



LA COMUNICACIÓN ALERTANTE – OPERADOR EN UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Autores:

Viviana Calderón

María Augusta Fernández Moreno

Wilmer López

Wilson Fernando Rivera Montesdeoca

Noviembre 2015

- La atención de la emergencia depende de la extracción de datos que realiza un evaluador de llamada de la narrativa del alertante, **en el menor tiempo posible.**
- La literatura sobre el tema explica que las estrategias de comunicación del AL no son las mismas que las empleadas por el ELL (Imbens-Bailey et al., 2000; Cromdal et al. 2008).

Esta investigación se propone identificar, en los textos que describen la emergencia, patrones que resultan de la comunicación AL – ELL.



Metodología: Análisis del discurso

Análisis clásico

Que	Quien1 involucrado	Quien2 observador	Donde	Cuando	Como	Porque	Otros
-----	-----------------------	----------------------	-------	--------	------	--------	-------

Método manual: más detallado, menos registros analizados

Análisis utilizando un software de análisis cualitativo

Que1 verbo	Que2 Sustantivo adjetivo	Quien	Donde
---------------	--------------------------------	-------	-------

Método automático: menos detallado, análisis de todo el universo de datos, *big data*.



Metodología: Datos

Se ha seleccionado la semana del 22-12 al 28-12 del 2014, por ser una de las que registra el mayor número de emergencias: 2735.

- Método manual de análisis: día 22-12-2014.
- Método automatizado: semana completa.

Las 5W+H en las llamadas de emergencia



- El “**qué**” es por tanto el corazón de la llamada, la pieza clave que provoca la movilización de los servicios para solucionar las emergencias comunicadas.
- Si bien en la comunicación se distingue un “**quien sujeto**” generador de contenidos, en las llamadas de emergencia distinguiremos **dos tipos de quien**:
 1. “**Quién- protagonista**” de la alerta recibida (el que sufre las consecuencias de algún tipo de acto surgido por circunstancias que escapan su control o generado por la acción de otras personas
 2. “**Quién-observador**” (la persona que realiza la llamada contando los hechos de los que es partícipe u observa).

Las 5W+H en las llamadas de emergencia



- El “**dónde**”, “**cuándo**”, “**cómo**” y “**por qué**”, completan la información en toda comunicación identificando el momento y el lugar o la zona de conflicto exactos en el que ocurre el problema, así como las circunstancias y la manera en la que se producen.
 - En el propio discurso del evaluador se emiten en menor porcentaje.

Análisis clásico

Caso: 22/12/2014



- Total de llamadas recibidas: **257 alertas** desde las 00.06 (hora de la primera llamada del día) hasta las 23.59 horas (última llamada).
- Composición del texto redactado por los evaluadores del SIS ECU 911, responde a una estructura que contempla los elementos básicos de la noticia: las 5W (+H) del periodismo (**what, who, where, when, why, how**).

Análisis clásico

Caso: 22/12/2014



- El conjunto total contempla el llamado “gancho comunicativo”, es decir el “qué”, la esencia del problema se presenta **en un 100%** de las llamadas recibidas durante la jornada.

Análisis clásico

Caso: 22/12/2014



- **“Quien protagonista”**, verificamos que de los 257 registros, el evaluador transcribe un total de 213 correspondientes a este sujeto involucrado que sufre los hechos lo que se sitúa en un **82%** del total.
- **“Quién observador”**, el evaluador nombra en 38 ocasiones a este tipo de sujeto, tan sólo un **14%**, a pesar de que todas las llamadas realizadas, excepto 3, son por personas que contemplan o que perciben la escena, y estas únicas 3 personas excepcionales son las que sufren y dan también la alerta al 911.
 - De estas 38 menciones, el evaluador se refiere a 34 de ellas siempre como alertante, lo que supone un 89%, mientras que en las demás da el nombre de la persona que realiza la llamada o describe algún tipo de relación de parentesco o cercanía entre el quien-protagonista y el quien-observador.



- Muchos de los “qué” no poseen un “quién-protagonista” ya que el evaluador emplea una sintaxis para describir hechos de forma impersonal como por ejemplo **“hay una riña”, “se escuchan ruidos” o “hubo un cortocircuito”**.
- También son sustanciales las llamadas sin ninguno de los dos tipos de quienes cuando se refieren a una **“solicitud de escoltas de valores”**.

Caso: 22/12/2014

- **“Dónde”** se refleja en el texto del evaluador un total de 57 veces, un 22%, siendo los sintagmas **“en la vía pública”**, **“en la casa”**, **“en el lugar”**, los que más predominan.
- **“Cómo”**: el evaluador lo introduce en su mensaje en 6 ocasiones, un 2.37%.
- **“Por qué”**: 8 veces, un 3%.
- **“Cuándo”**: es prácticamente un valor nulo, se introduce 2 veces, lo que supone un 0.77%.

Análisis clásico

Caso: 22/12/2014



- El análisis realizado contempla **otros aspectos** como puede ser estructuras sintácticas de elaboración propia del evaluador relativas al tema (5% de los casos) como por ejemplo: **“por favor verificar”, “no da más referencias”, “no da más información”, “no se transfirió llamada”**.



Ejemplo de conteo de palabras (total 72.743)

Palabras	Cant	Palabras	Cant
la	3374	transfiere	1162
de	3142	direcci	1077
que	2298	cabina	1072
alertante	2215	refere	1002
indica	2004	del	765
se	1765	un	749
canton	1734	una	718
en	1500	ref	634
el	1496	avenida	565
aparentemente	1463	esta	532
ibarra	1437	por	523
sector	1409	nro	520

Palabras	Cant
casa	468
con	463
no	427
presencia	403
estan	385
hay	371
al	369
centro	355
los	331
policial	331
san	324
direc	322

Identificación de la función de la palabra en la narrativa



Resultados

- De los 4.619 vocablos se identificó la función de las primeras 500 palabras más repetidas,

Posición palabra	Repetición
1 (la)	3374
500 (grande)	15

- Asignamos una función a cada palabra: que, que1, quien, donde, como, cuanto, cuando, redunante, doble función

Identificación de la función *que1* (verbo)



agrediendo | agresion | cayo | da | debido | duele | encuentr
an | entregar | estacionado | estan | genera | golpeando | ha
ciendo | hay | herida | iba | ingiriendo | libando | llama | nece
sita | necesitan | pasando | pele | ndo | puede | quiere | quier
en | requiere | robar | robaron | sangrando | solicita | son | su
frio | tiene | tomado | transfiere | verificar

Identificación de la función *que2* (*sustantivo, adjetivo*)



accidente | alcoholicas | alto | amarilla | amarillo | apremio | armada
s | armados | auto | azul | bebidas | blanco | boleta | bomba | bus | bus
es | cabeza | cabina | cafe | caida | camioneta | camisa | carro | chomp
a | choque | contra | daños | dolor | ebrio | escandalo | escolta | fiebre
| fisica | fuerte | gorra | gris | herido | heridos | incendio | jean | livado
res | mal | mano | manual | materiales | molestosos | moto | negra | n
egro | numero | plomo | presencia | presenta | puerta | riña | robo | ro
ja | rojo | ruidos | saco | salud | taxi | tomate | transito | unidad | vacas
| valores | varias | vehiculo | vehiculos | verbal | verde

Identificación de la función *donde*



abajo | aduana | alado | altura | arriba | atras | bajo | banco | camal | c
anchas | casas | cdla | cementerio | centro | cerca | ciudadela | colegi
o | comunal | condominios | conjunto | control | cuadra | cuabras | d
entro | derecha | desde | diagonal | direc | domicilio | entrada | entre
| escuela | esquina | esquinera | estacion | estadio | estomago | exist
e | fabrica | final | frente | fuera | gasolinera | gruta | hacia | hospital |
hotel | iglesia | isla | izquierda | jardin | junto | lado | lago | laguna | loc
al | lugar | mall | media | mercado | mirador | norte | pana | panameri
cana | parada | parque | parte | pasaje | piso | pisos | plaza | porton | p
rincipal | publica | publico | puente | redondel | rieles | rio | sect | sem
aforo | sitio | sur | terminal | tienda | torre | tras | ultima | upc | virgen

Identificación de la función *quien*



Resultados

bomberos | callejera | chofer | doctor | ellos | esposa | esposo | familia | familiar | familiares | femenina | grupo | hija | hijo | hombre | joven | juvenes | libadores | madre | mama | masculino | menor | menores | mujer | niña | niño | niños | nombre | padre | persona | personas | pn | policia | ppnn | señor | señora | sospechosas | sospechosos | sr | sra

Identificación de la función *cuando*

domingo | antes | hasta

Identificación de la función *como*

policia | pantalon | grande

Conclusiones preliminares



- Métodos manual y con asistencia de un software de análisis cualitativo: encontramos resultados convergentes.
- En los textos analizados automáticamente, se ha confirmado que “*qué, quién y dónde*” son los componentes esenciales de la narrativa en las fichas de las llamadas de emergencia.
- Los “cuándo, cuánto y cómo” son extremadamente marginales.
- Faltaría hacer un análisis minucioso de cómo se emplea cada función para verificar su eficiencia.
- Esperamos demostrar que el uso más eficiente de cada componente del discurso redundará en una reducción del tiempo de llenado de la ficha y por tanto en una **respuesta más rápida a la emergencia.**

Referencias

bibliográficas



- Imbens-Bailey, Alison, and Allyssa McCabe. "The discourse of distress: A narrative analysis of emergency calls to 911." *Language & Communication* 20.3 (2000): 275-296.
- Cromdal, Jakob, Karin Osvaldsson, and Daniel Persson-Thunqvist. "Context that matters: Producing "thick-enough descriptions" in initial emergency reports." *Journal of pragmatics* 40.5 (2008): 927-959.
- Svennevig, Jan. "On being heard in emergency calls. The development of hostility in a fatal emergency call." *Journal of Pragmatics* 44.11 (2012): 1393-1412.