

TL
HF5548
.115
.F47
1982
c.1



1080171508

T-42
L.C.C.

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE CIENCIAS FISICO-MATEMATICAS

" PROCESAMIENTO DE PALABRA "

TEMA QUE PARA SUSTENTAR EL EXAMEN PROFESIONAL DE LA
LICENCIATURA EN CIENCIAS COMPUTACIONALES

PRESENTA

ADRIANA FERNANDEZ MANRIQUE

JULIO DE 1982

I N D I C E

- . INTRODUCCION
- . ¿ QUE ES EL PROCESAMIENTO DE PALABRA ?
 - .. DEFINICION
 - .. COMO SE APLICA EL PROCESAMIENTO DE PALABRA EN LA OFICINA DEL FUTURO
 - .. EQUIPO
 - ... ANTECEDENTES
 - ... TIPOS DE EQUIPO
 - ... SISTEMAS BASADOS EN COMPUTADORAS
 - ... SISTEMAS HIBRIDOS
 - ... CONFIGURACIONES DE EQUIPO
 - ... PANORAMA FUTURO
- . ASES EN EL PROCESAMIENTO DE PALABRA
 - .. ESTABLECER UN PLAN DE ACCION
 - .. VENDER EL PROCESAMIENTO DE PALABRA
 - ... VENDIENDO EL PROCESAMIENTO DE PALABRA A LOS ORIGINADORES DE PALABRA
 - ... VENDIENDO EL PROCESAMIENTO DE PALABRA AL STAFF SECRETARIAL
 - .. ESTABLECER LOS CONTACTOS PARA EL SOPORTE
 - .. EJEMPLOS DE ORGANIZACIONES DONDE SE INTRODUJO EL PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . ESTABLECIMIENTO DE UN GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA
 - .. PREPARACION DEL LUGAR
 - ... DISEÑANDO EL PLAN DE PISO
 - ... CONDICIONES DEL MEDIO AMBIENTE

- ... CUARTO DE MATERIALES
- ... REQUERIMIENTOS ELECTRICOS
- .. SELECCIONANDO AL PERSONAL APROPIADO
 - ... PARTICIPACION DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL
 - ... CONTRATACION Y PRUEBAS
 - ... ESTABLECIENDO LAS TRAYECTORIAS DE CARRERA
 - ... DESCRIPCIONES DE TRABAJO
 - ... INSTRUCTOR
 - ... ENTRENAMIENTO
- .. GUIAS DE PROCEDIMIENTOS
 - ... PROCEDIMIENTOS PARA LOS ORIGINADORES DE PALABRA
 - ... PROCEDIMIENTOS PARA LOS OPERADORES
- .. RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR
- . PONIENDO EN PRACTICA EL PROCESAMIENTO DE PALABRA
 - .. PROCESAMIENTO DE PALABRA CENTRALIZADO O DESCENTRALIZADO
 - .. FLUJO DE TRABAJO
 - .. ARCHIVO .
 - .. REPORTAR LA PRODUCTIVIDAD
 - ... EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD
 - ... EVALUAR A LOS OPERADORES
 - ... ¿ EN QUE SE VA EL TIEMPO ?
 - ... ESTADISTICAS Y CHARGEBACK
 - .. GRUPOS DINAMICOS
 - .. MANTENIENDOSE AL DIA

I N T R O D U C C I O N

EL RAPIDO CRECIMIENTO DE LA COMPUTACION Y LA REDUCCION DE COSTOS DE COMUNICACIONES Y DE EQUIPOS HAN DADO LUGAR AL SURGIMIENTO DE UNA NUEVA FAMILIA DE EQUIPOS ORIENTADOS A LOS NEGOCIOS -LOS EQUIPOS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA- QUE PERMITEN INCREMENTAR CONSIDERABLEMENTE LA PRODUCCION EN LAS OFICINAS.

LOS EQUIPOS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA ESTAN ESPECIALMENTE DISEÑADOS PARA --SERVIR DE AYUDA EN LA REALIZACION DE TRABAJOS DE TIPO ADMINISTRATIVO. DE HECHO, FUERON DISEÑADOS PARA ELLO.

LOS SISTEMAS PARA EL PROCESAMIENTO DE PALABRA SON UNA COMBINACION DE DISPOSITIVOS CON SOFTWARE APROPIADO PARA EL MANEJO DE TEXTOS. LA MAYORIA DE LOS EQUIPOS CUENTAN CON TABLEROS PARA LA INTRODUCCION DE LA INFORMACION, UNA ESPECIE DE COMPUTADORA PARA EL MANEJO DE DATOS, UN DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO Y UNA IMPRESORA. LOS SISTEMAS PERMITEN LA PREPARACION Y LA EDICION DE TEXTOS EN FORMA INDEPENDIENTE O COMBINADA; LOS SISTEMAS MAS COMPLEJOS CUENTAN CON VARIAS IMPRESORAS, VARIAS TERMINALES Y VARIOS PROCESADORES INTERCONECTADOS.

PARA ASEGURAR EL MEJOR PROVECHO DE LOS SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA - ES RECOMENDABLE IMPLANTARLOS POR FASES. ANTES DE INSTALAR UN GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA, LO PRIMERO QUE DEBE DECIDIRSE SON LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES. CIERTOS OBJETIVOS STANDARD DEBEN SER EJECUTADOS POR TODOS LOS GRUPOS, TALES OBJETIVOS SON:

- . ESTANDARIZAR PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACION Y COORDINACION DE DOCUMENTOS
- . PROCESAR DOCUMENTACION PERFECTA, DE ACUERDO CON FORMATOS ESTANDARIZADOS
- . USAR EL EQUIPO ALTAMENTE SOFISTICADO DE LA MANERA MAS RAPIDA Y EFICIENTE
- . ELIMINAR TAREAS INNECESARIAS Y MECANOGRAFIA REPETITIVA
- . REDUCIR EL TIEMPO QUE TRASCURRE DESDE EL MOMENTO EN QUE EL ORIGINADOR DE PALABRA PRESENTA UN DOCUMENTO HASTA EL MOMENTO QUE RECIBE LA VERSION FINAL DEL GRUPO (REFERIDO COMO TIEMPO DE VUELTA)

- PONER LA ADMINISTRACION Y EL CONTROL DEL GRUPO EN MANOS DEL SUPERVISOR
- CREAR TRAYECTORIAS DE CARRERAS PARA EL PERSONAL
- SIMPLIFICAR LOS SISTEMAS DE OFICINAS ACTUALES E INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD

A LOS OBJETIVOS ANTERIORES SE LE AGREGAN AQUELLOS QUE PERTENEZCAN AL GRUPO EN PARTICULAR HACIENDO UN ANALISIS DETALLADO DE LAS NECESIDADES DE CADA OFICINA, DE LA ORGANIZACION EN GENERAL Y DE LOS OBJETIVOS BUSCADOS RESPONDIENDO A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

- ¿QUE FUNCIONES MANEJABLES CON UN EQUIPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA ESTAN -- SIENDO MANEJADAS MANUALMENTE, CUANTAS Y COMO?
- ¿QUE PROBLEMAS HAN SIDO OBSERVADOS EN TORNO A ESTAS APLICACIONES Y AL PERSONAL QUE LAS MANEJA?
- ¿QUE RECURSOS ESTAN SIENDO INVERTIDOS PARA LA REALIZACION DE ESTAS LABORES?

DESPUES, SE TIENE QUE ESTABLECER UN PLAN DE ACCION PARA ANALIZAR LOS DATOS OBTENIDOS, PARA ESTABLECER OBJETIVOS Y PARA DETERMINAR QUE CAMBIOS DE ORGANIZACION QUE EQUIPOS Y QUE CAMBIOS DE OPERACION SERIAN CONVENIENTE PARA OBTENER UN MEJOR RENDIMIENTO DE LA INVERSION. ES IMPORTANTE CONSIDERAR VARIAS ALTERNATIVAS SIMULTANEAMENTE.

LOS REQUERIMIENTOS DEL PROCESAMIENTO DE PALABRA VARIAN DE COMPAÑIA A COMPAÑIA. UNA OFICINA PUEDE TENER UN GRAN CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA EJECUTANDO ACTIVIDADES DE MECANOGRAFIA PARA TODA LA COMPAÑIA; O TAL VEZ, LA COMPAÑIA USE PEQUEÑOS E INDEPENDIENTES GRUPOS DE TRABAJO "CLUSTERS" ATENDIENDO A UNO O MAS DEPARTAMENTOS. AMBAS DISPOSICIONES SON SUPERVISADAS CENTRALMENTE Y SON REFERIDAS COMO -- "GRUPOS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA". EN LOS CASOS DONDE DIFIERAN SUS CONDICIONES LOS DOS TIPOS DE GRUPOS SERAN DISCUTIDOS SEPARADAMENTE. LAS COMPAÑIAS QUE POR PRIMERA VEZ USAN EL PROCESAMIENTO DE PALABRA, ALGUNAS VECES UTILIZAN UN SISTEMA DE REEMPLAZO.

CUANDO UN GRUPO ES INSTALADO, TODAS LAS FUNCIONES DE MECANOGRAFIA DE UN DEPARTAMENTO, PISO O AUN DE UNA COMPAÑIA SON CENTRALIZADAS.

EL PROCESAMIENTO DE PALABRA EJECUTADO CON EXITO DA COMO RESULTADO:

. UN SISTEMA DE OFICINA SIMPLIFICADO

. LAS FUNCIONES SECRETARIALES ESPECIALIZADAS, Y

EL POSIBLE ACRECENTAMIENTO DEL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA

¿QUE ES EL PROCESAMIENTO DE PALABRA?

D E F I N I C I O N

BASICAMENTE, "PROCESAMIENTO DE PALABRA" ES UN TERMINO USADO PARA UN SISTEMA DE ICINA QUE PRODUCE COMO RESULTADO FINAL DOCUMENTOS MECANOGRAFIADOS. EL PROCESA--
ENTO DE PALABRA COMPRENDE LA INTERACCION DE:

. GENTE

ES REQUERIDO PERSONAL ESPECIALIZADO PARA OPERAR EL EQUIPO Y MANEJAR EL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA

. PROCEDIMIENTOS

SON USADOS PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS EN LA DOCUMENTACION Y COORDINACION PARA PRODUCIR COMUNICADOS MECANOGRAFIADOS CON UNA EXACTITUD Y VELOCIDAD OPTIMA

. EQUIPO

ES USADO EQUIPO AUTOMATIZADO ALTAMENTE SOFISTICADO PARA LA PRODUCCION DE DOCUMENTOS

COMO SE APLICA EL PROCESAMIENTO DE PALABRA EN LA OFICINA
DEL FUTURO

TODOS LOS SISTEMAS DE OFICINA TIENEN CIERTAS PARTES IDENTIFICABLES QUE SON:

- . ENTRADA
- . PROCESAMIENTO
- . SALIDA
- . CONTROLES
- . REALIMENTACION

¿COMO SE APLICAN ESTAS PARTES AL PROCESAMIENTO DE PALABRA?

. LA ENTRADA

CONSISTE DE LAS PALABRAS QUE ENTRAN AL SISTEMA, ESTAS SON PROPORCIONADAS - POR EL EQUIPO DE DICTADO O POR REDACCIONES MANUSCRITAS A SER TECLEADAS EN UNA ESTACION DE TRABAJO.

. EL PROCESAMIENTO

SON LOS FORMATOS Y EDICIONES QUE SE HACEN SOBRE LA ENTRADA. ES LLEVADO A - CABO POR EL CPU EL CUAL SIGUE LAS INSTRUCCIONES TECLEADAS POR EL OPERADOR EN LA ESTACION DE TRABAJO.

. LA SALIDA

ES EL DOCUMENTO FINAL QUE APARECE DESPUES DE EDITAR EL TEXTO. LA SALIDA ES PRODUCIDA POR LA IMPRESORA O DESPLEGADA EN LA ESTACION DE TRABAJO.

. LOS CONTROLES

CONSISTEN DE LA ESTANDARIZACION DE PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS, Y LA SUPERVI SION DE ACTIVIDADES.

. LA REALIMENTACION

CONSISTE DE MANTENER REGISTROS DE PRODUCCION Y SOLICITAR COMENTARIOS DE LOS OPERADORES Y DEMAS GENTE QUE ESTE USANDO LOS SERVICIOS DEL GRUPO.

E Q U I P O

ANTECEDENTES

LOS ACTUALES SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA SE REMONTAN A LAS LENTAS MAQUINAS DE ESCRIBIR MECANICAS QUE REVOLUCIONARON LA OFICINA EN LA PRIMERA DECADA DE ESTE SIGLO. EL SIGUIENTE PASO EN SU EVOLUCION VINO CON LA INTRODUCCION DE LAS MAQUINAS DE ESCRIBIR AUTOMATICAS EN LOS 30'S; ESTAS FUERON MEJORADAS EN LOS 50'S AL AÑADIRLES CINTAS DE PAPEL PERFORADO COMO UN MEDIO DE ALMACENAMIENTO. A FINALES DE LOS 50'S E INICIOS DE LOS 60'S LOS DIODOS Y TRANSISTORES, NUCLEOS DE FERRITA, TAMBORES Y CINTAS MAGNETICAS EMPEZARON A REEMPLAZAR A LOS -- BULBOS, RELAYS Y A LA CINTA DE PAPEL EN LOS SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA. IBM ACOPLO ESTA TECNOLOGIA A SUS MAQUINAS DE ESCRIBIR SELECTRIC, DISEÑANDO LA MAQUINA DE ESCRIBIR SELECTRIC CON CINTA MAGNETICA (MT/ST) INTRODUCIDA EN 1964, LA CUAL MANEJA DOCUMENTOS CORTOS (10 A 12 PAGINAS); DESPUES INTRODUJO EN 1969 LA MAQUINA DE ESCRIBIR SELECTRIC CON TARJETA MAGNETICA (MC/ST). LOS 70'S FUERON TESTIGOS DE UNA RAPIDA Y VIOLENTA ACTIVIDAD EN EL PROCESAMIENTO DE PALABRA. LEXITRON Y 3M/LINOLEX INTRODUCIERON EL PRIMER SISTEMA DE DESPLIEGUE VISUAL EN EL AÑO DE 1972. CONCURRENTEMENTE COMPTON RESEARCH FUE UNA DE LAS PRIMERAS - QUE OFRECIO UN SISTEMA COMPUTACIONAL DE LOGICA COMPARTIDA Y MULTITECLADO DEDICADO A TAREAS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA. VYDEC VINO A SER EL PRIMER FABRICANTE QUE INCORPORO LOS DISKETTES A UN PROCESADOR DE PALABRA (1973). LAS MAS PROMINENTES COMPAÑIAS EN EL MERCADO DE PROCESADORES DE PALABRA, NO INCLUYENDO A - LAS YA MENCIONADAS SON: OLIVETTI (1971), CPT Y WANG (1972), SAVIN (1973), ROYAL Y XEROX (1974) Y AM (1977). ALGUNOS OTROS VENDEDORES DE SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA SON DEC, A.B. DICK, BURROUGHS, HEWLETT-PACKARD Y WORDPLEX.

TIPOS DE EQUIPO

LOS PROCESADORES DE PALABRA PUEDEN SER CLASIFICADOS EN DOS CATEGORIAS PRINCIPALES :

- . INDEPENDIENTES, Y
- . CON MULTI-TERMINALES

. PROCESADORES DE PALABRA INDEPENDIENTES

UN CLASICO PROCESADOR DE PALABRA INDEPENDIENTE CONSISTE DE UNA ESTACION CUYA CONFIGURACION TIENE CONTROL LOGICO PROPIO. EN ESTA CLASIFICACION HAY CINCO TIPOS ESPECIFICOS DE SISTEMAS.

.. MAQUINAS DE ESCRIBIR ELECTRONICAS

SURTIERON EN 1978 POR LA FIRMA QYX. GENERALMENTE SON DESTINADAS PARA EL MEDIO DE OFICINA TRADICIONAL. ESTOS DISPOSITIVOS ENTRE OTRAS CARACTERISTICAS TIENEN LA ALINEACION NUMERICA, EL CENTRADO, SUBRAYADO Y FIN DE LINEA AUTOMATICOS, LOS CUALES FACILITAN LA CREACION Y REVISION DE PEQUEÑAS CANTIDADES DE TEXTO.

.. SISTEMAS MECANICOS INDEPENDIENTES

CONSISTEN DE UN TECLADO/IMPRESORA (USUALMENTE UNA MAQUINA DE ESCRIBIR - SELECTRIC MODIFICADA) ACOPLADO CON EDICION Y CONTROL LOGICO, MEMORIA INTERNA (5000 A 8000 CARACTERES) Y AUXILIARES MAGNETICOS (TARJETAS, CASSETTE, CINTA O DISKETTE). ESTOS SISTEMAS ESTAN DISPONIBLES DESDE MEDIADOS DE LOS 60'S. LOS VENEDORES PROMINENTES DE ESTOS SISTEMAS SON IBM, REDACTRON, OLIVETTI Y XEROX.

.. SISTEMAS "THIN WINDOW" CON DESPLIEGUE

ESTOS SISTEMAS CONSISTEN DE UN TECLADO/IMPRESORA INTEGRADO Y DESPLIEGUE DE GAS PLASMA O CRT. UNAS DE LAS VENTAJAS DE ESTOS ES QUE LOS ERRORES - PUEDEN SER CORREGIDOS ANTES DE QUE EL TEXTO SEA ALMACENADO. TAMBIEN PERMITEN AL OPERADOR BUSCAR POR UN DATO ALMACENADO DEL TEXTO DESEADO SIN -

TENER QUE ESPERAR UN CIERTO TIEMPO PARA LA IMPRESION DE ESTE. LAS PRIME-
RAS FIRMAS QUE ENTRARON EN EL MERCADO DE ESTOS SISTEMAS FUERON OLIVETTI
Y ARTEC, DESPUES XEROX, QYX Y A. B. DICK.

.. SISTEMAS COMPUTACIONALES PERSONALES

ESTOS SISTEMAS USUALMENTE TIENEN UN TECLADO Y UN NUMERO LIMITADO DE PE-
RIFERICOS. LA MAYORIA PERMITEN EL USO DE CASSETTE PARA ALMACENAR PROGRA-
MAS Y DATOS. LAS APLICACIONES DE SOFTWARE PARA EL PROCESAMIENTO DE PALA-
BRA PERMITIENDO TODO UN RANGO DE CAPACIDADES DE REDACCION DE TEXTO ES--
TAN USUALMENTE DISPONIBLES POR LOS VENDEDORES O CASAS DE SOFTWARE PARA
ESTOS SISTEMAS.

.. SISTEMAS BASADOS EN DESPLIEGUE

ESTA CATEGORIA REPRESENTA UNO DE LOS SECTORES MAS ACTIVOS DEL MERCADO -
DE PROCESAMIENTO DE PALABRA. ESTE TIPO DE PROCESADORES REEMPLAZAN AL TE-
CLADO/IMPRESORA CON UN TECLADO Y TERMINAL DE DESPLIEGUE VISUAL Y TIENEN
POR SEPARADO UNA IMPRESORA. ESTOS SISTEMAS PERMITEN LA VERIFICACION Y -
REVISION VISUAL DEL TEXTO. LA EDICION ES EJECUTADA EN LA PANTALLA, DE -
ESTA MANERA EL OPERADOR PUEDE AÑADIR O CORREGIR ANTES DE QUE EL TEXTO -
SEA IMPRESO EN LA COPIA EN PAPEL. LOS SISTEMAS PUEDEN YA SER USADOS PA-
RA EJECUTAR UN NUMERO DE FUNCIONES INTEGRADAS TALES COMO PROCESAMIENTO
DE DATOS, CORREO ELECTRONICO, SOPORTE ADMINISTRATIVO Y CALCULOS PERSONA-
LES. LOS PROCESADORES DE PALABRA DE VIDEO TIENEN MEMORIA INTERNA, ALMA-
ENAMIENTOS MAGNETICOS (USUALMENTE DISKETTE). LA MAYORIA DE LOS FABRI--
ANTES DE PROCESADORES DE PALABRA OFRECEN SISTEMAS DE ESTA CATEGORIA; -
DE ENTRE LOS APROXIMADAMENTE 30 VENDEDORES EN ESTA AREA, ALGUNOS DE LOS
MAS PROMINENTES SON VYDEC, WANG, CPT, DEC, IBM, NBI, LEXITRON Y XEROX.

. PROCESADORES DE PALABRA CON MULTI-TERMINALES

UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA CON MULTI-TERMINALES ES AQUEL CUYA -
CONFIGURACION ESTA FORMADA POR MAS DE UNA ESTACION DE TRABAJO Y EN DONDE -
ESTAS COMPARTEN UNO O MAS RECURSOS PARTICULARES. INCLUIDOS EN ESTA CATEGO-
RIA DE EQUIPO ESTAN LOS SISTEMAS LOGICOS COMPARTIDOS Y LOS DE RECURSOS COM-

PARTIDOS. ESTOS SISTEMAS SON APROPIADOS PARA GRANDES MEDIOS DONDE SE PUEDA DESEAR COMPARTIR LOS ARCHIVOS DE TRABAJO POR MUCHOS OPERADORES Y LOS DISPOSITIVOS PERIFERICOS ENTRE LAS ESTACIONES DE TRABAJO, CON EL FIN DE MAXIMIZAR EL POTENCIAL DE ESTOS DISPOSITIVOS.

. SISTEMAS LOGICOS COMPARTIDOS

UN TIPICO PROCESADOR DE PALABRA DE ESTE TIPO DE SISTEMAS CONSISTE DE UN CPU QUE CONTIENE LO LOGICO PARA LA EDICION E IMPRESION DEL TEXTO; UN AREA CENTRAL DE ALMACENAMIENTO, USUALMENTE UNO O DOS DISCOS DUROS ALMACENANDO DE 500 A 5000 PAGINAS DE TEXTO; UN NUMERO VARIANTE DE TERMINALES PARA LA ENTRADA/EDICION, USUALMENTE ESTACIONES DE DESPLIEGUE; UN NUMERO VARIANTE DE IMPRESORAS, CON FRECUENCIA SON USADAS IMPRESORAS DE ALTA VELOCIDAD CUANDO SE REQUIERE DE UNA PRIMERA COPIA EN PAPEL EN UN INSTANTE DADO, E IMPRESORAS DE MARGARITAS PARA LA COPIA FINAL.

ESTAN DISPONIBLES UN TIPO DE CLUSTERS DE ESTOS SISTEMAS PARA AQUELLOS USUARIOS QUE POR EL MOMENTO LES FALTA EL VOLUMEN NECESARIO PARA JUSTIFICAR LA ADQUISICION DE UN GRAN SISTEMA LOGICO COMPARTIDO.

ENTRE LOS VENEDORES DE ESTE TIPO DE SISTEMAS ESTAN WANG, GENESIS ONE, DACONICS Y WORDPLEX. LOS FABRICANTES QUE OFRECEN ESTOS SISTEMAS CON CAPACIDADES DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y DE PALABRAS SON DEC, FOUR-PHASE - JACQUARD Y DATAPOINT ENTRE OTROS.

. SISTEMAS DE RECURSOS COMPARTIDOS

ESTOS SISTEMAS ABARCAN UN GRAN RANGO DE CONFIGURACIONES PERO TIENEN UNA COSA EN COMUN, CADA ESTACION DE TRABAJO CON UNO DE ESTOS SISTEMAS TIENE SU PROPIA INTELIGENCIA Y PODER DE PROCESAMIENTO.

EL CONCEPTO DE RECURSOS COMPARTIDOS SE INICIO EN LA SEGUNDA MITAD DE LOS 70'S AL COMPARTIRSE UNA IMPRESORA ENTRE DOS O MAS ESTACIONES DE TRABAJO. ESTE CONCEPTO HA TENIDO UN AUMENTO EN LA POPULARIDAD Y AHORA SE ESTAN OFRECIENDO LAS OPCIONES DE COMPARTIR LOS ARCHIVOS EN DISCO Y OTROS PERIFERICOS APARTE DE LAS IMPRESORAS.

. OTROS TIPOS DE PROCESADORES DE PALABRA

.. SISTEMAS DE TIEMPO COMPARTIDO

ESTOS SISTEMAS ENCADENAN LAS TERMINALES DE LOS USUARIOS A UN COMPUTADOR CENTRAL A TRAVES DE LINEAS TELEFONICAS. EL MATERIAL MECANOGRAFIADO, DEL TEXTO, EN LA TERMINAL ENTRA SIMULTANEAMENTE AL COMPUTADOR A TRAVES DE LA CONEXION DEL TELEFONO. POR MEDIO DE CODIGOS DEL TECLADO ES COMO SE INTRODUCE, SE ALMACENA Y SE RECUPERA EL MATERIAL. LA COPIA EN PAPEL ES OBTENIDA POR COMANDOS DEL TECLADO; LA EDICION Y EL ARREGLO DEL TEXTO -- PREVIAMENTE ALMACENADO TAMBIEN SE EJECUTAN DESDE EL TECLADO.

ESTOS SISTEMAS USAN UNA VARIEDAD DE COMPUTADORES, TERMINALES Y PROGRAMAS DE SOFTWARE. LAS TERMINALES TIENEN TODO LO NECESARIO PARA OPERAR SOBRE LAS REDES TELEFONICAS.

LAS PRINCIPALES APLICACIONES PARA ESTOS SISTEMAS SON DOCUMENTOS LARGOS (20 O MAS PAGINAS) CON EXTENSA EDICION Y MULTIPLES CICLOS DE REVISION.

.. SISTEMAS DE LOGICA DISTRIBUIDA

UNA NUEVA CATEGORIA DE PROCESADORES DE PALABRA EMPLEAN EL CONCEPTO DE LOGICA DISTRIBUIDA. ESTOS PROCESADORES DISPERSAN LA INTELIGENCIA ENTRE LAS ESTACIONES DE LOS OPERADORES, LAS IMPRESORAS, LOS MODULOS DE ALMACENAMIENTO O ALGUNOS OTROS PERIFERICOS EN VEZ DE CONCENTRAR TAL INTELIGENCIA EN UN MODULO CENTRAL. DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL OPERADOR O USUARIO, ESTOS SISTEMAS FUNCIONAN EN UNA MANERA CASI IDENTICA A LOS SISTEMAS LOGICOS COMPARTIDOS.

SISTEMAS BASADOS EN COMPUTADORAS

HAY DIFERENTES SITUACIONES EN LAS CUALES SON MAS CONVENIENTES LOS SISTEMAS - DE PROCESAMIENTO DE PALABRA BASADOS EN COMPUTADORAS, ALGUNAS SON:

PRIMERO, VARIOS ESTUDIOS INDICAN QUE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA COMPUTARIZADO PROPORCIONA EL MEJOR MEDIO DE COSTO/EFFECTIVIDAD PARA MANEJAR DOCUMENTOS COMPLEJOS (CON UN GRAN NUMERO DE PAGINAS).

SEGUNDO, ESTOS SISTEMAS PUEDEN SER UTILES PARA LOS DOCUMENTOS QUE DEBEN SER EXAMINADOS EN LOCALIDADES REMOTAS O EN VARIAS CIUDADES.

TERCERO, ESTOS SISTEMAS SON MUY EFECTIVOS PARA TRABAJAR CON MATERIAL SEMIRREPETITIVO. PUEDEN SER ALMACENADAS DIFERENTES SECCIONES DEL DOCUMENTO EN EL SISTEMA COMPUTACIONAL Y DESPUES TRAERLAS JUNTAS CON VARIACIONES Y MODIFICACIONES QUE PERSONALIZEN LA INFORMACION PARA UN USO ESPECIFICO.

CUARTO, LOS SISTEMAS PUEDEN SER USADOS PARA LOS DOCUMENTOS QUE DEBAN SER ANALIZADOS. POR EJEMPLO, SI UN PROCEDIMIENTO MANUAL FUERA PUESTO EN UN SISTEMA COMPUTACIONAL, LA COMPUTADORA PODRIA SER USADA PARA LOCALIZAR PALABRAS O FRASES; - ALGUNOS DE ESTOS SISTEMAS PUEDEN USARSE PARA EXTRAER SECCIONES O PARRAFOS ESPECIFICOS QUE CONTIENEN UNA PALABRA O FRASE CLAVE. LAS CAPACIDADES ANALITICAS GENERALMENTE ESTAN DISPONIBLES EN ESTE TIPO DE SISTEMAS.

CUALQUIER DOCUMENTO CON VARIAS PAGINAS Y REQUIRIENDO VARIOS CICLOS DE IMPRESION ES UN CANDIDATO PARA PONERLO EN UN SISTEMA COMPUTARIZADO. LOS DOCUMENTOS Y LA CORRESPONDENCIA QUE NO SEAN LARGOS TAMBIEN SE PUEDEN CONSIDERAR CUANDO EL --TIEMPO, LAS CAPACIDADES DE HARDWARE Y LOS COSTOS SON FAVORABLES. EJEMPLOS DE DOCUMENTOS Y APLICACIONES COMUNES QUE PUEDEN SER PUESTOS EN UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA COMPUTARIZADO SON LOS SIGUIENTES:

- . EN SEGUROS Y BANCOS PARA
 - .. REPORTES
 - .. MANUALES
 - .. DIRECTORIOS

.. NORMAS

.. LISTAS DE BENEFICIARIOS

EN LAS FIRMAS DE ARQUITECTOS E INGENIEROS PARA

.. ESPECIFICACIONES

.. PROPUESTAS

.. CURRICULUMS

.. ESTUDIOS DE IMPACTO

EN INDUSTRIAS PARA

.. CATALOGOS

.. MANUALES

.. REPORTES

.. FOLLETOS

.. CONTRATOS

.. CARTAS PERSONALES

EN AGENCIAS GUBERNAMENTALES PARA

.. DIRECTORIOS

.. REPORTES

.. MANUALES

.. BOLETINES

.. MEMORANDUMS

EN DESPACHOS JURIDICOS PARA .

.. CREDITOS

.. EXPEDIENTES

.. CONTRATOS LABORALES

.. FINANCIAMIENTOS

SISTEMAS HIBRIDOS

ALGUNOS SISTEMAS DONDE ESTAN TRABAJANDO JUNTOS EL PROCESAMIENTO DE DATOS Y -
DE PALABRAS SON:

COMPUTERPLAN

- . LANZADA EN 1979 POR LA CASA DE SOFTWARE "COMPUTERPLAN" ESPECIALIZADA EN PAQUETES DE APLICACION PARA SISTEMAS COMPUTACIONALES DE LA DATA GENERAL Y OFRECE UN RANGO STANDARD DE FUNCIONES DE EDICION DE TEXTO
- . ESCRITO EN ENSAMBLADOR
- . LA CONFIGURACION DE LA PANTALLA SOPORTA DE 80 A 132 COLUMNAS
- . SE PUEDEN USAR LAS IMPRESORAS QUME Y DIABLO
- . ORIENTADO A DOCUMENTOS
- . MANEJA EL TEXTO EN SECCIONES DE LONGITUD VARIABLE, EN VEZ DE HACERLO ESTRICTAMENTE CON PAGINAS DEFINIDAS
- . CADA SECCION ES UN BLOCK CON UNA LONGITUD MAXIMA DE APROXIMADAMENTE 5000 PALABRAS, IDENTIFICADA POR UN NOMBRE DE REFERENCIA
- . UN DOCUMENTO COMPLETO PUEDE CONSISTIR DE UNA O MAS SECCIONES
- . UNA MISMA SECCION SE PUEDE INCLUIR EN VARIOS DOCUMENTOS SIMULTANEAMENTE; AL ALTERAR A UN SOLO NOMBRE DE SECCION, SE ACTUALIZAN TODOS LOS DOCUMENTOS DE LOS QUE FORMA PARTE
- . EL PROGRAMA SE ACCESA A TRAVES DE UN MENU DE RUTINAS
- . TIENE FUNCIONES DE BUSQUEDA, RUTINAS DE JUSTIFICACION, NO TIENE RUTINAS DE SEPARACION DE SILABAS

TANDEM

- . PAQUETE ESTABLECIDO POR "TANDEM SA"
- . FUE CREADO ESPECIFICAMENTE PARA LA MINI 2200 DE LA WANG, PERO PUEDE SER MODIFICADO PARA PODER SER EJECUTADO EN OTRO HARDWARE

- . REQUIERE DE AL MENOS 16K DE MEMORIA
- . ESTA RESTRINGIDO POR LAS LIMITACIONES DEL HARDWARE EN EL QUE SE EJECUTA
- . EL MATERIAL PROCESADO EN EL PAQUETE ESTA ORIENTADO A PAGINAS
- . LONGITUD DE 52 LINEAS DE 64 CARACTERES, SIN TENER EN CUENTA EL NUMERO DE LINEAS EN LA PANTALLA
- . LOS FORMATOS DEL TEXTO REFERENTES A LOS DIFERENTES MARGENES ESTABLECIDOS O LONGITUDES DE PAGINA TIENEN LUGAR A LA HORA DE LA IMPRESION
- . ESTAN DISPONIBLES UNA SERIE DE RUTINAS DE CALCULOS, DE PAGINACION, DE JUSTIFICACION Y DE SEPARACION DE SILABAS

TYPE-RITE

- . PAQUETE DISEÑADO PARA LAS VIDEOCOMPUTADORAS J100 Y J500 (SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS ORIENTADOS A LOS NEGOCIOS)
- . PUEDE SER LLAMADO DE UN NUMERO RESTRINGIDO DE TERMINALES MIENTRAS OTROS PAQUETES ESTAN OPERANDO EN EL SISTEMA
- . NORMALMENTE SOPORTA 24 LINEAS DE 80 CARACTERES
- . PUEDE ACEPTAR Y MANIPULAR TEXTO A TRAVES DE UNA PAGINA CON UN CONTENIDO DE 240 CARACTERES
- . PAQUETE ALTAMENTE SOFISTICADO EL CUAL SE EJECUTA SOBRE HARDWARE RELATIVAMENTE NO MUY CARO
- . LAS CAPACIDADES DE MATEMATICAS SON LIMITADAS Y LAS RUTINAS DE SEPARACION DE SILABAS SON SEMIAUTOMATICAS
- . LAS RUTINAS DE OPERACION SON SELECCIONADAS DE UN MENU
- . EN 1980 ESTABAN EN USO 150 PAQUETES, VIRTUALMENTE TODOS EN J100

DIAMOND

- . INTRODUCIDO POR DATA RECALL
- . BASADO EN UN MICROPROCESADOR Z80A CON 64K DE MEMORIA
- . ALMACENA EL TEXTO COMO DOCUMENTOS LOS CUALES PUEDEN SER TAN LARGOS COMO LA CAPACIDAD DE UN FLOPPY DISC

- . TIENE DIFERENTES CONFIGURACIONES DE PANTALLA QUE PUEDEN SER LLAMADOS POR EL OPERADOR; PUEDE SER DE 64 LINEAS DE 80 CARACTERES, 32 LINEAS DE 160 - CARACTERES O 32 LINEAS DE 80 CARACTERES, DEPENDIENDO DE LA NATURALEZA -- DEL TRABAJO
- . TIENE VENTAJAS SOBRE OTROS SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA CUANDO - SE USA PARA CALCULOS DE TABLAS ESTADISTICAS
- . ENTRE LAS TAREAS DE PROCESAMIENTO QUE PUEDE REALIZAR SE ENCUENTRA LA PA- GINACION AUTOMATICA
- . TIENE UNA RUTINA EN EL PAQUETE DE SOFTWARE LLAMADA "CALC", NO ESTA DISPO- NIBLE POR SEPARADO
- . LA SALIDA ES A TRAVES DE UNA IMPRESORA DIABLO

WORD-11

- . DISEÑADO COMO UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA PARA MULTI-USUARIOS
- . VENDIDO POR HAMILTON RENTALS PARA SER USADO EN SISTEMAS DIGITALES PDP-11 SERIE 34
- . LOS FORMATOS ESTAN CLARAMENTE MARCADOS EN LA PANTALLA MIENTRAS EL TEXTO ESTÁ SIENDO PROCESADO

SYSTEM TEN INFORMATION PROCESSING

- . INTRODUCIDO POR "ICL"
- . SOPORTA UN MAXIMO DE 156 MEGABYTES DE ALMACENAMIENTO EN DISCO, HAY UNA - CAPACIDAD ADECUADA PARA ACTIVIDADES MULTIPLES DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y DE PALABRAS
- . LA PANTALLA ES DE 24 LINEAS CON 80 O 132 CARACTERES
- . TIENE DOS NIVELES DE BRILLANTEZ EN LA PANTALLA
- . LA SALIDA ES A TRAVES DE UNA IMPRESORA QUME

HPWORD

- . ESTABLECIDO POR HEWLETT-PACKARD CON EL FIN DE INCREMENTAR LA PRODUCTIVI- DAD EN LA OFICINA

- . BASADO EN EL SISTEMA COMPUTACIONAL DE LA HP3000
- . PUEDE OPERAR SIMULTANEAMENTE CON LAS ACTIVIDADES DE PROCESAMIENTO DE DATOS
- . LOS CAMBIOS Y CORRECCIONES DEL TEXTO TIENEN LUGAR EN LA PANTALLA
- . REAJUSTA EL TEXTO HACIENDO DECISIONES DE UNIONES AUTOMATICAMENTE
- . TIENE FUNCIONES DE BUSQUEDA, REEMPLAZO GLOBAL Y PAGINACION ENTRE OTRAS

ERIES "OIS" (OFFICE INFORMATION SYSTEM)

- . CUATRO SISTEMAS OFRECIDOS POR "WANG" PARA EL MANEJO DE TEXTO ALTAMENTE - SOFISTICADO
- . CAPACIDAD MAXIMA DE ALMACENAMIENTO DE 80 MEGABYTES
- . TIENE DISPONIBLE UN PAQUETE PARA EL SOPORTE DE MATEMATICAS
- . USA LA TECNICA DE PAGINACION POR DEMANDA
- . LAS RUTINAS DE SOFTWARE ESTAN SUJETAS SOLO A LAS RESTRICCIONES IMPUESTAS POR EL HARDWARE SELECCIONADO

CONFIGURACIONES DE EQUIPO

WANG

EL PROCESADOR DE PALABRA EN WANG USUALMENTE CONSISTE DE TRES PARTES BASICAS QUE SON: UN PROCESADOR CENTRAL, UNA ESTACION DE TRABAJO Y UNA IMPRESORA.

. PROCESADOR CENTRAL

UN CAPACIDADES ESPECIALES PARA ALMACENAR LOS DOCUMENTOS COMO FUERON CREADOS Y LLAMARLOS MAS TARDE PARA SU REVISION. TIENE:

.. MICROPROCESADOR INTERNO

CONTROLA LO QUE ESTA HACIENDO EL SISTEMA

.. DISPOSITIVO DE DISKETTE DUAL

ALMACENA INSTRUCCIONES OPERACIONALES Y DOCUMENTOS, CONTIENE

... UN ARCHIVO DISKETTE

DISPOSITIVO REMOVIBLE, ALMACENA ALREDEDOR DE 300 000 CARACTERES -- (120 PAGINAS) DE TEXTO

... UN SISTEMA DISKETTE

DISPOSITIVO NO-REMOVIBLE, ALMACENA LAS INSTRUCCIONES OPERACIONALES NECESARIAS PARA QUE TRABAJE EL SISTEMA, ADEMAS 200 000 CARACTERES (80 PAGINAS) DE TEXTO. (UN DISKETTE ESPECIAL LLAMADO "DISKETTE DE UTILITY" PUEDE SER USADO EN LUGAR DEL SISTEMA DISKETTE PARA EJECUTAR FUNCIONES ESPECIALES).

.. SISTEMA DE DISCO DURO

USADO EN EL SISTEMA 25 Y 30 EN LUGAR DEL SISTEMA DISKETTE. EN EL SISTEMA 25 PUEDE ALMACENAR DE 1 250 000 A 5 000 000 CARACTERES (2000 PAGI--NAS) DE TEXTO Y EN EL SISTEMA 30 SE PUEDEN ALMACENAR 10 000 000 CARACTERES (4 000 PAGINAS) DE TEXTO.

. ESTACION DE TRABAJO

ESTA COMPUESTA DE:

.. MICROPROCESADOR INTERNO

LE PERMITE INTERACTUAR CON LAS DEMAS PARTES DEL SISTEMA

.. TECLADO

CON CIERTAS TECLAS ESPECIALES PARA HACER LA CREACION Y REVISION MAS FA
CIL Y RAPIDA

.. PANTALLA

CON 24 LINEAS DE 80 CARACTERES...TEÑIDA DE VERDE, CON CONTROLES DE CON--
TRASTE E ILUMINACION. EN LA PARTE SUPERIOR SE ENCUENTRA UNA LINEA QUE
SEÑALA EL ESTADO DEL DOCUMENTO Y UNA LINEA DE FORMATO, EN LA PARTE IN-
FERIOR SE SEÑALA EL FIN DE DOCUMENTO

. IMPRESORA

ESTA COMPUESTA DE:

.. MICROPROCESADOR INTERNO

LE PERMITE RECIBIR INSTRUCCIONES ESPECIALES DE IMPRESION DE LAS DEMAS
PARTES DEL SISTEMA

SE PUEDEN USAR DIFERENTES TIPOS DE IMPRESORAS ENTRE LAS CUALES ESTAN:

.. IMPRESORA DAISY

IMPRESORA DE CARACTERES QUE IMPRIME BIDIRECCIONALMENTE. TIENE RUEDAS -
DE IMPRESION LLAMADAS "MARGARITAS". CADA UNA CONTIENE DE 88 A 96 CARAC
TERES, CIERTO TIPO DE MARGARITAS PUEDEN TENER 92 CARACTERES

.. IMPRESORAS EN LINEA

IMPRIMEN 425 LINEAS POR MINUTO

HEWLETT-PACKARD

. ESTACION DE PROCESAMIENTO DE PALABRA HP2626W

ESTACION INTELIGENTE CON MULTIFUNCIONES DISEÑADA ESPECIALMENTE PARA USO DE HPWORD.

CUANDO ESTA OPERANDO COMO UNA ESTACION DE TRABAJO PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS, LA HP2626W TIENE TODO EL CONJUNTO DE CARACTERISTICAS DE LA ESTACION DE DESPLIEGUE HP2626A; ESTAS INCLUYEN LA CAPACIDAD DE DEFINIR E INTRODUCIR DATOS PARA GRAFICAS Y DIAGRAMAS DE NEGOCIOS Y EMULAR A LA IBM 3270 BASANDOSE EN EL SOFTWARE DE COMUNICACIONES DE LA HP3000.

EL RESULTADO DE ESTO ES UNA MAYOR FUNCIONALIDAD PARA EL USUARIO Y ADEMAS UN AHORRO DEBIDO A QUE UNA MISMA TERMINAL PUEDE PROPORCIONAR CAPACIDADES DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y DE PALABRAS.

TIENE UN DISEÑO MODULAR CONSISTENTE DE:

.. PANTALLA

NO DESLUMBRANTE. MUESTRA LOS DOCUMENTOS TAL Y COMO APARECERAN EN LA FORMA DE IMPRESION AUN Y CUANDO SE ESTE USANDO "NEGRITO" O LETRA CURSIVA. DESPLIEGA CON CARACTERES MAS LUMINOSOS LA INFORMACION ACERCA DEL DOCUMENTO

.. TECLADO

ES DESMONTABLE PARA PODER SER MOVIDO SEGUN SEA LA CONVENIENCIA Y COMODIDAD DEL USUARIO. TIENE FUNCIONES ESPECIALES PARA EJECUTAR UN VERDADERO PROCESAMIENTO DE PALABRA INTERACTIVO

. IMPRESORAS

HPWORD OFRECE DISTINTAS MANERAS PARA IMPRIMIR LA INFORMACION, USA DESDE IMPRESORAS DE CARACTERES HASTA IMPRESORAS LASER DEPENDIENDO DE LAS NECESIDADES, Y TODAS ELLAS PUEDEN SER COMPARTIDAS ENTRE LAS ESTACIONES DE TRABAJO DE LOS MULTIPLES USUARIOS

- .. PARA LA IMPRESION FINAL SE USA LA IMPRESORA DAISY DE LA HP2601A
LOS DOCUMENTOS SON IMPRESOS TAL Y COMO APARECEN EN LA PANTALLA DE DES-
PLIEGUE DE LA HP2626W.

GENERA LA IMPRESION A UNA VELOCIDAD DE 40 CARACTERES POR SEGUNDO. EN--
TRE LAS CARACTERISTICAS DE LA HP2601A ESTAN LA IMPRESION PROPORCIONAL
Y NEGRITA, UNA VARIEDAD DE TIPOS DE CARACTERES, SUBRAYADO Y JUSTIFICA-
CION DE TEXTO.

- .. PARA LA IMPRESION DE ALTA VELOCIDAD HEWLETT-PACKARD PROPORCIONA UN RAN-
GO DE IMPRESORAS

- ... LA IMPRESORA MATRIZ HP2631B

GENERA LA SALIDA A UNA VELOCIDAD DE 180 CARACTERES POR SEGUNDO, I-
DEAL PARA LA IMPRESION DE DOCUMENTOS LARGOS

- ... LAS IMPRESORAS EN LINEA

IMPRIMEN A UNA VELOCIDAD SUPERIOR A LAS 1000 LINEAS POR MINUTO

- .. PARA LA IMPRESION DE GRANDES VOLUMENES USA EL SISTEMA DE IMPRESION --
LASER HP2680A

ESTE ES UN RECURSO COMPARTIDO DE LA RED DE OFICINA. SU SOFTWARE ESPE--
CIAL PERMITE QUE SE PUE DAN CREAR SIMBOLOS, LOGOTIPOS, FIRMAS Y ENCABE-
ZADOS PARA USARLOS EN LOS REPORTES DE IMPRESION. UNA VEZ DISEÑADO LO -
ANTERIOR, LOS FORMATOS DE LAS PAGINAS PUEDEN GUARDARSE PARA USO POSTE-
RIOR. EL TEXTO Y LOS DATOS PUEDEN SER MEZCLADOS CON ESTAS FORMAS PARA
CREAR DOCUMENTOS FINALES LOS CUALES SON DISTRIBUIDOS A GENTE FUERA Y -
DENTRO DE LA ORGANIZACION.

LA HP2680A PRODUCE UNA IMPRESION CLARA Y FACIL DE LEER A UNA VELOCIDAD
DE 45 PAGINAS POR MINUTO EN PAPEL TAMAÑO CARTA. TAMBIEN SIRVE PARA LAS
NECESIDADES DE IMPRESION DEL PROCESAMIENTO DE DATOS.

PANORAMA FUTURO

EL PANORAMA FUTURO PARA LOS SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA INCLUIRA:

. INTEGRACION DE FUNCIONES

LOS SISTEMAS FUTUROS TENDRAN LA INCORPORACION DEL PROCESAMIENTO DE PALABRAS CON OTRAS FUNCIONES DE LA OFICINA DE NEGOCIOS. ALGUNAS DE LAS FUNCIONES QUE PODRAN ESTAR INTEGRADAS SON SOPORTE ADMINISTRATIVO, PROCESAMIENTO DE DATOS, CALCULOS PERSONALES, APLICACIONES ESPECIALIZADAS, ETC.

. DE SISTEMAS INDEPENDIENTES A SISTEMAS COMPARTIDOS

AUNQUE TODAVIA ES DESEADA LA AUTOMATIZACION DE LOS DISPOSITIVOS INDEPENDIENTES SOBRE LA NO-AUTOMATIZACION EN PEQUEÑOS NEGOCIOS Y APLICACIONES ESPECIALES, HAY UNA CRECIENTE TENDENCIA HACIA LOS SISTEMAS QUE PERMITEN LA COMPARTICION DE DISPOSITIVOS PERIFERICOS E INFORMACION CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS U OTROS ARCHIVOS. RARAMENTE UNA ACTIVIDAD DE NEGOCIOS ES EJECUTADA AISLADAMENTE, MAS BIEN, ES LA INTERACCION DE MUCHAS ACTIVIDADES TOMANDO EN CUENTA DIFERENTES TIPOS DE INFORMACION, POR ESO LA INFORMACION Y LOS DISPOSITIVOS AUXILIARES DE SOPORTE DEBEN ESTAR ACCESIBLES. VENDEDORES DE PROCESADORES DE PALABRA TALES COMO CPT, LANIER, LEXITRON Y XEROX, QUE SE LANZARON AL MERCADO EN EL AREA DE SISTEMAS INDEPENDIENTES AHORA OFRECEN SISTEMAS COMPARTIDOS.

. COMUNICACIONES Y CORREO ELECTRONICO

LAS CAPACIDADES DE COMUNICACION ESTAN VINIENDO A SER UN OFRECIMIENTO STANDARD PARA LOS SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA.

EL CORREO ELECTRONICO ES UNA FUNCION DE COMUNICACION ESPECIALIZADA QUE PERMITE QUE LOS MENSAJES Y FUNCIONES ADMINISTRATIVAS SEAN ENVIADAS A DISTINTAS PARTES Y PUEDAN SER EJECUTADOS.

F A S E S E N E L P R O C E S A M I E N T O D E P A L A B R A

UNO DE LOS TRABAJOS MAS DIFICILES A LOS QUE DEBE ENFRENTARSE UN SUPERVISOR - ES EL DE GANARSE LA ACEPTACION DEL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA. EL GRUPO PROSPERARA SOLAMENTE SI EL SUPERVISOR RECIBE SOPORTE DE TODAS LAS PARTES AFECTADAS:

. DE LA ALTA ADMINISTRACION

. DE LOS ORIGINADORES DE PALABRA

. DE LAS SECRETARIAS Y DEMAS PERSONAL DE OFICINA QUE FORMEN EL STAFF DEL GRUPO

CONVENCRIENDO A ESTA GENTE DEL VALOR DEL PROCESAMIENTO DE PALABRA SE PUEDE TENER GANADO LA MITAD DEL TRABAJO.

ESTABLECER UN PLAN DE ACCION

LOS DOS FACTORES PRINCIPALES IMPLICADOS AL ESTABLECER UN PLAN SON:

- . EL TIPO DE GRUPO DE TRABAJO QUE SE SELECCIONARA, Y
- . LA CANTIDAD DE GENTE Y EQUIPO QUE OCUPARA LA OFICINA

ANTES DE ESTABLECER EL GRUPO SE PUEDEN SEGUIR LOS PASOS SIGUIENTES PARA DARLO ONOCER:

- . PROGRAMAR PRESENTACIONES Y SESIONES DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA LOS ADMINISTRADORES
- . PROGRAMAR PRESENTACIONES Y SESIONES DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA LAS SE--CRETARIAS, ASISTENTES ADMINISTRATIVOS Y DEMAS PERSONAL IMPLICADO
- . ENVIAR A TODAS LAS PARTES QUE SE RELACIONAN CON EL GRUPO: MEMORANDUMS, FO--LLETOS Y ALGUN OTRO MATERIAL IMPRESO REFERENTE AL PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . GANARSE EL APOYO DE LA ALTA ADMINISTRACION

SE PUEDE HACER UNA PRUEBA AL GRUPO HACIENDO LO SIGUIENTE:

- . QUE EL GRUPO AVANCE LENTAMENTE
- . PERMITIR QUE LOS MIEMBROS DEL ACTUAL STAFF SECRETARIAL TENGAN OPCION DE PERMANECER EN SUS TRABAJOS ACTUALES O QUE SE CONVIERTAN EN OPERADORES DE - PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . ESTABLECER GUIAS DE PROCEDIMIENTOS BUENAS Y FLEXIBLES, Y UN SISTEMA DE CONTROL DE DOCUMENTOS
- . FIJAR UN TIEMPO DE VUELTA REALISTICO, POR EJEMPLO, DE 18 A 24 HORAS INICIALMENTE
- . MANTENER A LOS OPERADORES Y ADMINISTRADORES TOTALMENTE INFORMADOS DE LOS --PROGRESOS DEL GRUPO

SE DEBE ESTAR CONCIENTE DE QUE EL ESTABLECER UNA PRUEBA AL GRUPO TAMBIEN IMPLICA LO SIGUIENTE:

- . NO DEJAR QUE EL GRUPO LLEGUE A SER DEMASIADO GRANDE EN MUY POCO TIEMPO MANEJANDO GRANDES CARGAS DE TRABAJO
- . NO ESPERAR TENER UNA MAXIMA PRODUCCION INMEDIATAMENTE
- . NO PUBLICAR UN TIEMPO DE VUELTA FIJO
- . NO PREOCUPARSE CUANDO LAS COSAS ANDEN MAL. SE DEBE ESPERAR LO INESPERADO

CUANDO SE ESTE LISTO PARA INSTALAR EL GRUPO FISICAMENTE, SE DEBE REUNIR LA SIGUIENTE INFORMACION:

- . UN ORGANIGRAMA INDICANDO TODAS LAS POSICIONES EN EL GRUPO PROPUESTO
- . EL PLAN DE PISO DEL LUGAR DE TRABAJO PROPUESTO
- . DESCRIPCIONES DE TRABAJO DE TODAS LAS POSICIONES DEL GRUPO
- . TIPOS DE MOBILIARIO Y SUS COSTOS
- . LA CLASE, NUMERO Y COSTO DEL EQUIPO DE DICTADO QUE SE PLANEA USAR
- . LOS SALARIOS MAXIMOS PARA LOS MIEMBROS DEL STAFF INCLUYENDO LOS BENEFICIOS COMPLEMENTARIOS
- . CHECAR LA ORDEN DE PEDIDO DEL EQUIPO PARA ASEGURARSE DE QUE SE HA RECIBIDO TODO LO QUE SE ORDENO.

VENDER EL PROCESAMIENTO DE PALABRA

EL PROCESAMIENTO DE PALABRA NO ES ALGO QUE GENERALMENTE SEA ACEPTADO DE UNA MANERA INMEDIATA; ESTE POR LO TANTO TIENE QUE SER VENDIDO TANTO A LOS ORIGINADORES DE PALABRA COMO AL STAFF SECRETARIAL ANTES DE QUE EL GRUPO INICIE SUS OPERACIONES, Y PARA PODER TENER EXITO DEBE CONTINUARSE VENDIENDO DESPUES DEL -- DIA INICIAL.

A CONTINUACION SE MUESTRAN ALGUNOS PUNTOS QUE PUEDEN SER DE UTILIDAD PARA - VENDER EL PROCESAMIENTO DE PALABRA A:

- . LOS ORIGINADORES DE PALABRA, Y
- . EL STAFF SECRETARIAL

VENDIENDO EL PROCESAMIENTO DE PALABRA A LOS
ORIGINADORES DE PALABRA

INCLUIR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES EN LA PREPARACION DE LA REUNION:

- . CONOCER LOS NOMBRES DE TODOS LOS PARTICIPANTES Y TENERLOS INFORMADOS DE LA FECHA, HORA Y LUGAR DE LA REUNION
- . DESARROLLAR UN PROGRAMA PARA LA REUNION
- . PREPARAR TRANSPARENCIAS Y OTROS AUXILIARES VISUALES
- . ASEGURARSE DE QUE EL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA ESTE INSTALADO Y LISTO PARA OPERAR

CUANDO SE VAYA A HACER LA DEMOSTRACION A LOS ORIGINADORES DE PALABRA, ASEGURARSE DE QUE SE TIENE LO SIGUIENTE:

- . EL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . SISTEMA DE DISCO O DISKETTE
- . EJEMPLOS DE LOS ESTILOS DE IMPRESION DISPONIBLES
- . MUESTRAS DE APLICACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS A LOS QUE EL GRUPO DARA SERVICIO
- . DIAGRAMA Y TABLERO DE FLUJO DE TRABAJO
- . FORMA DE PEDIDO DE TRABAJO
- . EQUIPO DE DICTADO

DURANTE LA REUNION:

- . RECALCAR QUE EL GRUPO ESTA ORIENTADO A DAR SERVICIO
- . INTRODUCIR EL CONCEPTO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . EXPLICAR EL COSTO/EFFECTIVIDAD DEL PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . MOSTRAR EL EQUIPO DEL SISTEMA A LOS ORIGINADORES DE PALABRA

- . SEÑALAR QUE LA INFORMACION QUE ES DICTADA EN VEZ DE ESCRITA ES MAS FACIL - Y MAS RAPIDA DE PROCESAR
- . MENCIONAR LOS TIPOS DE DOCUMENTOS QUE ACEPTA EL GRUPO Y DISCUTIR LOS PROCE
DIMIENTOS PARA PRESENTAR UN DOCUMENTO
- . FOMENTAR LA REALIMENTACION
- . PRESENTAR AL STAFF DEL GRUPO, SI ES QUE YA HA SIDO CONTRATADO
- . SEÑALAR LOS BENEFICIOS QUE PUEDEN DERIVARSE DEL PROCESAMIENTO DE PALABRA:
 - .. REDUCCION EN LA CANTIDAD DE REVISIONES Y CORRECCIONES DE DOCUMENTOS
 - .. MEJORIA EN LOS SISTEMAS DE ARCHIVO
 - .. MEJORIA EN LA SUPERVISION DE TODO EL PERSONAL DE OFICINA
 - .. MEJORIA EN EL TIEMPO DE VUELTA
 - .. REDUCCION EN LA CANTIDAD DE PAPEL USADO
 - .. MAYOR PRODUCTIVIDAD A TRAVES DEL USO DE LOS INCENTIVOS DE LAS TRAYECTO-
RIAS DE CARRERAS
 - .. USO MUCHO MAS EFICIENTE DEL TIEMPO DE LOS ORIGINADORES DE PALABRA
 - .. MEJOR MANEJO DE LOS DOCUMENTOS CONFIDENCIALES

VENDIENDO EL PROCESAMIENTO DE PALABRA AL
STAFF SECRETARIAL

INCLUIR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES EN LA PREPARACION DE LA REUNION:

- . NOTIFICAR A TODOS LOS PARTICIPANTES DE LA FECHA, LUGAR Y HORA DE LA REUNION
- . DESARROLLAR UN PROGRAMA PARA LA REUNION
- . PREPARAR AUXILIARES DE INSTRUCCION TALES COMO TRANSPARENCIAS, ESCRITOS, ETC.
- . ASEGURARSE DE QUE EL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA ESTE INSTALADO Y OPERANDO

ANTES DE HACER LA DEMOSTRACION A LAS SECRETARIAS, ASEGURARSE DE TENER LO SIGUIENTE A LA MANO:

- . EL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . EL SISTEMA DE DISCO O DISKETTE
- . MUESTRAS DE LAS APLICACIONES QUE LOS OPERADORES VAN A MECANOGRAFIAR
- . DIAGRAMA Y TABLERO DE FLUJO DE TRABAJO
- . FORMA DE PEDIDO DE TRABAJO
- . INFORMACION DICTADA
- . EL ORGANIGRAMA EN EL CUAL ESTAN CLARAMENTE ILUSTRADAS LAS TRAYECTORIAS DE CARRERAS
- . FOLLETOS EXPLICANDO EL EQUIPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA

DURANTE LA REUNION:

- . INTRODUCIR EL CONCEPTO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . MOSTRARLES EL SISTEMA
- . SEÑALAR QUE LOS OPERADORES EJECUTAN DIVERSAS TAREAS Y APRENDEN MUCHAS HABILIDADES

- . INSISTIR EN QUE LOS ERRORES YA NO SERAN UN FACTOR QUE PRODUZCA INQUIETUD, GRACIAS A LA CAPACIDAD QUE TIENEN LOS PROCESADORES DE PALABRA DE FACIL CO RRECCION
- . ENFATIZAR EN LA RAPIDEZ DEL SISTEMA, LA CUAL MEJORARA EL TIEMPO DE VUELTA DEL DOCUMENTO
- . MENCIONAR LA MEJORIA QUE SE TIENE EN EL SISTEMA DE ARCHIVO, BASADO EN EL CONCEPTO DE ARCHIVO CENTRAL
- . EXPLICAR COMO SERA AFECTADO CADA MIEMBRO DEL STAFF POR LA REORGANIZACION AL INTRODUCIR EL PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . ASEGURAR A LAS SECRETARIAS QUE TENDRAN LA OPORTUNIDAD DE PERMANECER EN -- SUS POSICIONES ACTUALES O CONVERTIRSE EN OPERADORES DE PROCESAMIENTO DE - PALABRA
- . PRESENTAR EL ORGANIGRAMA DEL GRUPO PROPUESTO, EXPLICANDO LAS TRAYECTORIAS DE CARRERA DISPONIBLES
- . INDICAR QUE LAS TRAYECTORIAS DE CARRERA PERMITEN QUE LAS SECRETARIAS AVAN CEN POR SUS PROPIOS MERITOS Y NO DE ACUERDO A LA POSICION DE SUS JEFES EN LA JERARQUIA
- . ENFATIZAR EN LOS ASPECTOS DE "ESPECIALIZACION" EN LAS POSICIONES DEL GRU- PO

ESTABLECER LOS CONTACTOS PARA EL SOPORTE

TAN PRONTO COMO LAS OPERACIONES DEL GRUPO SEAN PUESTAS EN MARCHA, SE DEBE EMPEZAR A ESTABLECER LOS CONTACTOS PARA EL SOPORTE. ESTABLECER ESTOS CONTACTOS -- LLEVA TIEMPO.

EL SOPORTE SE PUEDE BUSCAR DE:

- . LOS DEPARTAMENTOS CUYAS CARGAS DE TRABAJO HA TOMADO EL GRUPO, PARTICULARMENTE DE AQUELLOS QUE HAN RECIBIDO MUY POCO SOPORTE DE MECANOGRAFIA ANTERIORMENTE
- . LAS SECRETARIAS ADMINISTRATIVAS QUE PUEDAN USAR AL GRUPO PARA SUS SOBRECARGAS
- . EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL
- . LA ALTA ADMINISTRACION

SE PUEDE GANAR EL SOPORTE DE ESTAS PERSONAS HACIENDO LO SIGUIENTE:

- . EJECUTANDO LOS TRABAJOS DE UNA MANERA EXACTA, CON UN TIEMPO DE VUELTA DE 18 A 24 HORAS PARA UN REPORTE Y DE 4 A 6 HORAS PARA UN MEMORANDUM
- . MANTENIENDO ABIERTAS LAS LINEAS DE COMUNICACION ENTRE EL SUPERVISOR DEL GRUPO, LAS CABEZAS DE DEPARTAMENTOS Y LAS SECRETARIAS ADMINISTRATIVAS
- . MANTENIENDO AL DEPARTAMENTO DE PERSONAL AL CORRIENTE DEL PROGRESO DEL GRUPO
- . MANTENIENDO A LA ALTA ADMINISTRACION AL CORRIENTE DE LOS PROGRESOS DEL GRUPO

EJEMPLOS DE ORGANIZACIONES DONDE SE INTRODUJO EL
PROCESAMIENTO DE PALABRA

ALGUNAS ORGANIZACIONES HAN VISTO QUE EL PROCESAMIENTO DE PALABRA HA SIDO BIEN ACEPTADO POR SUS EMPLEADOS, MIENTRAS QUE OTRAS HAN ENCONTRADO UNA CONSIDERABLE RESISTENCIA. CONSIDEREMOS DOS EXPERIENCIAS QUE ILUSTREN ESTO:

• "FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION"

ESTA ES UNA AGENCIA QUE REGULA EL COMERCIO Y EL TRAFICO AEREO EN LOS ESTADOS UNIDOS.

A MEDIADOS DE 1975 LA OFICINA DE LA "FAA" LOCALIZADA EN LAWDALE, UN SUBURBIO DE LOS ANGELES, DECIDIO INVESTIGAR SOBRE EL PROCESAMIENTO DE PALABRA, ESTUDIANDO PRIMERO LAS CARGAS DE MECANOGRAFIA EN DOS DE LAS DIVISIONES COMO UNA MUESTRA DE LA CARGA TOTAL QUE TENDRIA QUE MANEJAR EL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA. EL ESTUDIO DETERMINO QUE EL TRABAJO PODIA SER MANEJADO POR UNA SECRETARIA DE CORRESPONDENCIA USANDO EL EQUIPO EXISTENTE (EDITORES DE TEXTO INDEPENDIENTES CON DESPLIEGUE).

EL SIGUIENTE PASO FUE UN PERIODO DE TRES MESES DE PRUEBA DURANTE EL CUAL TODO EL TRABAJO DE MECANOGRAFIA DE LAS DOS DIVISIONES FUE ENVIADO A LA SECRETARIA QUE SE ENCONTRABA EN EL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA.

AL FINAL DE ESTE PERIODO, EL GRUPO QUE ESTABA HACIENDO EL ESTUDIO TENIA UNA IDEA DE LA CARGA DE TRABAJO QUE TENIA QUE MANEJAR EL CENTRO. LO SIGUIENTE FUE INVESTIGAR LOS DIFERENTES TIPOS DE EQUIPO QUE HABIA EN EL MERCADO; BASANDOSE EN LA INVESTIGACION SE RECOMENDO A LA "FAA" QUE CONSIDERARA UN SISTEMA LOGICO COMPARTIDO, CONSERVANDO EL SISTEMA INDEPENDIENTE PARA USARLO EN LAS OFICINAS QUE NO FUERAN A RECIBIR LOS SERVICIOS DEL CENTRO.

CON ESTO EMPEZO LA PREPARACION DEL NUEVO CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA. FUE DESARROLLADO UN MANUAL PARA EL USUARIO DE LAS DOS DIVISIONES QUE IBAN A SER SERVIDAS POR EL CENTRO. SE ESCOGIO EL LUGAR; SE ENTRENO A LOS ORIGINADORES DE PALABRA SOBRE EL EQUIPO DE DICTADO Y FUE HECHO UN ESTUDIO DE LA SI--

GUIENTE OFICINA CUYO TRABAJO PODIA SER TRAIIDO AL CENTRO.

A MEDIADOS DE 1976 EL CENTRO INICIO LAS OPERACIONES. EL PRIMER PASO FUE INTRODUCIR Y ALMACENAR ALREDEDOR DE 200 DOCUMENTOS USADOS FRECUENTEMENTE POR LAS DIVISIONES A SER SERVIDAS (FORMAS GENERALES Y DE PROPOSITO ESPECIAL, - FORMATOS ESPECIFICOS Y CARTAS ESTANDARIZADAS).

CADA ORIGINADOR DE PALABRA RECIBIO UN MANUAL DEL USUARIO. EN UNA DE LAS DIVISIONES SERVIDAS POR EL CENTRO HABIA 15 ORIGINADORES DE PALABRA CON UN SOPORTE SECRETARIAL DE UNA MECANOGRAPA Y UNA SECRETARIA ESPECIALIZADA. EL O-RIGINADOR TENIA QUE HACER PARTE DE SU MECANOGRAFIA .Y ARCHIVO. CUANDO SE -- INSTALO EL CENTRO ESTAS DOS SECRETARIAS SE CONVIRTIERON EN SECRETARIAS AD-MINISTRATIVAS Y EL TRABAJO DE NO-MECANOGRAFIA FUE DISTRIBUIDO ENTRE ELLAS.

TODOS EN LA "FAA" ESTABAN GUSTOSOS CON EL NUEVO CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA.

• "JEWEL COMPANIES"

ES UNA DIVERSIFICADA CADENA DE TIENDAS QUE CONSISTE DE 9 COMPAÑIAS AUTONO-MAS CON CENTRAL EN CHICAGO ILLINOIS.

EN 1972, FUE PLANEADO UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA EN LA OFICINA CORPORATIVA JEWEL, USANDO EQUIPO IBM DE TARJETA MAGNETICA. EN ESE ENTONCES HABIA 83 ORIGINADORES DE PALABRA Y 34 SECRETARIAS EN LA OFICINA CORPORATI-VA.

LA IDEA DE QUE LA SECRETARIA TRADICIONAL PODIA CONVERTIRSE EN UNA SECRETA-RIA DE CORRESPONDENCIA DE UN CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA NO FUE --- BIEN RECIBIDO POR MUCHAS DE ELLAS; ASI A CUALQUIERA QUE ESTUVIERA DESEOSA DE TRABAJAR EN LA FORMA TRADICIONAL SE LE OFRECIA TRANSFERIRLA A OTRA DE - LAS COMPAÑIAS JEWEL.

EL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA FUE ABIERTO EN FEBRERO DE 1973 CON - UN SUPERVISOR, 12 SECRETARIAS DE CORRESPONDENCIA Y UN COORDINADOR DE TRABAJO.

EN UN PRINCIPIO SE TUVO EL SOPORTE DE LA ALTA ADMINISTRACION PERO NO SE TUVO EL DE LA ADMINISTRACION MEDIA, Y DESDE EL INICIO APARECIO LA RESISTENCIA DE LOS EMPLEADOS. EL TIEMPO DE VUELTA DEL CENTRO NO FUE LO SUFICIENTEMENTE CORTO PARA COMPLACER A LOS USUARIOS; LAS CARGAS DE TRABAJO DE LAS SECRETARIAS ADMINISTRATIVAS ERAN MUY PESADAS Y LA COOPERACION ENTRE ELLAS ERA LIMITADA. LA COMUNICACION ENTRE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y LA DE CORRESPONDENCIA ERA TIRANTE. EN POCO TIEMPO EL EQUIPO DE ADMINISTRADORES SINTIO QUE TENIA UN SERIO PROBLEMA QUE RESOLVER.

ASI JEWEL INTENTO UNA FORMA DE TRABAJO DONDE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA TRABAJABA DE UNA MANERA ORIENTADA A TAREAS; PERO SE ENCONTRO QUE ESTA TAMPOCO TRABAJABA BIEN DEBIDO A QUE NINGUNA SECRETARIA TENIA UNA CLARA IMAGEN DEL TRABAJO DE CADA ORIGINADOR Y A ESTOS NO LES GUSTABA TENER QUE TRABAJAR CON VARIAS SECRETARIAS.

A MEDIADOS DE 1973 FUERON FORMADOS LOS EQUIPOS DE SECRETARIAS ORIENTADAS A LOS ORIGINADORES DE PALABRA. CADA ORIGINADOR TRATABA EN SU MAYOR PARTE CON UNA SECRETARIA, PERO LAS SECRETARIAS QUE FORMABAN EL EQUIPO SE MANTENIAN INFORMADAS UNAS A OTRAS ACERCA DE SUS TRABAJOS Y SE SUSTITUIAN CUANDO FUERA NECESARIO. SE SELECCIONO A UNA ADMINISTRADORA DEL EQUIPO; ELLA JUNTO CON EL ADMINISTRADOR DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA EMPEZARON A TRABAJAR SOBRE EL PROBLEMA DEL TIEMPO DE VUELTA Y LAS COMUNICACIONES EN EL CENTRO. ASI, CON ESTO LAS COSAS EMPEZARON A PONERSE EN ORDEN.

LAS SECRETARIAS ESTABAN ORGANIZADAS EN DIFERENTES NIVELES Y LA MAYORIA VEIA UNA TRAYECTORIA DE CARRERA ANTE ELLAS, ESTABAN DESARROLLANDO NUEVAS HABILIDADES Y CONVIRTIENDOSE EN ESPECIALISTAS DE SUS AREAS DE INTERES. LOS TRABAJOS MAS COMPLEJOS ERAN ASIGNADOS AL NIVEL MAS ALTO DE LAS SECRETARIAS.

LA GENTE EN JEWEL HABIA APRENDIDO MUCHAS COSAS DE SUS EXPERIENCIAS Y ESTABA GUSTOSA CON LAS OPERACIONES ACTUALES. HABIA ENTONCES UN TOTAL DE 31 SECRETARIAS, UN COORDINADOR Y DOS SUPERVISORES SIRVIENDO A 110 ORIGINADORES DE PALABRA, DONDE PREVIAMENTE HABIA 34 SECRETARIAS PARA DAR SERVICIO A 83 ORIGINADORES.

EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRADORES HABIA SIDO LIBERADO DE LA TAREA DE LA -
ADMINISTRACION SECRETARIAL. ADEMAS, JEWEL ENCONTRO QUE LOS ORIGINADORES --
AHORA PREFERIAN HABLAR CON EL SUPERVISOR ADMINISTRATIVO CUANDO HABIA UN --
PROBLEMA EN VEZ DE TRATARLO CON LA SECRETARIA, TAMBIEN NOTO QUE LA DISTRI-
BUCION DE LA CARGA DE TRABAJO MEJORABA Y QUE LA PRODUCCION SE INCREMENTABA.

LAS COMPAÑIAS JEWEL ESTABAN MUCHO MAS SATISFECHAS CON LO QUE EL PROCESA---
MIENTO DE PALABRA ESTABA HACIENDO POR ELLAS.

ESTABLECIMIENTO DE UN GRUPO DE
PROCESAMIENTO DE PALABRA

DISEÑAR UN MEDIO DE OFICINA CONVENIENTE ES TAN VITAL COMO SELECCIONAR AL PERSONAL Y AL EQUIPO. DESPUES DE INTRODUCIR A LOS USUARIOS EN EL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA, SE DEBE EMPEZAR A PLANEAR EL AREA EN LA QUE SE INSTALARA EL SISTEMA; PARA ESTO SE TIENE QUE TOMAR EN CUENTA LA ILUMINACION, EL MOBILIARIO, LA COMBINACION DE COLORES, EL CLIMA Y AUN LA FORMA DEL AREA MISMA. LA FINALIDAD DE ESTO ES CREAR UN LUGAR DE TRABAJO ATRACTIVO Y AGRADABLE EL CUAL ELEVA LA MORAL DEL EMPLEADO Y TAMBIEN INCREMENTA LA PRODUCCION.

LO PRINCIPAL EN LA PREPARACION DEL LUGAR ES:

- . EL PLAN DE PISO
- . LAS CONDICIONES DEL MEDIO AMBIENTE
- . LOS REQUERIMIENTOS ELECTRICOS, Y
- . EL CUARTO DE MATERIALES

DISEÑANDO EL PLAN DE PISO

ANTES DE DISEÑAR EL ESPACIO DE TRABAJO SE DEBE DETERMINAR QUE TANTO ESPACIO SE NECESITARA. TRES SON LOS FACTORES QUE INFLUENCIAN ESTA DECISION: EL EQUIPO, EL PERSONAL Y EL ARREGLO DE OFICINA. PARA ESTO CONSIDERAR LOS PUNTOS SIGUIENTES:

- . CUALES SON LOS REQUERIMIENTOS DE ESPACIO DEL SISTEMA QUE SE HA ADQUIRIDO
- . QUE TANTA GENTE ES REQUERIDA INICIALMENTE PARA MANEJAR Y OPERAR EL GRUPO
- . SI EL GRUPO VA A ESTAR ORGANIZADO EN PEQUEÑOS CLUSTERS O EN UNA LOCALIZACION CENTRALIZADA
- . SI SE TENDRA UNA ESTACION DE TRABAJO
- . SI LA COMPAÑIA YA TIENE EL ESPACIO QUE SATISFAGA LOS REQUERIMIENTOS O SI SE TENDRA QUE ALTERAR EL ESPACIO EXISTENTE DE ALGUNA MANERA
- . SI SE USARA UN DISEÑO DE OFICINA TRADICIONAL
- . CUALES SERAN LOS PROCEDIMIENTOS DE FLUJO DE TRABAJO
- . DONDE SE ESPERA QUE OCURRA LA MAYOR CANTIDAD DE TRAFICO

DESPUES DE QUE HA SIDO SELECCIONADO EL LUGAR, SE DEBE OBTENER EL PROYECTO DEL AREA. USANDO SIMBOLOS A ESCALA, INDICAR LA LOCALIZACION DE LO SIGUIENTE:

- . LAS COMPONENTES DEL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . LOS MUEBLES DE OFICINA (ESCRITORIOS, SILLAS, ARCHIVEROS)
- . LAS VENTANAS
- . LAS PUERTAS Y LA DIRECCION EN QUE SE ABRIRAN
- . LAS DIVISIONES DEL CUARTO (SI ES QUE SE VAN A USAR)
- . EL AREA DEL SUPERVISOR
- . EL AREA PARA IMPRESORAS Y DEMAS EQUIPO RUIDOSO
- . EL TABLERO DE FLUJO DE TRABAJO PARA PONER LOS PROYECTOS
- . EL CUARTO DE MATERIALES (O AREA DE ALMACENAMIENTO)

- . EL AREA PARA EL EQUIPO DE DICTADO
- . EL AREA DE RECEPCION
- . EL AREA PARA ALMACENAR DISKETTES
- . EL TABLERO DE BOLETINES PARA LAS NOTICIAS

AL TERMINAR DE CREAR LA DISPOSICION DE LA OFICINA, SE DEBEN VOLVER A CHECAR -
LOS PUNTOS SIGUIENTES:

- . SI LA MAYORIA DEL TRAFICO VA A ESTAR CONCENTRADO EN AREAS DONDE NO VAYA A -
CREAR DEMASIADOS DISTURBIOS
- . SI EL SUPERVISOR ESTA LOCALIZADO EN UN AREA DONDE MEJOR PUEDA SERVIR Y OB--
SERVAR AL GRUPO
- . SI HAY UN TABLERO DE FLUJO DE TRABAJO O UN AREA DE RECEPCION SIMILAR DONDE
LOS ORIGINADORES DE PALABRA PUEDAN CHECAR EL ESTADO DE SUS TRABAJOS
- . SI LOS ARCHIVEROS ESTAN LOCALIZADOS CERCA DE LAS PERSONAS QUE LOS VAN A U--
SAR
- . SI LOS OPERADORES TIENEN SUFICIENTE ESPACIO PARA MOVERSE
- . CAMBIAR A LOS OPERADORES QUE ESTEN CERCA DE FUENTES DE CALOR O CORRIENTES -
DE AIRE
- . SI HAY SUFICIENTE ESPACIO EN EL AREA PARA UNA FUTURA EXPANSION

DISEÑO INTERIOR

CUANDO YA SE TENGA EL PROYECTO, LAS PLANTILLAS Y LA LISTA GENERAL DE LOS CAM-
POS QUE INCLUYE EL AREA DE TRABAJO, SE DEBE ARREGLAR LA DISPOSICION DE LA OFICI-
NA PARA HACER UN USO MAS EFICIENTE DEL ESPACIO.

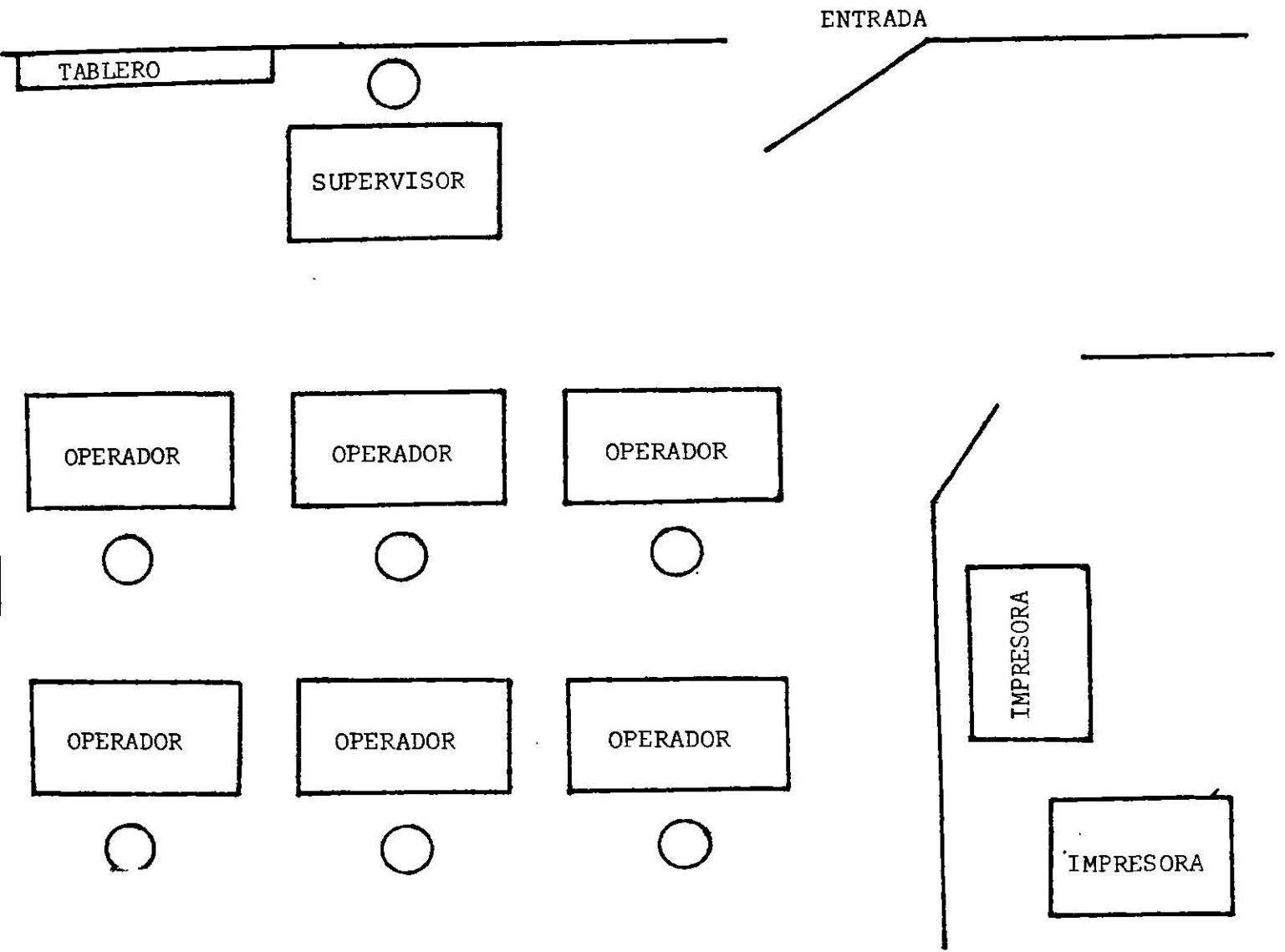
EXISTEN DOS ESTILOS PREDOMINANTES DE DISEÑO DE OFICINA.

- . EL PRIMERO DE ELLOS ES LA DISPOSICION DE LA OFICINA CONVENCIONAL.
EN UN GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA ESTE DISEÑO USUALMENTE ESTA FORMADO
POR HILERAS DE ESTACIONES DE TRABAJO CON EL ESCRITORIO DEL SUPERVISOR AL --
FRENTE DE ELLAS.

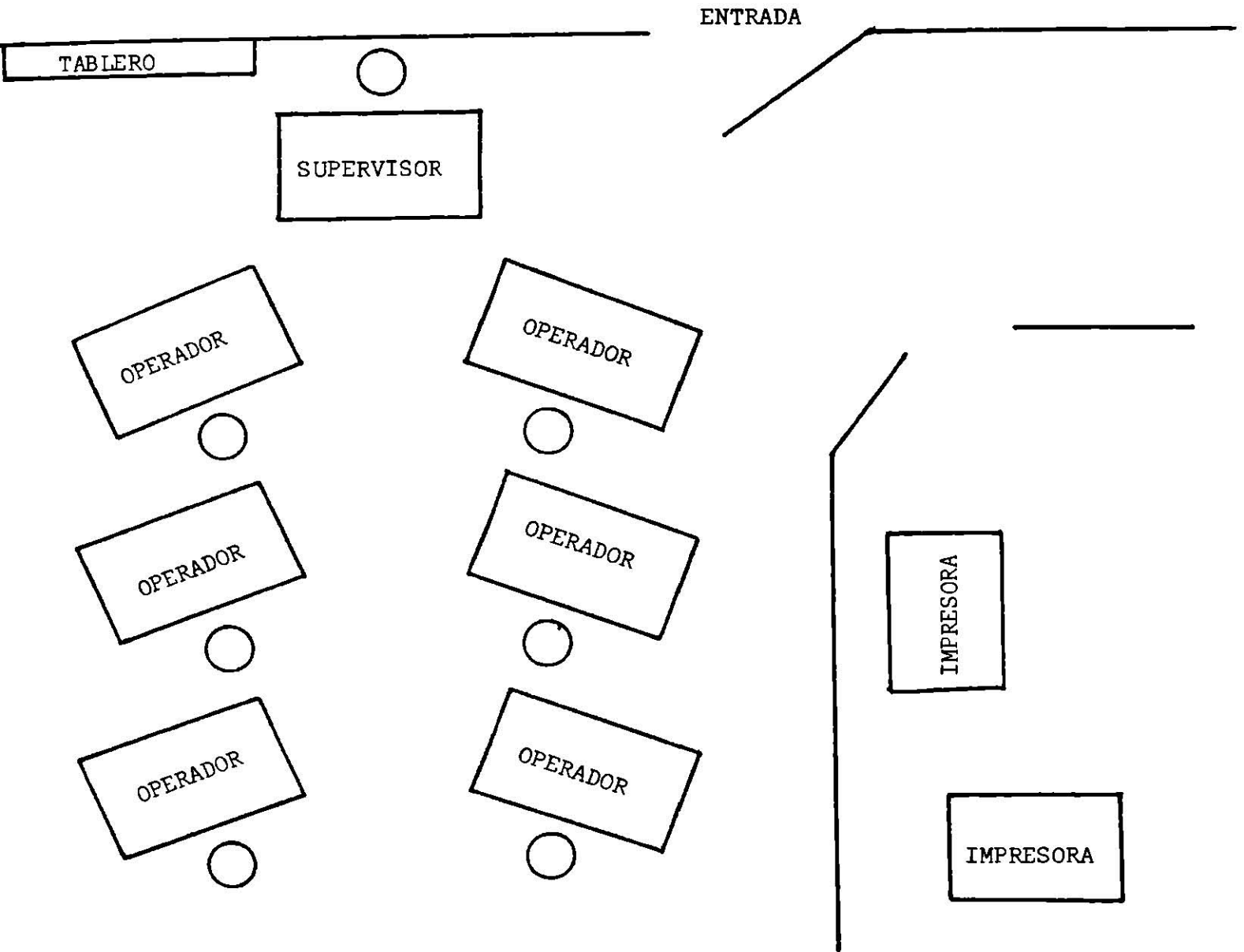
UNA VARIACION DEL DISEÑO DE OFICINA TRADICIONAL ES LA DISPOSICION EN "V"; ESTE ARREGLO SE CARACTERIZA POR TENER UN PASILLO CENTRAL SEPARANDO A LAS ESTACIONES DE TRABAJO, FORMANDO CON ESTE UN ANGULO SEMEJANDO UNA "V". EL AREA DEL SUPERVISOR Y DE LAS IMPRESORAS ESTA AL FINAL DEL PASILLO.

- . EL SEGUNDO DISEÑO DE OFICINA ES AQUEL EN DONDE SE SUSTITUYE A LAS PAREDES Y GABINETES TRADICIONALES CON DIVISIONES ACUSTICAS MOVIBLES Y MOBILIARIO MODULAR. EN ESTE TIPO DE DISEÑO LAS ESTACIONES DE TRABAJO DEBEN ESTAR COLOCADAS IRREGULARMENTE, PERMITIENDOLE ASI AL SUPERVISOR TENER MAS VISIBLES A LOS OPERADORES. LA RELOCALIZACION Y EXPANSION ES MAS FACIL Y MENOS COSTOSA QUE EN LA OFICINA TRADICIONAL DEBIDO A QUE EL MOBILIARIO Y LAS DIVISIONES SON RELATIVAMENTE MOVIBLES.

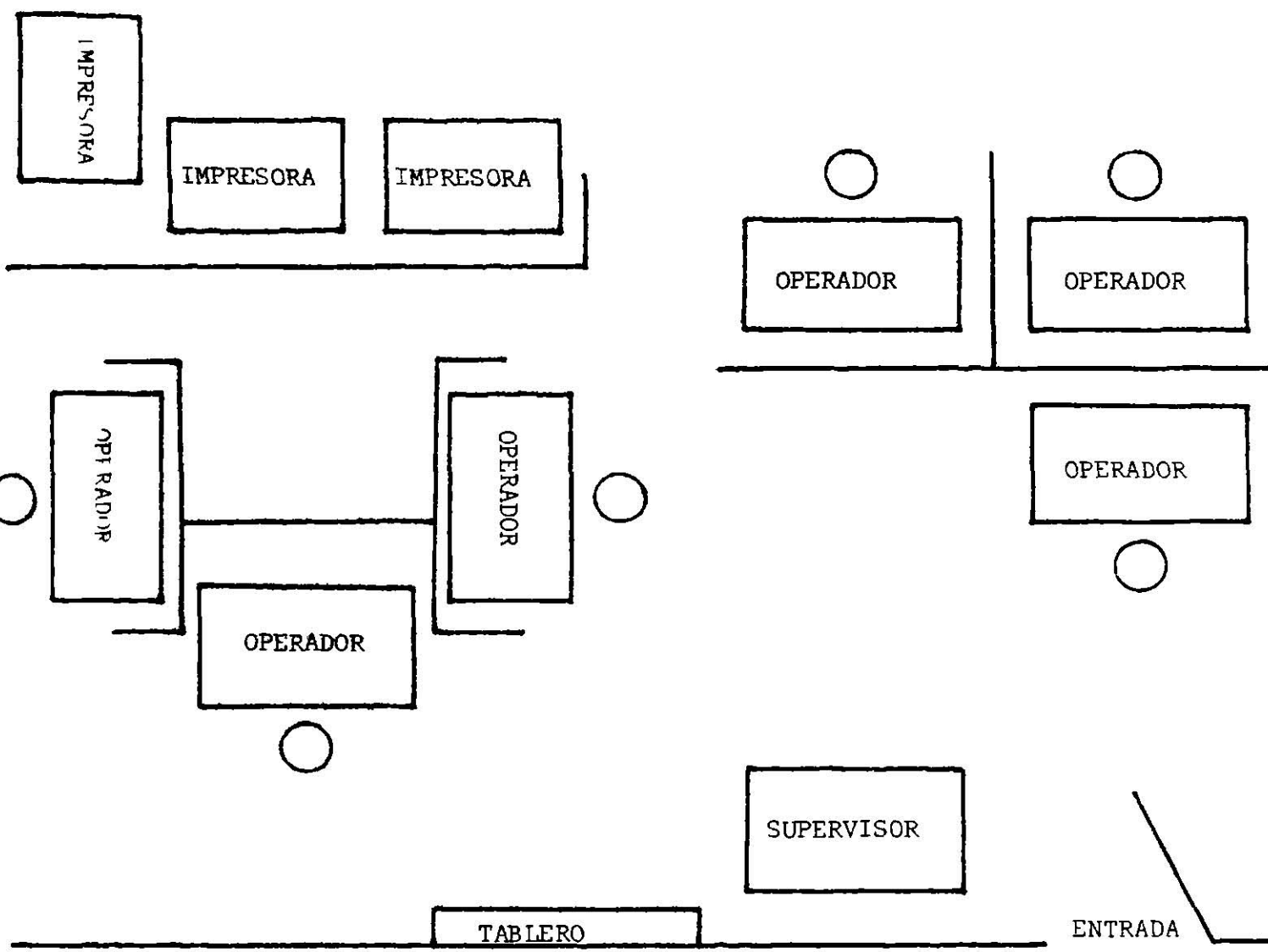
UN ESQUEMA TIPICO DE ESTA OFICINA ES LA DISPOSICION HERRINGBONE, LA CUAL ESTA FORMADA POR CUATRO ESTACIONES DE TRABAJO SEPARADAS POR UN PASILLO, - ESTAS DAN LA APARIENCIA DE UNA "X". ESTE ARREGLO ES CONVENIENTE PARA LOS CLUSTERS.



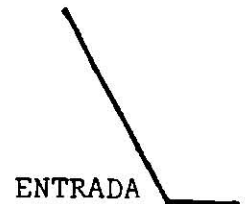
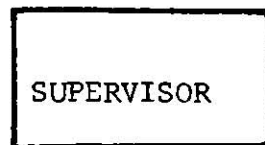
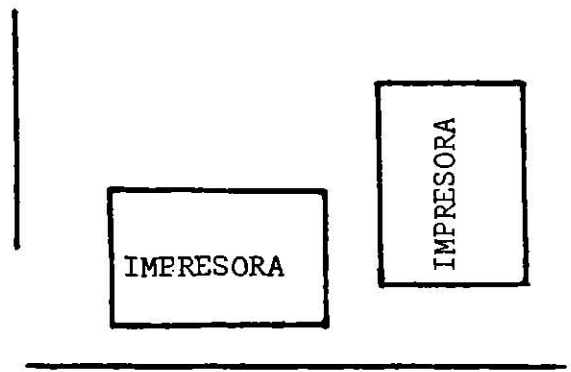
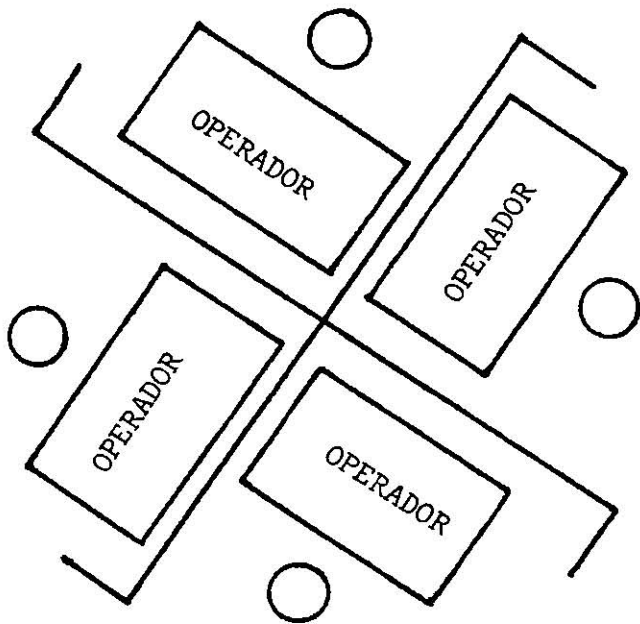
• DISPOSICION DE LA OFICINA TRADICIONAL



. DISPOSICION EN "V" (UNA VARIACION DE LA OFICINA TRADICIONAL)



. DISPOSICION DE OFICINA PARA UN CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA



. DISPOSICION HERRINGBONE (PARA CLUSTERS)

CONDICIONES DEL MEDIO AMBIENTE

NO IMPORTA QUE TIPO DE DISEÑO DE OFICINA SE SELECCIONE SE DEBEN CONTROLAR LAS CONDICIONES DEL MEDIO AMBIENTE SI ES QUE SE DESEA OBTENER UN RENDIMIENTO OPTIMO DEL SISTEMA Y DEL STAFF.

ALGUNOS DE LOS FACTORES QUE AFECTAN A LA GENTE Y A LAS MAQUINAS SON:

- . LA TEMPERATURA
- . LA HUMEDAD
- . LA ELECTRICIDAD ESTATICA, Y
- . EL POLVO

LA ILUMINACION TIENE EFECTOS FISICOS Y PSICOLOGICOS EN LOS HUMANOS. LA CALIDAD DE LA LUZ ES TAN IMPORTANTE COMO LA CANTIDAD Y USUALMENTE ESTO ES DIFICIL - DE LOGRARSE. LOS FACTORES MAS IMPORTANTES QUE DETERMINAN UNA BUENA CALIDAD DE I LUMINACION SON:

- . EL DESLUMBRAMIENTO
- . LOS RADIOS DE ILUMINACION, Y
- . LA DIFUSION

OTRO PROBLEMA QUE SE DEBE RESOLVER ES EL RUIDO, EL CUAL SE DEBE DISMINUIR LO MAS QUE SE PUEDA. EXISTE UN NUMERO DE PASOS QUE SE PUEDEN SEGUIR PARA DISMINUIR EL RUIDO EN EL AREA DE TRABAJO, EJEMPLOS DE ELLOS SON LOS SIGUIENTES:

- . TENER UN AREA PARA LAS IMPRESORAS Y DEMAS EQUIPO RUIDOSO
- . RODEAR EL AREA DE IMPRESION CON UN REBESTIMIENTO ACUSTICO
- . ALFOMBRAR EL PISO

EL CLIMA DE LA OFICINA PARECE TENER EL MAYOR EFECTO SOBRE EL RENDIMIENTO DEL EMPLEADO. LOS FACTORES A CONSIDERAR CUANDO SE ESTA DETERMINANDO LA TEMPERATURA Y HUMEDAD DE LA OFICINA INCLUYEN:

- . EL TAMAÑO Y FORMA DEL AREA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . LAS VECES POR HORA QUE DEBE SER CAMBIADO EL AIRE
- . LA CANTIDAD DE GENTE EN EL GRUPO
- . LA POSIBLE EXPANSION DEL STAFF

EL COLOR ES UNA MANERA SUTIL PERO EFECTIVA PARA CREAR CONDICIONES DE TRABAJO POSITIVAS. UNA OFICINA BELLA ELEVA LA MORAL DE LOS OPERADORES Y LA DEL SUPERVISOR.

LOS COLORES QUE SE ENCUENTRAN CON FRECUENCIA EN LAS OFICINAS MODERNAS PARA ROMPER LA MONOTONIA SE CREE QUE DESPIERTAN LAS EMOCIONES SIGUIENTES:

- . EL ROJO - ACCION Y EXITACION
- . EL NARANJA - ENTUSIASMO Y CORDIALIDAD
- . EL CAFE - ENTUSIASMO Y CORDIALIDAD
- . EL AMARILLO- ENTUSIASMO Y CORDIALIDAD
- . EL AZUL - FRESCOR
- . EL VERDE - CALMA Y SERENIDAD
- . EL PURPURA - DIGNIDAD

EL USO DE MUSICA EN EL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA HA SIDO ACEPTADO. - LO QUE SE PRETENDE CON EL USO DE LA MUSICA ES REDUCIR:

- . LA FATIGA
- . LA TENSION, Y
- . EL FASTIDIO

SI SE VA A INSTALAR UN SISTEMA DE MUSICA SE DEBE CONSULTAR A LOS OPERADORES ACERCA DE QUE TIPO DE MUSICA DESEARIAN OIR.

CUARTO DE MATERIALES

ES BUENO INSTALAR UN LUGAR ESPECIFICO, CERCANO AL LUGAR DE TRABAJO, PARA AL MACENAR LOS MATERIALES.

EL CUARTO DE MATERIALES DEBE TENER ELEMENTOS NECESARIOS, TALES COMO:

- . SUJETAPAPELES, Y
- . LAPICES

TAMBIEN ES REQUERIDO PARA MATERIALES QUE SOLO SEAN PARA EL GRUPO, COMO POR EJEMPLO:

- . CINTAS DE DICTADO
- . CASSETTES, Y
- . UNA GRAN CANTIDAD DE PAPEL

DEBE SER ESTABLECIDO UN METODO EFICIENTE PARA ORDENAR LAS EXISTENCIAS.

SE DEBEN ASIGNAR LAS FUNCIONES DE INVENTARIO SEMANAL O MENSUAL A UNA PERSONA EN PARTICULAR (AL ASISTENTE DE SUPERVISOR).

REQUERIMIENTOS ELECTRICOS

LOS REQUERIMIENTOS ELECTRICOS DEBEN SER CUMPLIDOS PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y SEGURIDAD DE OPERACION.

- . LAS LINEAS DE PODER DEBEN SER DEDICADAS, ES DECIR, USADAS SOLAMENTE PARA EL EQUIPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . SE DEBE CHECAR LA ORDEN DE COMPRA DEL EQUIPO PARA DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS
- . ANTES DE INSTALAR EL EQUIPO SE DEBE CHECAR Y VERIFICAR EL SISTEMA ELECTRICO POR EL PERSONAL ELECTRICO CALIFICADO

SELECCIONANDO AL PERSONAL APROPIADO

ENCONTRAR A LOS MIEMBROS APROPIADOS DEL STAFF ES UNO DE LOS PROBLEMAS MAS APREMIANTES A LOS QUE SE TIENE QUE ENFRENTAR UN SUPERVISOR DE PROCESAMIENTO DE PALABRA. DEBIDO A QUE ESTE CAMPO ES MUY NUEVO, ES DIFICIL ENCONTRAR A OPERADORES ADECUADAMENTE CAPACITADOS; POR LO TANTO, TIENE QUE SER ESTABLECIDO UN SISTEMA DE ENTRENAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS PARA EDUCAR AL PERSONAL.

LOS PUNTOS ESPECIFICOS EN LA SELECCION DE PERSONAL INCLUYEN:

- . LA PARTICIPACION DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL
- . LA CONTRATACION Y PRUEBAS
- . EL ESTABLECIMIENTO DE TRAYECTORIAS DE CARRERAS
- . LAS DESCRIPCIONES DE TRABAJO
- . LA IMPORTANCIA DE TENER UN INSTRUCTOR
- . EL ENTRENAMIENTO

PARTICIPACION DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL

CUANDO SE VAYA A RECLUTAR GENTE PARA EL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA,-
EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL DEBE TENER LO SIGUIENTE:

- . INFORMACION ACERCA DE LAS POSICIONES QUE SE DESEA QUE OCUPEN
- . DESCRIPCIONES DE LOS TIPOS DE GENTE QUE SE BUSCA
- . CUALQUIER ANUNCIO QUE SE QUIERA PONER EN LOS PERIODICOS
- . ARTICULOS ACERCA DEL PROCESAMIENTO DE PALABRA

ALGUNOS DE LOS ASPECTOS PERSONALES QUE SE DEBEN PREGUNTAR A LOS ASPIRANTES
SON LOS SIGUIENTES:

- . SI ESTAN INTERESADOS EN EL PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . SI LES GUSTA TRABAJAR EN GRUPO
- . SI TIENEN AL MENOS SEIS MESES DE EXPERIENCIA DE OFICINA

CONTRATACION Y PRUEBAS

AUNQUE EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL PUEDE CONDUCIR ENTREVISTAS PRELIMINARES - LA CONTRATACION DEL STAFF ES RESPONSABILIDAD DEL SUPERVISOR DEL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA.

APTITUDES A BUSCAR EN UN ASPIRANTE:

- . BUENA HABILIDAD PARA MECANOGRAFIAR
- . UN AMPLIO VOCABULARIO
- . BUEN DOMINIO DE LA GRAMATICA Y SINTAXIS
- . CAPACIDAD PARA TRABAJAR BIEN EN GRUPO
- . EXPERIENCIA QUE TENGA EN DICTADO

CUALIDADES PERSONALES A BUSCAR EN UN ASPIRANTE:

- . ESTABILIDAD EMOCIONAL
- . MADUREZ
- . MOTIVACION
- . FACILIDAD DE EXPRESION
- . CONFIANZA EN SI MISMO
- . APARIENCIA PERSONAL

LUGARES DONDE SE PUEDE BUSCAR POR UN ASPIRANTE SON:

- . INTERNAMENTE, A TRAVES DE TRABAJOS Y REFERENCIAS DE LOS SUPERVISORES
- . EXTERNAMENTE, POR MEDIO DE ANUNCIOS Y AGENCIAS DE EMPLEO

TIPOS DE PRUEBAS QUE SE PUEDEN APLICAR A UN ASPIRANTE SON:

- . DE MECANOGRAFIA
- . ESCRITAS Y VERBALES
- . DE DICTADO

LOS PUNTOS A CUBRIR EN UNA ENTREVISTA SON:

- . LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL TRABAJO
- . EL TIPO DE EQUIPO Y MATERIALES QUE MANEJARA
- . UNA DEMOSTRACION DEL EQUIPO, SI YA ESTA INSTALADO
- . LA ORGANIZACION Y BENEFICIOS DE LA COMPAÑIA
- . LAS TRAYECTORIAS DE CARRERA DISPONIBLES EN EL GRUPO

PARA QUE EL SUPERVISOR SEA UN BUEN ENTREVISTADOR DEBE:

- . FAMILIARIZARSE CON LA ESTRUCTURA CORPORATIVA Y ORGANIZACIONAL
- . CONOCER COMO SE RELACIONAN LOS TRABAJOS
- . CONOCER LAS CAPACIDADES QUE SE NECESITAN PARA CADA TRABAJO EN PARTICULAR
- . TENER LA CAPACIDAD PARA DEFP FORMULAR PREGUNTAS QUE REQUIERAN MAS DE UN -
"SI" O "NO" EN SUS RESPUESTAS
- . INTERESARSE EN CUALQUIER COSA QUE EL ASPIRANTE PUDIERA DECIR O HACER

ESTABLECIENDO LAS TRAYECTORIAS DE CARRERAS

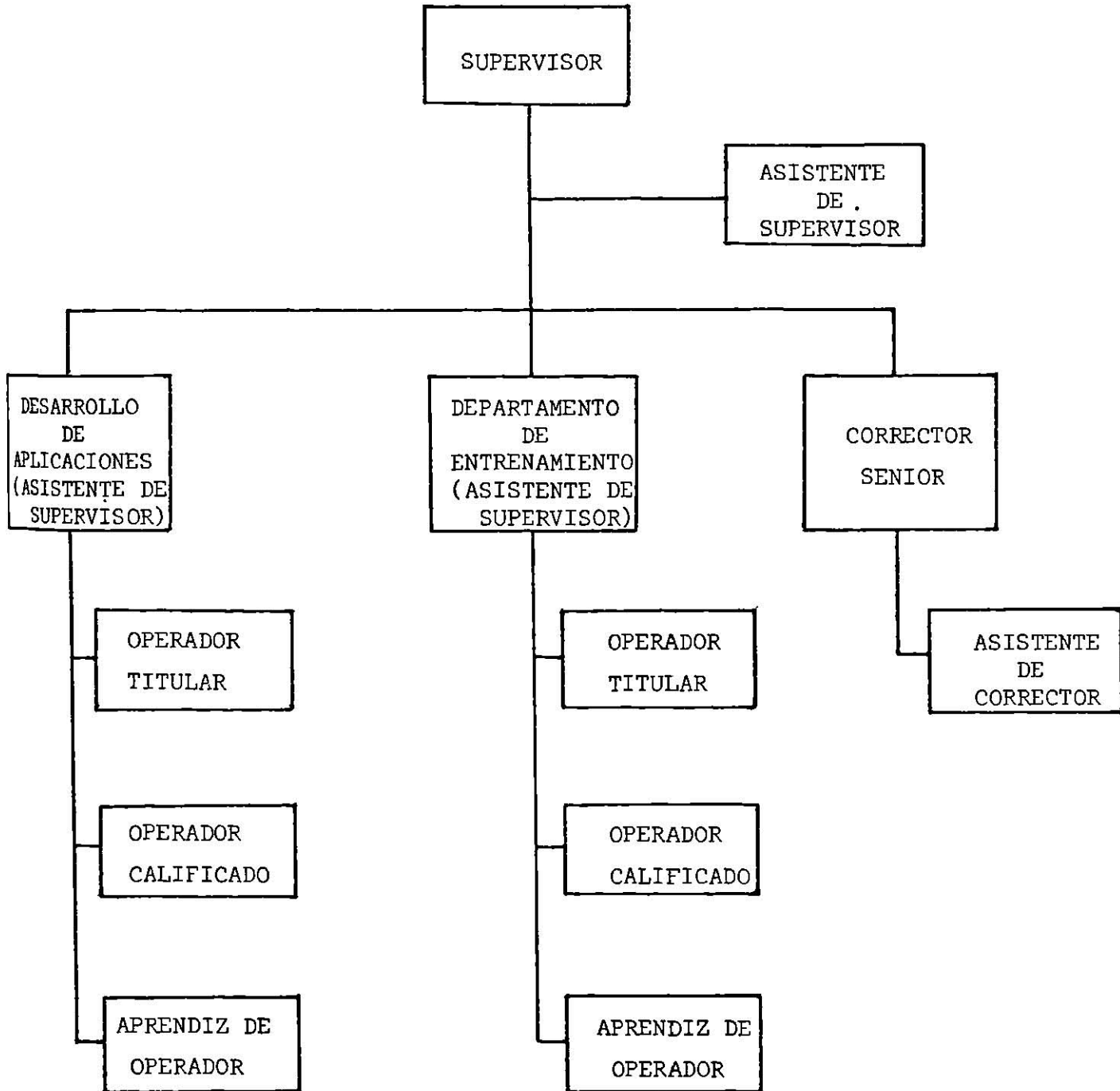
EL "PROCESAMIENTO DE PALABRA" HA CREADO UN AREA COMPLETAMENTE NUEVA DE OPORTUNIDADES PARA LOS TRABAJADORES DE OFICINA.

CON EL ESTABLECIMIENTO DE TRAYECTORIAS DE CARRERAS LOS GRUPOS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA OFRECEN TODA CLASE DE OPORTUNIDADES PARA PROGRESAR Y LES PERMITEN A LOS OPERADORES QUE SUS ASCENSOS DENTRO DEL GRUPO SE BASEN EN SUS LOGROS.

CUANDO SE PLANEEN LAS TRAYECTORIAS DE CARRERA PARA EL GRUPO, TOMAR EN CONSIDERACION LOS PUNTOS SIGUIENTES:

- . LA CANTIDAD DE GENTE QUE SE NECESITARA PARA FORMAR EL STAFF DEL GRUPO
- . SI SE NECESITARA UN ASISTENTE DE SUPERVISOR
- . SI TENDRAN CORRECTORES
- . LOS TIPOS DE ACTIVIDADES QUE SERAN MANEJADAS POR LOS OPERADORES EN CADA NIVEL DE LA TRAYECTORIA

DIAGRAMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
DEL
"CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA WANG"



DESCRIPCIONES DE TRABAJO

LAS DESCRIPCIONES DE TRABAJO SON NECESARIAS NO SOLO PARA LOS PROPOSITOS ORGANIZACIONALES SINO TAMBIEN PARA LA CONTRATACION, CAPACITACION, EVALUACION Y A NALISIS DEL STAFF.

UNA VEZ QUE SE HAYAN PLANEADO LAS TRAYECTORIAS DE CARRERAS, EL SIGUIENTE PA SO ES DESCRIBIR CADA POSICION EN LA TRAYECTORIA; TODAS LAS POSICIONES INCLUYEN DO LA DEL SUPERVISOR, DEBEN ESTAR TOTALMENTE DOCUMENTADAS.

EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL DEBE TENER COPIAS DE LAS DESCRIPCIONES DE TRABA JO EN DONDE ESTARAN A LA DISPOSICION DE TODOS.

SE DEBEN INCLUIR LOS PUNTOS SIGUIENTES EN LAS DESCRIPCIONES DE TRABAJO:

- . DESCRIPCION GENERAL DEL TRABAJO
- . LAS TAREAS EJECUTADAS EN CADA NIVEL
- . EL EQUIPO Y MATERIALES QUE SE USAN
- . EL TIPO DE ENTRENAMIENTO QUE SE DEBE TENER
- . EL TIPO DE HABILIDADES REQUERIDAS

INSTRUCTOR

ES RESPONSABILIDAD DEL INSTRUCTOR ENTRENAR A LOS OPERADORES SOBRE EL NUEVO HARDWARE Y APLICACIONES DE SOFTWARE, ASI COMO APOYAR AL SUPERVISOR EN DIFERENTES AREAS.

LOS INSTRUCTORES PUEDEN AYUDAR EN LA CREACION DE LAS TRAYECTORIAS DE CARRERAS Y PROCEDIMIENTOS DE FLUJO DE TRABAJO; PUEDEN ACTUAR COMO REPRESENTANTES DE SISTEMAS DE OFICINA, EXPLORAR NUEVOS DEPARTAMENTOS Y AYUDAR AL SUPERVISOR EN EL DESARROLLO DE NUEVAS APLICACIONES.

LAS RESPONSABILIDADES DEL INSTRUCTOR SON:

- . SABER COMO SE OPERA EL EQUIPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . SABER USAR EL EQUIPO DE DICTADO
- . SER CAPAZ DE DISPONER EL FORMATO DE LAS DIVERSAS APLICACIONES REALIZADAS POR EL GRUPO
- . ENTENDER LA MANERA COMO FUNCIONAN LOS PROCEDIMIENTOS DE FLUJO DE TRABAJO
- . ENTRENAR A LOS OPERADORES
- . ENTRENAR A LOS ORIGINADORES DE PALABRA
- . RESPALDAR AL SUPERVISOR
- . PROPORCIONAR UN ENTRENAMIENTO CONTINUO

ENTRENAMIENTO

UN ACERTADO PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO ES CRUCIAL PARA EL EXITO DEL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA.

EL ENTRENAMIENTO COMIENZA EL DIA EN QUE EL NUEVO OPERADOR SE INICIA Y CONTINUA HASTA EL FINAL DE LA CARRERA DEL OPERADOR. ES NECESARIO UN ENTRENAMIENTO - CONTINUO ACERCA DE TODO EL EQUIPO NUEVO .

LO PRIMERO QUE SE HACE ES DAR UNA ORIENTACION ACERCA DE LA COMPAÑIA, LA - - CUAL SIRVE COMO UNA INTRODUCCION DE ESTA Y DEL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALA- BRA EN PARTICULAR.

EL ENTRENAMIENTO SOBRE EL HARDWARE DEBE SER MANEJADO POR EL SUPERVISOR O EL INSTRUCTOR. ESTA FASE DURA ALREDEDOR DE TRES DIAS.

LA ORIENTACION MAS IMPORTANTE ES AQUELLA EN LA QUE SE PONE AL CORRIENTE AL OPERADOR CON LOS PROCEDIMIENTOS DEL GRUPO E INFORMARLO DE LOS DIFERENTES PASOS DEL FLUJO DE TRABAJO.

EL ENTRENAMIENTO EN EL TRABAJO ES UN PERIODO QUE DURA APROXIMADAMENTE DE -- SEIS MESES A UN AÑO.

POR EJEMPLO, EN EL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA "WANG" LOS TIPOS DE APLICACIONES ASIGNADOS A LOS OPERADORES DURANTE ESTE PERIODO SON EL SIGUIENTE - ORDEN:

- . MEMORANDUMS
- . CARTAS
- . HOJAS DE DATOS
- . BOLETINES
- . REPORTES

- . DICTADOS
- . MANUALES, Y
- . TELECOMUNICACIONES

DURANTE EL ENTRENAMIENTO EN EL TRABAJO, DESPUES DE LOS PRIMEROS TRES MESES, CONTINUAMENTE SE DEBE DE DAR A TODOS LOS EMPLEADOS UNA SERIE DE CUESTIONARIOS PARA SABER, POR MEDIO DE SUS RESPUESTAS, EN QUE AREAS ES NECESARIO SEGUIR PROPORCIONANDO SESIONES DE ENTRENAMIENTO.

DESPUES DE QUE EL OPERADOR TENGA LA EXPERIENCIA NECESARIA EN TODAS LAS APLICACIONES PRESENTADAS EN LA FASE ANTERIOR, ESTE PUEDE MOSTRAR ALGUNA HABILIDAD O INTERES ESPECIAL HACIA UN CIERTO TIPO DE TRABAJO Y ASI RECIBIR UN ENTRENAMIENTO POSTERIOR SOBRE ESA AREA DE INTERES.

EL ENTRENAMIENTO REALMENTE NUNCA TERMINA, SE NECESITA UN CONTINUO ENTRENAMIENTO ACERCA DE TODO EL EQUIPO NUEVO Y DE LAS OPCIONES QUE ADQUIERA LA COMPANIA.

GUIAS DE PROCEDIMIENTOS

EL EXITO DEL GRUPO ESTA DIRECTAMENTE RELACIONADO CON LO EFECTIVO DE LOS PRO
CEDIMIENTOS.

SON REQUERIDOS DOS TIPOS DE GUIAS DE PROCEDIMIENTOS:

- . UNA PARA LOS ORIGINADORES DE PALABRA, Y
- . UNA PARA LOS OPERADORES

SE RECOMIENDAN TRES POSIBLES FORMATOS PARA ESCRIBIR LAS GUIAS, LOS CUALES -
SON LOS SIGUIENTES:

- . NARRATIVA
- . POR MEDIO DE TITULOS, Y
- . POR TEMAS

LAS GUIAS DE PROCEDIMIENTOS DEBEN SER FLEXIBLES DEBIDO A QUE EL GRUPO CAM--
BIARA CONSTANTEMENTE. ALGUNAS SUGERENCIAS QUE AYUDAN A HACER GUIAS FACILES DE
ENTENDER Y AGRADABLES A LA VISTA SON:

- . SER CONCISO
- . ADOPTAR UNO DE LOS FORMATOS DE PROCEDIMIENTOS Y USARLO CONSTANTEMENTE EN
TODA LA GUIA
- . USAR UN INDICE DE ETIQUETAS Y UNA TABLA DE CONTENIDOS
- . DIVIDIR LA INFORMACION EN TEMAS
- . PROPORCIONAR ILUSTRACIONES Y EJEMPLOS DONDE SEAN DE AYUDA
- . USAR PAPEL DE BUENA CALIDAD
- . SI EL GRUPO O COMPAÑIA TIENEN UN LOGOTIPO, TENERLO IMPRESO EN LAS PAGINA
DE LA GUIA

SE DEBE DISTRIBUIR UNA COPIA DE LAS GUIAS A TODOS LOS MIEMBROS DEL GRUPO Y A TODOS LOS ORIGINADORES DE PALABRA QUE ESTEN USANDO LOS SERVICIOS DEL GRUPO.

A CONTINUACION SE DA UN EJEMPLO DE CADA UNO DE LOS FORMATOS QUE EXISTEN PARA ESCRIBIR UNA GUIA DE PROCEDIMIENTOS.

TAMBIEN SE MUESTRAN, POR SEPARADO, LOS PROCEDIMIENTOS DE LOS ORIGINADORES - PALABRA Y LOS DE LOS OPERADORES.

NARRATIVA

PRESENTANDO LA RUTINA DE TRABAJO.

LA RUTINA DE TRABAJO SE REALIZA SOBRE LA BASE "PRIMERO QUE ENTRA, PRIMERO - EN SER SERVIDO". A MENOS QUE OTRA COSA SEA ESPECIFICADA, POR CADA TRABAJO SE REGRESA UNA COPIA EN PAPEL. LA DISTRIBUCION DE LOS DOCUMENTOS OCURRE CADA -- QUINCE MINUTOS EMPEZANDO A LAS 9 AM Y TERMINANDO A LAS 4 PM. SI OCURRE UNA SI TUACION URGENTE EL SUPERVISOR NOTIFICA AL ORIGINADOR DE PALABRA CUANDO EL TRA BAJO ES TERMINADO; EL ORIGINADOR DE PALABRA ES EL RESPONSABLE DE RECUPERAR -- SUS TRABAJOS.

HAY DOS METODOS PARA PRESENTAR LOS DOCUMENTOS, EL DE DICTADO Y EL ESCRITO. A LA INFORMACION DICTADA SE LE DA LA PRIORIDAD MAS ALTA DE ENTRE TODOS LOS PE DIDOS. EL DICTADO CENTRAL ESTA DISPONIBLE EN UN DEPOSITO DE DICTADO. EL ORIGI NADOR DE PALABRA MARCA EL NUMERO TELEFONICO PROPORCIONADO Y DA LA SIGUIENTE - INFORMACION PARA IDENTIFICAR LA CINTA:

- . NOMBRE
- . FECHA
- . HORA
- . DEPARTAMENTO
- . NUMERO TELEFONICO (EXTENSION)
- . TIPO DE DOCUMENTO
- . TIPO DE ACABADO
- . NUMERO DE COPIAS NECESITADAS
- . INSTRUCCIONES DE FORMATOS

DURANTE EL DICTADO, EL ORIGINADOR DE PALABRA DEBE ESPECIFICAR LA PUNTUACION, Y DELETREAR LOS NOMBRES Y TERMINOS NO USUALES.

UN ORIGINADOR DE PALABRA PUEDE PRESENTAR UN DOCUMENTO ESCRITO YA SEA EN - -

PERSONA O A TRAVES DEL CORREO DE LA COMPAÑIA. CADA DOCUMENTO DEBE SER ACOMPAÑA
DO POR UNA SOLICITUD DE TRABAJO LA CUAL CONTIENE INFORMACION PARA LA IDENTIFI-
CACION DEL DOCUMENTO.

TODAS LAS ENTRADAS SON ACEPTADAS POR EL SUPERVISOR Y DESPUES EL LAS ENVIA A
LOS OPERADORES.

POR MEDIO DE TITULOS

- RUTINA DE TRABAJO
- .LA RUTINA DE TRABAJO ES ACEPTADA SOBRE LA BASE "PRIMERO QUE LLEGA, PRIMERO EN SER SERVIDO"
 - .COPIAS EN PAPEL SON REGRESADAS POR CADA TRABAJO, A MENOS QUE OTRA COSA SEA ESPECIFICADA
- DISTRIBUCION DE PROCEDIMIENTOS
- .LA DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS OCURRE CADA QUINCE - MINUTOS EMPEZANDO A LAS 9 AM Y TERMINANDO A LAS 4 PM
 - .ES RESPONSABILIDAD DEL ORIGINADOR DE PALABRA RECUPERAR LOS TRABAJOS URGENTES. EN LAS SITUACIONES URGENTES EL SUPERVISOR NOTIFICARA AL ORIGINADOR CUANDO SUS TRABAJOS SEAN TERMINADOS
- METODOS DE ENTRADA
- .DICTADO, EL CUAL TIENE LA PRIORIDAD MAS ALTA DE ENTRE LOS PEDIDOS
 - .ESCRITO
- GUIAS PARA LA ENTRADA POR DICTADO
- .EL DICTADO CENTRAL ESTA DISPONIBLE EN DEPOSITOS DE DICTADO
 - .EL ORIGINADOR DE PALABRA MARCA EL NUMERO TELEFONICO PROPORCIONADO Y DA LA SIGUIENTE INFORMACION PARA IDENTIFICAR LA CINTA
- IDENTIFICACION DE LA CINTA
- .NOMBRE
 - .FECHA
 - .HORA
 - .DEPARTAMENTO
 - .NUMERO TELEFONICO (EXTENSION)
 - .TIPO DE DOCUMENTO
 - .TIPO DE ACABADO
 - .NUMERO DE COPIAS NECESITADAS
 - .INSTRUCCIONES DE FORMATOS

SUGERENCIAS PARA EL
DICTADO

.ESPECIFICAR LA PUNTUACION, Y DELETREAR LOS NOMBRES
Y TERMINOS NO USUALES

GUIAS PARA LA ENTRADA
DE UN DOCUMENTO ESCRITO

.LOS DOCUMENTOS ESCRITOS SE PUEDEN PRESENTAR AL GRUP
PO YA SEA EN PERSONA O A TRAVES DEL CORREO DE LA -
COMPAÑIA

IDENTIFICACION DEL DO
CUMENTO

.LLENAR UNA FORMA DE SOLICITUD DE TRABAJO Y ADJUNTA--
TARLA AL DOCUMENTO

ACEPTACION DEL DOCU-
MENTO

.TODAS LAS ENTRADAS SON ACEPTADAS POR EL SUPERVISOR
Y EL TRABAJO ES ENVIADO POSTERIORMENTE A LOS OPERADO
DORES

POR TEMAS

POLITICAS DE LA RUTINA DE TRABAJO:

RESPONSABILIDAD	ACCION
SUPERVISOR	1. ACEPTA EL TRABAJO SOBRE LA BASE "PRIMERO QUE LLEGA, PRIMERO EN SER SERVIDO"
MENSAJEROS	2. DISTRIBUYEN LOS DOCUMENTOS CADA QUINCE MINUTOS, - EMPEZANDO A LAS 9 AM Y TERMINANDO A LAS 4 PM (TODAS LAS COPIAS SON EN PAPEL A MENOS QUE OTRA COSA SEA ESPECIFICADA)
SUPERVISOR	3. NOTIFICA A LOS ORIGINADORES DE PALABRA CUANDO LOS TRABAJOS URGENTES SON TERMINADOS
ORIGINADOR DE PALABRA	4. RECOGE TODOS SUS TRABAJOS URGENTES

MÉTODO DE ENTRADA: DICTADO

ORIGINADOR DE PALABRA	1. MARCA EL NUMERO TELEFONICO PROPORCIONADO PARA EL DICTADO
	2. IDENTIFICAR LA CINTA DANDO LA SIGUIENTE INFORMACION: <ul style="list-style-type: none">. NOMBRE. FECHA. HORA. DEPARTAMENTO. NUMERO TELEFONICO (EXTENSION). TIPO DE DOCUMENTO. TIPO DE ACABADO. NUMERO DE COPIAS NECESITADAS. INSTRUCCIONES DE FORMATOS
	3. ESPECIFICAR LA PUNTUACION, Y DELETREAR LOS NOMBRES Y TERMINOS NO USUALES
SUPERVISOR	4. RECIBIR LA CINTA Y ENVIARLA AL OPERADOR

METODO DE ENTRADA.: ESCRITO

RESPONSABILIDAD

ACCION

ORIGINADOR DE PALABRA
BRA

1. PRESENTAR EL DOCUMENTO AL GRUPO, YA SEA PERSONAL-
MENTE O A TRAVES DEL CORREO DE LA COMPAÑIA
2. LLENAR LA FORMA DE SOLICITUD DE TRABAJO Y ADJUN--
TARLA AL DOCUMENTO.

SUPERVISOR

3. ACEPTA EL DOCUMENTO Y LO MANDA AL OPERADOR

PROCEDIMIENTOS PARA LOS ORIGINADORES DE PALABRA

LOS PROCEDIMIENTOS SON HERRAMIENTAS INVALUABLES PARA LOS ORIGINADORES DE PA LABRA YA QUE LOS FAMILIARIZAN CON EL GRUPO.

LOS PROCEDIMIENTOS COMPRENEN DOS TIPOS DE PUNTOS; AQUELLOS QUE CUBREN LA - INFORMACION GENERAL Y LOS QUE DISCUTEN EL FLUJO DE TRABAJO.

LOS PROCEDIMIENTOS PARA LOS ORIGINADORES DE PALABRA DEBEN:

- . DESCRIBIR LA LOCALIZACION DEL GRUPO Y SU HORARIO
- . EXPLICAR EL PROPOSITO DEL GRUPO
- . MENCIONAR LOS TIPOS DE TRABAJO PROCESADOS POR EL GRUPO
- . DAR INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL EQUIPO DE DICTADO QUE TENGA EL GRUPO
- . PRESENTAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LAS APLICACIONES STANDARD Y ESPECIALES
- . INCLUIR MUESTRAS DE FORMAS DE DOCUMENTOS STANDARD USADAS POR EL GRUPO
- . EXPLICAR LOS PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS CUANDO SE ESTEN USANDO PARRAFOS AL MACENADOS Y ALGUNA OTRA INFORMACION YA REGISTRADA
- . DAR EL NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PA-
LABRA

PROCEDIMIENTOS PARA LOS OPERADORES

LAS GUIAS DE PROCEDIMIENTOS DEBEN FUNCIONAR COMO UNA REFERENCIA UTIL PARA -
CUALQUIER PREGUNTA QUE PUEDA TENER UN OPERADOR.

LOS PROCEDIMIENTOS PARA OPERADORES DEBEN:

- . PRESENTAR INFORMACION GENERAL ACERCA DEL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALA--
BRA
- . DESCRIBIR EL TRABAJO A SER PROCESADO POR EL GRUPO
- . EXPLICAR LOS PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS PARA LA COORDINACION Y CONTROL DEL
TRABAJO
- . EXPLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJAR EL EQUIPO AUTOMATIZADO
- . EXPLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE DISKETTES, HOJAS DE RESU--
MEN Y OTROS TIPOS DE REGISTROS PARA GUARDAR LA INFORMACION
- . INCLUIR LAS POLITICAS DEL GRUPO CONCERNIENTES A LAS CONDICIONES ESPECIA--
LES QUE PUEDAN PRESENTARSE, TALES COMO TRABAJOS URGENTES Y ARTICULOS CON-
FIDENCIALES
- . LISTAR LOS PROCEDIMIENTOS ESPECIALES PARA EL CORRECTOR
- . LISTAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL ASISTENTE DE SUPERVISOR
- . TENER MUESTRAS DE LOS ESTILOS DE IMPRESION
- . EXPLICAR LAS POLITICAS GENERALES CONCERNIENTES AL PERSONAL

RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR

EL SUPERVISOR ES EL ADMINISTRADOR DEL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA.

LA SIGUIENTE ES UNA LISTA DE ALGUNAS DE LAS RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE UN SUPERVISOR, DESGLOZADAS DE ACUERDO A LA GENTE, PROCEDIMIENTOS Y EQUIPO:

GENTE

- . RECLUTAMIENTO Y ENTREVISTAS DEL STAFF
- . REDACTAR ANUNCIOS SOLICITANDO EMPLEADOS
- . HACER ENCUESTAS
- . VENDER LOS CONCEPTOS DEL PROCESAMIENTO DE PALABRA

PROCEDIMIENTOS

- . COORDINACION DE DOCUMENTOS
- . ESCRIBIR Y ACTUALIZAR LAS GUIAS DE PROCEDIMIENTOS
- . DETERMINAR LAS PRIORIDADES DE DOCUMENTOS
- . PROCEDIMIENTOS DE ARCHIVO
- . REGISTRAR LOS HONORARIOS

EQUIPO

- . MANTENIMIENTO DE LA MAQUINARIA
- . TODO LO RELACIONADO CON EL ALMACEN

PONIENDO EN PRACTICA EL
PROCESAMIENTO DE PALABRA

ESTA FASE DEL PROCESAMIENTO DE PALABRA SE INICIA DURANTE LOS PRIMEROS DIAS DE OPERACION E IMPLICA CONSEGUIR QUE LA GENTE, LOS PROCEDIMIENTOS Y EL EQUIPO TRABAJEN, EN CONJUNTO, CON EXITO.

AL LLEGAR A ESTA FASE SE DEBE:

- . TENER CREADO UN CLIMA RECEPTIVO EN LA COMPAÑIA PARA EL NUEVO GRUPO DE PRO
CESAMIENTO DE PALABRA
- . TENER INSTALADO EL SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA
- . ESTAR DANDO LOS ULTIMOS TOQUES DECORATIVOS A LA OFICINA
- . TENER A LOS OPERADORES, CONTRATADOS RECIENTEMENTE, LISTOS PARA APRENDER -
EL SISTEMA
- . TENER TERMINADAS LAS GUIAS DE PROCEDIMIENTOS
- . ESTAR ENVIANDO COPIAS DE LAS GUIAS A TODOS LOS ORIGINADORES DE PALABRA Y
OPERADORES

EN ESTA PARTE SE VEN ALGUNAS DE LAS GUIAS OPERACIONALES CUBRIENDO PUNTOS -
TALES COMO:

- . EL FLUJO DE TRABAJO
- . EL ARCHIVO
- . LA ORGANIZACION DE LOS GRUPOS DE TRABAJO, Y
- . EL MANEJO DE LA GENTE

PROCESAMIENTO DE PALABRA CENTRALIZADO O DESCENTRALIZADO

LOS GRUPOS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA COMUNMENTE ESTAN ORGANIZADOS EN "CENTROS" O "CLUSTERS" DEPENDIENDO DE LAS NECESIDADES DE LA COMPAÑIA.

CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA

UN GRUPO ES DEFINIDO COMO UN CENTRO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA CUANDO ESTA DANDO SERVICIO A VARIOS ORIGINADORES DE PALABRA EN VEZ DE A UN DEPARTAMENTO. ESTABLECER UN CENTRO IMPLICA CENTRALIZAR TODAS LAS ACTIVIDADES DE MECANOGRAFIA.

SON NUMEROSAS LAS VENTAJAS QUE SE TIENEN AL ESTABLECER UN CENTRO, POR EJEMPLO, LAS SITUACIONES DE CRISIS PUEDEN SER RESUELTAS CON MAS FACILIDAD, -- SIEMPRE HAY SUFICIENTES OPERADORES PARA TRABAJAR CUANDO LA CARGA DE TRABAJO ES DEMASIADO GRANDE PARA UNA SOLA PERSONA. EL TRABAJO ES UNIFORMEMENTE DISTRIBUIDO ENTRE LOS OPERADORES, LOS CUALES MECANOGRAFIAN LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO A LOS ESTANDARES DE LA COMPAÑIA.

DEBIDO A QUE LOS CENTROS NECESITAN DE UN GRAN STAFF, ES POSIBLE TENER UNA VARIEDAD DE TRAYECTORIAS DE CARRERA Y ESPECIALIZACION DE TRABAJOS.

EL PROCESAMIENTO DE PALABRA CENTRALIZADO SE RECOMIENDA ESPECIALMENTE PARA:

- . GRANDES COMPAÑIAS CON GRANDES CARGAS DE TRABAJO DE MECANOGRAFIA
- . COMPAÑIAS QUE FOMENTAN Y APOYAN A LOS NUEVOS SISTEMAS DE OFICINA
- . COMPAÑIAS QUE YA TIENEN ALGUNA FORMA DE PROCESAMIENTO DE PALABRA Y BUSCAN AMPLIARLO

. CLUSTERS

LOS CLUSTERS SON PEQUEÑOS GRUPOS DE TRABAJO QUE DAN SERVICIO A UNO O MAS DEPARTAMENTOS. TIPICAMENTE UN CLUSTER ESTA LOCALIZADO CERCA DEL ADMINISTRADOR O DEPARTAMENTO A SER SERVIDO. EL STAFF PUEDE ESTAR FORMADO POR SECRETARIAS CON VARIAS TAREAS ADMINISTRATIVAS Y POR OPERADORES DE PROCESAMIENTO DE PALABRA. UNA COMPAÑIA PUEDE TENER MAS DE UN CLUSTER.

LOS CLUSTERS SON RECOMENDADOS ESPECIALMENTE PARA:

- . PEQUEÑAS COMPAÑIAS CON GRANDES CARGAS DE TRABAJO DE MECANOGRAFIA
 - . GRUPOS DE PRUEBA LOS CUALES PODRIAN TENER EL PROCESAMIENTO DE PALABRA EN UN AREA EN PARTICULAR
 - . DEPARTAMENTOS QUE TIENEN APLICACIONES ALTAMENTE TECNICAS Y QUE PUEDEN BENEFICIARSE CON LA ESTRECHA INTERACCION QUE HAY ENTRE EL OPERADOR Y - EL ORIGINADOR DE PALABRA
- . ESTACIONES DE TRABAJO REMOTAS

LAS ESTACIONES DE TRABAJO REMOTAS OPERAN EN LINEA CON LOS CLUSTERS O CENTROS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA LOCALIZADOS EN OTRA AREA, POR EJEMPLO, UN PROCESADOR CENTRAL PUEDE SER ACCESADO POR UNA ESTACION DE TRABAJO QUE SE ENCUENTRE EN ALGUN OTRO PISO. ESTAS ESTACIONES CON FRECUENCIA SON USADAS POR UNA SECRETARIA LA CUAL MANEJA EL TRABAJO DE MECANOGRAFIA DE UN - DEPARTAMENTO. ALGUNAS VECES LAS ESTACIONES DE TRABAJO EN UN ARREGLO DE - SISTEMAS DE REEMPLAZO ESTAN SEPARADAS UNAS DE OTRAS.

SI SE PLANEA USAR UNA ESTACION DE TRABAJO REMOTA, CONSIDERAR LOS PUNTOS SIGUIENTES:

- . ESTABLECER UN TIEMPO DE ARCHIVO
- . TENER UN AREA CENTRALIZADA PARA ARCHIVAR DISKETTES CERCA DE LA UNIDAD CENTRAL DE PROCESO
- . CONOCER QUE TANTA GENTE VA A USAR LA ESTACION DE TRABAJO
- . ASEGURARSE DE QUE LA ESTACION DE TRABAJO ESTE CERCA DE UN TELEFONO
- . HACER LA DECORACION INTERIOR DE LA LOCALIDAD REMOTA TAN ATRACTIVA COMO LA DEL CENTRO O CLUSTER
- . TENER EN MENTE QUE LAS AREAS REMOTAS PUEDEN CAMBIAR DE TAMAÑO O DE LUGAR

. SISTEMAS DE REEMPLAZO

ESTOS SISTEMAS IMPLICAN QUE EL SOPORTE ADMINISTRATIVO O LA MAQUINA DE ES
CRIBIR DE LAS SECRETARIAS SON REEMPLAZADAS POR UNA ESTACION DE TRABAJO.

LOS SISTEMAS DE REEMPLAZO SON RECOMENDADOS ESPECIALMENTE PARA:

- . SECRETARIAS EJECUTIVAS CON GRANDES CARGAS DE TRABAJO DE MECANOGRAFIA
- . COMPAÑIAS QUE APENAS SE ESTAN INTRODUCIENDO EN EL PROCESAMIENTO DE PA-
LABRA

CUALQUIER ARREGLO DE GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA PUEDE FACILMENTE --
SER MEJORADO. LOS CENTROS PUEDEN ADQUIRIR MAS EQUIPO; LOS CLUSTERS PUEDEN CRE
CER Y FORMAR CENTROS O PUEDEN AGREGARSE MAS CLUSTERS PARA NUEVOS DEPARTAMEN--
TOS; SE PUEDEN IR AÑADIENDO ESTACIONES DE TRABAJO EN LOS SISTEMAS DE REEMPLA-
ZO SEGUN COMO SE VAYAN NECESITANDO. TODOS LOS ARREGLOS SON FLEXIBLES Y PUEDEN
CAMBIARSE PARA SATISFACER LAS NECESIDADES QUE SE TENGAN.

FLUJO DE TRABAJO

EL SISTEMA DE FLUJO DE TRABAJO ES UN CONJUNTO DE PROCEDIMIENTOS CONTROLADOS CENTRALMENTE, LOS CUALES OBTIENEN LOS DOCUMENTOS DE LOS ORIGINADORES DE PA LABRA, LOS MECANOGRAFIAN Y LOS REGRESAN A SUS AUTORES.

UN DIAGRAMA DE FLUJO DE TRABAJO ES PARTICULARMENTE DE AYUDA PARA PLANEAR -- LOS PROCEDIMIENTOS. EL DIAGRAMA DEBE SEÑALAR TODOS LOS PASOS QUE SIGUE UN DOCU MENTO DESDE EL MOMENTO QUE ENTRA HASTA QUE ES RECIBIDO POR EL ORIGINADOR DE PA LABRA.

EL FLUJO DE TRABAJO COMUNMENTE COMPRENDE CINCO PASOS QUE SON:

- . LA ENTRADA Y EL PROCESAMIENTO
- . LA IMPRESION
- . LAS CORRECCIONES
- . EL ARCHIVO, Y
- . LA ENTREGA

LOS PASOS ANTERIORES APARECEN EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE FLUJO DE TRABA JO, SIN EMBARGO, LOS DIFERENTES GRUPOS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA LOS MANEJARAN EN DISTINTAS MANERAS.

EL TAMAÑO Y ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS DEPENDEN DE LOS OBJETIVOS DEL GRU PO.

ANTES DE INICIAR LAS OPERACIONES TODAS LAS PARTES IMPLICADAS CON EL FLUJO - DE TRABAJO DEBEN ESTAR TOTALMENTE FAMILIARIZADAS CON LOS PROCEDIMIENTOS.

LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DEBEN SER CONTESTADAS POR LOS PROCEDIMIENTOS Y --
DIAGRAMAS DE FLUJO DE TRABAJO:

. EN LA ENTRADA Y EL PROCESAMIENTO

- . ¿ CUALES SON LOS METODOS DE ENTRADA ?
- . ¿ QUIEN GENERA LA ENTRADA ?
- . ¿ QUIEN RECIBE LA ENTRADA Y QUE ACCIONES SE HACEN SOBRE ELLA ?

. EN LA IMPRESION

- . SI SE TIENE UNA IMPRESORA REMOTA ¿ QUE METODOS DE COMUNICACION SON ESTABLECIDOS ENTRE LA IMPRESORA Y LA ESTACION DE TRABAJO ?

. EN LAS CORRECCIONES

- . ¿ EN QUE PUNTO DEL CICLO DE TRABAJO SON CORREGIDOS LOS DOCUMENTOS ?
- . ¿ SE ACLARA A LOS ORIGINADORES DE PALABRA QUE LAS CORRECCIONES SON RES PONSABILIDAD DE ELLOS CUANDO EL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA NO TIENE UN CORRECTOR ?
- . ¿ CUALES SON LOS PASOS QUE SE SIGUEN CUANDO UN DOCUMENTO NECESITA EDITARSE DESPUES DE LA CORRECCION ?

. EN EL ARCHIVO

- . ¿ QUIEN ES EL RESPONSABLE DE ARCHIVAR ?
- . ¿ QUE INFORMACION DEBE CONTENER EL LIBRO DE REGISTRO DE ARCHIVOS ?

. EN LA ENTREGA

- . ¿ DURANTE QUE HORAS SE HACEN LAS ENTREGAS ?
- . ¿ CUALES SON LAS POLITICAS PARA AVISAR A LOS ORIGINADORES DE PALABRA - DEL TRABAJO TERMINADO CUANDO NO SE USAN MENSAJEROS ?
- . ¿ CUALES SON LAS POLITICAS CON RELACION A LOS MENSAJEROS ?

• CON RELACION A LOS REGISTROS DE TRABAJO

- ¿ QUE TIPO DE REGISTROS DE TRABAJO SE NECESITA TENER PARA LOS REPORTES ADMINISTRATIVOS ?
- ¿ CUALES SON LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE DEBEN SEGUIR PARA LLENAR LOS RE GISTROS ?

• ACERCA DEL ARCHIVO DEL RESUMEN DEL DOCUMENTO

- ¿ COMO ESTARAN INDEXADOS LOS RESUMENES, ES DECIR, NUMERICAMENTE, ALFA-BETICAMENTE, ETC. ?
- ¿ CUANDO SE DEBE HACER EL ARCHIVO DEL RESUMEN ?

ARCHIVO

UNA GRAN CANTIDAD DE DOCUMENTOS QUE SE NECESITAN PARA FUTURAS REFERENCIAS TIENEN QUE SER ARCHIVADOS DESPUES DE QUE SE TERMINARON DE MECANOGRAFIAR. DEBI DO AL GRAN VOLUMEN TOTAL DE DOCUMENTOS EN LOS ARCHIVEROS, LOS ARCHIVOS EN PAPEL ERAN CON FRECUENCIA EXTRAVIADOS O PERDIDOS DEBIDO A LOS INEFICIENTES SISTEMAS DE ARCHIVO.

AHORA HAY OTRAS ALTERNATIVAS DEL TRADICIONAL ARCHIVO EN PAPEL DESCENTRALIZADO. EL ARCHIVO CENTRALIZADO ES RECOMENDADO PARA LOS GRUPOS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA, AUNQUE UNA ESTACION DE TRABAJO REMOTA PUEDE REQUERIR DE SU PROPIO ARCHIVO DESCENTRALIZADO.

ALGUNOS EJEMPLOS DE MEDIOS PARA REGISTRAR INFORMACION QUE PUEDEN REEMPLAZAR AL PAPEL SON LOS SIGUIENTES:

- . EL MICROFILM
- . EL DISCO MAGNETICO, Y
- . LA CINTA MAGNETICA

CUANDO SE ESTE COMPRANDO EL EQUIPO PARA EL ARCHIVO SE DEBEN CONSIDERAR LOS PUNTOS SIGUIENTES:

- . EL VOLUMEN DE DOCUMENTOS QUE SE VA A ARCHIVAR
- . CUALES SERAN LOS FUTUROS REQUERIMIENTOS DE ARCHIVO
- . LA CANTIDAD DE GENTE QUE USARA EL ARCHIVO
- . LA FRECUENCIA CON QUE SE ESTARA CAMBIANDO EL MATERIAL

LOS REQUERIMIENTOS FISICOS QUE DEBEN SATISFACERSE PARA ALMACENAR EN UN MEDIO MAGNETICO SON:

- . EL AREA DE ALMACENAMIENTO DEBE ESTAR A LA TEMPERATURA Y HUMEDAD DE LA OFICINA

- . EL AREA DEBE ESTAR TAN LIMPIA Y LIBRE DE POLVO COMO SEA POSIBLE
- . DEBE PROHIBIRSE FUMAR, COMER Y BEBER CERCA DEL AREA DE ARCHIVO
- . NO ALMACENAR MATERIALES COMBUSTIBLES CERCA DEL ALMACEN PARA EL MATERIAL MAGNETICO
- . LOS ESTANTES DE ALMACENAMIENTO DEBEN ESTAR HECHOS DE UN MATERIAL NO COMBUSTIBLE
- . NO COLOCAR EL EQUIPO MAGNETICO CERCA DEL AREA DE ALMACENAMIENTO
- . LOS ARCHIVEROS DEBEN TENER CERRADURAS

HAY VARIOS FACTORES A CONSIDERAR CUANDO SE VAYA A INSTALAR EL SISTEMA DE ARCHIVO PARA EL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA; ENTRE ELLOS SE INCLUYEN:

- . EL TIPO Y EL VOLUMEN DE DOCUMENTOS QUE SERAN ARCHIVADOS
- . SOBRE CUAL MEDIO VAN A SER ALMACENADOS LOS DOCUMENTOS
- . DONDE SE COLOCARAN LOS ARCHIVEROS
- . EL TIPO DE INDEXAMIENTO PARA EL ARCHIVO (EL MAS CONVENIENTE A SUS NECESIDADES)
- . QUIEN SERA EL RESPONSABLE DEL ARCHIVO Y LA RECUPERACION DE DOCUMENTOS
- . QUE SE DEBE ANTICIPAR PARA FUTUROS REQUERIMIENTOS DE ARCHIVO
- . DETERMINAR LAS FECHAS DE RETENCION DE LOS DOCUMENTOS
- . ESTABLECER TIEMPOS ESPECIFICOS PARA ARCHIVAR Y PUBLICARLOS EN EL GRUPO

SI SE TIENEN ESTACIONES DE TRABAJO REMOTAS O SISTEMAS DE REEMPLAZO, SE PUEDEN ADOPTAR LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS:

- . DESIGNAR A UNA PERSONA PARA QUE HAGA LAS FUNCIONES DE ARCHIVO
- . ESTABLECER UN TIEMPO ESPECIFICO DE ARCHIVO DURANTE EL CUAL TODOS LOS OPERADORES DE LAS ESTACIONES DE TRABAJO REMOTAS DEBEN ARCHIVAR
- . ASEGURARSE DE QUE LOS TELEFONOS ESTEN LOCALIZADOS EN UN LUGAR APROPIADO EN TODAS LAS ESTACIONES DE TRABAJO PARA CUANDO SURJA ALGUN PROBLEMA

REPORTAR LA PRODUCTIVIDAD

EXISTEN NUMEROSAS RAZONES PARA ESTABLECER UN SISTEMA QUE REPORTE LA PRODUCTIVIDAD. CADA GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA NECESITA DE ALGUNA FORMA PARA REGISTRAR SU FUNCIONAMIENTO, EVALUAR SUS PROGRESOS Y DESCUBRIR SUS PUNTOS DEBILES.

LOS REGISTROS DE PRODUCCION PUEDEN EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE UN OPERADOR O DE TODO EL GRUPO; TAMBIEN PUEDEN INDICAR CUANDO ES TIEMPO DE TOMAR TRABAJOS DE NUEVOS DEPARTAMENTOS, DE CONTRATAR A MAS GENTE O DE COMPRAR EQUIPO NUEVO.

LOS REGISTROS DE PRODUCCION SIRVEN DE AYUDA EN LA JUSTIFICACION QUE DEBE HACERSE DE LOS GASTOS DEL GRUPO A LA ADMINISTRACION.

LOS REPORTES ESTADISTICOS SON UNA EVIDENCIA CONCRETA DE LOS EXITOS DEL GRUPO, SON LA MEJOR FORMA DE PUBLICIDAD.

LA COMPANIA PUEDE TENER UN SISTEMA DE "CHARGEBACK", EL CUAL ES UN METODO DE DISTRIBUCION UNIFORME DE COSTOS DEL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA.

EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD

LOS REPORTES DE PRODUCCION NO SE INICIAN DURANTE LOS PRIMEROS DIAS DE OPERACION DEL GRUPO, SINO CUANDO ESTE GANA CIERTA EXPERIENCIA.

LA UNICA MANERA DE DETERMINAR SI EXISTE ALGUN PROGRESO ES COMPARANDO AL GRUPO CONTRA SI MISMO.

REALMENTE NO HAY STANDARES FIJOS PARA LAS OPERACIONES DE PROCESAMIENTO DE PALABRA. SE DEBE DETERMINAR UN PERIODO REGULAR DE TIEMPO PARA TOMAR LAS ESTADISTICAS.

LOS FACTORES A CONSIDERAR CUANDO SE ESTE DETERMINANDO UN TIEMPO DE MECANOGRAFIA STANDARD INCLUYEN:

- . EL TIPO DE APLICACION
- . LA EXPERIENCIA DEL OPERADOR
- . LA FRECUENCIA CON QUE FUE USADO EL GLOSARIO
- . EL TIEMPO ADMINISTRATIVO QUE SE TOMO EL OPERADOR DURANTE EL DIA

PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD DEBE TENERSE UN REGISTRO DE LOS SIGUIENTES FACTORES:

- . EL TIEMPO DE VUELTA
- . SI LA ENTRADA FUE DICTADA O ESCRITA
- . LAS CIRCUNSTANCIAS NO USUALES QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD DEL GRUPO EN UN PERIODO DE TIEMPO DADO
- . EL TOTAL DE DOCUMENTOS PROCESADOS DURANTE UN PERIODO DE TIEMPO DADO
- . EL TOTAL DE HORAS QUE EL SISTEMA ESTUVO OPERANDO DURANTE EL PERIODO DE TIEMPO

EVALUAR A LOS OPERADORES

LOS OPERADORES DEBEN SER EVALUADOS TANTO INDIVIDUALMENTE COMO TAMBIEN PARA MEDIR SUS CONTRIBUCIONES PARA CON EL GRUPO. LA EVALUACION INDIVIDUAL EXAMINA EL PROGRESO DEL OPERADOR, SEÑALA SUS PUNTOS FUERTES Y LOS DEBILES Y SUGIERE A REAS DONDE PUEDE SER BENEFICIOSO UN ENTRENAMIENTO ADICIONAL.

EL CUMPLIMIENTO DE LOS OPERADORES PUEDE SER EVALUADO POR LOS CRITERIOS SIGUIENTES:

- . EL NUMERO DE TOQUES POR SEMANA PARA LA CREACION DE UN DOCUMENTO (ESPECIFICADO EN EL RESUMEN DEL DOCUMENTO)
- . EL TIPO DE TRABAJO QUE SE REALIZO
- . EL NUMERO DE TOQUES POR SEMANA EMPLEADOS PARA LA REVISION (ESPECIFICADO EN EL RESUMEN DEL DOCUMENTO)
- . LA CANTIDAD DE TIEMPO ADMINISTRATIVO (ESPECIFICADO EN UNA HOJA DE TIEMPO ADMINISTRATIVO)
- . LA HABILIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS
- . LA ADMINISTRACION DEL TIEMPO
- . LAS TECNICAS ESPECIALES USADAS (DICTADO, TELECOMUNICACIONES,ETC)
- . LA ACTITUD HACIA EL TRABAJO

EL RESULTADO FINAL DE LA EVALUACION DEL OPERADOR ES UN ANALISIS DEL DESEMPEÑO Y CUMPLIMIENTO DE ESTE; DICHO ANALISIS ES VITAL PARA DETERMINAR LA POSICION DEL OPERADOR EN LA ORGANIZACION. PARTICULARMENTE UN RESULTADO FAVORABLE INDICA QUE LA PERSONA ESTA LISTA PARA UN INCREMENTO SALARIAL Y TAL VEZ QUE -- TAMBIEN SE LE HAGA UNA PROMOCION.

¿ EN QUE SE VA EL TIEMPO ?

LAS ACTIVIDADES QUE CONSTITUYEN EL DIA DE UN OPERADOR SON LAS SIGUIENTES:

. DE MECANOGRAFIA

NO SE DEBE ESPERAR MAS DE 6 HORAS DE TIEMPO DE MECANOGRAFIA DE UN SOLO O PERADOR.

CIERTOS FACTORES EXTERNOS PUEDEN INFLUENCIAR EL TIEMPO EMPLEADO EN MECANOGRFIAR. ALGUNOS DE ELLOS SON:

- . QUE EL OPERADOR ESTE CANSADO O NO SE SIENTA BIEN
- . QUE LOS DOCUMENTOS ESCRITOS ESTEN ILEGIBLES O QUE LOS DICTADOS ESTEN MUTILADOS
- . LAS CONDICIONES DE LA OFICINA LAS CUALES PUEDEN NO SER AGRADABLES
- . LAS CARGAS DE TRABAJO QUE PUEDEN SER PESADAS UNA SEMANA Y LIGERAS LA SIGUIENTE
- . QUE EL SISTEMA ESTE CAIDO

DE NO-MECANOGRAFIA

ESTAS SON ACTIVIDADES QUE CONSUMEN UNA CANTIDAD RAZONABLE DE TIEMPO.

ENTRE LAS ACTIVIDADES DE NO-MECANOGRAFIA SE PUEDEN INCLUIR :

- . EL TRABAJO ADMINISTRATIVO ESPERADO Y NO ESPERADO
- . ESTAR EN CONTACTO CON LOS ORIGINADORES DE PALABRA
- . ATENDER LOS TELEFONOS
- . EL LLAMADO TIEMPO DE FACTOR HUMANO, POR EJEMPLO, TOMAR UNA TAZA DE CAFFE O IR A LA SALA DE DESCANSO
- . RECOGER NUEVOS PROYECTOS O ENTREGAR LOS YA TERMINADOS
- . LEER LA ENTRADA ORIGINAL ANTES DE MECANOGRFIARLA, ESPECIALMENTE CUANDO EL TRABAJO ES ALTAMENTE TECNICO

ESTADISTICAS Y CHARGEBACK

LAS ESTADISTICAS SON LAS PRINCIPALES HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD DEL GRUPO. ELLAS PUEDEN INDICAR CUANDO EL GRUPO ESTA LISTO PARA ASUMIR -- NUEVOS PROYECTOS; O PUEDEN RESPALDAR AL SUPERVISOR CUANDO ESTE VAYA A HACER UNA PETICION, A LA ALTA ADMINISTRACION, PARA ADQUIRIR NUEVO EQUIPO O CONTRATAR A MAS PERSONAL.

LOS REPORTES ESTADISTICOS PROPORCIONAN A LA ADMINISTRACION ARGUMENTOS CONCRETOS DE LOS PROGRESOS DEL GRUPO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA. ESTOS REPORTES TAMBIEN SON NECESARIOS SI LA COMPANIA PLANEA USAR UN SISTEMA DE "CHARGEBACK".

ALGUNOS TIPOS DE ESTADISTICAS QUE PUEDEN AYUDAR A EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL GRUPO SON:

- . EL RESUMEN DEL DOCUMENTO

AQUI SE REGISTRAN LOS TOQUES Y EL TIEMPO DE TRABAJO QUE SE LLEVA LA CREACION Y REVISION DEL DOCUMENTO

- . LA HOJA DE TIEMPO ADMINISTRATIVO

AQUI SE REGISTRAN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZO EL OPERADOR DURANTE TODO EL TIEMPO QUE NO ESTUVO MECANOGRAFIANDO

- . ESTADISTICAS DE OPERADOR

AQUI SE REPORTA EL TOTAL DEL TRABAJO DE MECANOGRAFIA REALIZADO SEMANALMENTE POR TODOS LOS OPERADORES

LA INFORMACION PARA LOS REPORTES DE CHARGEBACK PUEDE VENIR DE:

- . EL RESUMEN DEL DOCUMENTO

- . LA HOJA DE TIEMPO ADMINISTRATIVO

- . LOS REPORTES ESTADISTICOS DEL OPERADOR

LOS REPORTES DE CHARGEBACK PUEDEN INCLUIR LA SIGUIENTE INFORMACION:

- . EL DEPARTAMENTO AL QUE SE LE DARA EL SERVICIO

- . EL TIEMPO EMPLEADO EN LA ADMINISTRACION DEL PROYECTO

- . EL TIEMPO TOTAL DE TRABAJO PASADO EN LA CREACION DEL DOCUMENTO
- . EL TIEMPO TOTAL DE TRABAJO PASADO EN LA REVISION DEL DOCUMENTO
- . EL TOTAL DE TOQUES IMPLICADOS EN LA CREACION
- . EL TOTAL DE TOQUES REQUERIDOS EN LA REVISION
- . EL TOTAL DE PAGINAS IMPRESAS
- . EL TIPO DE TRABAJO

CUANDO SE ESTIME EL CHARGEBACK DEBEN TOMARSE EN CONSIDERACION CIERTOS FACTORES, ALGUNOS DE ELLOS SON:

- . EL COSTO DE UN TRABAJO DE MECANOGRAFIA
- . EL COSTO DEL TRABAJO DEL EMPLEADO, Y
- . SI SE COBRARA POR HORA O POR PAGINA

GRUPOS DINAMICOS

SER SUPERVISOR ES MUCHO MAS COMPLICADO QUE COORDINAR EL FLUJO DE TRABAJO Y ASEGURARSE DE QUE EL EQUIPO ESTA TRABAJANDO BIEN.

PARA TENER EXITO COMO SUPERVISOR SE DEBE TRABAJAR PARA GANARSE LA CONFIANZA DEL GRUPO:

- . DANDO INSTRUCCIONES CON EL ANIMO DE ENTENDIMIENTO Y COOPERACION MUTUA
- . CONOCIENDO TODO ACERCA DEL GRUPO (SU EQUIPO, PROCEDIMIENTOS Y STAFF)
- . TRATANDO A CADA OPERADOR CON CORTESIA Y CONSIDERACION
- . MANEJANDO LOS PROBLEMAS QUE PUEDAN SURGIR ENTRE LOS OPERADORES Y LOS ORIGINADORES DE PALABRA
- . AISLANDO LOS PUNTOS DEBILES DE LAS AREAS DE PROCEDIMIENTOS Y HABILIDADES DEL OPERADOR, Y SEGUIR LOS PASOS APROPIADOS PARA REFORZAR LAS DEBILIDADES (CAMBIANDO PROCEDIMIENTOS Y PROFUNDIZANDO EN LOS ENTRENAMIENTOS)
- . MANEJANDO LOS PROBLEMAS INTERPERSONALES QUE HAYA ENTRE LOS OPERADORES
- . ESTAR VENDIENDO CONTINUAMENTE EL CONCEPTO DE PROCESAMIENTO DE PALABRA A LOS ADMINISTRADORES Y AL STAFF

MANTENIENDOSE AL DIA

EL MEDIO AMBIENTE DEL PROCESAMIENTO DE PALABRA ES UN MUNDO TOTALMENTE NUEVO CON UNA VARIEDAD DE EQUIPOS Y OPERACIONES POR APRENDER.

SOLAMENTE UNO MISMO SE PUEDE MANTENER BIEN INFORMADO. DEBE TOMARSE VENTAJA DE LA GRAN VARIEDAD DE MANERAS QUE EXISTEN PARA ESTAR AL DIA.

LAS SIGUIENTES IDEAS SON UTILES PARA ESTAR AL DIA CON LOS SUCESOS DE ACTUALIDAD EN EL CAMPO DEL PROCESAMIENTO DE PALABRA:

- . HACERSE SOCIO DE LA WOSUS (WANG OFFICE SYSTEMS USERS SOCIETY)
- . HACERSE SOCIO DE LA IWP (INTERNATIONAL WORD PROCESSING ASSOCIATION)
- . SUBSCRIBIRSE A VARIAS REVISTAS DE PROCESAMIENTO DE PALABRA, TALES COMO - "THE OFFICE", "WORD PROCESSING WORLD",ETC
- . ASISTIR A LOS SEMINARIOS DE ADMINISTRACION OFRECIDOS POR LA AMA (THE -- AMERICAN MANAGEMENT ASSOCIATION) Y OTRAS SOCIEDADES DE NEGOCIOS
- . MANTENERSE INFORMADOS DE LOS DESARROLLOS Y CAMBIOS QUE HAYA EN LA COMPANIA LOS CUALES PUEDAN AFECTAR AL GRUPO
- . LOS REPRESENTANTES DE SOPORTE PUEDEN DAR AYUDA EN EL ENTRENAMIENTO DE -- NUEVAS CARACTERISTICAS Y DAR SUGERENCIAS UTILES ACERCA DE CUALQUIER APLICACION NUEVA QUE SE PUEDA DESARROLLAR

B I B L I O G R A F I A

- . " THE OFFICE REVOLUTION "
DATA PROCESSING
PAG. 27
MAYO, 1979

- . " WORD PROCESSING- A GLIMPSE AT TOMORROW "
INFOSYSTEMS
PAG. 74
OCTUBRE, 1978

- . " PROCESO DE PALABRAS "
DATA PROCESSING DIGEST
VOL. 7 NUM. 9
SEPTIEMBRE, 1979

- . " WORD PROCESSING SYSTEM DOUBLES PERSONAL PRODUCTIVITY "
INFOSYSTEMS
PAG. 82
NOVIEMBRE, 1978

- . " WORD PROCESSOR STARTS WITH A TYPEWRITER "
ELECTRONICS
PAG. 43
JUNIO, 1980

- . " OUTLOOK ON WORD PROCESSING "
DATA PROCESSING
SUPLEMENTO MARZO-ABRIL, 1979

- . " THE DP FUTURE OF WORD PROCESSING "
INFOSYSTEMS
PAG. 74
MAYO, 1978

. " WORD PROCESSING - WHAT'S THE SCORE ? "

DATA PROCESSING

PAG. 14

MAYO, 1979

. " WP AND DP ... WORKING PARTNERS "

DATA PROCESSING

PAG. 14

MAYO, 1979

. " WORD PROCESSORS TO DOMINATE AS BUSINESS COMMUNICATORS "

DATA MANAGEMENT

PAG. 18

FEBRERO, 1978

. " HPWORD WORD PROCESSING "

HEWLETT-PACKARD

. " ALL ABOUT WORD PROCESSORS "

DATAPRO

. MANUALES DE " WANG "

