos una vez durante la campaña publicitaria.

**Análisis de la competencia:** estudio de mercado que consiste en recoger información útil sobre nuestros competidores, analizar dicha información, y luego, en base a dicho análisis, tomar decisiones que nos permitan competir adecuadamente con ellos, bloquear sus fortalezas y aprovechar sus debilidades.

**Análisis de la demanda:** estudio de mercado que consiste en tratar de conocer los gustos, preferencias, comportamientos de compra (cuándo compran, por qué compran, cada cuánto tiempo compran) de los consumidores que conforman nuestro mercado objetivo.



**Anuncio Cebo:** Anuncio que oferta un producto a un precio o condiciones muy favorables, con objetivo es atraer a los consumidores al establecimiento, una vez allí se intentará que compren otros productos menos ventajosos.



**Auditoria de Marketing:** Proceso mediante el cual se evalúa un programa actual de marketing. El propósito de la auditoria es detectar las áreas de oportunidad para desarrollar actividades que mejoren el desempeño del programa. Una buena auditoria es comprensiva (cubre todos los aspectos) y es sistemática (involucra una serie de pasos).



**Auditoria:** La auditoría, etimológicamente viene del verbo latino audire, que significa 'oír', que a su vez tiene su origen en los primeros auditores que ejercían su función juzgando la verdad o falsedad de lo que les era sometido a su verificación, principalmente mirando. Es la acción de verificar que un determinado hecho, circunstancia o proceso ocurra de acuerdo a lo planeado y cumpla con las obligaciones establecidas por la propia organización.



**Avatar:** Representación gráfica que se asocia a un usuario para su identificación en internet.

**Awareness:** Cuando un consumidor toma conciencia sobre algo, sensibilización, concientización o percatación, que puede identificar, asociar y recordar una marca o varios aspectos de una marca.



**B2B:** Siglas de "Business to Business". Se basa en la interacción de empresas por medio de Internet. Puede incluir intercambios de información, plataformas de subastas y mercados de negocios.

**B2C:** Siglas de "Business to Consumer". Se basa en transacciones entre empresas y consumidores finales.

**Balance:** El balance general, balance de situación o estado de situación patrimonial es un informe financiero contable que refleja la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado.



**Banner:** Anuncio publicitario en una página web. Tiene la peculiaridad de ser interactivo ya que enlaza con una página web del anunciante.

**Bases de Datos:** Se refiere a la estructura y la forma en que se guardará la información de una empresa. Las bases de datos reflejan la organización de la información de la empresa y por lo general se encuentran centralizadas físicamente en él o los servidores

**Benchmarking:** Metodología que analiza a la competencia para aprender de ellos y mejorarlos.



**Bonos:** Su definición nos dice que es parte de la remuneración y por tanto es imponible, puede ser pactado voluntariamente en el contrato de trabajo, para incentivar un aspecto de la relación laboral, como por ejemplo, un estímulo a la productividad, asistencia, puntualidad etc., cuyo monto dependerá del cumplimiento de ciertos requisitos fijados, de mutuo acuerdo entre las partes.

Es una palabra que proviene del francés “bon” y este del latín bonus (bueno, bien, bondad y bonanza). Se refiere a un vale que puede ser canjeado por dinero o productos.



**Banner:** Anuncio publicitario en una página web. Tiene la peculiaridad de ser interactivo ya que enlaza con una página web del anunciante.



**Brand equity:** Término que hace referencia al valor de una marca conocida; este valor puede afectar el precio de compra de una compañía.

**Brand loyalty** (lealtad de marca): Es cuando un mismo consumidor repite la compra de una misma marca de una categoría de producto.



**Branding:** Hace referencia a una serie de estrategias alrededor de la construcción de una marca. En Internet, branding va más allá de estrategias publicitarias.

**Briefing:** Viene de la palabra inglesa brief, que significa «breve», es decir, vendría a ser español algo así como una resumen.

Un documento informativo (claro, sencillo y concreto) donde se detallan datos de utilidad para el desarrollo de una acción o proyecto, como puede ser un plan de marketing o una publicidad.



**Business Plan:** Es un documento usado para guiar a la compañía (o una división de ella) hacia ser una compañía la rentabilidad. Evaluar el mercado potencial es un elemento principal del business plan, incluyendo en esta parte del documento información del tamaño y características del mercado potencial, pronósticos de ventas y los posibles canales de distribución.



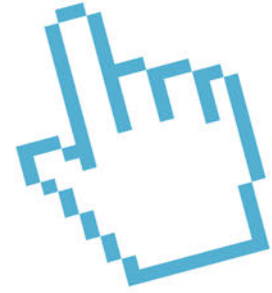
**Calidad:** La palabra proviene del latín “qualitas, qualitatis”, cuyo mismo origen tiene la palabra cualidad. Avedis Donabedian, considerado el padre de la calidad de la atención en salud, la define como: “el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”.

**Cobertura:** Relación entre sujetos atendidos y los sujetos por atender. (Atendidos/por atender x 100).



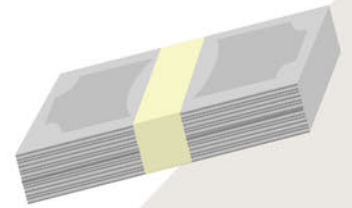


**Community Manager.** La definición que más se acerca y la que mejor lo define, es la de 'Gestor y responsable de Comunidades en Internet' entorno a una marca, producto, servicio o empresa. Entendiendo por Comunidades a aquellos grupos de personas con intereses similares en el entorno virtual, haciendo de interlocutor y nexo de unión entre ambas partes, comunidad y marca.



**Contenidos:** Es el proceso mediante el cual se crea y distribuye contenido relevante de valor. Que dé respuestas a las necesidades de los clientes, usuarios y público objetivo.

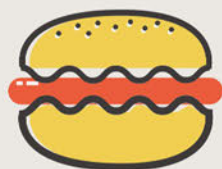
**Copago:** Cantidad de dinero que paga el paciente, equivalente a un porcentaje del tarifario signado para cada servicio. Este porcentaje varía de acuerdo a las características de la póliza de cobertura que dispone.



**Costos:** En la contabilidad, se refiere al valor monetario de los gastos de las materias primas, equipos, suministros, servicios, mano de obra, productos, etc., que se utilizan para la creación del producto o servicio.

**Core Business:** hace referencia a aquellas actividades principales o de gran valor para toda la organización, que le brindan una ventaja competitiva frente a otras del mismo giro.

**Cross - selling:** Es una estrategia comercial en donde al cliente se le ofrecen productos complementarios, que no tienen que ser de mayor calidad, sino simplemente adicional a o que compró o viene a comprar.



**CRM** (customer relationship management): Es una forma de pensar y de actuar de una empresa hacia los clientes/consumidores. Abarca a los sistemas que mantienen datos específicos con el fin de mantener la relación de los clientes con la empresa en todo momento. Utiliza el análisis de datos de la historia de los clientes con la empresa y para mejorar las relaciones comerciales con dichos clientes, centrándose específicamente en la retención de los mismos y, en última instancia, impulsando el crecimiento de las ventas.



**Customer.** Es la palabra genérica para referirse a alguien que compra algo en un negocio pero la experiencia del cliente (en inglés, customer experience, abreviado CE o CX) es el producto de las percepciones de un cliente después de interactuar racional, física, emocional y/o psicológicamente con cualquier parte de una empresa.



**Demanda:** La "demanda" es una de las dos fuerzas que está presente en el mercado y representa la cantidad de productos o servicios que el público objetivo quiere y puede adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos.

Demanda de salud: Conducta que una persona adopta en función de una necesidad, frente a la diversidad de la oferta existente.

**Demografía:** Ciencia que se ocupa de estudiar el número y distribución de una población en un área determinada. Lo logra con el uso de métodos Estáticos (censos) y dinámicos (Intrínsecos: registro de hechos vitales como nacimientos, muertes y Extrínsecos como registros de emigración e inmigración).



**Departamentalización:** Tipo de estructuración operativa en la que se dividen las funciones y responsabilidades, en departamentos o estamentos con autonomía relativa.



**Deseo:** Es la consecuencia final de la emoción inducida hacia algo que le apetece. Se relaciona con las palabras anhelo o esperanza de obtener algo, pero a diferencia de estas, la palabra "deseo" comporta una fuerte carga emocional pues se asocia al placer

**Disponibilidad:** Cantidad de recursos por unidad de población a atender. Si solo es una lista de recursos, se le denomina inventario.



**Efectividad:** Relacionada con Indicadores de Efecto e Impacto. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera

**Eficacia:** Califica logro de los objetivos. Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.



**Eficiencia:** Califica relación entre el logro de un objetivo y el recurso utilizado. Se mide con factores como el costo, utilización, productividad, rendimiento y beneficio.

**Empowerment:** Es la herramienta de gestión que consiste en delegar o transmitir autonomía y poder a los trabajadores para que ellos puedan resolver los problemas y tomar decisiones sin que sea preciso tener la aprobación de los superiores.

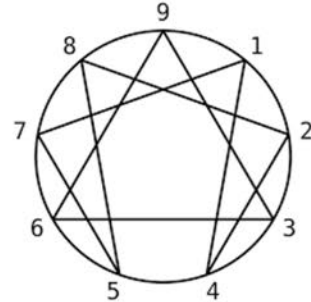




**Encuesta:** estudio que se realiza en base a una muestra poblacional de características y número especiales que permite tomar conocimiento de los hechos en un momento determinado y en una población específica.



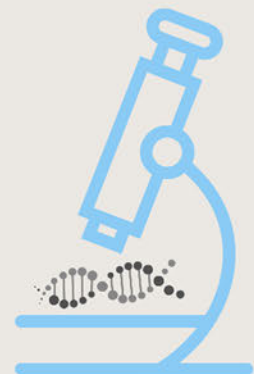
**Eneagrama:** La palabra «eneagrama» significa en griego «nueve líneas» y es una herramienta útil mediante el cual se puede comprender las motivaciones profundas que hay detrás de las conductas y actitudes de las personas. Es como un mapa de nuestro territorio emocional que se utiliza a modo de orientación y referencia para conocer las limitaciones y potencialidades de cada uno de nosotros.



**Engagement:** Es un término original del inglés que, en español, se usa para determinar el compromiso que se establece entre una marca y su audiencia en las distintas comunicaciones que producen entre sí.



**Epidemiología:** Especialidad médica que estudia la distribución de las enfermedades y otros indicadores del estado de salud de las poblaciones humanas, así como los factores causales y/o asociados con su distribución.



**Estadística:** Disciplina o ciencia que tiende a recoger, caracterizar numéricamente y coordinar, grupos generalmente numerosos de hechos comúnmente complejos. En la Estadística se estudian variables, indicadores y se obtienen (entre muchísimos otros) los siguientes parámetros de análisis: media aritmética, mediana, modo, razón, proporciones, porcentaje y tasas.



**Estrategia:** Alternativas que se pueden optar para lograr los objetivos. Es un plan para dirigir un programa a través de un conjunto de acciones planificadas que se alinean a las metas y objetivos de una organización o empresa para conseguir los mejores resultados posibles.



**Estructura:** Conjunto de Recursos (humanos, físicos, financieros y tecnológicos) necesarios para producir una actividad.

**Equidad:** Distribución de recursos en función de las necesidades de la población. A mayor necesidad, debería existir una mayor asignación de recursos.

**Experiencial:** Se basa en la premisa que el cliente elige un producto o servicio por las sensaciones, la vivencia que ofrece antes de la compra o durante el consumo.



**Face value:** Valor facial de monedas y billetes que le asignó la casa de impresión, valor nominal es el valor verdadero de la moneda o acción.

**Facturación:** Acción de extender facturas, ingresos de una empresa por ventas o prestación de servicios, durante un determinado periodo de tiempo después de la deducción de impuestos como el IVA.

**FAQ:** (Frequently Asked Questions) Preguntas frecuentes, y respuestas que surgen frecuentemente dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.





**Formulario de contacto:** Página que permite a las visitas de tu sitio web contactar con los responsables o autores, a través de correos electrónicos.

**Freelance:** Actividad que realiza la persona que trabaja de forma independiente y de manera autónoma que le permite desenvolverse en su profesión.

**Funnel de ventas:** El funnel de ventas o embudo de ventas narra el conjunto de etapas que existen desde que un cliente mantiene su primer contacto con el producto o negocio hasta que se produce, finalmente, la compra.



**Gadget:** Dispositivo que tiene como propósito mejorar servicios; una aplicación que permite proveer información o cualquier tipo de interacción de un computador.

**Gastos:** Es la inversión necesaria para administrar la empresa o negocio, ya que sin eso sería imposible que funcione.

Es la utilización o consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación, se suele realizar mediante una cantidad saliente de dinero. También se denomina egreso.



**Generación Baby boomer:** Personas nacidas, en el período posterior a la Segunda Guerra Mundial, entre los años 1946 y 1965.

**Generación X:** Personas nacidas en los años 60 y hasta principios de los 80.





**Generación Y:** Generación del milenio (millennial generation); Desde los primeros años de la década de 1980 a principios de la de 2000.

**Geomarketing:** Es una técnica del marketing que persigue analizar el estado de un negocio en función de la exacta localización de sus puntos de venta, cliente y competidores.



**Geolocalización:** Ubicación geográfica real de un objeto, teléfono móvil, ordenador conectado a Internet, consulta de la ubicación.

**Gestión:** La palabra gestión proviene de latín “gestio, -onis”, cuya significado sería la acción de llevar a cabo. Cuando hablamos de gestión nos referimos a un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración, los recursos, la producción y la dirección de una organización.



**Gestión de crisis:** Proceso de afrontar un acontecimiento de importancia, que puede afectar a la organización, imagen corporativa.

**GIF:** Graphics Interchange Format (GIF); Formato de Intercambio de Gráficos digitales utilizado para imágenes y animaciones.

**Gift card:** Tarjeta o cheque de regalo, tarjeta de débito o crédito precargada que da la posibilidad de poder adquirir una serie de bienes o servicios.



**Google:** Es una compañía principal subsidiaria de la multinacional estadounidense Alphabet Inc. El principal producto de Google es el motor de búsqueda de contenido en Internet, del mismo nombre, que fue desarrollado originalmente por Larry Page y Sergey Brin en 1997.



**Google Ad:** Red de publicidad online de Google; Permite obtener ingresos mediante la colocación de anuncios en los sitios web, de texto, gráficos o publicidad interactiva avanzada.



**Google Analytics:** Herramienta de analítica web; Ofrece información agrupada del tráfico que llega a los sitios web según la audiencia, la adquisición, el comportamiento y las conversiones que se llevan a cabo en la web.

**Grupo de pertenencia:** Persona implicada, por causas circunstanciales, como haber nacido en uno de ellos (familia) o causas de afiliación elegida (equipo de futbol, partido político).

**Grupo de referencia:** Se refiere al individuo que aspira a pertenecer, se utilizan con el fin de evaluar y determinar la naturaleza de un determinado individuo o características del grupo y atributos sociológicos.



**Guerrilla Advertising:** Es un conjunto de estrategias y técnicas de marketing, desarrolladas por medios no convencionales con ingenio, creatividad, originalidad, con medios escasos. El objetivo es realizar acciones que no se imaginan y que dejen huella indeleble en el usuario y a la vez, crean un gran ruido social.



**Hacker:** Persona experta en el manejo de ordenadores, encargado de la seguridad de los sistemas, desarrollando técnicas de mejora, considera que poner la información al alcance de todos constituye un bien extraordinario.





**Hangout**: Aplicación de mensajería multiplataforma desarrollada por Google, para realizar mensajes, llamadas de voz, videollamadas y videoconferencia en directo.



**Hashtag**: Su origen proviene del inglés “hash”, almohadilla, y “tag”, etiqueta. Es un término asociado a asuntos o discusiones que desean ser indexadas en redes sociales, insertando el símbolo antes de la palabra, frase o expresión. Cuando la combinación es publicada, se transforma en un hiperlink que lleva a una página con otras publicaciones relacionadas al mismo tema.



**Headhunting**: Es un método de selección de personal en el que el headhunter realiza una búsqueda directa del perfil que le han solicitado sin que el candidato se encuentre en búsqueda activa de empleo. Su traducción al español es cazatalento, según la RAE, es la persona dedicada a buscar individuos idóneos para ser contratados por compañías necesitadas de ellos.

**Home Page**: Página de inicio y principal de un sitio web que verá un visitante, que navega desde un motor de búsqueda; se utiliza para facilitar la navegación a otras páginas en el sitio, mediante enlaces a artículos y páginas.

**Honorarios**: Es el pago o retribución económica efectuada a quien realiza de forma independiente una labor para una empresa o persona. Se denomina honorarios puesto que quien lo realiza no mantiene una relación laboral normal con la empresa o persona a quien le presta su servicio. En vista que, sus servicios son requeridos eventualmente durante ciertas ocasiones.

Así, quienes prestan el servicio no se consideran como empleados y, por tanto, no figuran en nómina.





**Hootsuite:** Plataforma web y móvil para gestionar redes sociales para usuarios y organizaciones, creada en 2008.



**Hosting:** Alojamiento web; Servicio que provee a los usuarios de Internet de un sistema para poder almacenar información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible vía web.

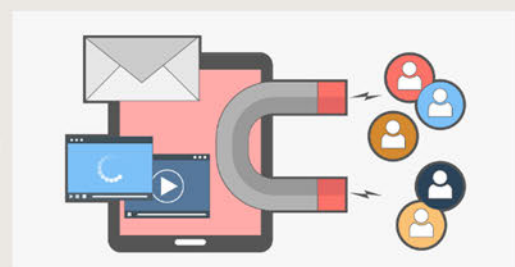
**Hubspot:** Desarrollador y comercializador de productos de software que ofrece una suite completa de herramientas de marketing, ventas y atención al cliente para empresas de todo tamaño.



**Imagen corporativa:** Representación de la manera en que una empresa o compañía se presenta al público, clientes, inversores y empleados.

**Inbound marketing:** Consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas complejas del ámbito del marketing digital que, de modo coordinado y partiendo de una visión estratégica, pretenden dar respuesta a las necesidades que

tienen los negocios actuales, los cuales, lejos de centrarse en su producto o servicio, deben estar totalmente orientados al cliente y, por tanto, ofrecer todo lo que puedan para convencer a unos consumidores que cada vez exigen más y que se comportan de un modo totalmente diferente a como lo hacían antes.



**Incidencia:** Es el número de casos nuevos de una enfermedad en una población determinada y en un periodo determinado.

**Indicadores clave de rendimiento o KPI (Key Performance Indicator):**

Su origen proviene del latín “indicare” y significa “que sirve para dar entender. Un indicador de gestión es una forma de medir si una clínica, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos.



**Influencer:** Persona con credibilidad sobre un tema concreto y en una comunidad determinada, el marketing de influencia, es una técnica de publicidad enfocada más a los individuos que al mercado objetivo.



**Infografía:** Representación visual informativa, diagrama de textos escritos que en cierta manera resume o explica figurativamente.

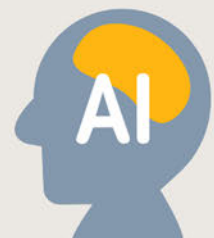
**Infoproducto:** Producto formativo que se comercializa a través de internet, ebook, curso, formación.



**Insight:** Se refiere al instante en que un consumidor es consciente, de que el servicio o producto que busca lo encuentra en un producto determinado.

**Integralidad:** Capacidad de un servicio, para identificar todas las necesidades clínicas del usuario y de procurar los medios para tratarlas con acciones preventivas, curativas y de rehabilitación.

**Inteligencia artificial:** Inteligencia creada por máquinas, que lleva a cabo acciones que maximicen las posibilidades de éxito en algún objetivo o tarea.





**Inteligencia emocional:** La inteligencia emocional es la capacidad de percibir, expresar, comprender y gestionar las emociones.



**Investigación de mercado:** Herramienta para la identificación, análisis, difusión y objetivo de la información, con el fin de mejorar la toma de decisiones en las estrategias de marketing.



**ISO:** (International Organization for Standardization) Organización Internacional de Normalización y Estandatización cuya principal actividad es la elaboración de normas técnicas internacionales.



**Jingle:** Es un tema musical cantado o canción breve utilizada con fines publicitarios. La eficacia de un jingle es esencial porque tiene que imprimirse en la memoria de quien lo escucha. Por esa razón tiene que ser claro, corto y fácilmente identificable para poderse distinguir pronto.

**Joint venture:** Alianza estratégica o comercial; Acuerdo comercial de conversión conjunta a largo plazo entre dos o más personas, a quienes se les denomina venturers o socios.

**JPG:** Joint Photographic Experts Group (JPEG); Estándar de compresión y codificación de archivos e imágenes fijas.

**Just in time:** El método justo a tiempo, «JIT», traducción del inglés de Just in time, es un sistema para organizar la producción en fábricas desarrollado por Taiichi Ohno para Toyota (Japón).



**Kaizen**: Su término proviene del japonés que significa Kai “cambio”, y Zen “mejora”. El método fue desarrollado en Japón, tras la Segunda Guerra Mundial, ante la necesidad del país de alcanzar a las potencias occidentales estar en condiciones de competir económicamente con ellas. Entre las diferentes técnicas se destaca la de las 5 “S”



que, de forma sistemática, ofrecen el paso a paso para su implementación.

**Keybord**: Palabra clave o identificador que tiene un significado particular para un lenguaje de programación.

**Know how**: Conocimiento, forma de transferencia de tecnología, capacidades y habilidades en la realización de una tarea específica, aportan valor y diferencia.



**Layout**: Esquema para indicar como están distribuidos los elementos y formas dentro de un diseño del servicio.

**Landing Page**: Página de aterrizaje o Página web a la que se llega tras pulsar en el enlace o botón en un banner, anuncio de texto, enlace, aplicación, red social.



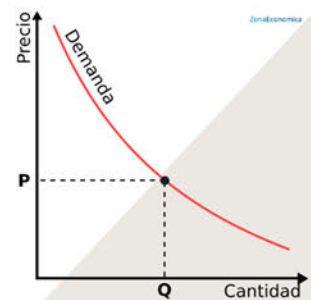


**Lead Experience Management** (Gestión de la Experiencia del Lead); Técnica de Marketing que se ocupa del proceso de búsqueda, identificación, interacción y conversión de un Lead, a través del Inbound Marketing, el Marketing Automation y el Customer Experience Management.



**Leasing**: Contrato mediante el cual el arrendador traspasa el derecho a usar un bien, a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado, al término tiene la opción de comprar el bien arrendado pagando un precio determinado, devolverlo o renovar el contrato.

**Ley de la demanda**: Cuando el precio de un producto aumenta, la cantidad demandada baja; cuando el precio del producto baja, la cantidad demandada aumenta.



**Ley de Pareto**: Regla del 80-20; Fenómeno estadístico por el que en cualquier población, es una proporción pequeña la que contribuye a la mayor parte del efecto.

**Liderazgo**: Es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores. Se relaciona de manera muy estrecha con el cambio y con la transformación personal y colectiva.



**Link**: Enlace de texto, imágenes en un sitio web, a través del cual puede tener acceso o conectar con otro documento, conecta dos sitios web o páginas.

**Logotipo**: Signo gráfico que identifica a una empresa, producto comercial, proyecto, entidad pública o privada.





**Management:** Es la administración o gestión de todas las actividades asignadas por la división de trabajo dentro de una organización.

**Manual de Organización:** Es un documento que describe la estructura administrativa y organizativa, así como los distintos procedimientos que deben ser seguidos



para desarrollar las distintas actividades.

**Marca:** Nombre, término, símbolo, diseño que identifica los bienes o servicios de una persona, compañía que lo diferencia de los competidores, conjunto de valores que los consumidores atribuyen a un producto o empresa, ayudándola a identificarse y diferenciarse.



**Marca blanca:** Marca del distribuidor, perteneciente a una cadena de distribución con la que se venden productos.

**Marca registrada:** Símbolo único, palabra usada para representar el negocio, empresa, productos o servicio, no puede ser usada por otra organización, signo que es apto para distinguir un producto o servicio en el mercado.



**Marketing:** Phillip Kotler considerado por algunos como el padre de la Mercadotecnia moderna, señala que el marketing debe entenderse como “el conjunto de estrategias que busquen generar y aumentar la demanda del producto que se comercializa, es decir, crear la necesidad en el consumidor, para garantizar el comercio y venta del producto.





**Marketing de servicios:** es el proceso de negocio orientado a estudiar el comportamiento de los mercados satisfaciendo las necesidades del cliente, con la finalidad de atraer, captar, retener, fidelizar ese mercado y lograr una buena reputación.



**Marketing Online:** Es el uso de internet para promocionar y vender productos y servicios, a través de estrategias como: email marketing, marketing de contenidos, marketing en redes sociales, SEO, SEM, marketing de influencer, publicidad programática.

**Marketing de contenidos:** Estrategia enfocada en atraer clientes potenciales de una manera natural, a partir de contenidos relevantes que se distribuyen en los distintos canales y medios digitales en los que está la audiencia.



**Marketing 1.0:** está centrado en el producto y las estrategias giran en torno al producto, utilizando como canales de difusión los medios tradicionales, Tv, radio, prensa, vallas publicitarias. El mensaje es unidireccional, de la marca al consumidor, sin posibilidad de que éste tenga la oportunidad de intervenir.

**Marketing 2.0:** es una adaptación de lo que ha sido el marketing tradicional con la web 2.0 e internet. Se diferencia principalmente del marketing 1.0 en que el marketing 2.0 se centra en el usuario, en el público y existe una interacción entre marca y usuario, existiendo un mensaje bidireccional para poder satisfacer sus necesidades de una forma individual y personal.

Utiliza medios tanto tradicionales como interactivos, internet, redes y medios sociales, existiendo una interacción y retroalimentación entre marca y consumidor o usuario.



**Marketing 3.0:** forma parte de la necesidad de la sociedad para dar respuesta a los problemas generados por la globalización y el consumismo. Se centra en valores como el deseo de crear un mundo mejor, conciencia social, ecológica y medio ambiental.



**Marketing 4.0:** Se basa en parámetros, aspectos y estrategias 360° a través de canales ya existentes y los futuros de realidad aumentada, geolocalización, Big Data. Intentará predecir las necesidades de los consumidores y proporcionar información antes de que realicen la compra. Está centrado en generar fidelidad y confianza en el consumidor. Pretende unir lo mejor de los dos medios, la interacción del online y lo tradicional del offline.



**Marketplace:** Sitio web que permite, a vendedores y compradores relacionarse entre sí para efectuar una transacción comercial.

**Matriz GAP :** Herramienta con la que se trata de detectar todos los aspectos con los que se puede mejorar una estrategia de contenidos, percepción de calidad y expectativas, enfoque utilizado para mejorar la satisfacción del cliente.

**Meme:** Idea, concepto, expresión, situación o pensamiento, manifestado en cualquier tipo de formato o medio virtual, cómic, vídeo, audio, textos, imágenes, expresado en redes sociales.

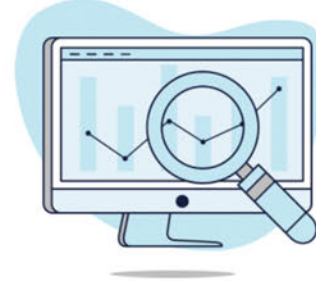
**Mercado:** Conjunto de transacciones, intercambio de bienes, servicios entre individuos, empresas, acuerdo mutuo en el marco de las transacciones.



**Merchandising:** Estrategias y actividades que buscan estimular la compra y aumentar la promoción y rentabilidad en el punto de venta.



**Métrica:** Datos expresados numéricamente al analizar el rendimiento de una determinada campaña de marketing on line.



**Millenial:** Generación de los nacidos a partir de los 80 hasta el 2000, son una generación digital, hiperconectado y con altos valores sociales, se caracteriza por el uso intenso de redes sociales y dispositivos móviles.

**Misión:** Es el motivo o la razón de ser de una organización, empresa o institución. Se enfoca en los objetivos a cumplir en el presente. Debe estar definida de manera precisa y concreta para guiar al grupo de trabajo en el día a día.

**Mobile marketing:** Concepto de todas aquellas acciones y estrategias de marketing que se desarrollan para dispositivos móviles, smartphones y tablets.



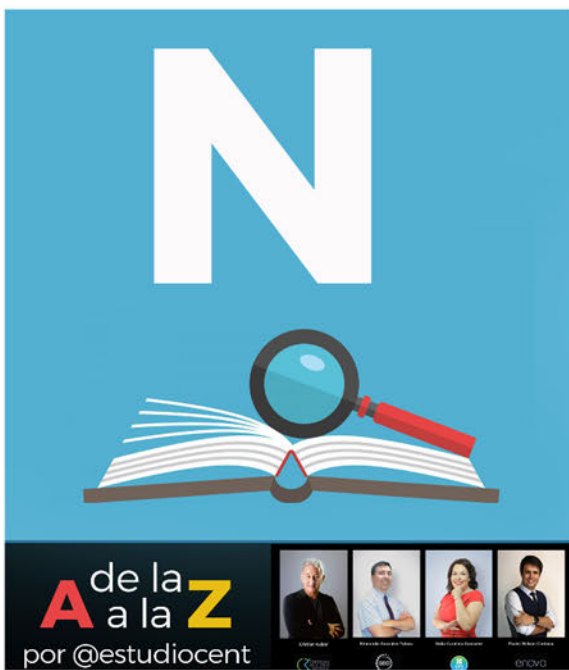
**Modelo de negocio:** Desarrollo de entrega, captura valor en contextos sociales, culturales, proceso de construcción es parte de la estrategia de negocios.

**Monetización:** Proceso de convertir algo en dinero, establecer algo en moneda de curso legal.

**Motor de búsqueda:** Sistema informático que busca archivos almacenados en servidores web gracias a su araña web, cuando se pide información sobre algún tema.

**Multimedia:** Objeto o sistema que utiliza múltiples medios de expresión físicos, digitales para presentar, comunicar información.





**Naming**: Se refiere al proceso creativo a través del cual se coloca nombre a una determinada marca. Este, tiene la función de comunicar que es la marca y su estrategia, es decir que sirve para distinguirla y para ser recordado por el público. Por lo que el Naming se estima como un activo más de la compañía, siendo además, el primer elemento identificativo de una marca en específico.

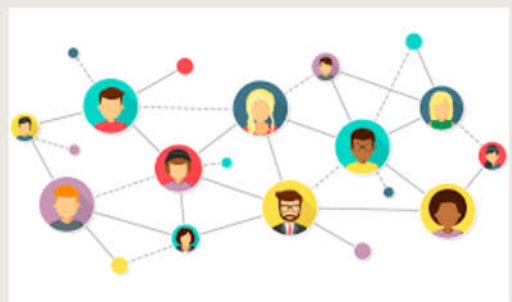
**Necesidad**: Es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible. En el marketing y los recursos humanos, una necesidad para una persona es una sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla. Por ejemplo, la sed, el hambre y el frío son sensaciones que indican la necesidad fisiológica de agua, alimento y calor, respectivamente.

**Necesidad de salud observada**: Sentimiento del médico frente a la conveniencia de uso de un servicio de salud, de parte de la población.



**Necesidad de salud percibida**: Sentimiento de la población por la cual se hace conciencia de la necesidad de uso de algún servicio de salud.

**Networking**: Es una palabra que ya se utiliza de forma cotidiana en el ámbito profesional y que hace referencia a eventos, tanto de tipo formal como informal, en los que puedes construir una red de contactos que te ayuden a generar oportunidades tanto de negocio como laborales. El networking es una práctica común en el mundo empresarial y emprendedor.





**Newsletter:** Es una publicación digital más bien informativa que se distribuye a través del 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. Los que reciben este tipo de comunicaciones son suscriptores que previamente han mostrado interés en la marca y han solicitado recibir información por correo.



**Nicho:** Es un término del marketing utilizado para referirse a una porción de un segmento de mercado en la que los individuos poseen características y necesidades homogéneas, y estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mercado.



**Normas:** Son documentos o conceptos que explican detalladamente determinadas condiciones que deben ser cumplidas por todos quienes guardan relación con la prestación de un servicio.

**Nomenclador:** Es un documento que contiene la denominación de todos los servicios y una cifra numérica para efectos de catalogación de los mismos.



**Objeciones:** Es una impugnación o una réplica que se manifiesta en contra de una orden, un propósito o una opinión. En el lenguaje coloquial, la objeción supone refutar o contradecir algo.

**Objetivos:** Concepto a ser alcanzado o fin hacia cuya consecución se deben orientar todos los esfuerzos operativos, humanos y presupuestarios. Es lo que se quiere lograr. Pueden ser de tipo cualitativo y cuantitativo. Deben ser adecuados, realistas, oportunos, mensurables y aceptables.



**Oferta:** Deriva del latín offerre y es una propuesta que se realiza con la promesa de ejecutar o dar algo. La persona que anuncia una oferta está informando sus intenciones de entregar un objeto o de concretar una acción, en general a cambio de algo o, al menos, con el propósito de que el otro lo acepte.

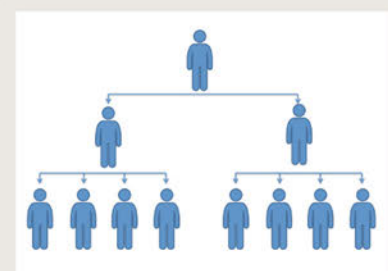
**Omnicanal:** Esta estrategia se basa en el uso simultáneo e interconectado de diferentes canales de comunicación, con el objetivo de estrechar la relación entre online y offline.



De esta forma, se perfecciona la experiencia del cliente.

**Oportunidad:** Del latín oportunitas, hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.

**Organigrama:** Es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. Un organigrama permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización.



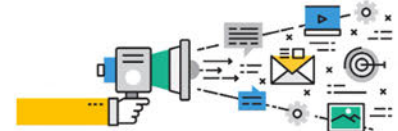


**Organización:** La palabra organización se desprende del griego "órganon", que significa instrumento, utensilio, órgano o aquello con lo que se trabaja. Se conoce como organización a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados.

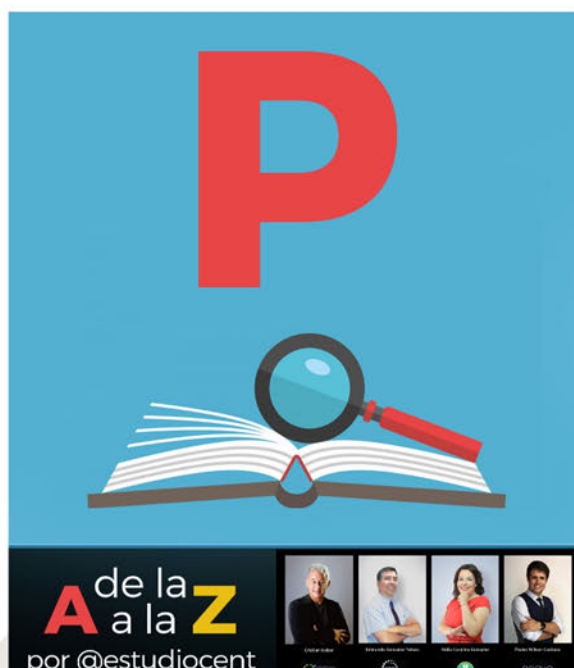
En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.



**Outbound Marketing:** Es el conjunto de acciones de marketing que tienen el objetivo de captar consumidores mediante métodos directos y unidireccionales. Pese a que prácticamente toda la publicidad tradicional podría clasificarse dentro del outbound, también podemos hallar formatos propios de la publicidad digital, como los banners en redes sociales y páginas webs, los pop-ups, los anuncios insertados en vídeos, etc.



**Outsourcing:** Su interpretación significa una subcontratación, el contrato que una empresa realiza a otra para que ésta lleve a cabo determinadas tareas que, originalmente, estaban en manos de la primera.



**Paciente:** Aquella persona que sufre de malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud. La palabra paciente es de origen latín "patiens" que significa "sufriente" o "sufrido" En términos administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional.

**Planificación:** Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de una planificación. Este proceso exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual se emplean diferentes herramientas y expresiones.



**Podcast:** Es una pieza de audio con una periodicidad definida y vocación de continuidad que se puede descargar en internet. El origen etimológico del término ha quedado hoy en día obsoleto, ya que proviene de “iPod” (aparato para escuchar música y audio a través del sistema iTunes de Apple) y “broadcast” (difusión de contenidos). Esta definición tenía sentido hace tiempo, cuando era necesario disponer de un iPod para poder reproducirlos, pero hoy en día los podcasts se pueden escuchar sin problemas desde cualquier página web.



**Portfolio:** Se denomina la carpeta que reúne el conjunto de los trabajos realizados por un profesional o empresa a lo largo de su trayectoria. La palabra, como tal, proviene del inglés, y puede traducirse al español como ‘portafolio’.

**Posicionamiento:** La palabra "posicionamiento" está formada con raíces latinas y significa "acción y efecto de colocar una cosa". Consiste en meterse en la mente del consumidor con una idea; es decir, se trata de modificar la posición que la marca tiene en la mente del consumidor para adaptarse a cambios en el mercado.



**Prestación:** Servicio profesional o práctica que se otorga a un paciente.



**Presupuestos:** Se refiere a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para llevar adelante un proyecto. De tal manera, se puede definir como una cifra anticipada que estima el coste que va a suponer la realización de dicho objetivo.



**Pricing:** El pricing es una teoría económica que permite fijar un precio que aporte valor al cliente; es decir, que logre un equilibrio entre el usuario (pensando en su comodidad y resultados tangibles) y la rentabilidad de la empresa. Esta manera de establecer precios le da protagonismo a cómo el consumidor percibe el producto o servicio. El pricing busca siempre ganar-ganar; esto es, tener un precio competitivo pero que resalte los beneficios de lo que se ofrece.

**Procesos:** Interacción de recursos que cumplen una función para lograr los mismos objetivos.



**Productividad:** Cantidad de productos alcanzados por unidad de recurso disponible por unidad de tiempo.

**Producto:** Del latín productus, es aquello que ha sido fabricado, es decir, producido. Son unidades en que se expresa la prestación de un servicio.



**Proveedor:** Es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta.

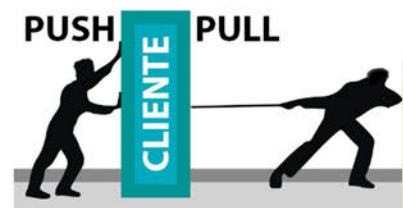
**Propaganda:** Es un método de comunicación cuyo objetivo es dar a conocer una información con la intención de influir en el público para que actúe de una manera determinada o utilice un determinado servicio o producto.

**Protocolos:** Listado de técnicas y recursos de un proceso de atención. Actúa como guía operativa. Garantiza efectividad con el menor riesgo y con el menor costo.

**Publicidad:** es un tipo de comunicación comercial para la presentación, promoción y divulgación de productos o servicios. Es una rama del marketing.



**Pull:** Hace referencia a un sistema que se ajusta en todo momento a la demanda. Esto quiere decir que no se produce nada hasta que no hay una demanda real del producto. En el momento que la demanda empieza a estar presente, la producción se hará efectiva.



**Push:** Engloba a todos aquellos productos de los que se sabe que ya hay demanda suficiente o cuyo proceso de fabricación es largo y complejo, por lo que se precisa de una fabricación anterior para poder atender la demanda.



**Quiebra:** Es la situación económica en que una empresa, organización o persona física tiene que cesar su actividad de forma permanente debidos a la incapacidad de hacer frente a sus deudas con los recursos disponibles.



**Quick Time:** Es un sistema multimedia completo capaz de reproducir, y en casos transmitir, contenidos de alta calidad en Internet y otros dispositivos.

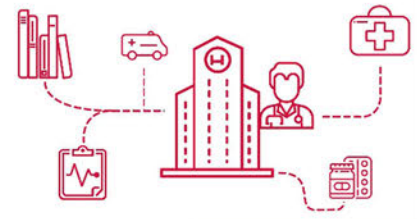
**QR:** Código de barras bidimensional que puede almacenar los datos codificados. Esta tecnología permite y acelera el uso de servicios web para móviles: se trata de una herramienta digital muy creativa.





**Recursos:** Son todos aquellos bienes que pueden utilizarse como medios a efectos de alcanzar un fin determinado. Así, por ejemplo, es posible hablar de recursos económicos, recursos humanos, recursos intelectuales, recursos renovables, recursos naturales, etc. Son elementos disponibles para resolver una necesidad o brindar un servicio.

**Redes de Salud:** Tipo de organización operativa que permite prestar determinados servicios de manera complementaria o de manera integral en distintos centros de atención.



Ejemplos: Red de Hospitales, Red de Consultorios, etc.

**Remarketing:** Es en pocas palabras, hacer marketing nuevamente para la misma persona. La intención es generar impacto más de una vez sobre alguien que ya demostró interés en el producto.



**Rendimiento:** Número de productos alcanzados por unidad de recurso utilizado

**Resiliencia:** Es la capacidad para adaptarse levemente con resultados positivos frente a situaciones adversas. Es tener éxito de modo aceptable para la sociedad a pesar de un estrés o de una adversidad que implica normalmente un grave riesgo de resultados negativos. También se define como un proceso de competitividad donde la persona debe adaptarse positivamente a las situaciones adversas.



**Retail:** El sector retail, o comercio minorista, es un sector económico que hace referencia al encargado de proveer de bienes y servicios al consumidor final, dado que integra al grueso de comerciantes de un determinado lugar.



**Retribución:** La palabra es de origen latino y proviene de retributio, es un término que permite nombrar al pago, estímulo, dispendio, reembolso o gratificación que una persona recibe por una determinada tarea o acción.

**Retweet:** Es una acción de Twitter, el cual permite a los usuarios compartir las mejores publicaciones, tweets y demás, que se encuentran en la red social.



**ROI (retorno de inversión):** Por sus siglas en inglés significa Return On Investment hace referencia a la métrica que expresa la relación entre lo invertido en un negocio y el beneficio obtenido proveniente de dicha inversión. Suele utilizarse a menudo para calificar si la inversión vale la pena desde el punto de vista financiero.

**Role playing:** Es una técnica de dinámica de grupo similar a una dramatización, simulación o juego de roles. Consiste en que dos o más personas representen una situación o caso concreto de la vida real, actuando según el papel que se les ha asignado y de tal forma que se haga más vivido y auténtico.



**Rolyalty:** Puede ser definido como los pagos que una persona ha de realizar al creador de algo. Es un derecho que posee el que crea o inventa algo (obra, proceso, procedimiento, invento) para que terceros puedan hacer uso del elemento en sí.





**Segmentación:** La palabra está formada con raíces latinas: “segmentare” (cortar en franjas), más el sufijo “-ción” (acción y efecto). Es el proceso mediante el cual, se divide o segmenta un mercado en grupos más pequeños que comparten una serie de características y variables similares.



**SEM (Search Engine Marketing):** Sirve para designar las campañas de anuncios de pago en buscadores, aunque la verdad es que su definición podría englobar todas aquellas acciones de marketing que tienen lugar dentro de un buscador, sean o no sean de pago.



**Servicios:** Es un conjunto de acciones intangibles «ofertadas» para servir a la «demanda» con 2 objetivos fundamentales: cubrir sus necesidades y generar satisfacción.

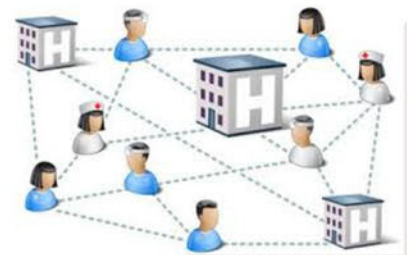
**Servidor.** Es un sistema que proporciona recursos, datos, servicios o programas a otros ordenadores, conocidos como clientes, a través de una red. En teoría, se consideran servidores aquellos ordenadores que comparten recursos con máquinas cliente.



**SEO: (Search Engine Optimization):** El posicionamiento en buscadores, optimización en motores de búsqueda, es un conjunto de acciones orientadas a mejorar el posicionamiento de un sitio web en la lista de resultados de Google, Bing, u otros buscadores de internet, para mejorar la visibilidad de un sitio web..

**Sinergia:** Significa cooperación, y es un término de origen griego, "synergía", que significa "trabajando en conjunto". La sinergia es un trabajo o un esfuerzo para realizar una determinada tarea muy compleja, y conseguir alcanzar el éxito al final.

**Sistema de Salud:** Es la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal consiste en mejorar la salud a la población. Un sistema de salud necesita personal, financiación, información, suministros, transportes y comunicaciones, así como una orientación y una dirección generales. Además tiene que proporcionar buenos tratamientos y servicios que respondan a las necesidades de la población y sean justos desde el punto de vista financiero.



**Social media:** Son las plataformas sobre las que interactúan y socializan personas y comunidades, con el fin de compartir ideas, noticias e intereses particulares. A diferencia de los medios tradicionales donde el contenido es generado por un gran emisor, en los medios sociales el contenido es generado mayoritariamente por la misma comunidad y es precisamente su participación lo que los convierte en medios sociales. Incluye redes sociales, blogs, marcadores y multimedia.



**Spam:** Los términos spam, correo basura, correo no deseado o correo no solicitado hacen referencia a los mensajes de correo electrónico no solicitados, no deseados o con remitente no conocido (o incluso correo anónimo o de falso remitente), habitualmente de tipo publicitario, generalmente son enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.





**Stakeholder:** Es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa 'interesado' o 'parte interesada', y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa.



**Storytelling:** es una expresión de la lengua inglesa. "Story" significa historia y "telling", contar. Storytelling es mucho más que una narrativa, es el arte de contar historias usando técnicas inspiradas en escritores y guionistas para transmitir un mensaje de forma inolvidable.

**Subsidio:** Cantidad de dinero que se asigna a favor de alguna persona, por diversas razones. Ej.: subsidio por desempleo, por enfermedad, por invalidez, etc.



**Target:** Es un término de la lengua inglesa que suele usarse en nuestro idioma como referencia a un público objetivo, un mercado meta o un blanco. Se emplea con frecuencia en el marketing y en la publicidad.

**Tasa:** Valor utilizado en estadística en el cual el numerador representa una parte de la población y el denominador a la población total expuesta a un factor de riesgo o de uso determinado que se esté estudiando u observando.

**Telemarketing:** Es una estrategia de comunicación que tiene como objetivo ofrecer servicios, productos y promociones desde un contacto realizado por teléfono o móvil.

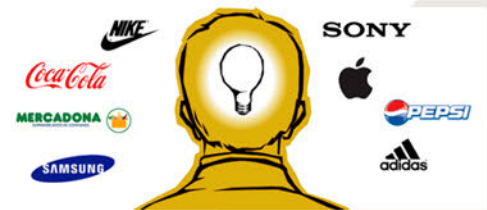


**Tendencia:** Se la conoce como una preferencia o una corriente que se decanta hacia un fin o fines específicos y que generalmente suelen dejar su marca durante un periodo de tiempo y en un determinado lugar.

**Teoría de Maslow:** La pirámide de Maslow es una teoría de motivación que trata de explicar qué impulsa la conducta humana. La pirámide consta de cinco niveles que están ordenados jerárquicamente según las necesidades humanas que atraviesan todas las personas. El nombre de la pirámide se debe a su autor, el psicólogo humanista norteamericano Abraham Maslow (1908-1970).



**Top of Mind:** Es un término inglés que se utiliza para hablar de aquella o aquellas marcas que aparecen automáticamente en la mente del consumidor al pensar en un tipo de producto o de servicio. Es el rasgo más identificativo del nivel de autoridad y popularidad de las firmas, que a veces pueden llegar a utilizarse como nombres en lugar del producto en cuestión que ofrecen.



**Trade marketing:** Es una variante de marketing encargada de aumentar la demanda del producto por parte del mayorista o distribuidor en vez del consumidor, aunque sin descuidar las estrategias de gestión de marca dirigidas al consumidor.

**Trafficker Digital:** También llamado gestor de publicidad de pago online, es el encargado de la gestión en redes sociales, Google Ads y social media. Es el encargado de monetizar y convertir en las campañas de pago en marketing digital o publicidad digital.





**Trending topic:** Es un algoritmo que permite categorizar los tópicos de los que se habla mediante el uso de hashtags. Dicho algoritmo va clasificando en tiempo real los hashtags más compartidos. El TT posiciona de forma inmediata los temas más compartidos; los cuales pueden ser locales o mundiales.



**Troll:** Es aquella persona que, bajo el anonimato de Internet, publica mensajes en una discusión en un foro, un chat o una red social. Estos suelen ser irrelevantes y probablemente no guarden relación con el tema que se está discutiendo. Por lo tanto, el objetivo de un troll no es otro que confundir, provocar o irritar a los participantes de esta discusión para que se terminen enfrentando entre sí. El origen del nombre proviene de una técnica de pesca llamada Trolling, que consiste en lanzar un señuelo al agua y levantarlo imitando los movimientos del pez. Por lo tanto, la misión del troll es pescar usuarios que tomen en serio sus comentarios y se ofendan por sus agravios.



**Universalidad:** Es la característica de un individuo, objeto o pensamiento, por el cual se le considera válido y relevante a nivel mundial. Significa que tiene alcance global, lo cual también le permite en ocasiones contar con carácter de atemporal.

**Utilidad:** Se entiende por utilidad al índole, estado, cualidad, carácter, condición o característica de útil,

que puede producir algún provecho o beneficio tanto en sentido material como inmaterial. Conveniencia, ganancia, fruto, provecho o interés que se saca de algo.



**Up - selling:** Es una forma de vender que se debería plantear únicamente si ya se tiene bajo control la venta del producto principal. Si no es el caso puede que el up-selling tenga incluso un efecto negativo bajando el ratio de conversión del negocio. En caso de éxito se logra un mayor beneficio con un cliente.



**Upgrade:** Es sinónimo de actualización, mejoramiento, amplificación, modernización, por lo tanto, se puede decir que el término upgrade es actualización en el computador para una versión más reciente de un determinado producto

**URL (Uniform Resource Locator):** Es un Localizador Uniforme de Recursos cuya finalidad es la que estos puedan ser localizados o identificados en la red. Así, hay un URL para cada uno de los recursos (páginas, sitios, documentos, archivos, carpetas) que hay en la World Wide Web.

**Usabilidad:** Puede ser definida como el grado en el que un sistema, producto o servicio puede ser usado por usuarios específicos para conseguir metas específicas con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico.

**USB (Universal Serial Bus):** Hace referencia a un protocolo de conexión que permite enlazar diversos periféricos a un dispositivo electrónico (frecuentemente, un ordenador) para el intercambio de datos, el desarrollo de operaciones y, en algunos casos, la carga de la batería del dispositivo o dispositivos conectados.



**Usuario:** Es un individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.





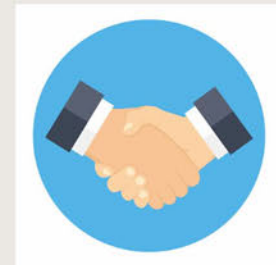


**Valor.** El valor es una cualidad que confiere a las cosas, hechos o personas una estimación, ya sea positiva o negativa. En otro sentido, los valores son características morales inherentes a la persona, como la humildad, la responsabilidad, la piedad y la solidaridad.



**Variables:** Una variable refiere, en una primer instancia, a cosas que son susceptibles de ser modificadas (de variar), de cambiar en función de algún motivo determinado o indeterminado. Son características o atributos de un servicio, medidas por indicadores.

**Ventas:** Es un proceso que comprende todas las actividades necesarias para proveer a un cliente o empresa de un producto o servicio a cambio de dinero. Las ventas suponen la obtención de una ganancia económica desde el punto de vista del vendedor.



**Viabilidad:** Es un análisis que tiene por finalidad conocer la probabilidad que existe de poder llevar a cabo un proyecto con éxito. Por tanto, ofrece información sobre si se puede o no llevar a cabo.

**Viral:** El término viral se utiliza para los contenidos que son distribuidos de forma masiva a través de redes sociales y blogs e incluso por los medios de comunicación más tradicionales.

**Visión:** Es una declaración de lo que queremos conseguir con nuestro negocio en un período de tiempo determinado. Es el sueño a conseguir.





**WhatsApp:** Es una aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes, en la que se envían y reciben mensajes mediante Internet, así como imágenes, vídeos, audios, grabaciones de audio (notas de voz), documentos, ubicaciones, contactos, gifs, así como llamadas y videollamadas con varios participantes a la vez, entre otras funciones.



WhatsApp se integra automáticamente a la libreta de contactos, lo que lo diferencia de otras aplicaciones, ya que no es necesario ingresar alguna contraseña o PIN para acceder al servicio.

**Web:** Es una palabra inglesa que significa red o telaraña. Se designa como 'la web' al sistema de gestión de información más popular para la transmisión de datos a través de internet. La web es el diminutivo de world wide web o www cuyas tecnologías para su funcionamiento (HTML, URL, HTTP) fueron desarrolladas en el año 1990 por Tim Berners Lee. Para usar la web es necesario tener acceso a internet y un navegador web, por la cual se solicita una página dinámica llamada también página web. El navegador web como, por ejemplo, Google Chrome, se comunica con el servidor web mediante el protocolo web o HTTP (hypertext transfer protocol) para entregar la petición deseada.



**Webinar:** El término Webinar es un neologismo que combina las palabras "web" y "seminario". Se refiere a cualquier contenido en versión video cuyo principal objetivo sea educativo y práctico. Es un tipo de conferencia o taller que se transmite por Internet y se dan en tiempo real, con fecha y horario específico, pero lógicamente puede grabarse y volverse a emitir a posteriori.



**Workflow:** Traducido al español, el término significa literalmente, flujo de trabajo. En la práctica, se trata de la automatización de procesos de negocio en los cuales los documentos, la información y las tareas pasan de un funcionario a otro, siguiendo una cierta jerarquía y de acuerdo con un conjunto de reglas preestablecidas.



**WordPress:** Es un sistema de gestión de contenidos enfocado a la creación de cualquier tipo de página web. Originalmente alcanzó una gran popularidad en la creación de blogs, para luego convertirse en una de las principales herramientas para la creación de sitios web.



**Youtube:** Es un sitio web para compartir vídeos subidos por los usuarios a través de Internet, por tanto, es un servicio de alojamiento de videos. Literalmente se traduce al español como «tú tubo». You «tú, usted» representa que el contenido es generado por el usuario y no por el sitio en sí, de ahí su eslogan "difunda tú mismo".



**Youtuber:** es una persona que, a través de su canal de Youtube, sube vídeos y los comenta ofreciendo su particular versión sobre las imágenes.

**YouTube Analytics:** Es una herramienta de análisis que se encuentra integrada en Creator Studio (panel de control principal de YouTube).

**Zip:** Es un formato que se usa para comprimir uno o más archivos juntos en una sola ubicación y funcionan prácticamente del mismo modo que las carpetas estándares de tu computadora.

# ESTUDIO CENT

PASIÓN POR ASESORAR  
Y AYUDAR EN LA GESTIÓN  
DE LAS CLÍNICAS



Cristian Kulzer



@criskulzer

SÍGUEME



Edmundo Gonzalez Toloza



@consultora\_geci

SÍGUEME



Nidia Carolina Gonzalez



@gpsconsultora

SÍGUEME



Thales Wilson Cardoso

enova

@enovaodonto

SÍGUEME

## ESTUDIO CENT EN LAS REDES

CLICK  
EN LOS  
ÍCONOS

