



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Tripulación de cabina de pasajeros**

**Código: TMV606\_3** **NIVEL: 3**

**Asertividad:** Habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, es una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.

**Bolo alimenticio:** Masa de alimento masticado e insalivado que se traga de una vez.

**Cinetosis:** El mareo por movimiento o cinetosis es un problema común entre las personas que viajan en automóvil, tren, avión, y especialmente, en barco. Cualquier persona puede tenerla, pero es más común en niños, mujeres embarazadas y personas que toman ciertas medicinas.

**Conciencia situacional:** Capacidad que tenemos de comprender nuestro estado actual frente a un entorno específico, donde debemos tomar decisiones constantes en fracciones mínimas de tiempo.

**Cotejar:** Confrontar algo con otra u otras cosas, o compararlas teniéndolas a la vista. En documentación, comparar la copia con el original.

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

**Despresurización:** Pérdida de ese oxígeno con que se logró ambientar la cabina para que los pasajeros respiren normalmente. Puede ser explosiva, rápida o lenta.

**Diligencia:** Trámite o gestión, generalmente administrativa, que se tiene que realizar para resolver un asunto.

**Disbarismo:** Alteración del organismo producida por los cambios de presión, tanto bajo el mar, como en la montaña. Esta alteración provoca la formación de burbujas gaseosas en algunos tejidos y fluidos del interior del cuerpo debido a las diferencias de presión.

**Empatía:** Sentimiento de identificación con algo o alguien. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

**Escucha activa:** Forma de comunicación que demuestra al hablante (emisor) que el oyente (receptor) le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de que del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso: parafrasear, reflejar el estado emocional, validar, estar completamente de acuerdo, relativización, entre otros.

**Estiba:** Proceso a través del cual se efectúa la colocación y distribución de mercancía en las diferentes unidades de carga. Su objetivo principal es optimizar el espacio que hay disponible en cualquier unidad de transporte de carga (UTC).

**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.

**Normas de seguridad e higiene:** Conjunto de reglas a las que debe ajustarse la conducta y el diseño de las actividades para preservar la integridad de las personas participantes, evitando a las mismas los riesgos para la salud.

**Procedimiento de cabina asegurada:** Procedimiento de comprobación de los siguientes puntos: pasajeros con cinturón de seguridad abrochado. Respaldos de los asientos en posición vertical. Mesas recogidas y cerradas. Briefing correspondiente a los adultos. Maletas, carros y contenedores de la cocina cerrados y asegurados. Pasillos y salidas de emergencia libres de obstáculos. Puertas cerradas y las rampas armadas. Cortinas recogidas y atadas. Puertas de los portaequipajes y armarios cerrados. Puertas de baños cerradas y bloqueadas. Luces atenuadas si procede.

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

**Rampas-balsa:** Rampas que permiten evacuar un avión de manera rápida, facilitando a los pasajeros la salida. Estas rampas también pueden actuar como elementos de flotación en caso de amerizaje.

**Reanimación cardiopulmonar:** (RCP). Técnica que se pone en práctica cuando una persona deja de respirar súbitamente, con el objetivo de restablecer la capacidad respiratoria y la actividad del corazón del individuo.

**Sinergia:** Resultado de la acción conjunta de dos o más causas, pero caracterizado por tener un efecto superior al que resulta de la simple suma de dichas causas.

**Tolerancia:** Máxima diferencia que se admite entre el valor nominal y el valor real o efectivo en las características físicas y químicas de un material, pieza o producto.

**Tromboembolismo:** El tromboembolismo venoso (TEV) es una afección que ocurre cuando se forma un coágulo de sangre en una vena.

**Vía pre-pack:** Fórmula de venta exprés de unidades productivas pre-empaquetadas.