

Contenido

1) LA COMUNICACIÓN ESCRITA: Concepto y Características	1
2) EL INFORME:.....	1
3) ESTILO Y LENGUAJE PARA SU REDACCIÓN	3
4) ETAPAS PARA REALIZAR UN INFORME	4
5) ASPECTOS FORMALES DE LA PRESENTACIÓN DEL INFORME	8

1) LA COMUNICACIÓN ESCRITA: Concepto y Características

Para lograr la comunicación por medio de los mensajes escritos hay que dar antes un paso fundamental, es el de la EXPRESIÓN ESCRITA. Si el emisor/productor falla en ese momento se puede afirmar que su mensaje no será entendido, no habrá comunicación.

Hoy es inconcebible pensar en que se tendrá la oportunidad de REPETIR EN FORMA ORAL, o aclarar con más precisión lo que ya se expresó por escrito anteriormente. Los interlocutores no disponen de tiempo para escuchar mayores explicaciones pues entonces, ¿Para qué se presentó un escrito si este es inentendible? El ritmo ágil de la vida profesional y laboral impide que los perceptores de los mensajes escritos tales como cartas, informes, etc. tengan la disponibilidad de tiempo real para tratar de deducir lo que las palabras mal expresadas no pueden “decir” por sí mismas.

HOY SE EXIGE EN EL CAMPO LABORAL ESCRIBIR CON CLARIDAD Y SENCILLEZ, CON EXACTITUD SINTÁCTICA Y ORTOGRÁFICA PARA SER ENTENDIDO DE LA MISMA MANERA
--

2) EL INFORME:

Aspectos generales:

El informe es un mensaje escrito de gran uso en todas las actividades institucionales de empresas, industrias, universidades, investigación científica, investigación tecnológica, gestión de empresas, etc.

En esta asignatura se abordarán sus características para el uso laboral, empresario o industrial. Sin embargo, podemos decir que las condiciones de realización que se dará aquí son muy similares para las de cualquiera de las actividades nombradas. En ellas, con algunas variaciones, un informe cambia de acuerdo con las necesidades particulares de

Apuntes para la elaboración de un informe técnico

cada emisor/productor y perceptor/intérprete. Así en diferentes disciplinas se podría mencionar a la monografía, una tesis de licenciatura, un informe científico y otros, como casos de mayor o menor profundidad a partir del criterio de **informe**.

Definición:

El informe consiste en describir una situación real acerca de personas, hechos o cosas, y realizar una interpretación de ellos en términos del conocimiento que posee el autor. La palabra deriva del latín INFORMARE: dar forma, poner al corriente de, poner en orden. Precisamente lo que se pone en orden son datos recogidos previamente a la redacción del informe.

El informe en el mundo laboral tiene coincidencias de estructura y de estilo con cualquier otro informe de investigación, ya sea del orden académico o científico; se destacan las siguientes:

- Refiere hechos registrados, investigados, verificados o seleccionados por el autor aportando éste los datos necesarios para la comprensión del tema.
- Menciona los datos y los métodos empleados en la recolección de esos datos.
- Propone o recomienda una o varias soluciones posibles para la resolución del tema o problema cuando esto sea producto del caso.

¿Cuándo es necesario un informe?

La mayoría de las veces este trabajo es elaborado a pedido de un superior y cumple con una necesidad de conocimiento y estar al tanto, de información, para quién lo pide y generalmente se toman decisiones a partir de la lectura de ese informe.

ESTILO Y LENGUAJE PARA SU REDACCIÓN: TIPOS DE INFORMES

En la empresa hay distintos tipos de informes:

1) SEGÚN SU NATURALEZA:

- a) informes administrativos: cuando la investigación se relaciona con la gestión administrativa.
- b) informes técnicos: cuando el autor ha llevado a cabo una investigación técnica y debe presentar resultados se hace un informe de tipo b)

2. SEGÚN LA EXTENSIÓN:

Apuntes para la elaboración de un informe técnico

- a) informes breves: son los más usuales y pueden constituir una rutina de trabajo, aproximadamente son de 1 a 10 páginas.
- b) Informes extensos: entre ellos se incluyen los informes más detallados, con portada, índice, introducción, cuerpo del informe, conclusiones, apéndices, anexos y bibliografía. Estos informes por lo general exceden las diez páginas y a menudo llevan tablas, gráficos, fotografías, ilustraciones y otras herramientas propias del resultado de la investigación hecha previamente a la redacción del informe.

¿Cuándo debe usarse un informe extenso y cuándo uno breve?

La necesidad de hacer un informe breve o extenso estará dada por muchas razones, entre ellas se cita:

- Las características laborales propias de cada empresa.
- La situación comunicativa especial que generó el pedido de informes.
- El tiempo disponible para hacerlo y para entregarlo.
- El tema o el problema que se investiga y que se informa.
- Por los alcances o magnitud de la investigación que debe llevarse a cabo.

Por lo expuesto es que no se puede decir cuál es la extensión “que corresponde”, ya que esto queda a criterio del emisor o autor del mismo y su situación o circunstancias. El criterio a seguir ante la duda será siempre el de escribir pensando que el lector de un informe debe recibir un trabajo completo, claro y bien escrito.

3) ESTILO Y LENGUAJE PARA SU REDACCIÓN

El estilo de redacción debe ser impersonal, preciso, claro, correcto (“**se recomienda**” en vez de “*recomendamos*”).

El vocabulario será el usual en la materia que se informa, es decir: especializado.

En el caso de los informes técnicos y de acuerdo a las competencias del perceptor podrá o no utilizarse un glosario.

La transmisión de datos debe ser objetiva, es decir que el emisor se ha de limitar a narrar los hechos sin interponer sus sentimientos personales (función expresiva o emotiva) ni tratar de implicar al perceptor (función apelativa) para no influir en el ánimo de quien recibe el informe.

Debe usarse la prosa informativa con la función REFERENCIAL de la lengua, o de orientación al contexto real. Uso de la tercera persona gramatical por ej. “Se produjo un incremento del 10 % en las ventas del mes pasado”.

Se debe evitar el uso de la primera persona ya sea singular o plural (yo o nosotros). Esto es lo que se conoce como plural mayestático de tradición académica, aunque se trate de un solo autor, lo cual no tiene cabida en el informe.

4) ETAPAS PARA REALIZAR UN INFORME

4.1 LA INVESTIGACIÓN

El informe en general (académico y otros) y también el informe laboral consiste en describir una situación real de cualquiera de los hechos que nos proponemos investigar, describir e interpretar.

En esta etapa lo importante es saber bien lo que se está buscando sin perder nunca de vista el propósito. Luego el autor del informe deberá elegir la metodología de la investigación que puede ser muy variada:

- Búsqueda en materiales bibliográficos, fichas, manuales, etc.
- Entrevistas a personas, especialistas, empleados, clientes, jefes, etc.
- Encuestas
- Otras formas de recolección de datos que varían de acuerdo al tema del informe, lugar de trabajo, etc.

Finalmente se registrarán los hechos, datos o aspectos relacionados con el propósito del emisor y del informe, dejando de lado los datos innecesarios, seleccionando lo que se considere importante.

4.2 EL PLAN ->LA ESTRUCTURA

Finalizada la investigación debe plantearse el informe con método, orden y lógica. El PLAN es el índice inicial que vertebrará el trabajo escrito, es decir el orden que fija las secciones fundamentales que componen la ESTRUCTURA del informe luego será esta parte el CUERPO del informe)

Apuntes para la elaboración de un informe técnico

LA ESTRUCTURA: está integrada por:

1. PORTADA
2. ÍNDICE
3. INTRODUCCIÓN (Contexto, Objetivos, Presentación del Caso, Destinatarios y Organización del Documento)
4. DESARROLLO (O HECHOS) – Plan de trabajo. Investigación, Análisis y Comparación.
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
6. FUENTES CONSULTADAS
7. ANEXOS

1. PORTADA. El informe debe ir precedido de una portada- o primera hoja- en la que deben indicarse los siguientes datos:

a) Nombre de la empresa o institución en la que se encuentra el receptor del informe (y nombre de la Sección-Departamento, etc. **b)** Nombre y cargo del destinatario específico del informe **c)** El título del trabajo (el cual se desprende del tema o problema analizado o es un nombre puntualmente indicado por quien pidió el informe) **d)** El nombre y cargo del autor **e)** Finalmente en los últimos renglones, al pie, lugar y fecha que correspondan, generalmente se coloca la fecha en que el informe se entrega.

2. ÍNDICE. Clasificación y jerarquización de la información: identificadores para cada apartado de contenido. Por ej.: "2. Recursos Disponibles / 2.1 Humanos; 2.2 Materiales"). Número de página correspondiente.

3. INTRODUCCIÓN: aquí se expondrá brevemente el problema o tema de qué trata el informe, los antecedentes de la cuestión, los alcances y los límites de la investigación (o del trabajo realizado). Incluirá asimismo los métodos y técnicas utilizados en las tareas llevadas a cabo. En último párrafo debería presentarse la estructura del documento, es decir, cómo está organizado el informe.

Se redacta en presente o futuro.

4. DESARROLLO: también conocido como "hechos", en esta parte se expondrá el desarrollo del tema motivo del informe, se incluyen las informaciones recogidas, dispuestas en secciones que seguirán una progresión lógica.

Apuntes para la elaboración de un informe técnico

También se debe agregar un listado de las tareas realizadas durante el tiempo que duró la práctica. Se sugiere que este contenido sea representado gráficamente a través de un diagrama de GANTT o de un Canva (Hecho, En proceso, Por hacer).

5. **CONCLUSIONES:** este es el espacio reservado para las conclusiones del trabajo o estudio realizado. Se presentan aquí ordenadamente, en forma sintética, el conjunto de los resultados de la investigación. Puede hacerse, de acuerdo al tema, una recapitulación final de los aspectos diversos tratados en el desarrollo. **RECOMENDACIONES:** un informe puede concluir con la opinión del autor o con alguna recomendación para el destinatario a quien se lo asesora para que tome posteriormente sus decisiones. Esta última parte puede suprimirse cuando las características de la empresa o la relación jerárquica entre el emisor del informe y su receptor así lo determinen. Hay jefes que las solicitan y otros que no, por lo tanto, es que debe ser cauto el emisor y evaluará la situación en su lugar de trabajo antes de incluir en su informe las recomendaciones.

Hay casos en los que el tema o problema informado no permite por su propia naturaleza hacerlas.

6. **FUENTES CONSULTADAS.** Agregar fecha de la última visita para las referencias Web. Aplicar normas APA para las referencias bibliográficas.

7. **ANEXOS:** si se incluyeran uno o más anexos, a dos interlíneas de la última línea del cuerpo y antes de la firma, contra el margen izquierdo se colocará la palabra adjuntos o su abreviatura "Adj.", indicando la cantidad y las características.

Ej.: Adjs: un mapa y un sobre con fotocopias.

4.3 LA REDACCIÓN

Este es el momento de escribir. El emisor debe tener a mano los datos recogidos y registrados y el plan índice para vertebrar el orden de la exposición. Es el momento de poner en palabras los resultados de la tarea de búsqueda y preparación.

El informe debe ser objetivo, claro, conciso, veraz y completo. Se redacta en impersonal o tercera persona.

La impersonalidad en español se da en oraciones que no tienen sujeto, es decir, en aquella en las que no se puede determinar quién realiza la acción.

¿CÓMO SE RECONOCE UNA ORACIÓN IMPERSONAL?

Apuntes para la elaboración de un informe técnico

Las oraciones personales son aquellas en las que la acción es realizada por un sujeto y cuando preguntamos ¿quién lo hizo? Se encuentra la respuesta coherente; en cambio, en las oraciones impersonales no se puede determinar quién realiza la acción y cuando uno pregunta quién, la respuesta es ilógica. Ejemplos de ambas :

ORACIONES PERSONALES ORACIONES IMPERSONALES

ORACIONES PERSONALES	ORACIONES IMPERSONALES
La casa fue pintada. <i>¿Quién fue pintada? La casa.</i>	Se pintó la casa. <i>Si preguntamos ¿quién se pintó? La casa no se puede pintar sola; en cambio, podemos preguntar ¿qué se pintó? La casa</i>
Se levantó, se lavó la cara y se fue. <i>¿Quién? Él/ella</i>	Se hizo un acto de colación. <i>¿Quién se hizo el un acto de colación? O... ¿Qué se hizo? Un acto de colación.</i>
El teatro se llenó de espectadores. <i>¿Quién se llenó de espectadores? El teatro</i>	En el teatro hubo gran cantidad de espectadores. En este caso hay que aclarar que lo correcto es decir: HUBO, NO hubieron. ¿Quién hubo muchos espectadores? ¿Qué hubo? Muchos espectadores

Como pueden observar, todos ejemplos responden a la pregunta ¿qué? y no ¿quién?

Entonces, el estilo con el que se escribe un informe es este: el de las oraciones impersonales.

Apuntes para la elaboración de un informe técnico

La impersonalidad en español se forma de la siguiente manera:

ser + sustantivo	<u>Es</u> una pena que no puedas venir.
ser + adjetivo	<u>Es</u> importante recolectar dinero para la asociación.
estar + adverbio + que/infinitivo	<u>Está</u> mal que engañen a la gente. <u>Está</u> mal engañar a la gente.
bastar/sobrar	<u>Basta/sobra</u> con ir mañana.
parecer	<u>Parece</u> de día. <u>Parece</u> que hemos perdido el tren.
dar	<u>Da</u> gusto verte tocar tan bien el piano.
tratarse	<u>Se trata</u> de retratar la forma de vida en la Edad Media.
verbo haber	<u>Hubo</u> muchos accidentes. (NO hubieron muchos accidentes) <u>Había</u> heridos. (NO habían heridos)
Se + verbo sin sujeto	¿ <u>Se hace</u> el asado? Sí, <u>se hace</u> . <u>Se vende</u> la casa./ La casa <u>se vende</u> . <u>Se observa</u> un elevado nivel de destrucción. <u>Se cree</u> ciegamente en el amor.
Fenómenos climáticos	<u>Nieva</u> en la cordillera y <u>llueve</u> en el llano.

4.4

LA REVISIÓN

Es aconsejable dejar descansar un lapso prudencial el primer borrador. Volver después de un tiempo al mismo con espíritu crítico para comprobar si hemos sido claros, correctos gramatical y sintácticamente, y si está toda la información importante.

5) ASPECTOS FORMALES DE LA PRESENTACIÓN DEL INFORME

Digital: En PDF.

Papel: si debe entregarse en soporte papel se aconseja usar hojas tamaño carta o A4, con o sin membrete según la modalidad de la empresa; siempre se escribe en el anverso de la hoja, nunca en el reverso.

Si las posibilidades permiten la **entrega en soporte electrónico** conservar las características de redacción, orden y estructura del informe. Últimamente se agrega la posibilidad de correos electrónicos (obligatoriamente cortos).

Márgenes: los mismos de la carta.

¿CON QUÉ TIPO DE LETRA/TIPOGRAFÍA?

Las letras que se utilizan en los informes, como en cualquier texto académico, son de tipo **arial**. El tipo de texto no admite una tipografía decorativa.

En un informe, el tipo de letra que se utilice brinda información al lector, por lo tanto:

1. **Títulos de sección:** arial 16, todo en mayúscula, negrita y alineados al centro.
2. **Subtítulos:** arial 12, negrita, solo la inicial en mayúscula, alineados a la izquierda.

3

.

T

e

x

t

o

:

a

r

i

a

l

1

1

,

r

e

g

u

l

a

r

(

s

i

n

n

e

g

r

i

t

a