La simulación como técnica heurística en la clase de español con fines profesionales

Manuel Pérez Gutiérrez
Universidad de Murcia (España)

Prólogo

La simulación es una actividad del mundo de la Dramatización que posibilita la consecución de los objetivos lingüísticos y extralingüísticos de los programas de enseñanza de lenguas extranjeras. La Dramatización[1] respondería a la forma de aprender haciendo, en un enfoque paidocéntrico, centrado en el alumnado, auténtico protagonista del proceso educativo.

Las actividades de simulación deberían ocupar un lugar predominante en las programaciones de los cursos de español para fines específicos. Es necesario informar al profesorado de las bondades de la utilización sistemática de simulaciones en la clase de lengua. Si su empleo es generalizado en la formación de profesionales relacionados con actividades productivas y humanístico-sociales, nos preguntamos por qué no hacer un mayor uso de esta técnica heurística en una clase comunicativa, interactiva, y en la que el aprendizaje significativo de una segunda lengua es la meta.

En la primera parte de este trabajo, presentamos los fundamentos de la dramatización en clase de lengua, las características de la simulación y nuestra propuesta de desarrollo en el aula. En la segunda parte, presentamos una simulación, IBEROTEL S.A., para el aprendizaje del español con fines profesionales, en concreto, para estudiantes de nuestra lengua interesados en los negocios, las empresas y las relaciones internacionales. Pretendemos con este ejemplo hacer ver desde la práctica cómo la simulación es una técnica altamente comunicativa e ideal para la enseñanza y el aprendizaje de la lengua con propósitos específicos.

Interacción dramática y aprendizaje de lengua

El proceso convencional en el que las personas, el lugar en que se encuentran y los objetos que los rodean dejan de ser lo que son, es la esencia de la interacción dramática: *el como si...*

En una actividad de dramatización no hay espectadores. No se trata de interpretar ante nadie. Los participantes, los miembros de la clase, el grupo, son los únicos testigos del acto pedagógico. Por consiguiente, no es necesario aprender complicadas téc-

1. El uso de la dramatización y de técnicas y actividades dramáticas en la clase de L2 ha sido empíricamente investigado por Pérez Gutiérrez (1993). Simulación, juego de personajes y otras actividades dramáticas: un estudio sobre su incidencia en el aprendizaje del inglés como lengua extranjera, en Fernández-Barrientos (Ed.) International Conference of Applied Linguistics. Robert J. di Pietro. In Memoriam. Instituto de Ciencias de la Educación, Universidad de Granada. Otro estudio, como el de Moreno (1999) Didáctica del Vocabulario en la ESO: estudio empírico, también nos informa de los buenos resultados del empleo de la dramatización como estrategia de enseñanza de la lengua materna (esta tesis se puede consultar y descargar en formato PDF de la Biblioteca Miguel de Cervantes, Universidad de Alicante, http://cervantesvirtual.com).

nicas del arte de representar. Sin embargo, el participante en una actividad de simulación, apoyado por una serie de estímulos (escritos, visuales o sonoros) que el profesor-animador facilita o por la documentación que el grupo ha conseguido, debe dar vida a un personaje.

La hipótesis creativa contenida en *el como si*,... ofrece al profesor una teoría útil para ayudar a sus alumnos en el momento de la construcción del personaje. Los ejercicios de memoria de emociones y de situaciones imaginarias, la técnica llamada improvisación, es la clave a desarrollar.

En Educación, la *improvisación* es un sistema de descubrimiento, en donde el proceso, no los resultados, es lo que tiene un verdadero valor educativo: el producto final de la improvisación es la experiencia de realizarla. El participante, al asumir o (utilizando jerga teatral) al meterse en la piel de otra persona, improvisando, descubre y comprende la situación humana que, simulando una situación, trata junto a sus compañeros de grupo.

El objetivo primordial de la dramatización es el desarrollo intelectual, social y emocional del alumnado. La interacción dramática es contemplada, no sólo como instrumento para su desarrollo personal, sino también como medio ideal para la adquisición y desarrollo de las destrezas lingüísticas: expresión y comprensión oral y escrita.

La dramatización, como forma de arte expresivo, posibilita la formulación de ideas y sentimientos de los participantes usando los medios naturales de comunicación: la voz y el cuerpo. La confianza y capacidad comunicativa de los participantes en la actividad dramática se desarrollan por el estímulo y el apoyo del grupo en donde, por un lado, la comunicación no verbal se ejercita mediante el mimo o los juegos de expresión corporal y, por otro, la comunicación verbal, la capacidad de expresión oral del individuo, se pone a prueba en actividades como el juego de personajes y la simulación.

Las funciones analítica, exploratoria y expresiva son las tres funciones principales que la interacción dramática aporta a la educación. En las dos primeras, los participantes tienen la oportunidad de analizar sus sentimientos y opiniones, reconstruir su marco de referencia y, al hacer esto, ampliar su conocimiento esquemático. La aportación más significativa de la dramatización en la tarea educativa se realiza a través de la función expresiva o comunicativa. En ella, los participantes estimulan y desarrollan verbal y no verbalmente su capacidad comunicativa.

El trabajo dramático debe consistir en actividades de solución de problemas, en donde los participantes buscan soluciones y ofrecen propuestas a determinadas situaciones conflictivas por medio de la introspección y la interacción con los compañeros de grupo. Esa negociación del significado –concepto que tiene su origen en los sociolingüistas Vygotsky y Halliday– facilita no sólo la motivación intrínseca para estudiar el problema a fondo y ofrecer una solución razonable al mismo, sino que también proporciona un reto a las destrezas comunicativas de los participantes. Nosotros abogamos por la utilización de las actividades dramáticas en el desarrollo y adquisición de las habilidades lingüísticas porque estamos convencidos de que la interacción dra-

mática es uno de los medios principales para el desarrollo de la lengua tanto en el ámbito oral como escrito.

Desde el punto de vista educativo, la contribución más positiva de la dramatización en la programación educativa es la de facilitar un ambiente idóneo para el desarrollo de diversos tipos de lenguaje. La lengua es el epicentro de todo el proceso dramático, y el medio con el que se ejecuta. Cuando se realiza una actividad dramática, como el juego de personajes (*roleplay*), la lengua está necesaria y directamente implícita en su desarrollo. Así, la actividad misma proporciona una poderosa motivación para el uso del lenguaje, enmarcado en un contexto y en una situación, en donde tiene una función organizativa fundamental. Por tanto, la lengua utilizada por el profesor y los alumnos: crea y controla la situación, regula la actividad, define los papeles que se interpretan y unifica al grupo. De esta manera, la actividad dramática posibilita el uso de nuevos tipos de lenguaje que no se producen en la interacción lingüística de otras actividades que se utilizan en la clase tradicional.

La justificación del uso de actividades dramáticas en la clase de lengua (materna, segunda y/o extranjera) reside en que son actividades que refuerzan la palabra en su contexto. Las actividades dramáticas, al presentar la palabra en su contexto, no sólo aventajan a la lectura sino que, además, estimulan la creación de lenguaje y la asimilación de modelos lingüísticos.

Las actividades dramáticas[2], como el juego de personajes y la simulación, requieren que el participante se proyecte en una situación imaginaria adoptando la personalidad de otro individuo (por ejemplo, "inspector de Hacienda") y "actúe" o represente una propuesta ("explicar a un grupo de trabajadores la necesidad de pagar los impuestos"). Básicamente, lo que distingue a la simulación del juego de personajes es su grado de complejidad. En el ejercicio de juego de personajes la estructura de la acción es más simple, por tanto, es una actividad para la clase de lengua extranjera más sencilla de organizar y breve. Por el contrario, la simulación tiene una estructura muy precisa y controlada. Los documentos que deben ser consultados y estudiados, la discusión y análisis de las diversas opciones que se presentan, en definitiva, la recogida de datos y toma de decisiones que han de realizar los participantes, confieren a la simulación un grado superior de complejidad, pero no necesariamente de dificultad, y mayor tiempo para su realización.

2. En las siguientes publicaciones he tratado con mayor detalle diversos aspectos relacionados con el uso de la dramatización y la forma de implementar en el aula de lengua extranjera los juegos de actuación:

Pérez Gutiérrez, Manuel (1992a): *Dramatización y Adquisición de L2*. En Ayala y Martín (Eds.) Principios y experiencias en la enseñanza de lenguas extranjeras. Fugaz Ediciones, Alcalá de Henares.
(1992b): Actividades de comunicación en la clase de lengua extranjera: los juegos de actuación. *El Guiniguada*, nº 3 - vol.II, Las Palmas de Gran Canaria.
(1993): *Las técnicas del teatro en la clase de L2*. En Rodríguez (Dir.) O teatro e o seu encino. Servicio de Publicaciones, Universidade da Coruña.
(1994b): *El aprendizaje del inglés para fines específicos (IFE) a través de la dramatización*. En Mora (Ed.) Investigaciones filológicas anglo-norteamericanas. Servicio de Publicaciones, Universidad de Castilla-La Mancha.
(1995): *La Dramatización como alternativa comunicativa y globalizadora en educación*. En Guerrero y López (Eds.) Aspectos de Didáctica de la Lengua y la Literatura. Servicio de Publicaciones, Universidad de Murcia.

El juego de personajes ofrece buenas posibilidades, por su potencial sencillez y brevedad para familiarizar al alumnado con la mecánica de los juegos de actuación. Desde el punto de vista lingüístico, facilita al participante en este tipo de actividades la adquisición y práctica contextualizada de las destrezas de expresión y comprensión oral. Además, el juego de personajes, concreto y puntual en estructura, permite al profesorado ejercer de antemano un mayor control sobre aquellas funciones comunicativas, vocabulario, gramática y otros elementos extralingüísticos que se prevé que los alumnos necesitan para su desarrollo.

El juego de personajes se conoce en el mundo anglosajón por el nombre de *role play* o *role-playing*. Es la actividad dramática más conocida y utilizada por los profesores de lengua extranjera y una de las más valiosas en la metodología comunicativa.[3]

La simulación

El ejercicio de simulación aumenta el alcance del juego de personajes al integrar las destrezas lingüísticas de expresión y comprensión oral y las de expresión y comprensión escrita. Consideramos la simulación una actividad adecuada para estudiantes de los niveles intermedio y avanzado pues favorece y permite la puesta en práctica de todos los conocimientos de la L2 que éstos ya poseen.

Una simulación básicamente está compuesta por los hechos o el problema que hay que resolver, los personajes que intervienen y que están inmersos en la situación más o menos conflictiva y los documentos que se deben consultar para comprender la situación desde dentro y que van a ayudar a los participantes en el momento de construcción del personaje.

El ejercicio de simulación[4] es una actividad dramática similar al juego de personajes. Los participantes tienen que adoptar un papel en una situación establecida proponiendo una solución al conflicto que se ha planteado. La simulación es más larga y compleja debido a los diferentes materiales (mapas, documentos, folletos, disposiciones legales, etc.) que deben ser consultados y analizados en el transcurso de la actividad.

Según Jones,[5] simulación y lengua son virtualmente inseparables. La interacción de los participantes se realiza utilizando el lenguaje escrito, oral o ambos. Si esa premisa se cumple, es evidente que la simulación es una actividad sumamente adecuada para la práctica y la adquisición tanto de la L1 como de la L2. Para el autor británico, en la simulación no hay cabida para el juego. Esta es la principal característica que lo diferencia del juego de personajes. El estudiante de español que en clase debe resolver el problema propuesto (por ejemplo, la reorganización del tráfico en su ciu-

3. Véase Littlewood, W. (1996) *La enseñanza comunicativa de idiomas*. Madrid, Cambridge University Press.

4. La International Simulation & Gaming Association (ISAGA), cada año reúne a investigadores, académicos y profesionales para intercambiar experiencias y avances en el uso de la simulación en áreas como idiomas, comunicación, gestión, urbanismo, ciencias aplicadas y medioambiente. Simulation Now! Simulación ¡Ya! de García, A. y F. Watts (Eds.) (1997) recoge las comunicaciones y ponencias presentadas en el XXIV Congreso Internacional de ISAGA celebrado en Valencia (España).

5. Jones, K. (1982) *Simulations in Language Teaching*. Cambridge, Cambridge University Press.

dad) deja de ser "estudiante". La clase ya no es la clase. En el Ayuntamiento o en la sala donde se reúne con otros ciudadanos para encontrar una solución no hay pupitres ni profesores. El participante es miembro de una asociación de vecinos, comerciante, concejal, etc. y tiene que comportarse como tal para solventar la situación de forma satisfactoria para la ciudad. Jones equipara, en la práctica, la simulación con el estudio de casos. La diferencia reside en que los participantes en la actividad de simulación están dentro y tienen el poder y la responsabilidad de dar forma y atajar el problema.

En la literatura especializada, casi todos los autores coinciden en señalar que términos como *role-playing*, juegos y simulación producen cierta confusión ya que, en la práctica, sus diferencias son a veces apenas perceptibles. Estas actividades tienen en común la utilización de la técnica de la improvisación (término que también se aplica como sinónimo de los mismos, añadiendo aún menos claridad a la distinción).

Desarrollo de las actividades de simulación

1) El profesor presenta la actividad. Para centrar la atención y preparar física y mentalmente a los participantes, se puede ejecutar algún juego de expresión corporal, de vocalización, de relajación, etc. Actividades que conocemos con el nombre de ejercicios de precalentamiento.[6]

2) Se presenta la situación, se organizan los grupos y se distribuyen los documentos auténticos o materiales que se hayan de utilizar (fichas, fotografías, folletos, etc.).

3) Los grupos o parejas de alumnos leen, discuten, elaboran en común, experimentan y preparan sus propuestas para resolver la situación imaginada que se trata. El profesor, relegado a un segundo plano, observa, aclara dudas, controla el tiempo y mantiene un clima relajado para que los alumnos interactúen, investiguen y creen.

4) Las propuestas de los diferentes grupos se presentan delante de toda la clase o bien se realizan en la intimidad del mismo grupo. Es conveniente grabar en audio o en vídeo la actuación de los participantes para utilizar estas grabaciones en la fase siguiente.

5) El profesor y los alumnos analizan, discuten y evalúan el ejercicio. Los errores gramaticales, de pronunciación, de adecuación del vocabulario y las expresiones al contexto que se trata y otros relacionados con factores extralingüísticos que impidan la comunicación, son localizados (tras la audición o visionado de las cintas) para que el alumno mejore su competencia comunicativa en español.

6. Véase, por ejemplo, Lindstromberg, S. (Ed.) (2001) *110 Actividades para la clase de idiomas*. Madrid, Cambridge University Press. Para actividades de relajación, véase, Benítez, L. (2001) *La mejora del alumnado y del grupo a través de la relajación en el aula*. Barcelona, Cisspraxis.

Manuel Pérez Gutiérrez
Universidad de Murcia

IBEROTEL

UNA SIMULACIÓN PARA EL APRENDIZAJE DEL ESPAÑOL DE LOS NEGOCIOS, DEL MUNDO DE LA EMPRESA Y DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES

Objetivos

-Conocer nociones, funciones y vocabulario relacionado con el español de los negocios.
-Practicar la lengua de forma contextualizada (leyendo, hablando, escuchando y escribiendo en español) utilizando el input lingüístico proporcionado por los documentos seleccionados.
-Saber tomar decisiones para tratar de resolver problemas relacionados con el mundo de los negocios.
-Adquirir y desarrollar destrezas sociales: trabajar en grupo de forma colaborativa y activa, discutir, exponer, rebatir ideas y puntos de vista, etc.
-Conocer algunas Instituciones comerciales y económicas iberoamericanas.
-Conocer diversas organizaciones internacionales relacionadas con el desarrollo, la cooperación y la integración regional de los países iberoamericanos.
-Desarrollar actitudes y valores con respecto a la sociedad iberoamericana, el pluralismo cultural, la diversidad, el reconocimiento y el respeto mutuo.

Temporización

La duración total de la actividad de simulación que presentamos va a depender del número de participantes (mínimo 4, máximo recomendado, 20; si hubiese más personas en el grupo se pueden doblar algunos personajes), del nivel de competencia lingüística y de habilidades sociales de los participantes (la actividad de simulación es recomendada para estudiantes de nivel avanzado e intermedio) y, sobre todo, de la experiencia que tengan los miembros del grupo en la participación en este tipo de actividades. Para todas las fases de la simulación IBEROTEL, hemos calculado un mínimo de cuatro horas y un máximo de veinte. Como hemos señalado con anterioridad, el tiempo total dependerá de la experiencia previa de los participantes y de su nivel de competencia social y lingüística. El profesor o animador, a su criterio puede dedicar un mayor o menor tiempo.

Fases de desarrollo:

1) Actividades de precalentamiento.
Al igual que los músicos o los deportistas necesitan preparar su organismo antes de comenzar su actividad (estiramientos, oxigenación, etc.), los participantes en la simulación necesitan poner a punto su instrumento que no es otro que la mente, la voz y el cuerpo. Para tal fin se pueden utilizar, durante un corto espacio de tiempo, pequeñas actividades de relajación y juegos de voz y de expresión corporal que, además de predisponer física y mentalmente

a los participantes, servirán para homogeneizar y cohesionar al grupo. (Véase nota 6.)

2) Presentación de la simulación por parte del profesor-animador. Planteamiento del problema.

3) Reparto de papeles.
En las actividades de precalentamiento, el profesor ha podido observar las cualidades personales de los miembros del grupo. Es conveniente dejar que los miembros del grupo elijan los personajes que prefieren interpretar. No siempre sucede, y sobre todo la primera vez que se hace este tipo de actividad, que los componentes del grupo, voluntariamente y de motu propio, escogen un personaje. En este caso, el profesor o la profesora debería empujar, animar y ayudar a elegir en el momento del reparto de papeles. Cuesta trabajo arrancar, pero si se han desarrollado bien las dos fases anteriores, si se ha motivado al grupo, si los componentes se han metido en la situación, cada cual tomará el papel que más le guste o que esté en relación con sus intereses personales de aprendizaje y nivel de competencia lingüística.

4) Lectura de la documentación.
Una vez repartidos los papeles, los participantes, desde el personaje en el que intervienen en la simulación, comienzan a leer los documentos que contextualizan la situación conflictiva que deben resolver. Además de contextualizar la situación, los documentos ofrecen el input lingüístico (vocabulario, funciones, etc.) y conceptual que los participantes necesitan para construir su personaje y sumergirse en la actividad.

5) La construcción de los personajes.
Esta es la fase más compleja, en un principio, de todas las que intervienen en la actividad de simulación. Partimos de las siguientes premisas: a) los miembros del grupo han realizado actividades de precalentamiento que han servido para romper los bloqueos iniciales y se ha conseguido crear un clima de confianza en el grupo; b) el planteamiento de la situación y del problema a resolver motiva e interesa al grupo y es consecuente con los fines de aprendizaje lingüístico y cultural de los participantes; c) todos los miembros del grupo han elegido un personaje (es importante recordar que en la simulación no hay espectadores, todos deben participar en mayor o menor medida); d) desde el personaje elegido han leído e interiorizado la información facilitada en los documentos.

6) Trabajo individual y trabajo en grupos: elaboración de resúmenes, anotaciones, contraste de ideas, diseño de estrategias de resolución de problemas.

7) La mesa de negociación: debate y toma de decisiones. Se trata de la reunión de todo el colectivo para, cada uno desde su papel, exponer ideas, plantear soluciones, debatir, en definitiva, tomar decisiones y solucionar la problemática presentada.

8) Lectura de los informes presentados por los diversos colectivos, visionado y/o audición de las grabaciones. Discusión sobre los aspectos lingüísticos y extralingüísticos que intervienen en la actividad de simulación: mejora individual y grupal.

9) Reflexión, análisis y evaluación de la experiencia.

IBEROTEL
MATERIALES

Los hechos

IBEROTEL S.A. es una empresa española dedicada a la venta, instalación y mantenimiento de centrales telefónicas, redes de voz y datos. IBEROTEL ha desarrollado y fabricado su propia centralita denominada DIGITEL con capacidad final de 944 puertos. IBEROTEL ha adquirido dos empresas en Argentina y Brasil: TELEFONTINA y BRASRED. Las filiales argentina y brasileña ahora dependen de la española pero mantienen mucha autonomía en el manejo de sus empresas. TELEFONTINA se salvó de la quiebra financiera y de su desaparición al ser adquirida por la central española, la situación de BRASRED es muy diferente. La filial argentina se está quejando a la central de Madrid continuamente. Alegan falta de cooperación brasileña en el mercado iberoamericano.

Los personajes

El número de personajes que pueden intervenir en esta simulación depende fundamentalmente del número de personas que componen el grupo de clase. A modo de sugerencia, presentamos aquí algunos de ellos. Dejamos abierta la lista para que sea el mismo grupo quien decida los personajes que van a intervenir, añadiendo o suprimiendo los que se crea conveniente.

IBEROTEL S.A.: PRESIDENTE EJECUTIVO, JEFE DE DESARROLLO CORPORATIVO, DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS, CONSEJERO DELEGADO, JEFE DE CONTROL DE GESTIÓN

TELEFONTINA: JEFE DE DESARROLLO CORPORATIVO, DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS, CONSEJERO DELEGADO

BRASRED: JEFE DE DESARROLLO CORPORATIVO, DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS, CONSEJERO DELEGADO

SECRETARIOS/AS, AYUDANTES, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, PERSONAL DE SERVICIOS

Los Documentos

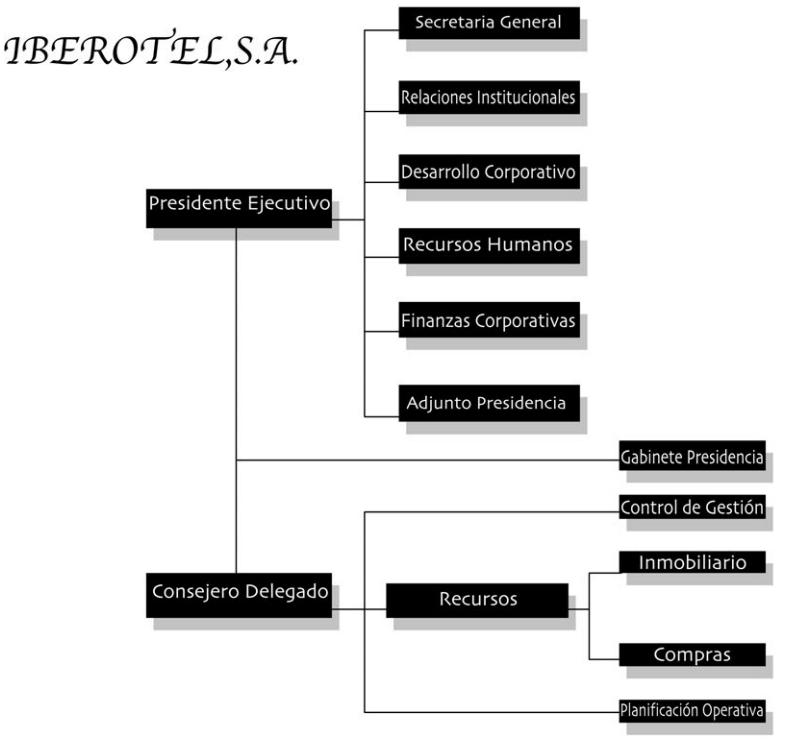
- Organigrama de la empresa IBEROTEL S.A.
- Servicios ofrecidos por la empresa IBEROTEL
- Las centralitas DIGITEL
- El Mercado Común del Sur (MERCOSUR)
- La Organización de los Estados Americanos (OEA)
- Historia de la OEA
- Direcciones web de diversos Organismos Internacionales.

IBEROTEL ON-LINE

La simulación que aquí presentamos está diseñada para ser realizada de forma grupal en el aula. Deseamos apuntar que es posible realizarla también a través de la red. Si se realiza presencialmente, basta con utilizar los documentos y mecanismos de organización y temporalización que hemos presentado. Si se realiza de forma no presencial o a distancia podremos añadir la posibilidad de utilizar herramientas telemáticas, como los grupos de discusión y los chats (incluso las webcams para que los participantes puedan verse y oírse). Este es un planteamiento más ambicioso que requiere mayor coordinación y un conocimiento y uso eficaz de esas herramientas. En el número 6 de la revista electrónica GLOSAS DIDÁCTICAS, de marzo de 2001, se puede encontrar IBEROTEL en formato web lo cual nos va a permitir visitar páginas web relacionadas con la temática de la simulación (organismos internacionales, documentos institucionales, etc). La dirección URL es la siguiente: http://sedll.org/doces/publicaciones/glosas/n6/mapegu/index.html

SIMULACIÓN IBEROTEL
ANEXO 1
ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA



empresas filiales:

TELEFONITA (Argentina)
BRASRED (Brasil)

SIMULACIÓN IBEROTEL
ANEXO 2
SERVICIOS

IBEROTEL S.A. NUESTROS SERVICIOS

Telefonía básica

- Venta y reparación de terminales telefónicos, tanto domésticos como sistemas inalámbricos de largo alcance, conectados a la RTC.

Telefonía móvil

- Venta y reparación de terminales móviles.
- Estudios de aplicaciones y planes de contratación para PYMES con más de 3 líneas móviles así como sistemas de control de flotas de transporte.
- Punto de recarga de **"MoviStar Activa" y "MoviLine Optima"**.
- Accesorios y repuestos (antenas, baterías, fundas,etc.).
- Tramitación de documentación (altas, bajas, cambios de terminal, etc.).

Centrales telefónicas Inteligentes, con selección automática de operador *DIGITEL*

- Venta, instalación y mantenimiento de centrales telefónicas, tanto analógicas como digitales, en cualquier capacidad, desde pequeños sistemas de 2 líneas y 6 extensiones hasta centrales específicas para **HOTELES**, con tarificación automática para cabinas o manual.
- Centrales **RDSI**, así como sistemas híbridos **RDSI-RTC.**
- Sistemas de interconexión de empresas remotas con líneas digitales de alquiler a cuota fija **(Tie Line)**. Instalación de centrales a empresas en régimen de alquiler **(RENTING)**.

Servicios avanzados de voz y videoconferencia

- Sistemas de información telefónica **(IVR)**, operadoras automáticas, sistemas de bienvenida.
- Equipos de **videoconferencia** tanto en consolas independientes como bajo PC, transmisiones de imágenes bajo el estándar H-320 hasta 512 Kbps.

Integración de telefonía e informática CTI

- Sistemas de reconocimiento del usuario llamante abriendo automáticamente aplicaciones Microsoft con fichas de clientes personalizadas.

Informática

- Venta de hardware para PC, tanto instalados en equipos completos como ampliaciones, accesorios y multimedia.

Radiocomunicaciones

- Estudios y proyectos de redes de comunicación por radio, tanto VHF como UHF.
- Legalización de concesiones para redes privadas.
- Instalación de emisoras base, o móviles en vehículos.

Radiomensajería

- Sistema de radio búsqueda para hoteles o empresas

- Redes de voz y datos. Proyectos e instalaciones de cableados de telefonía, cableado estructurado **(PDS)** para voz y datos, instalación de racs PDS para hubs, repetidores de planta, etc.

Sistemas de tarificación y control telefónico

- Instalación de sistemas de tarificación autónomos, por impresora o con programas específicos de gestión del tráfico telefónico para PC's esclavos o compartidos.
- Telecontrol de tarificación.
- Sistemas de restricciones de llamadas.

SIMULACIÓN IBEROTEL
ANEXO 3
DIGITEL

CENTRALITAS DIGITEL

NUESTRO PRODUCTO ESTRELLA

IBEROTEL S.A.

Madrid (España)

TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA Las centralitas ***DIGITEL*** se basan en un sistema de conmutación digital de avanzada tecnología, que permite ofrecer un servicio telefónico eficiente, fiable y flexible. La integración de la circuitería hace del equipo uno de los más compactos del mercado, garantizando la rapidez, calidad y seguridad de las comunicaciones.

LAS COMUNICACIONES A MEDIDA PARA SU NEGOCIO La concepción modular de las centralitas ***DIGITEL*** permite ampliar su capacidad sin cambiar de modelo, adaptándose a las necesidades de su empresa en todo momento.
La central admite configuraciones desde 4 líneas y 8 extensiones hasta 944 puertos (líneas más extensiones).

LA RDSI A SU ALCANCE Soportan el acceso a la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI), ofreciendo toda la gama de facilidades propias de la red.

MÚLTIPLES PRESTACIONES A SU DISPOSICIÓN Pensadas para cubrir las necesidades actuales de la mediana y gran empresa de cualquier sector de actividad (oficinas, hoteles, residencias, hospitales, universidades), las centralitas ***DIGITEL*** ofrecen una amplia gama de prestaciones, todas ellas incluidas de serie:

FUNCIONAMIENTO CON Y SIN PUESTOS DE OPERADORA
Capacidad de trabajar sin operadora. Los servicios activos de la central garantizan la atención de la totalidad de las llamadas entrantes.
CÓDIGOS PERSONALES
Un código personal, secreto y único para cada usuario permite tarificar sus llamadas externas, sin importar las extensiones que haya utilizado.
CRÉDITO EN LAS EXTENSIONES
Posibilidad de asignar crédito a los usuarios que se desee para limitar el coste de sus llamadas.
PROGRAMA DE GESTIÓN Y TARIFICACIÓN
Tarificación de las llamadas. Facturación desglosada por extensiones o códigos. Detalle de la duración de la llamada, pasos, precio, número marcado, línea utilizada, transferencias, etc.
SERVICIO DE ACCESO DIRECTO (DISA)
Las llamadas entrantes pueden seleccionar directamente la extensión deseada, tras escuchar un mensaje de invitación a marcar.
PRESTACIONES HOTELERAS
Servicios programables desde el puesto de operadora o desde programas de gestión externos: Check-In/Check-Out. Estado de las habitaciones (Room Status). Servicio despertador con mensaje grabable. Señal óptica de mensaje en espera.

SIMULACIÓN IBEROTEL
ANEXO 4
MERCOSUR

MERCADO COMÚN DEL SUR

MERCOSUR

La República Argentina, la República Federativa de Brasil, la República de Paraguay y la República Oriental del Uruguay suscribieron el 26 de marzo de 1991 el Tratado de Asunción, creando el Mercado Común del Sur, MERCOSUR, que constituye el proyecto internacional más relevante en que se encuentran comprometidos esos países.

Los cuatro Estados Partes que conforman el MERCOSUR comparten una comunión de valores que encuentra expresión en sus sociedades democráticas, pluralistas, defensoras de las libertades fundamentales, de los derechos humanos, de la protección del medio ambiente y del desarrollo sustentable, así como su compromiso con la consolidación de la democracia, la seguridad jurídica, el combate a la pobreza y el desarrollo económico y social en equidad.

Con esa base fundamental de coincidencias, los socios buscaron la ampliación de las dimensiones de los respectivos mercados nacionales, a través de la integración, lo cual constituye una condición fundamental para acelerar sus procesos de desarrollo económico con justicia social.

Así, el objetivo primordial del Tratado de Asunción es la integración de los cuatro Estados Partes, a través de la libre circulación de bienes, servicios y factores productivos, el establecimiento de un arancel externo común y la adopción de una política comercial común, la coordinación de políticas macroeconómicas y sectoriales y la armonización de legislaciones en las áreas pertinentes, para lograr el fortalecimiento del proceso de integración.

En la Cumbre de Presidentes de Ouro Preto, de diciembre de 1994, se aprobó un Protocolo Adicional al Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto, por el que se establece la estructura institucional del MERCOSUR y se lo dota de personalidad jurídica internacional.

En Ouro Preto se puso fin al período de transición y se adoptaron los instrumentos fundamentales de política comercial común que rigen la zona de libre comercio y la unión aduanera que caracterizan hoy al MERCOSUR, encabezados por el Arancel Externo Común.

Así, los Estados Partes iniciaron una nueva etapa de consolidación y profundización donde la zona de libre comercio y la unión aduanera constituyen pasos intermedios para alcanzar un mercado único que genere un mayor crecimiento de sus economías, aprovechando el efecto multiplicador de la especialización, las economías de escala y el mayor poder negociador del bloque .

La Organización de los Estados Americanos

Las naciones de las Américas están trabajando más unidas que nunca, avanzando de común acuerdo en el fortalecimiento de la democracia, la protección de los derechos humanos, la promoción de la paz y la seguridad, el fomento del comercio y la lucha contra los complejos problemas causados por la pobreza, el narcotráfico y la corrupción. Juntos estamos construyendo un futuro mejor para la próxima generación.

En los comienzos de un nuevo siglo y un nuevo milenio, nuestro desafío consiste en transformar las expectativas de la gente en realidad. La Organización de los Estados Americanos (OEA) desempeña un papel fundamental en la tarea de alcanzar las metas compartidas por los países de Norte, Centro y Sud América y el Caribe. A través del proceso de la Cumbre de las Américas, los jefes de estado y de gobierno del hemisferio han dotado a la OEA de importantes responsabilidades y mandatos, entre ellos:

- Fortalecer la libertad de expresión y pensamiento como derecho humano fundamental;
- Promover una mayor participación de la sociedad civil en la toma de decisiones en todos los niveles del gobierno;
- Mejorar la cooperación en la lucha contra las drogas ilícitas;
- Apoyar el proceso de creación de un Área de Libre Comercio de las Américas.

La OEA también reúne a los líderes gubernamentales de los países miembros para trabajar en las áreas de educación, justicia, seguridad y otros temas que inciden en la vida diaria de los ciudadanos de las Américas.

Historia de la OEA

El 30 de abril de 1948, hace más de 50 años, 21 naciones del hemisferio se reunieron en Bogotá, Colombia, para adoptar la Carta de la Organización de Estados Americanos (OEA), con la cual confirmaron su respaldo a las metas comunes y el respeto a la soberanía de cada uno de los países. Desde entonces, la OEA se ha expandido para incluir a las naciones del Caribe y también a Canadá.

Los principios que incorpora la OEA en una historia de cooperación regional se remontan al siglo XIX.

En 1826, el Libertador Simón Bolívar convocó al Congreso de Panamá con la idea de crear una asociación de estados en el hemisferio.
En 1890, la Primera Conferencia Internacional Americana, efectuada en Washington, DC, estableció la Unión Internacional de las Repúblicas Americanas y su secretaría permanente, la Oficina Comercial de las Repúblicas Americanas, predecesora de la OEA.
En 1910 esta organización se convirtió en la Unión Panamericana.
En 1948, en la Novena Conferencia Internacional Americana, los participantes firmaron la Carta de la OEA y la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, la primera expresión internacional de principios de los derechos humanos.
La transición de la Unión Panamericana a la OEA se realizó sin tropiezos. El director general de la Unión Panamericana, Alberto Lleras Camargo, se convirtió en el primer secretario general de la OEA.

Estados miembros de la OEA

Los 35 países independientes de las Américas han ratificado la Carta de la OEA y pertenecen a la Organización. Las siguientes naciones firmaron la Carta de la OEA en 1948: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay, Venezuela. Desde entonces se han incorporado los siguientes países: Barbados, Trinidad y Tobago (1967); Jamaica (1969); Grenada (1975); Suriname (1977); Dominica, Santa Lucía (1979); Antigua y Barbuda, San Vicente y las Granadinas (1981); Las Bahamas (1982); Saint Kitts y Nevis (1984); Canadá (1990); Belice, Guyana (1991).

SIMULACIÓN IBEROTEL
ANEXO 6

DIRECCIONES WEB DE ORGANISMOS INTERNACIONALES

Área de Libre Comercio de las Américas – ALCA http://www.ftaa-alca.org/

Asociación Latinoamericana de Integración – ALADI http://www.aladi.org/

Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras de Desarrollo
http://www.alide.org.pe/

Banco Interamericano de Desarrollo – BID http://www.iadb.org/

Banco Mundial http://www.worldbank.org/

Centro de Comercio Internacional (UNCTAD - OMC) http://www.intracen.org/

Centro de Formación para la Integración Regional – CEFIR http://www.cefir.org.uy/

Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL http://www.eclac.cl/

Comunidad Andina de Naciones – CAN http://www.comunidadandina.org/

Comunidad del Caribe – CARICOM http://www.caricom.org/

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo – UNCTAD
http://www.unctad.org/

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura –IICA http://www.iica.org.uy/

Organización de los Estados Americanos – OEA http://www.oas.org/

Organización de las Naciones Unidas – ONU http://www.un.org/

Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación – FAO
http://www.fao.org/

Organización Internacional de Migración – OIM http://www.iom.int/

Organización Internacional del Trabajo – OIT http://www.oit.org/public/spanish/index.htm

Organización Mundial del Comercio – OMC http://www.wto.org/

Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo – OCDE http://www.ocde.org/

Parlamento Latinoamericano http://www.parlatino.org.br/

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD http://www.undp.org/

Secretaría de Integración Económica Centro-Americana – SIECA http://www.sieca.org.gt/

Sistema Económico Latinoamericano – SELA http://www.sela.org/

Tratado de Libre Comercio de América del Norte – NAFTA http://www.nafta-sec-alena.org/

Unión Europea - UE http://www.europa.eu.int/