

0194



INSTITUTO VALLECAUCANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

COMO ESCRIBIR MEJORES INFORMES

Autor : Dr. León Blank

El arte de comunicarse con los demás es un arte difícil.- Consiste, por una parte, en saber transmitir a otros el propio pensamiento, haciendo que lo comprendan y lo acepten; y por otra, en saber percibir el pensamiento de otro, comprendiéndolo y aceptándolo.-

La empresa mejor dotada de valiosos colaboradores, no alcanzará su más eficaz y armonioso funcionamiento sin buenas comunicaciones entre sus miembros.

En igualdad de conocimientos técnicos, un colaborador sobresaldrá y prestará mejores servicios a su empresa si sabe mantener un buen régimen de comunicación con sus jefes, sus colegas y sus colaboradores.

Paul Planus.

TABLA DE CONTENIDO

<u>SECCION</u>	<u>CONTENIDO</u>	<u>PAGINA No.-</u>
1.0	OBJETIVOS	1
2.0	INTRODUCCION	2
3.0	LA INFORMACION	3
4.0	CONCEPTO DE INFORME	7
5.0	CLASES DE INFORMES	10
6.0	CUALIDADES DE UN INFORME	12
7.0	DISEÑO DE INFORMES	14
8.0	ORGANIZACION DE INFORMES	15
9.0	PREPARACION DE INFORMES	25
10.0	PRESENTACION DE RESULTADOS EN EL INFORME	27
11.0	REVISION Y EVALUACION DEL INFORME	33
12.0	PRESENTACION DEL INFORME	34
13.0	REVISION FINAL DEL INFORME	35
14.0	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36

1.0 OBJETIVO.

El objetivo del curso es preparar a los participantes para elaborar y redactar mejores informes.

2.0 INTRODUCCION.

Una de las ~~tareas~~ más importantes, y de las más difíciles, que desarrolla un ejecutivo es la toma de decisiones. Para poder tomar una decisión, necesita información.- Pero la información no fluye por sí sola, hay que comunicarla. Y en la mayoría de los casos, la información es comunicada por medio de informes.

3.0 LA INFORMACION.

La información es el mensaje que es necesario para poder tomar una decisión, de acuerdo con una situación determinada .; Cuando se trata de tomar una decisión, tiene que haber información.

La información consiste de datos que deben ser:

Necesarios

Suficientes

Claramente presentados

Interpretados para los objetivos buscados

De una precisión determinada

Elaborados en el momento oportuno

Rápidamente utilizables.

En las empresas lo que existen son datos y hay que convertir estos datos en información. De acuerdo con una situación dada, los datos son información o simplemente datos.

Los datos transmitidos que son los:

Necesarios

Suficientes

Claramente presentados

Interpretados para los objetivos buscados

De una precisión determinada

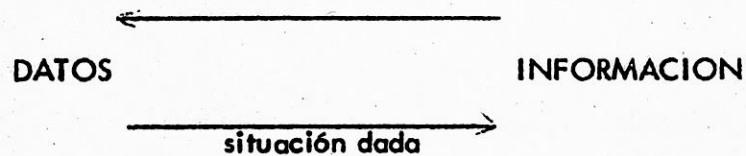
Elaborados en el momento oportuno

Rápidamente utilizables,

para poder tomar una decisión, se convierten en información.

Al pasar la situación y al tomarse la decisión, la información vuelve a convertirse en datos.

Es decir,



La información tiene que ser:

Generada, es decir que tenga un lugar de nacimiento.

Recogida

Coordinada

Integrada

Transmitida

Recibida

Comprendida

Aceptada.

La información no fluye por sí sola: HAY QUE COMUNICARLA

La información debe fluir:

- 1.- De la gerencia (o centro de decisión) a los integrantes de la empresa (órganos de ejecución).

2.- De los colaboradores en la empresa (órganos de observación) a la gerencia (centro de nuevas decisiones).

La información es básica para la toma de decisiones.

4.0 CONCEPTO DE INFORME.

El informe técnico es una de los canales de comunicación más usados en la comunicación ascendente y horizontal; y mucho más en la ascendente que en la horizontal.

En un informe se comunica información a otras personas para poder tomar una decisión. El informe es una respuesta, en dirección ascendente u horizontal, a un problema o a una situación determinada. - Un informe se envía cuando alguien lo ha pedido.

No hay que olvidar que en un informe se presenta una observación o exposición de hechos que han sido analizados para poder llegar a ~~conclusiones~~ y recomendaciones, con el fin de poder tomar una decisión.

Al elaborar y redactar un informe hay que tener presente que la información debe ser recibida, comprendida y aceptada por el destinatario, o sea por la persona que lee el informe para poder tomar una decisión. Y es en estos aspectos de la comprensión y aceptación del mensaje, donde radica el problema de los informes.

El informe puede no ser aceptado por:

- 1.- No ser agradable de leer.
- 2.- Conclusiones confusas.
- 3.- Recomendaciones no son prácticas.
- 4.- No estar de acuerdo con la realidad de la situación.
- 5.- Los hechos han sido mal expuestos o presentados de manera confusa.
- 6.- No hay orden lógico.
- 7.- No hay claridad.
- 8.- No contiene información sino datos.
- 9.- La persona que lee el informe no conoce el lenguaje que ha usado la persona que escribió el informe.
- 10.- La persona que escribió el informe no conoce el tema que está tratando.
- 11.- La fuente de información no es aceptable, confiable y sincera.
- 12.- Falta de redundancia.

En todo informe hay que tener en cuenta:

1. Cuál es el objetivo del informe.

2. Quién lo va a leer.
3. Por qué lo va a leer.
4. Qué posición ocupa en la empresa.
5. Qué nivel técnico entiende.
6. Qué información posee al respecto.
7. Cuándo necesita tener el informe.

5.0 CLASES DE INFORMES.

Los informes pueden ser:

Formales

Informales.

El informe formal es el resultado de un estudio o investigación, realizado por una persona o un grupo, en el que se presentan, luego de cierto análisis, los resultados bastante bien detallados y siguiendo cierto orden lógico para su presentación. Como ejemplos de informes formales, podemos citar los informes de investigación, de diseño, de desarrollo, de planeación, y ciertos informes financieros.

El informe informal no es el resultado de un estudio o investigación detallados de una situación o problema. Generalmente, el informe informal es breve y, en la gran mayoría de los casos, no se presentan conclusiones y recomendaciones sino que se describen y presentan hechos. En el caso de la nota o memorandum, se trata solamente un punto bastante específico, en forma bastante breve. Usualmente, se utilizan formularios o impresos para la presentación de un informe informal.

Muchas empresas tienen sus propias especificaciones y normas que deben seguirse para la elaboración y presentación de informes. La gran mayoría de las empresas tienen sus propios formularios o impresos en los que solicitan la información requerida. En otras organizaciones, hay instrucciones detalladas que deben seguirse para la elaboración y presentación de ciertos informes informales. Aún para la elaboración y presentación de ciertos informes formales, algunas grandes empresas tienen sus propias normas al respecto.-

La persona que elabora, redacta y presenta un informe, debe tener presente estas normas sobre elaboración y presentación de informes.

6.0 CUALIDADES DE UN INFORME.

- 1o. El informe debe contener conclusiones prácticas.
- 2o. Estas conclusiones deben estar justificadas.
- 3o. El informe debe contener los elementos de comienzo del estudio, Una situación o un problema puede ser conocido o entendido de diferente modo por el que escribe el informe y por la persona que lee el informe. También, las condiciones de la situación o problema pueden variar con el tiempo.
- 4o. El informe debe tener redundancia.
- 5o. El informe debe seguir cierto orden lógico.
- 6o. El informe debe ser claro, conciso, preciso, ordenado y completo.
- 7o. El informe debe contener información y no datos.
- 8o. El informe debe ser comprendido y aceptado por el destinatario.

- 9o. El informe es una respuesta a una situación o problema que se le ha encomendado a una persona para su estudio o investigación.
- 10o. El informe debe presentarse en cierto límite de tiempo. Pasado este plazo, el informe no contendrá información sino datos.
- 11o. El informe debe contener información para una toma de decisión.
- 12o. El informe debe ser agradable de leer.

No hay que olvidar que la información transmitida en el informe será comprendida y aceptada por el destinatario cuando éste vea y lea el informe. De modo que la elaboración, la redacción y la presentación del informe son esenciales para la comprensión y aceptación del mensaje.

7.0 DISEÑO DE INFORMES.

El diseño, o sea la creación, del informe es la labor más crítica e importante de toda persona que tiene que presentar los resultados de un estudio o investigación que le ha sido encomendada.

La persona que va a leer el informe es una persona sumamente ocupada, que nunca tiene tiempo, que su mesa está llena de papeles, y que una gran parte de lo que se le envía para leer no lo lee. Entonces, hay que motivar al lector para que lea el informe. Hay que motivarlo para que acepte el informe.- Esta es la tarea de la persona que escribe el informe. No hay que olvidar que el informe es la culminación de un estudio o investigación, que generalmente ha tomado cierto tiempo en realizarlo, y que el destinatario no ha trabajado con nosotros en el proyecto. Todo lo que se le va a presentar es, en cierta forma, nuevo para él; y la gente es reacia a aceptar lo nuevo.

Se debe usar un estilo simple, claro, "industrial". La estructura del lenguaje debe corresponder a la situación planteada.

Debe haber cierto orden lógico en la presentación de resultados del estudio o investigación.

El informe debe ser fácil y agradable de leer.

8.0 ORGANIZACION DE INFORMES.

La organización de un informe formal requiere cierta estructura, cierto orden, y cierto cuidado para mantener una presentación clara y efectiva. Debe estar dividido en secciones para que haya una estructura y orden lógico en el informe.

Aunque el tipo de estructura que se va a discutirse aplica para los informes formales, sirve también para los informes informales de acuerdo con cada situación. Suprimiendo, o combinando, ciertas secciones, de acuerdo con la situación determinada, estos principios se pueden aplicar a la organización de cualquier clase de informes.

8.1 ORGANIZACION DE UN INFORME FORMAL.

I. Carta de comunicación.

A.- Se indica por qué se ha preparado el informe

B.- Presenta los resultados esenciales que han sido específicamente pedidos.

II. Título del informe.

En esta página se incluye el título del informe, el nombre de la empresa, el nombre y posición de la persona a la cual va dirigida el informe, el nombre y posición en la empresa de la persona que escribe el informe, y la fecha de entrega del informe.

III. Tabla de Contenidos.

Aquí se indican la localización y título de las principales secciones del informe, de los gráficos y de las tablas.

IV. Tabla de Símbolos y unidades.

Se explican los símbolos y unidades empleados.

V. Objeto del Informe

En el objeto se presenta, en forma breve, la razón de presentar el informe.

VI. Resumen del Informe.

Se presentan, de manera muy breve, las conclusiones y recomendaciones esenciales de una manera clara y precisa.

VII. Cuerpo del Informe.

A. Introducción.

En la Introducción se presenta, por medio de una exposición breve, de qué trata el informe y las razones por haber hecho el informe. No se incluyen resultados.

B. Trabajos previos.

Se discuten los resultados más importantes obtenidos de una investigación de la literatura y de trabajos previamente realizados.

C. Desarrollo del Informe.

Aquí se muestran los caminos y métodos que se han

usado para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

1. Se esbozan los métodos usados para la resolución del problema.
2. Se incluyen los gráficos, las tablas y las ilustraciones que son esenciales para la comprensión de lo que se está exponiendo.
3. Se discuten aspectos técnicos de importancia.
4. Se indican las hipótesis y suposiciones hechas y las razones para hacerlo.
5. Se presenta una discusión general de los resultados.

D. Conclusiones y Recomendaciones.

Se presentan las conclusiones y recomendaciones finales, en detalle.

E. Bibliografía.

Da una identificación completa de la literatura consultada y citada en el informe.

VIII. Apéndice.

A. Cálculos de muestra.

Se presenta un ejemplo y se explica claramente para cada tipo de cálculos.

B. Derivación de ecuaciones esenciales para la comprensión del informe, y que no han sido expuestas en detalle en el cuerpo del informe.

C. Tablas de datos empleados con referencia a la literatura.

D. Resultados experimentales.

8.1.1 La carta de comunicación.

La carta de comunicación, en realidad, no es parte integral del informe y está dirigida a la gerencia o a aquella persona que tiene que tomar la decisión, y para lo cual se ha hecho el informe.

La carta de comunicación debe ser breve y en ella se indica la razón por la que se ha hecho el informe, y las conclusiones y recomendaciones más importantes.

La carta de comunicación es un resumen, muy breve, de lo más importante del informe. Generalmente, no debe ocupar más de una hoja a máquina, a doble espacio.

8.1.2 Título del Informe y Tabla de Contenidos.

La página en la que aparece el título del informe, debe contener además:

El nombre de la empresa.

El departamento donde trabaja la persona que hace el informe.

El nombre, y posición en la empresa, de la persona a quien va dirigida el informe.

El nombre, y posición en la empresa, de la persona o personas que han elaborado el informe.

La fecha de entrega del informe.

Un informe de pocas páginas, 6 o 8 páginas, tal vez no necesita una tabla de contenidos, pero para un informe más largo es conveniente una tabla de contenidos para poder guiar al lector a través del informe.

Una lista de tablas, gráficos e ilustraciones puede presentarse separadamente, después de la tabla de contenidos.

8.1.3 Tabla de símbolos y unidades.

En esta tabla, se indica el significado de los símbolos, de las unidades de las abreviaturas, constantes, etc., usados en el informe.

8.1.4 Objeto del Informe.

El objeto es una de las partes más importantes del informe. El objeto indica la razón, o razones, por las que se ha hecho el estudio o investigación y por los que se presenta el informe. No debe ocupar más de 3 a 4 líneas, a máquina, o doble espacio.

El objeto hace que el lector lea o no lea el informe.

8.1.5 Resumen del Informe.

El resumen es, tal vez, la parte más importante de un informe, ya que es frecuentemente la única parte que se lee de un informe.

En el resumen se presenta información cuantitativa precisa y las conclusiones y recomendaciones finales, **sin detalles innecesarios adicionales.**

El resumen debe ser **breve y exacto.** Se presenta un resumen completo de todo el informe en, generalmente, una hoja como máximo, a máquina, a doble espacio.

El resumen debe extraerse del informe. El resumen es lo último que se escribe. Es una condensación del informe..

8.1.6 Cuerpo del Informe.

La primera sección en el cuerpo del informe es la Introducción.

I. La Introducción.

En la Introducción se presentan el propósito y alcance del informe y se indica por qué el proyecto era necesario o por qué había que estudiarlo.

Pueden también discutirse en la Introducción las referencias a trabajos anteriores o a la investigación de la literatura. Queda a opción de la persona que elabora el informe, si es necesaria otra sección para el tema de trabajos previos e Investigación de la literatura, o si los incluye en la Introducción.

II. Desarrollo del Informe.

En esta sección se presenta una descripción de los métodos usados para desarrollar el proyecto. La persona que elabora el informe, muestra al lector los métodos que ha usado para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

Debe mostrarse la validez de los argumentos y métodos usados. No se debe presentar material distractivo. También en esta sección deben discutirse las hipótesis y suposiciones que se han hecho, y las razones para hacerlo.

Como el informe se ha presentado para guiar al lector a través de toda la información presentada, y como el informe es el resultado de un estudio o investigación que, generalmente, ha tomado cierto tiempo en realizarlo, no debe olvidarse que se debe guiar al lector poco a poco a través de todo el informe.

III. Conclusiones y Recomendaciones.

En esta sección se presentan las conclusiones y recomendaciones finales.

Se incluye una discusión detallada de todas las conclusiones y recomendaciones.

Las conclusiones y recomendaciones deben ser prácticas y justificadas.

8.1.7 Apéndice.

En el Apéndice se colocan los detalles de los métodos de cálculos, los datos experimentales, derivación de ecuaciones que no hayan sido derivadas en el Cuerpo del Informe, y en fin todo ese material que sirve para quién quiera hacer una revisión completa del proyecto. Generalmente, estos detalles se colocan en el Apéndice para que el informe sea más agradable y fácil de leer.

9.0 PREPARACION DE INFORMES.

El proceso físico de la preparación de un informe, puede resumirse así:

- 1o. Definir el objeto del informe.
- 2o. Quién, y por qué, va a leer el informe.
- 3o. Qué posición ocupa en la empresa, la persona que va a leer el informe.
- 4o. Que lenguaje entiende.
- 5o. Qué nivel técnico tiene.
- 6o. Preparar un plan preliminar y luego, un plan detallado.
- 7o. Escribir un borrador del informe. Un anteproyecto del informe.
- 8o. Corregir y mejorar lo escrito, y preparar la forma final del informe.
- 9o. Revisar la forma final del informe.
- 10o. Hacerlo pasar a máquina.
- 11o. Volver a revisar el informe final, ya escrito a máquina, y detectar los posibles errores.
- 12o. Entregar el informe en la fecha asignada.

La persona que elabora y redacta el informe, debe tener en cuenta la fecha de entrega del informe. Debe entonces planear el tiempo que tiene disponible para elaborar, redactar y presentar el informe. No se debe olvidar tampoco del lenguaje y nivel de lenguaje que va a usar.

10.0 PRESENTACION DE RESULTADOS EN EL INFORME.

Se deben mantener la lógica y la precisión a través de todo el informe. La persona que elabora y redacta un informe, tiene una responsabilidad moral para presentar los resultados de manera cierta, exacta, y ajustados a la realidad. No debe presentar hechos incorrectos, confusos o falsos, que conduzcan a apreciaciones erróneas. Deben indicarse las suposiciones o aproximaciones que hace y su efecto sobre los resultados, pero sin exageraciones.

Por ejemplo, para un proyecto dado, la inversión de capital puede ser de \$ 1.500.000. Esta cantidad, aunque aproximada, no es falsa ni errónea, ni merma la exactitud del resultado. Por otro lado, si se mostrara que la inversión de capital fuera de \$1.543.478.25, el lector varía que la persona que ha elaborado el informe no ha usado ninguna lógica para determinar la precisión del resultado.

El estilo debe ser simple y claro.- Podemos decir que hay que usar un estilo "industrial".

La presentación debe ser convincente, pero también deben evitarse usar detalles innecesarios que distraen la atención del lector. No se debe olvidar

que el objetivo del informe es presentar información, de una manera fácil, clara, comprensible; y que el informe sea agradable de leer, de comprender y de aceptar.

10.1 Títulos, Subtítulos y Párrafos.

Los títulos y subtítulos deben seguir un orden lógico, de acuerdo con la estructura del informe. Permiten al lector una orientación y ubicación dentro del edificio del informe.

El uso de subtítulos, en el lugar adecuado, aumenta la efectividad, la facilidad de leer, la comprensión del informe.

Por lo general, se usa un párrafo para tratar una idea. Si se quiere explicar la idea de una manera más exacta y clara, es más efectivo usar subtítulos que tratar de explicar la idea en varios párrafos.

No se deben usar párrafos demasiado largos. Los párrafos largos cansan al lector.

Las frases demasiado largas, distraen la atención del lector y copan su capacidad de comprensión.

Una frase corta produce un impacto psicológico favorable.

El uso incorrecto de los signos de puntuación, especialmente el de la coma (,) pueden hacer que el mensaje no sea comprendido y aceptado.

10.2 La Redundancia,

El informe debe tener cierta redundancia, es decir, hay que repetir ciertas ideas, palabras, tablas, gráficos, etc., que son necesarios para aclarar el mensaje sin alterar su significado.

10.3 Tablas.

Si se desean mostrar resultados cuantitativos, hay que incluir en el informe la presentación de tablas. Las tablas deben presentarse en el Cuerpo del Informe, solamente si son necesarias para la comprensión del material escrito.

Cualquier tipo de información tabulada, que no es esencial para la discusión de las conclusiones y recomendaciones, debe ser ubicada en el Apéndice.

Cada tabla necesita un título y los encabezamientos correspondientes.- Deben mostrarse las unidades usadas. Generalmente, una tabla no debe presentarse en dos páginas, a menos que la longitud de la información así lo requiera.

La persona que elabora el informe, deberá tener en cuenta si al lectar le gustan más las tablas o los gráficos.

10.4 Gráficos.

A diferencia de las tablas que presentan solamente valores numéricos, los gráficos muestran tendencias y presentan la información en forma más fácil de captar y de hacer comparaciones.

La aceptación de la información, a veces, depende de si se presenta en forma tabulada o gráfica. Además, en un gráfico se pueden presentar varias curvas para hacer comparaciones y poder tomar una decisión; esto sería imposible de hacer en forma tabulada.

Debe indicarse en el informe si algunos resultados han sido obtenidos por extrapolación o interpolación de los datos o gráficos.

Debe especificarse claramente que representa la abscisa y qué, la ordenada.

Además, mostrar las unidades que se usan en los gráficos.

El título del gráfico debe ser claro y adecuado.

10.5 Ilustraciones.-

A veces, hay que incluir en el informe, diagramas, fotografías, figuras, o cualquier otro tipo de ilustraciones. Se pueden ubicar en el Cuerpo del Informe o en el Apéndice, de acuerdo con la situación.

10.6 Bibliografía.

En la Bibliografía se nombran las obras, revistas, artículos, etc., que se han consultado para elaborar el informe y las que se han citado en él.

Usualmente, las referencias bibliográficas se ponen en orden alfabético, por apellidos, aunque algunas personas las colocan según el orden en que las van citando.

Generalmente, la Bibliografía se coloca inmediatamente después del Cuerpo del Informe y antes del Apéndice.

10.7 Tabla de Símbolos y Unidades.

En esta tabla, se indica el significado de los símbolos, de las unidades, de las abreviaturas, de las constantes, etc., que se han usado en el Informe.

11.0

REVISION Y EVALUACION DEL INFORME.

La persona que elabora el informe, antes de mecanografiarlo, debe hacer un análisis crítico del informe.

Debe evaluar los siguientes puntos:

- 1 Cumple el informe el objetivo deseado?
- 2 Será comprendido y aceptado por el destinatario?
- 3 Se ha presentado información o se han presentado datos?
- 4 Se han expuesto, de manera clara y precisa, las conclusiones y recomendaciones?
- 5 Están claramente expuestos los objetivos?
- 6 Se ha presentado una descripción clara y precisa del proyecto?
- 7 Cómo está el resumen? Conciso? Claro? Se han presentado las conclusiones y recomendaciones más importantes?
- 8 Están justificadas las conclusiones y recomendaciones? Son prácticas?
- 9 Está bien organizado el informe?
- 10 Podrá estar listo el informe para ser entregado en la fecha asignada?.

El informe debe ser presentado en una forma clara y nítida.- Los informes formales se presentan, generalmente, en un archivador o legajador (folder) y en la cubierta de éste debe indicarse:

Título del informe.

Nombre de la Empresa.

Nombre del Departamento donde trabaja la persona que elaboró el informe.

Nombre, y posición en la empresa, de la persona a la que va dirigido el informe.

Nombre, y posición en la empresa, de la persona que elaboró el informe.

Fecha de entrega del informe.

El informe debe estar mecanografiado en papel de buena calidad, dejando el espacio adecuado para los márgenes. Usualmente, solamente se escribe el papel por una sola cara y a doble espacio.

La numeración de las páginas comienza con la página que contiene el Objeto del Informe.

13.0 REVISION FINAL DEL INFORME.

Antes de entregar un informe, se debe hacer la revisión final del mismo.

Se debe leer cuidadosamente todo el informe, detectar errores tipográficos y gramaticales, revisar si la información tabulada y gráfica está de acuerdo con la original del manuscrito, revisar si el material que se ha copiado a máquina es el mismo que el del manuscrito, etc.

Este aspecto de la revisión final de informes, no ha sido tomado muy en cuenta por las personas que elaboran los informes en las empresas.

Hay que tener presente que un informe es la culminación de un estudio o investigación de una situación para poder tomar una decisión, y que los resultados de esa investigación se medirán por la información que se presenta en el informe.

14.0

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- 1 En un informe se comunica información a otras personas para que puedan tomar una decisión.
- 2 El informe es una respuesta a un problema o a una situación determinada.
- 3 El informe es una comunicación. Toda comunicación necesita de dos personas. Una, que produce y envía el informe; la otra, que lo recibe, lo entiende y lo acepta.
- 4 Un informe es la culminación de un estudio o investigación que se ha realizado para poder llegar a conclusiones y recomendaciones con el fin de poder tomar una decisión. Los resultados de esa investigación se medirán por la información que se presenta en el informe.