

LECTURA Y ESCRITURA DE PROTOCOLOS EN INGLÉS DE APOYO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112

Alejandra Inmaculada Souto Moure

David Villanueva González

Alejandra Henríquez Roncal

IDEASPROPIAS
editorial

IDEAS PROPIAS

editorial

▶ Compra este libro



Muestra gratuita

Muestra gratuita

Lectura y escritura de protocolos en inglés
de apoyo a la atención telefónica
en un servicio de emergencias 112

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Lectura y escritura de protocolos en inglés
de apoyo a la atención telefónica
en un servicio de emergencias 112

Comprensión y puesta en marcha
de planes operativos

Muestra gratuita

Autores

Alejandra Inmaculada Souto Moure (Vigo [Pontevedra], 1973) es licenciada en Filología Inglesa por la Universidad de Santiago de Compostela. Ha realizado el máster universitario en Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Enseñanza y el Tratamiento de Lenguas por la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia), el máster en E-learning: TIC para la Educación y la Formación por la Universidad de Santiago de Compostela, y es experta en Informática Educativa por la UNED. Ha publicado con Ideaspropias Editorial *Inglés, Formador de teleformadores e Inglés atención al cliente*. Ha sido la autora de la unidad didáctica 1 de este manual hasta el apartado 1.5.3.

David Villanueva González (Linares [Jaén], 1976) es licenciado en Traducción e Interpretación por la Universidad de Granada y tiene el máster en Gestión y Elaboración de Proyectos Europeos. Ha realizado el curso de Especialista en Cooperación Internacional de la Unión Europea en la UNED. Ha publicado bajo el sello Ideaspropias Editorial los siguientes títulos: *Atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112* (en coautoría), *Inglés oral y escrito en el comercio internacional*, *Documentación en inglés para el comercio internacional*, *Inglés profesional para logística y transporte internacional* e *Interacciones orales en el entorno empresarial en lengua inglesa*. En este manual es autor de los epígrafes 1.5.4., 1.5.5. y 1.5.6.

Alejandra Henríquez Roncal (Trujillo [Perú], 1989) es licenciada en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona. También ha cursado un máster de Marketing Internacional en la Mälardalen University (Suecia). Entre su experiencia laboral destaca la gestión de llamadas de emergencia en el servicio 112 de la Generalitat de Cataluña. Asimismo, posee experiencia en la redacción de informes para los cuerpos de seguridad del Estado y los profesionales sanitarios. Ha realizado las unidades didácticas 2 y 3 de este libro.

Ficha de catalogación bibliográfica

Lectura y escritura de protocolos en inglés de apoyo a la atención telefónica en un servicio de emergencias 112. Comprensión y puesta en marcha de planes operativos

1.ª edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2015

ISBN: 978-84-9839-563-1
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 128

LECTURA Y ESCRITURA DE PROTOCOLOS EN INGLÉS DE APOYO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112. COMPRENSIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE PLANES OPERATIVOS.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2015, respecto a la primera edición en español, por
© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-563-1

Depósito legal: VG 253-2015

Autores: Alejandra Inmaculada Souto Moure, David Villanueva González y Alejandra
Henríquez Roncal

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpresiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
1. Contenidos lingüísticos de referencia para la puesta en práctica en inglés	13
1.1. Coherencia textual.....	14
1.2. Cohesión textual	15
1.3. Contenidos ortográficos	19
1.4. Contenidos gramaticales	21
1.4.1. Oración simple	21
1.4.2. Oración compuesta	26
1.4.3. Sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial y preposicional	31
1.5. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencias claves para la puesta en práctica	38
1.5.1. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria	42
1.5.2. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte del paciente crítico o transporte de trasplante de órganos	45
1.5.3. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana	48
1.5.4. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica	50
1.5.5. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva o catástrofe	53
1.5.6. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado	54
CONCLUSIONES	57
AUTOEVALUACIÓN	59
SOLUCIONES	61

2. Comprensión y análisis de protocolos aplicables a través del servicio de emergencias 112 en inglés	63
2.1. Identificación del procedimiento general de actuación fijado en cada plan operativo específico	64
2.2. Protocolos de preguntas asociados a planes operativos específicos	65
2.2.1. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria	66
2.2.2. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte del paciente crítico o transporte de trasplante de órganos	67
2.2.3. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana	69
2.2.4. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica	71
2.2.5. Protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva o catástrofe	72
2.2.6. Protocolo de preguntas del plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado	73
2.3. Distinción de datos requeridos para cumplimentar los campos del protocolo correspondiente	74
2.4. Extracción de datos de obligada transmisión al servicio que ha de ejecutar la respuesta	76
2.5. Reconocimiento de riesgos y peligros referenciados en el protocolo	79
CONCLUSIONES	81
AUTOEVALUACIÓN	83
SOLUCIONES	85
3. Elaboración de protocolos de preguntas asociados a planes operativos utilizables en la atención telefónica en un servicio de emergencias en inglés	87
3.1. Redacción del protocolo general de preguntas para ser utilizado como guía en la identificación del motivo de la demanda	88
3.2. Elaboración de diferentes protocolos de preguntas utilizables en cada plan operativo específico	91

3.2.1. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria	91
3.2.2. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte del paciente crítico o transporte de trasplante de órganos	93
3.2.3. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana	95
3.2.4. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica	102
3.2.5. Protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva o catástrofe	107
3.2.6. Protocolo de preguntas del plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado	108
CONCLUSIONES	111
AUTOEVALUACIÓN	113
SOLUCIONES	115
PREGUNTAS FRECUENTES	117
GLOSARIO	119
EXAMEN	121
BIBLIOGRAFÍA	125

Muestra gratuita

INTRODUCCIÓN

La ejecución de los protocolos requiere saber leerlos y comprenderlos, pero también es necesario saber elaborarlos y, sobre todo, activar el conveniente en función de la tipificación de la demanda y del plan operativo correspondiente al contexto de emergencia. Esto es más complicado cuando el alertante utiliza el inglés como lengua de transmisión. Este manual formativo tratará de dar solución a las carencias en lengua inglesa que se tengan en el ámbito de las emergencias.

Así, en la primera unidad didáctica, se tratarán los contenidos ortográficos y gramaticales necesarios para obtener una soltura dialéctica y un dominio del léxico perteneciente a este ámbito personal. Lo que se pretende es que el operador de emergencias pueda utilizar todo este conocimiento lingüístico para que la comunicación con el alertante y la comprensión de su mensaje no se encuentren con ningún obstáculo.

La segunda unidad didáctica se centrará en la comprensión de los protocolos, para que el operador de emergencias sea capaz de identificar qué procedimiento llevar a cabo en función de los datos que el alertante ofrezca. Por un lado, se darán las claves para distinguir los datos requeridos por cada protocolo y cómo transmitírselos al servicio especializado que ha de atender la demanda de la persona que llama. Por otro lado, se tratará el reconocimiento de los riesgos y peligros recogidos en el protocolo durante la conversación con el alertante.

En la tercera unidad didáctica se estudiará cómo elaborar y redactar correctamente los protocolos de preguntas. A pesar de que esta labor suele estar reservada a los órganos responsables de cada comunidad autónoma, el gestor de llamadas debe manejar unas pautas básicas que le permitan elaborar las preguntas y encadenarlas de manera que sirvan de ayuda para identificar los motivos de las diferentes llamadas que recibe.

Con el estudio de este libro, el lector aprenderá a identificar los diferentes planes operativos y a poner en marcha los protocolos de actuación adjudicados a cada demanda. Además, sabrá atender con garantías a las personas que utilicen la lengua inglesa y ampliará sus conocimientos en este idioma en el ámbito especializado de las emergencias en el servicio 112.

Muestra gratuita

Lectura y escritura de protocolos en inglés de apoyo a la atención telefónica en un servicio de emergencias 112

1 Contenidos lingüísticos de referencia para la puesta en práctica en inglés

Objetivos

- Utilizar léxico adecuado en las llamadas de emergencias al servicio 112 en inglés.
- No cometer errores de comprensión en la redacción que hagan incomprensible el texto.
- Utilizar las formas gramaticales de forma correcta y controlar las expresiones compuestas más avanzadas.
- Dominar de forma fluida el léxico relacionado con los protocolos de cada plan operativo.

Contenidos

1. Contenidos lingüísticos de referencia para la puesta en práctica en inglés
 - 1.1. Coherencia textual
 - 1.2. Cohesión textual
 - 1.3. Contenidos ortográficos
 - 1.4. Contenidos gramaticales
 - 1.4.1. Oración simple
 - 1.4.2. Oración compuesta
 - 1.4.3. Sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial y preposicional
 - 1.5. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencias claves para la puesta en práctica
 - 1.5.1. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria
 - 1.5.2. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte del paciente crítico o transporte de trasplante de órganos
 - 1.5.3. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana
 - 1.5.4. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica
 - 1.5.5. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva o catástrofe
 - 1.5.6. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado

1.1. Coherencia textual

El objetivo básico para conseguir la eficacia comunicativa en una lengua extranjera es adquirir la capacidad de transmitir con la mayor precisión posible los distintos mensajes, al mismo tiempo que se comprenden con claridad aquellos que se reciben.

Para ello es imprescindible que las ideas que contiene el texto estén relacionadas y ordenadas correctamente.

Este orden se da en dos niveles diferenciados: el semántico y el gramatical. El primer nivel hace referencia a la coherencia y el segundo a la cohesión. Ambas están íntimamente relacionadas, aunque mantienen unas diferencias claras que se detectarán cuando se desarrollen sus respectivas explicaciones.

La coherencia textual puede definirse como aquella propiedad de texto que se logra cuando se establece una interconexión entre las distintas secuencias de este, refiriéndose todas ellas a un mismo tema o a una misma realidad. Por tanto, un texto coherente no puede tener lagunas o contradicciones, sino que ha de resultar lógico, completo y verosímil para la persona a la que va dirigido.

La coherencia textual ocurre en el plano del contenido, es decir, en el nivel semántico. De este modo, solo puede definirse e identificarse a partir de estrategias léxicas (relación entre significados); por ejemplo, con la elección de vocabulario apropiado y relevante, o lo que es lo mismo, que sea acorde al contexto y que aporte la información necesaria. Es importante precisar que cuando se habla de contexto se hace desde un punto de vista lingüístico en referencia al emisor, su intención, el destinatario, el lugar y el tiempo.

En función de esto, son tres los mecanismos fundamentales que permitirán adecuar el texto al contexto: seleccionar la información pertinente, omitiendo aquello que no sea necesario y evitando que aparezcan lagunas, presentar ideas claras, ordenadas y precisas y organizar la información de manera lógica.

No resulta fácil definir la coherencia sin mencionar la cohesión, pues son elementos íntimamente relacionados. Así, según Huerta (2010), en lugar de establecer unos elementos o herramientas que definan un texto como coherente o que le aporten lo necesario para que se pueda considerar que así es, es preferible

establecer cuáles son los factores cuya identificación en un texto indica que no hay coherencia:

- Si el texto es reiterativo. Es decir, si un texto repite demasiado la misma idea sin avanzar de forma progresiva o argumentativa.

He lives in Madrid. He lives in this city and he has always lived here. He lives in the capital of Spain: Él vive en Madrid. Vive en esta ciudad y siempre ha vivido aquí. Vive en la capital de España.

- Si el texto es contradictorio en cuanto a su propia estructura.

He lives in Madrid. He will be a nice person when he gets his dreams or he is dancing: Vive en Madrid. Será una buena persona cuando consiga sus sueños o está bailando.

- Si el texto contradice la realidad.

When the sun was raining and the sky was cooking dinner: Cuando el sol estaba lloviendo y el cielo cocinaba la cena.

- Si el texto no es deductivo o intuitivo. Es decir, si además del contenido explícito, el receptor no puede llegar a recibir contenido implícito en el mensaje.

Every citrus fruits contain vitamin c: Todas las frutas cítricas contienen vitamina c.

1.2. Cohesión textual

La cohesión textual es una propiedad del texto, inherente a la coherencia, que se refiere a la interrelación de los componentes del texto entre ellos y también en relación al texto completo como secuencia.

La cohesión es necesaria para la comprensión de cualquier texto y para el procesamiento de la información. Su estudio se sitúa en el plano de la forma, es decir, tiene que ver con la estructura, pero su base son las relaciones gramaticales. Para muchos autores la cohesión es un paso previo para que pueda existir la coherencia textual.

En lengua inglesa se pueden distinguir fundamentalmente dos tipos de elementos de cohesión del discurso: los gramaticales y los léxico-gramaticales. Su

identificación puede servir de ayuda para comprender discursos, si se consiguen intuir las relaciones entre los elementos de cohesión, incluso cuando no estén correctamente estructurados. Del mismo modo, su uso hará el discurso más claro, correcto y preciso.

Los elementos gramaticales son la referencia, la sustitución y la elipsis. La referencia establece relaciones entre diferentes elementos del texto, de forma que algunas palabras o frases no tendrían sentido si no fuera porque se refieren a otras ya mencionadas.

I need my doctor. Tell him I'm here, please: Necesito a mi médico. Por favor, dígame que estoy aquí.

Como se puede observar, el pronombre **him** carecería de significado si no se tuviera la oración anterior, donde aparece la palabra a la que se refiere: **doctor**. Los recursos que se utilizan con mayor frecuencia para este tipo de categoría de cohesión son los pronombres.

La sustitución, que también tiene como finalidad mejorar el estilo evitando la repetición de palabras, consiste en cohesionar el texto mediante la utilización de sinónimos, pronombres u otros elementos equivalentes.

I've lost my car. I can't find it: He perdido mi coche. No puedo encontrarlo.

Finalmente, la elipsis consiste en eliminar toda aquella información que pueda ser sobreentendida con facilidad, sirviendo así como mecanismo de economía y de estilo: por un lado, permite no repetir palabras y, por otro, da la oportunidad de centrar la atención hacia los nuevos elementos introducidos para mantener la cohesión.

There's been two accidents. Both have seriously injured people and only one has been in the city centre: Ha habido dos accidentes. Ambos tienen gente herida de gravedad y solo uno ha ocurrido en el centro de la ciudad.

Los elementos léxico-gramaticales son fundamentalmente las conjunciones, que permiten enlazar palabras u oraciones estableciendo al mismo tiempo una relación lógica entre ellas. Estos elementos son imprescindibles para el desarrollo de un texto y de ellos dependen la relación de las ideas y argumentos que se plasman en un texto, tanto oral como escrito (con sus evidentes diferencias).

I've hurt myself and I can't walk: Estoy herido y no puedo caminar.

Swan (1998) establece dos tipos de conjunciones: las que relacionan cláusulas independientes y las que unen cláusulas subordinadas a la oración principal de la que dependen.

Algunas de las conjunciones inglesas del primer tipo son: **and**, **but** y **or**.

My neighbour's garage is on fire and I've seen someone collapsed on the floor: El garaje de mi vecino está en llamas y he visto a alguien desfallecido en el suelo.
I need an answer or I'll have to go: Necesito una respuesta o me tendré que marchar.

Las conjunciones inglesas para el segundo tipo son, principalmente: **but**, **although**, **while**, **until**, **since** y **because**.

He is conscious but he can't move: Está consciente pero no puede moverse.
I'll send an ambulance right away although I'm not sure about the address: Enviaré una ambulancia ahora mismo aunque no estoy segura de la dirección.
Call the emergency services while you are helping her: Llama a emergencias mientras la ayudas.
Be prepared to follow all the instructions given by the call-taker until the ambulance arrives: Está preparado para seguir las instrucciones del operador hasta que llegue la ambulancia.
People contact the 112 because they expect help: La gente llama al 112 porque espera que se les ayude.
Since you are not sure if the situation is a true emergency, call 112 and let the call-taker take the decision: Ya que no está seguro de si la situación es una emergencia real, llame al 112 y deje que el operador decida.

Además de todas estas relaciones marcadas entre los diferentes mecanismos de cohesión que determinan la organización interna del texto, existe un elemento fundamental que será clave en la unidad textual: un texto organizado y estructurado correctamente en sus tres partes básicas, es decir, inicio, desarrollo y conclusión.

El inicio del discurso debe estar centrado en la introducción del tema de una forma clara y lo más atractiva posible, pues lo que se pretende es llamar la atención del interlocutor. Resulta muy útil dominar una serie de palabras y oraciones que se utilizan precisamente para introducir el tema. Identificarlas y emplearlas aumentará la capacidad comunicativa en su primera fase.

First of all let me try to understand...: Antes de nada déjeme intentar entender...
First of all I would like to say that...: Antes de nada me gustaría decir que...
I would like to begin by...: Me gustaría comenzar por...
First of all/To begin/In the first place: Antes de nada/Para comenzar/En primer lugar.

El desarrollo del discurso se centra en desenvolver la idea presentada en el inicio. Es fundamental que las ideas se encuentren distribuidas de forma que sigan un orden lógico que facilite la comunicación. El desarrollo es la parte más extensa del discurso y, por tanto, en la lengua escrita ha de presentarse mediante una distribución en párrafos (unidades de sentido que agrupan las diferentes ideas).

Las palabras y oraciones utilizadas para establecer conexiones entre sus diferentes partes e ideas se pueden estructurar de la siguiente manera.

Estructura	Original	Traducción
Añadir información	Moreover/In addition/Similarly/ As well as/Furthermore/What is more/Besides...	Además/Además/Igualmente/Igual que/Además/Lo que es más/Por otro lado...
Desarrollar un argumento	It is important to remember...	Es importante recordar...
	On the one hand ... on the other hand...	Por un lado... por el otro...
	As a matter of fact...	De hecho...
	As a matter of fact.../When we speak of...	Cuando hablamos de...
Expresar opinión	In my opinion.../I think...	En mi opinión.../Yo creo...
	Let me tell you that...	Déjeme decirle que...
	There is no doubt that...	No hay duda de que...
	It seems to me that...	Me parece que...
Mostrar opinión en contra	At any rate/Anyway/Anyhow...	De todas formas...
Plantear otro punto de vista	On the other hand...	Por otro lado...
	Another way of looking at that...	Otra forma de verlo...
	However...	Sin embargo...
Expresar acuerdo	I agree with...	Estoy de acuerdo con que...
	As you've already said...	Como ya ha dicho...
	It is true that...	Es cierto que...
Expresar desacuerdo	I do not agree with.../I disagree with...	No estoy de acuerdo con...
Clarificar	In other words...	En otras palabras...
	That is to say...	Eso quiere decir...

Dar ejemplos	Take as an example...	Tome como ejemplo...
	Look of what happened in...	Fíjese en lo que sucedió en...
	One example could be...	Un ejemplo podría ser...
Contrastar	However/Nevertheless/ Although/Despite/Even though/ Even if/In spite of...	Sin embargo/No obstante/Aunque/A pesar de/Aún cuando/Aunque/A pesar de que...
Indicar la causa	That's why/That's the reason why...	Esa es la razón por la que...
	For that reason...	Por esa razón...
	Because (of)...	Porque, por...
	Due to...	Debido a...
Expresar consecuencias	Therefore/So...	Por lo tanto/Así que...

La conclusión del discurso debe contener las principales ideas del contenido desarrollado a modo de resumen.

To sum up/All in all...: En resumen...

In conclusion...: Como conclusión...

1.3. Contenidos ortográficos

La ortografía es fundamental en la comunicación escrita. Su dominio es imprescindible para una redacción clara, precisa y correcta.

Tradicionalmente, se ha considerado que la lengua inglesa es compleja e incluso caótica en lo que se refiere a su ortografía. Esto se debe a que es un idioma cuya ortografía es irregular, es decir, existe un abundante número de palabras que, o no siguen una conversión clara entre fonemas y grafemas, o no se escriben según las reglas generales de conversión de grafemas.

Ejemplo

El grafema **i** se pronuncia como [i] en **little** (pequeño) pero como [aɪ] en **mind** (mente), y el grafema **a** se pronuncia como [ə] en **and** pero como [eɪ] en **name** (nombre).

Aunque se deben considerar las irregularidades propias de la lengua inglesa, el conocimiento de ciertas reglas básicas de ortografía facilitará la comprensión y producción de textos escritos de forma más eficiente y con la corrección lingüística necesaria para una comunicación apropiada en el contexto de las llamadas del servicio de emergencias. Algunas de estas reglas se muestran a continuación:

- El sonido [i:] se corresponde habitualmente con la grafía **ie**, sin embargo, se utilizará la grafía **ei** después de **c**. Por ejemplo: **achieve** /ə'tʃi:v/ o **receive** /rə'si:v/ (conseguir o recibir).
- Un importante número de verbos en inglés pueden terminar en **-ise** o **-ize**, siendo la forma **-ize** más propia del **AmE** (**American English**).

To anesthetize/anaesthetise: Anestesiar.

To apologize/apologise: Disculparse.

To immobilize/immobilise: Inmovilizar.

To localize/localise: Localizar.

To mobilize/mobilise: Movilizar.

To organize/organise: Organizar.

- La **-e** suele desaparecer cuando se añaden los sufijos **-ing** y **-ed**: **smile**, **smiling** y **smiled** (sonreír, sonriendo y sonriente).
- Las palabras que terminan en las consonantes **b**, **d**, **g**, **l**, **m**, **n**, **p**, **r** y **t** duplican esta última letra cuando el morfema que se añade comienza por vocal y la vocal que las precede está acentuada y representada por una sola letra: **permit**, **permitting** y **permitted** (permitir/autorizar, permitiendo y permitido).
- Las letras mayúsculas se utilizan para los días de la semana, meses, nombres de personas y lugares, nacionalidades, países, religiones, etc.

My name is **Mark** and I'm twenty miles from the **Central Tunnel**: Me llamo Mark y estoy a veinte millas del Túnel Central.

In case of emergency in **Spain** call 112: En caso de emergencia en España llame al 112.

The police told me they had been here last **Saturday**: La Policía me dijo que había estado aquí el sábado pasado.

Mención aparte merece la formación de adverbios en inglés a partir de adjetivos, que se realiza añadiéndoles **-ly**, excepto si el adjetivo termina en **-y**, en cuyo caso se cambiaría por **-i**. También sufren modificaciones en la ortografía los adjetivos que terminan en **-ic**, pues se le añade **-ally** para formar **-ically**, que se pronuncia /ikəli/.

Adjetivos		Adverbios	
Original	Traducción	Original	Traducción
Complete	Completo	Completely	Completamente
Easy	Fácil	Easily	Fácilmente
Tragic	Trágico	Tragically	Trágicamente

1.4. Contenidos gramaticales

El estudio de la gramática de la lengua inglesa ha sido siempre central en el procedimiento de aprendizaje de la misma, no solo para los lingüistas, sino también para aquellas personas que han buscado desarrollar sus destrezas en el uso del idioma.

El dominio de los contenidos gramaticales permitirá comunicarse con precisión y corrección, además de mejorar la comprensión. Estos aspectos son fundamentales en el contexto de las llamadas en inglés en el servicio de emergencias.

En los siguientes apartados se abordará el estudio de los contenidos gramaticales más necesarios, tanto de estructuras amplias (oraciones simples y compuestas) como de unidades más pequeñas (sintagmas).

1.4.1. Oración simple

La oración simple es aquella constituida únicamente por una cláusula independiente, que dota a esta una unidad sintáctica de sentido pleno.

The accident took place last week: El accidente tuvo lugar la semana pasada.

Los tipos de oraciones en inglés son fundamentalmente cuatro: declarativas, interrogativas, exclamativas e imperativas.

La diferencia entre las declarativas [**I'd like to report a theft** (Quiero denunciar un robo)] y las exclamativas [**Be careful!** (¡Cuidado!)] es que estas últimas contienen un significado añadido de tipo actitudinal y muestran contenidos emocionales, como el nerviosismo o la sorpresa, mientras que las primeras tienen una función principalmente informativa y simplemente afirman o niegan algo.

Desde el punto de vista formal, las distingue el signo de exclamación que cierra las oraciones exclamativas.

La distinción entre ambos tipos y los dos restantes viene dada por los elementos que los forman, su posición en la oración y la relación entre ellos.

El inglés es una lengua muy poco flexiva. La coherencia o cohesión de la oración no surge de unos morfemas determinados, como por ejemplo, la *-a* que indica femenino o la *-o* que indica masculino, sino básicamente por la posición en la que se encuentran los elementos que constituyen las oraciones. Por ello, es muy importante conocer y cuidar este orden para poder emitir mensajes adecuados y entendibles y, al mismo tiempo, comprenderlos.

En inglés, las oraciones simples están compuestas básicamente por cinco elementos divididos en uno que realiza la acción (sujeto) y los cuatro que conforman o describen la acción en concreto, es decir, el predicado (verbo, complemento, objeto y adverbial).

Sujeto	Predicado				Traducción
	Verbo	Complemento	Objeto	Adverbial	
Mark	read		the review	carefully	Mark lee la crítica con cuidado
Max	is	a doctor		at an international hospital	Max es médico en un hospital internacional
Mike	gave		the manager/ his report		Mike le dio al responsable su informe
The company	chooses	her/the financial director		every two years	La empresa elige a su director financiero cada dos años
The insurance company	moved	to Madrid		ten years ago	La compañía de seguros se trasladó a Madrid hace diez años

Esta tabla recoge los ejemplos básicos de las estructuras o combinaciones posibles en inglés. Como se puede comprobar, existe cierta flexibilidad en el orden de los elementos de la oración. En este sentido, la primera frase puede colocar el adverbial **carefully** después del verbo en vez de al final. Además, no todos los elementos del predicado (excepto el verbo) son imprescindibles e,

incluso, puede haber más de un complemento, objeto o adverbial, como en el caso de las dos últimas oraciones.

De todas formas, la regla fundamental de la oración en inglés es que el sujeto debe aparecer siempre de forma explícita, excepto en el imperativo, y se coloca precediendo al componente básico de la oración: el verbo.

Obviamente, las posibilidades combinatorias son muchas más, pero el dominio de estas es imprescindible para desenvolverse dentro del nivel mínimo de la lengua. En este caso, son las pautas básicas para formar oraciones adecuadas a los protocolos y situaciones de emergencia.

Existe una estructura que siempre rompe este orden establecido, en el que el sujeto introduce la oración y va seguido del verbo con sus complementos: las oraciones interrogativas.

En este tipo de oraciones el verbo auxiliar precede al sujeto. Además, será solo el auxiliar y nunca el verbo completo quien preceda al sujeto y, si no hay ningún verbo auxiliar, se utilizará **do/does** para formar la oración interrogativa.

Who does Mary work for?: ¿Para quién trabaja Mary?

Is your partner working hard?: ¿Tu compañero trabaja arduamente?

Do you do these things?: ¿Haces estas cosas?

Are you recruiting any staff at the moment?: ¿Estáis reclutando personal en este momento?

Después de los tipos de oración y sus elementos constituyentes es necesario concentrarse en aspectos sintácticos más concretos que caracterizan a la lengua inglesa y que son esenciales para desenvolverse con ella. Se tratarán los que hacen referencia a adjetivos, adverbios y preposiciones.

El primero que se abordará será la posición de los adjetivos. La mayoría de ellos pueden situarse antes del sustantivo o después de un verbo copulativo [**to be, to seem, to become** (ser, parecer, convertirse en), etc.], es decir, en posición predicativa.

The new company is launching the best product: La nueva compañía lanza su mejor producto.

The manager is new, isn't he?: El jefe es nuevo, ¿no?

En el primer caso, cuando los adjetivos preceden a un sustantivo, puede crear confusión el orden en el que se deben posicionar. Este debe ser el siguiente: color, **colour**; origen, **origin**; material, **material**; y utilidad, **purpose**.

A green British coffee mug: Una taza de café británica verde.

Además de los adjetivos en posición predicativa y aquellos que acompañan a los sustantivos, existen otras particularidades que se deben contemplar.

Los adjetivos deben posicionarse después de palabras como **something/anything, everything, nothing, somebody** o **anywhere** (algo, todo, nada, alguien o algún lugar).

Is there anything new for me at the post?: ¿Hay algo nuevo para mí en el buzón?

Existen una serie de adjetivos, la mayoría de ellos comienzan por **a-**, que se usan solo en posición predicativa, es decir, después de un verbo copulativo. Los más comunes son: **afloat, afraid, alike, alive, alone, asleep** y **awake** (a flote, tener miedo, parecido, vivo, solo, dormido y despierto).

Alison was asleep when I rang: Alison estaba dormida cuando llamé.

La posición de los adverbios o expresiones adverbiales en la oración también merece una atención especial. Son tres los lugares que ocupan habitualmente los adverbios en la oración: al principio, al final y junto al verbo.

En posición inicial aparecen los adverbios de tiempo y un abundante número de expresiones adverbiales en negativo. En posición final se sitúan los adverbios de modo, lugar y los adverbios de tiempo que indican con qué frecuencia sucede algo. En cuanto a la posición junto al verbo, solo hay que tener en cuenta que el adverbio siempre precede a este, excepto cuando se trata del verbo **to be** (ser/estar), que debe aparecer después de él.

Posición inicial		Posición final		Posición junto al verbo	
Original	Traducción	Original	Traducción	Original	Traducción
Tomorrow I have an appointment	<u>Mañana</u> tengo una cita	She spoke <u>slowly</u>	Ella habló <u>despacio</u>	Alison had <u>never</u> paid such a bill	Alison <u>nunca</u> había pagado tal factura
<u>Under no circumstances</u> is smoking allowed	<u>Bajo ninguna circunstancia</u> está permitido fumar	They are talking <u>upstairs</u>	Ellos están hablando <u>arriba</u>	The meeting was <u>mainly</u> about basic services	La reunión fue <u>principalmente</u> sobre servicios básicos
		The meeting will take place <u>every week</u>	La reunión tendrá lugar <u>cada semana</u>		

El último componente que se va a analizar, por sus particularidades en cuanto a la posición que ocupa en la oración, es la preposición. Esta se utiliza para conectar dos elementos y, por tanto, aparece posicionada entre ellos.

This letter is for your manager: Esta carta es para tu jefe.

Sin embargo, en determinadas estructuras debe aparecer en posición final: en preguntas que comienzan con la partícula **wh-**, cláusulas de relativo, oraciones en voz pasiva y estructuras de infinitivo.

What are you looking for?: ¿Qué estás buscando?

It's Mike who I had an appointment with: Es Mike con quien tengo una cita.

His brother loves to be looked for: A su hermano le gusta ser buscado.

The firm is nice to work in: Es una empresa en la que es agradable trabajar.

No es posible comprender y manejar las oraciones simples sin dominar los fenómenos de concordancia, que se definen como aquellos recursos que la lengua posee para establecer relaciones entre los diferentes elementos que componen una oración.

En lengua inglesa existen fundamentalmente tres tipos de concordancia: de número, de persona y pronominal.

La concordancia de número, singular o plural, se da entre el sujeto y el verbo y entre el sujeto y el complemento.

The ambulance is on its way. La ambulancia está de camino.

Si se cambia el número del sujeto, la oración sería incorrecta, al igual que si se modifica el número del verbo.

***The ambulances is on its way:** Las ambulancias está de camino.

***The ambulance are on its way:** La ambulancia están de camino.

Como se ha comentado anteriormente, la concordancia de número también tiene lugar entre el sujeto y el complemento.

The fireman was a good man: El bombero era una buena persona.

Si se modifica el número del complemento o el número del sujeto, la oración sería incorrecta.

***The fireman were good men:** El bombero eran buenas personas.

***The firemen was a good man:** Los Bomberos era buena persona.

La concordancia de persona en inglés se da entre el sujeto y el verbo. Se puede ver con claridad en el siguiente ejemplo.

Damian works as a doctor: Damian trabaja como médico.

***Damian work as a doctor.**

La segunda opción sería incorrecta, pues la tercera persona del singular en inglés tiene que ir marcada por la *-s* que se añade al verbo.

La concordancia pronominal se da, en lengua inglesa, entre los pronombres personales de tercera persona del singular y del plural y sus referentes, que concuerdan en número. Asimismo, también hay concordancia entre los pronombres personales de tercera persona del singular y sus referentes, que concuerdan en género y número.

Matthew finished his book: Matthew terminó su libro.

Carla finished his book: Carla terminó su libro.

Matthew and Carla finished their books: Matthew y Carla terminaron sus libros.

Si se rompe este tipo de concordancia las oraciones serían incorrectas.

***Matthew finished her book.**

***Carla finished his book.**

***Matthew and Carla finished his books.**

1.4.2. Oración compuesta

Una oración compuesta se compone, como mínimo, de dos cláusulas. Esta relación puede darse entre dos oraciones independientes unidas por un nexo o entre cláusulas que dependen unas de otras.

They were waiting for the bus but it never came: Estuvieron esperando por el autobús pero nunca llegó.

Las cláusulas serían **They were waiting for the bus** e **it never came**, que aparecen unidas por la conjunción **but**. Cada cláusula está compuesta por sujeto, verbo y complementos.

Las oraciones compuestas se dividen en dos grandes grupos según el tipo de relación que tienen entre ellas: coordinadas y subordinadas. En ambos casos, las relaciones lógicas entre las oraciones y los párrafos se establecen a partir de las conjunciones, que pueden definirse como las palabras que unen de forma apropiada los diferentes componentes de un mensaje.

Las oraciones coordinadas son aquellas que no tienen ninguna relación entre ellas, sino que son completamente independientes desde el punto de vista gramatical.

My neighbour's garage is on fire and I've seen someone collapsed on the floor: El garaje de mi vecino está en llamas y he visto a alguien desfallecido en el suelo.

Sin embargo, las oraciones subordinadas son aquellas que sí que establecen una relación de dependencia con la oración principal.

I'll send an ambulance right away although I'm not sure about the address: Enviaré una ambulancia ahora mismo aunque no estoy segura de la dirección.

Las partículas que las unen, denominadas conjunciones, resultan determinantes para identificar el tipo de oración compuesta. Las más vinculadas con las oraciones coordinadas son **and**, **but** y **or**.

My name is Mark and I'm twenty miles from Central Tunnel: Me llamo Mark y estoy a veinte millas del Túnel Central.

He is conscious but he can't move: Está consciente pero no puede moverse.

Don't do that or we'll be in trouble: No hagas eso o tendremos problemas.

En el caso de las oraciones subordinadas, es importante reconocer que la conjunción forma parte de esa misma oración y no como en el caso de las coordinadas, en las que es un simple nexo de dos oraciones independientes. Es posible distribuir las más frecuentes en diferentes grupos según su significado.

Por un lado, **because**, **as**, **since** y **for** permiten expresar causa o razón.

The 112 sent an ambulance because I reported the accident: El 112 mandó una ambulancia porque yo informé del accidente.

As it is necessary to state calmly when you report an emergency, breath: Ya que es necesario hablar con calma cuando informas de una emergencia, respire.

Since they had already gone, nobody could help them: Como ya se habían ido, nadie pudo ayudarles.

I called both the 112 and the police, for I was really afraid: Llamé al 112 y a la Policía, ya que estaba realmente asustado.

Por otro lado, **that** se utiliza sobre todo para oraciones subordinadas sustantivas.

Teach your children that a stranger is anyone they don't know: Enseñe a sus hijos que un extraño es cualquiera a quien no conocen.

Existen otros dos tipos de oraciones subordinadas que, por su mayor complejidad, requieren una descripción más pormenorizada. Se trata de las oraciones de relativo y las oraciones condicionales.

Las oraciones de relativo van introducidas por los pronombres de relativo. Estos son **who**, **which**, **that**, **where**, **whose** y **whom** (quien, lo cual, que, donde, de cuyo y a quien/para quien).

Who se utiliza para referirse a personas, **which** para cosas y **where** para lugares. Se puede utilizar **that** en lugar de **who** o **which** cuando sea posible, según el tipo de oración de relativo, y **whose** cuando lo que se pretende decir es **of who** u **of which**.

Anna is the woman whose mother works with me: Anna es la mujer cuya madre trabaja conmigo.

Here's the place where we met: Este es el lugar donde nos conocimos.

Existen dos tipos de oraciones de relativo en inglés: las especificativas, **defining**, y las no especificativas, **non-defining**. Las primeras se caracterizan por aportar información relevante sin la cual la oración perdería su significado.

Mike is the person who called 112: Mike es quien llamó al 112.

Si se elimina la cláusula de relativo, la oración está incompleta en cuanto a su significado. Además **who**, **which** o **that** pueden omitirse cuando el verbo de la oración principal y el verbo de la oración de relativo tienen sujetos diferentes.

Ejemplo

En la frase **That's the number which I was looking for** (Este es el número que estaba buscando), el sujeto de **is** es **that** y el sujeto de **was looking for** es **I**, por lo tanto, es posible eliminar el pronombre de relativo **which**: **That's the number I was looking for**.

Otra de las características de las especificativas es que los pronombres **who** y **which** se pueden sustituir por **that**.

En cuanto a las no especificativas, la información proporcionada por estas cláusulas no es imprescindible para que la oración tenga sentido y, por lo tanto, podría eliminarse.

The company, which was founded in 1978, is worth twenty million euros: La empresa, que fue fundada en 1978, vale veinte millones de euros.

The company is worth twenty million euros: La empresa vale veinte millones de euros.

Además, en ellas no se puede omitir nunca el pronombre de relativo y el pronombre **that** no puede ser utilizado en lugar de **who** o **which**.

My partner, who has just married, will be working at the hospital next week: Mi compañero, que se acaba de casar, trabajará en el hospital la próxima semana.

*My partner, has just married, will be working at the hospital next week: *Mi compañero, acaba de casar, trabajará en el hospital la próxima semana.

En lo que respecta a las oraciones condicionales, en inglés existen tres tipos, generalmente clasificadas como primer, segundo y tercer condicional. Las estructuras de cada uno de ellos y sus usos son los siguientes:

- El primer condicional se forma a partir de la estructura **if** + presente + futuro con **will** y se utiliza para acciones reales y posibles.

If I get home early, I'll give you a call: Si llego a casa temprano, te llamaré.

- El segundo condicional se crea a partir del esquema **if** + pasado simple + **would**. Este tipo de condicional se utiliza para situaciones que probablemente nunca sucedan o, al menos, que el hablante así lo cree.

If I were rich, I would buy a very expensive house: Si yo fuera rico, me compraría una casa muy cara.

- El tercer condicional presenta una estructura más compleja que los otros dos anteriores: **if** + **had** + participio pasado + **would** + **have** + participio pasado. Al igual que el segundo condicional, se utiliza para situaciones hipotéticas e imaginarias, con la diferencia de que las acciones ocurrirían en tiempo pasado.

If I had know you were here, I would have come yesterday: Si hubiera sabido que estabas aquí, habría venido ayer.

Íntimamente relacionada con las oraciones condicionales está la partícula **unless**, cuyo significado sería igual a **if not**.

I'll go to the party unless it is cancelled: Iré a la fiesta a menos que se cancele.

Tal y como se aprecia en el ejemplo, se utiliza el presente simple con **unless** para referirse a un momento futuro. Sin embargo, no se puede utilizar cuando en la oración principal cuando se hace referencia a algo negativo.

He will be upset if I don't arrive tomorrow: Estará decepcionado si no llego mañana.

***He will be upset unless I arrive tomorrow:** Estará decepcionado a no ser que llegue mañana.

Las relaciones temporales también están vinculadas a las oraciones compuestas, exactamente a las cláusulas de tiempo que comienzan por las partículas **after**, **before**, **until**, **when** y **while** (después, antes, hasta, cuando y mientras).

En primer lugar, **when** se utiliza cuando se hace referencia a acciones que tienen lugar al mismo tiempo.

Call 112 when there is an emergency: Llame al 112 cuando haya una emergencia.

En segundo lugar, **while** se utiliza, al igual que **when**, cuando la acción del verbo principal y la del verbo de la oración subordinada suceden al mismo tiempo. La diferencia entre una y otra viene dada por el hecho de que, generalmente, una cláusula introducida por **while** lleva el verbo en presente continuo, mientras que una cláusula que comienza por **when** lleva su verbo en pasado simple.

I called the police while my mother was helping them: Llamé a la Policía mientras mi madre les ayudaba.

En tercer lugar, **before** encabeza una cláusula subordinada cuya acción tiene lugar después de la expresada en la oración principal.

He called 112 before I got home: Él llamó al 112 antes de que yo llegara a casa.

En cuarto lugar, se emplea **after** cuando la cláusula que introduce indica una acción que tuvo lugar antes que aquella que se expresa en la oración principal.

After I left the office I went home: Después de marcharme de la oficina me fui a casa.

Por último, **until** se utiliza para hablar de distancia en el tiempo. La frase introducida por esta partícula va en presente simple si hace referencia al futuro. También puede ir en presente y pasado perfectos si lo que se pretende es hacer referencia a una idea con el objetivo de enfatizar que es una acción completada.

I'll wait until you give me an answer: Esperaré hasta que me dé una respuesta.

I waited until someone had arrived: Esperé hasta que llegara alguien.