

## Glosario

- **Adecuación:** del inglés *customization*, implica tomar la iniciativa para adecuar la oferta de mercado.
- **AdWords:** servicio y programa de la empresa Google que se utiliza para ofrecer publicidad patrocinada a potenciales anunciantes.
- **Anuncios de encabezado:** también conocido como encabezados o *banners*, son anuncios en línea que aparecen en la parte superior del sitio Web.
- **Anuncios de navegador:** pago de anuncios para que sean visualizados a cambio de un pago.
- **Aplicación:** Programa preparado para una utilización específica, como el pago de nóminas, el tratamiento de textos, etc.
- **App:** ver [aplicación](#).
- **B2B (empresa a empresa):** usar redes de compraventa B2B, sitios de subasta, bolsas spot, catálogos en línea de productos, sitios de trueque y otros recursos en línea para llegar a nuevos clientes, atender más eficazmente a los clientes actuales y lograr eficiencias en la compra y mejores precios.
- **B2C (empresa a consumidor):** venta en línea de bienes y servicios a los consumidores finales.
- **Banners:** ver [anuncios de encabezado](#).
- **C2B (consumidor a empresa):** compraventa en línea en la que los consumidores buscan empresas que venden, se enteran de sus ofertas e inician compras, incluso a veces al establecer los términos de la negociación.
- **C2C (consumidor a consumidor):** intercambios en línea de bienes e información entre consumidores finales.
- **Clientización:** del inglés *customerization*, implica dejar que clientes individuales diseñen la oferta de marketing.
- **Comercio electrónico:** también conocido como *e-commerce*, implica los procesos de compraventa apoyados por medios electrónicos, primordialmente por Internet. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) lo define como “la venta o compra de bienes o servicios, conducidos a través de redes de computadoras por métodos designados con el propósito de recibir o colocar órdenes. Los bienes o servicios son ordenados a través de estos métodos, pero el pago y la última entrega de los bienes o servicios no tienen que ser realizados en línea. Una transacción de *e-commerce* puede realizarse entre compañías, hogares, particulares, gobiernos y otras organizaciones públicas o privadas. Se incluyen las órdenes realizadas a través de la Web, extranet o intercambio electrónico de datos. El tipo se define por el método de colocación del pedido. Se excluyen las órdenes realizadas por llamadas telefónicas, facsímil o correo electrónico mecanografiado manualmente.
- **E-business:** uso de plataformas electrónicas –Intranets, Extranets e Internet- para operar un negocio.
- **E-commerce:** ver [comercio electrónico](#).
- **E-marketing:** el lado de “venta electrónica” del comercio electrónico: lo que hace una empresa para dar a conocer, promover y vender productos y servicios por Internet.
- **Extranet:** red que conecta a una empresa con sus proveedores y distribuidores.
- **Facebook Live:** herramienta de reproducción de vídeo en tiempo real.
- **Facebook Messenger:** servicio de mensajería instantánea y aplicación de software.

- **Gafete:** se utiliza para designar las credenciales que se ponen sobre la ropa, como las que se utilizan para identificar al portador y permitirle acceso a edificios, congresos, etc.
- **Hubspot:** plataforma de software de *Inbound Marketing* que ayuda a las empresas a atraer visitantes, convertirlos en leads y finalmente clientes.
- **Inbound Marketing:** manera más efectiva de atraer, involucrar y complacer a los clientes, permitiendo que los usuarios y clientes potenciales encuentren a la empresa en Internet y conozcan sus productos y servicios. Se trata de ofrecer valor de una forma no intrusiva, a diferencia de la publicidad tradicional, por lo que los consumidores no sienten que el fin es conseguir ventas. Con las técnicas *inbound*, los clientes se acercan a la empresa y con las *outbound* es la empresa la que debe encontrarlos a ellos. En el primer caso, la clave está en crear contenido de calidad; y, en el segundo, en el presupuesto.
- **Instagram Stories:** función de *Instagram* que permite compartir fotos y videos.
- **Internet:** una inmensa trama pública de redes de computadoras que vincula a usuarios de todo tipo en todo el mundo, entre sí y con un “depósito de información” asombrosamente grande. La Internet constituye una gran “autopista de información” que puede transmitir bits a velocidades increíbles.
- **Intersticiales:** anuncios en línea que aparecen cuando el usuario está pasando de un sitio Web a otro.
- **Intranet:** red interna de la empresa que conecta a las personas tanto entre sí como con la red de la empresa.
- **Link:** en español enlace. Secuencia de caracteres que se utiliza como dirección para acceder a información adicional en un mismo o distinto servidor.
- **Marketing viral:** versión Internet del marketing de boca en boca: mensajes de correo electrónico u otros sucesos de marketing que son tan contagiosos que los clientes quieren comunicarlo a sus amigos.
- **Matchmaking:** servicio en los negocios que tiene la finalidad de unir vendedores y compradores o socios potenciales.
- **Micrositios:** área limitada de la Web administrada y pagada por una empresa externa.
- **Patrocinios de contenido:** es otra forma de promoción por Internet, donde el patrocinador paga por exhibir el contenido y recibe a cambio reconocimiento como proveedor de un servicio en el sitio Web.
- **Mobile friendly:** del inglés, amigable para móviles.
- **Periscope:** aplicación propiedad de *Twitter* para la retransmisión de video en directo.
- **Rascacielos:** del inglés skyscraper, son anuncios o *banners* delgados y altos que aparecen al costado de la pantalla.
- **Realidad aumentada:** término que se usa para definir la visión de un entorno físico del mundo real, a través de un dispositivo tecnológico, es decir, los elementos físicos tangibles se combinan con elementos virtuales, logrando de esta manera crear una realidad aumentada en tiempo real. Consiste en un conjunto de dispositivos que añaden información virtual a la información física ya existente, es decir, añadir una parte sintética virtual a la real.
- **Realidad virtual:** entorno de escenas u objetos de apariencia real. La acepción más común refiere a un entorno generado mediante tecnología informática, que crea en el usuario la sensación de estar inmerso en él. Dicho entorno es contemplado por el usuario a través normalmente de un dispositivo conocido como gafas o casco de realidad virtual. Este puede ir

acompañado de otros dispositivos, como guantes o trajes especiales, que permiten una mayor interacción con el entorno así como la percepción de diferentes estímulos que intensifican la sensación de realidad.

- **Rectángulos:** recuadros mucho más grandes que los encabezados.
- **Retweets:** en español, retuit. Reenvío de un tuit a un determinado número de personas.
- **Sitio Web corporativo:** sitio Web diseñado para cultivar la fidelidad de los clientes y complementar otros canales de ventas, más que vender los productos de la empresa directamente. Por lo regular, los sitios Web corporativos ofrecen una amplia variedad de información y otras funciones en un esfuerzo por aclarar las dudas de los clientes, cultivar relaciones más estrechas con ellos y generar interés por la compañía.
- **Sitio Web de marketing:** sitio Web diseñado para involucrar a los consumidores en interacciones que los acerquen a una compra directa o a otra finalidad del marketing. Podrán incluir catálogos, consejos de compra y elementos promocionales como cupones, eventos de ventas o concursos.
- **Skyscraper:** ver [rascacielos](#).
- **Snapchat:** red social de mensajería con soporte multimedia de imagen, video con filtros de realidad aumentada y aplicación móvil.
- **Storytelling:** en marketing, es una técnica que consiste en conectar con los usuarios, ya sea a viva voz, por escrito, o a través de una historia con su personaje y su trama.
- **Tickers:** encabezados que se desplazan por la pantalla.
- **Tweets:** en español, tuit. Mensaje digital que se envía a través de la red social Twitter® y que no puede rebasar un número limitado de caracteres.
- **Webcasting:** envío automático de información personalizada de interés a las computadoras personales de los destinatarios; ofrece un canal interactivo para comunicar publicidad u otro contenido informativo por Internet.
- **WeChat:** aplicación de mensajería y llamadas, es la aplicación de comunicaciones "todo en uno" para mensajes de texto (SMS/MMS), llamadas de voz y video, momentos, compartir fotos y juegos.
- **WhatsApp:** aplicación gratuita de mensajería y llamadas que permite el intercambio de archivos tales como textos, fotos, videos, documentos y ubicación.