

DOCENTES: ING. ZANAZZI, ELENA- LIC. BLAZQUEZ, MARCELO

UNIDAD 1: Elaboración de informes técnicos**¿Por qué es tan importante redactar?**

La comunicación escrita es una parte fundamental de la tarea del técnico y hoy en día es un desafío cada vez más importante y permanente ya que, en la mayoría de los casos, debemos responder a los mensajes que recibimos casi en tiempo real.

La forma en que está redactado un escrito determina la atención con la que se lea. Por esto, los materiales escritos deben invitar a leer. Sin embargo, en reiteradas ocasiones, los textos no motivan al lector.

Ante la pregunta por la causa de la falta de motivación por la lectura, los lectores argumentan que los escritos:

- ✓ No explicitan el contenido desde las primeras líneas.
- ✓ No son claros, concisos, veraces y/o completos.
- ✓ No son útiles.
- ✓ Son monótonos en su forma de presentación y en su contenido.
- ✓ No presentan un orden lógico que favorezca la rápida comprensión.
- ✓ Están escritos para "cumplir con una obligación" y no como una herramienta de gestión.

En el siguiente cuadro se presentan los beneficios de una redacción efectiva y los inconvenientes que puede traer una redacción inadecuada.

Ventajas de una redacción adecuada	Desventajas de una redacción inadecuada
Permanencia	Interpretaciones incorrecta
Definición de responsabilidades	Desconocimiento de lo que se pretende comunicar
Menor margen de olvidos	
Posibilidad de releer, copiar y archivar	Basarse en suposiciones y no en datos
Compartir experiencias y mejores prácticas	

¿Qué debe contener un informe?

Redactar informes es un arte y como tal debe ejercitarse. Un buen informe debe:

- ✓ Abordar problemas.
- ✓ Examinar datos.
- ✓ Dar los fundamentos para la planificación.

También deberá responder a las siguientes tres preguntas:

- ✓ ¿Por qué se lo escribe?
- ✓ ¿Cuáles son los hechos?
- ✓ ¿Qué curso de acción se debe seguir?

¿Por qué es tan importante perfeccionarse en la redacción?

En el contexto laboral existen varios motivos para perfeccionarse en la redacción de informes, como por ejemplo:

- ✓ Es parte de nuestro trabajo.
- ✓ Los buenos informes ahorran tiempo a quien debe leerlos.
- ✓ Redactar buenos informes ayuda a pensar con claridad.
- ✓ La redacción nos adiestra para analizar, organizar y presentar la información de manera efectiva.
- ✓ El éxito de nuestro trabajo depende en gran medida de la habilidad para presentar ideas en forma efectiva.
- ✓ Los informes sustentan la toma de decisiones. En otras palabras, “son el nervio motor en la toma de decisiones”.

Finalidad de los informes

El informe es un escrito que tiene por finalidad recomendar una determinada alternativa o curso de acción. Para cumplir con esta finalidad es necesario llevar a cabo diversas acciones

Acciones necesarias para realizar un informe

- Recabar y documentar información.
- Realizar un análisis con fundamentos sólidos.
- Ofrecer conclusiones y recomendaciones válidas.



Tipos de informes:

Según la profundidad de la metodología utilizada para su realización

De investigación

Tratan un tema específico, su extensión puede variar. Los pasos para su realización son: recopilar datos, organizar la información, elaborar conclusiones y hacer recomendaciones.

De estado o avance

Se caracterizan por no requerir una investigación extensa ni interpretación profunda. Son generalmente breves. Pueden o no incluir recomendaciones. Por ejemplo: comunicar avances tecnológicos.

Según la periodicidad	Únicos o esporádicos	Aquellos que por las particularidades del contenido o finalidad, no existe la posibilidad de definir una periodicidad regular; como pudieran ser un informe de cierre de proyecto.
	De periodicidad definida	Cuando los informes requieren una actualización regular es posible determinar la base, pudiendo ser: diarios, semanales,
Según el grado de formalidad	Formales	Tienen todo el “poder” de la autoridad de la organización que los expidió, su extensión puede variar. Sirven para expresar recomendaciones, opiniones y resultados. Se dividen generalmente en tres partes: material preliminar, el informe propiamente dicho y el material complementario.
	Informales	No llevan, generalmente, la autoridad oficial del órgano que lo expide, siendo de la responsabilidad del autor. Es importante que indique hasta qué punto su contenido tiene validez para ser base de una acción.
Según la finalidad o el uso	Inmediatos	Generalmente son informes breves que muestran los resultados de una experimentación, que una vez obtenidos e informados son seguidos por la acción. Estos resultados se obtienen por métodos científicos y no cabe otro camino que el indicado.
	Para toma de decisión	Las decisiones suelen basarse en informes. Por ejemplo: incorporar una nueva línea, realizar un cambio en la distribución de las máquinas, etcétera.
	Para estimular interés	Tienen por función motivar a los lectores hacia un proyecto o trabajo determinado.
	De referencia	Contienen experiencias e investigaciones que pueden ser de utilidad en el futuro, sirviendo de referencia para próximas actividades.
	Para resolver problemas	Diagnostican una o más situaciones. Se separan y analizan los hechos y se señala lo que, a juicio del informante, es correcto o erróneo. Finalmente se proponen soluciones, dando una interpretación que servirá como base para una estimación o pronóstico.

Pautas para una redacción efectiva

1ª Pauta de reacción: CLARIDAD

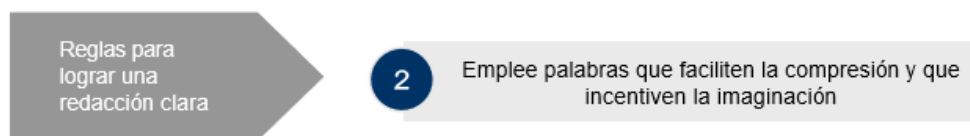
Una buena redacción es producto de haber organizado las ideas que se quieren expresar. Si uno tiene algo que decir, se escribe con mayor facilidad. Leer no debe ser un esfuerzo. Cuando un texto está redactado en forma clara, leerlo debe ser fácil. Además, es muy importante contribuir a la comprensión incluyendo elementos visuales como cuadros o gráficos. A continuación, brindamos una serie de reglas a seguir para lograr una escritura que haga más grata la experiencia del lector:

Veamos estas reglas en detalle, una a una:



Para lograr claridad en la redacción, le recomendamos escribir frases breves de manera de permitir una lectura más ágil y dinámica.

Las frases deberían promediar 30 palabras.



La escritura es mucho más clara si se emplean palabras que expresan concretamente las ideas y permiten representar correctamente lo que se intenta transmitir en lugar de dejar al lector pensando qué se quiso decir.

Es menos claro	Es más claro
La tela es práctica.	La tela se lava bien y es duradera.
Las fotografías no sirven.	Las fotografías deberían mostrar los detalles del material defectuoso.
Deben utilizarse algunas herramientas para hacer la reparación.	Para hacer la reparación se requieren las herramientas descritas en el listado adjunto.
El Operador fue la causa de la rotura del equipo.	La rotura del equipo se debió a que el Operador excedió la velocidad de producción recomendada.
El proveedor "X" no es confiable.	Con mucha frecuencia el proveedor "X" se equivoca en la especificación del material o lo entrega con retraso.
Existen menos demoras en este mes que en el anterior.	En comparación con el mes anterior, durante junio disminuyeron las demoras en 10%.
Los jefes no estuvieron de acuerdo en la compra.	El Supervisor no autorizó la compra.

Reglas para
lograr una
redacción clara

3

Evite palabras innecesarias

Las palabras innecesarias cansan, oscurecen la redacción y no permiten una lectura clara.

De todos modos, tenga en cuenta que para ser conciso no se sacrifican las ideas importantes ni se eliminan las consideraciones convenientes, más bien se tiende a destacar lo esencial y necesario.

Reglas para
lograr una
redacción clara

4

Redacte frases precisas

Un mensaje es preciso cuando expresa su motivo del mismo modo que simplifica la comprensión.

Veamos cómo el siguiente pedido carece de precisión debido a que no especifica a qué producto se está refiriendo:

"Solicito uno de vuestro
catálogos"...



¿Cuál será?

Reglas para
lograr una
redacción clara

5

Utilice verbos activos

Si quiere lograr una redacción clara, imprima vida a los escritos, evite utilizar gerundios y participios. En su lugar emplee verbos activos.

En el ejemplo podemos ver que las oraciones que se presentan en segundo lugar tienen una redacción más clara que las primeras debido a que se emplean verbos activos.

Ejemplo:

1. Desarrollando la experiencia con celeridad es obtenido nuestro propósito.
2. Buscamos desarrollar la experiencia rápidamente.

1. Reparando hoy con compromiso la máquina, se podrían cumplir los estándares.
2. Teniendo la reparación hoy se cumplen los estándares.

Reglas para
lograr una
redacción clara

6

Para lograr claridad en su redacción siga las
siguientes recomendaciones

Utilice palabras que no sean ambiguas.

- ✓ Use bien la gramática.
- ✓ Use frases sencillas para expresar ideas complejas.
- ✓ Use ejemplos.
- ✓ Haga referencia a personas, a cosas.

- ✓ Reponga, reitere lo dicho con frases diferentes.
- ✓ Ponga en orden sus ideas antes de escribir.
- ✓ Dé a conocer al lector la finalidad del informe desde las primeras líneas.
- ✓ Sea conciso para reducir las posibilidades de que sus escritos sean “molestos” o mal comprendidos.
- ✓ Elimine lo superfluo.
- ✓ Use punto y seguido con frecuencia.
- ✓ Utilice palabras cortas preferentemente a las largas.
- ✓ Convierta las frases con muchas palabras en frases equivalentes, pero más breves.
- ✓ Evite la voz pasiva cuando se requiera la activa.

ACTIVIDAD 1 : Lea cada uno de los siguientes párrafos y redáctelos en forma clara y precisa:

1

El Jefe de Abastecimiento se refirió a que se estaban efectuando economía en su sector, mediante la ampliación de intervalos entre las distribuciones de formularios solicitando datos.

2

Las restricciones de mano de obra, algunas de las cuales ya han tenido lugar, involucran a operarios de reducida antigüedad y pueden ser de breve duración. En un caso, la reducción fue en gran medida estacional, y otro fueron ocasionadas por la terminación de un voluminoso pedido tras el cual se necesita un retorno al nivel normal de empleo.

3

Le ruego atentamente me comunique si la información de su informe da confirmación a las conclusiones esbozadas en la presente.

2ª Pauta de reacción: FORMA ADECUADA

Para lograr una redacción efectiva, además de la claridad, es necesario que considere la forma de los escritos (el orden, la ortografía, la puntuación, etc.).

La forma de redactar hace a la comprensión y también a la imagen que el lector se genera del autor. Una redacción desordenada, sin una correcta ortografía y sin coherencia, desprestigia el informe producido.

Algunas de las sugerencias que se deben tener presentes son:

1

Evite los errores gramaticales, de ortografía, tipográficos y de puntuación

Para lograr una forma adecuada de la redacción es necesario que tenga presente y aplique:

- ✓ Reglas de gramática.
- ✓ Reglas de ortografía.
- ✓ Revisión de errores tipográficos.
- ✓ Una adecuada utilización de los signos de puntuación.

2

No utilice frases incorrectas, inconvenientes, confusas o rutinarias.

ACTIVIDAD 2: Importancia de los signos de puntuación

Un señor deja al fallecer el siguiente escrito, faltarle todo signo de puntuación:

“Dejo mis bienes a mi sobrino Juan no a mi hermano Luis tampoco jamás pagarás la cuenta al sastre nunca de ningún modo para la iglesia todo lo dicho es mi deseo”

Al darse lectura al documento, y como cada cual se atribuía la preferencia sobre los bienes, se acordó que cada uno presentaría el escrito con los signos de puntuación correspondientes. ¿Qué signos se colocarían en cada caso?

- 1- Según Juan.....
.....
.....
- 2- Según sastre.....
.....
.....
- 3- Según Luis.....
.....
.....
- 4- Según la Iglesia.....
.....
.....
- 5- Según el Juez
.....
.....

Las oraciones incorrectas, inconvenientes, confusas o rutinarias (“frases hechas” que se escriben sin pensar) también pueden conducir a una comprensión incorrecta del mensaje que se quiere comunicar.

3ª Pauta de reacción: ENFOQUE CORRECTO

1

Tenga en cuenta al/os destinatario/s

Como hemos mencionado anteriormente, una redacción efectiva debe ser clara y presentar una forma adecuada. Pero además debe tener un enfoque correcto.

Para lograr un enfoque correcto del texto, tenga en cuenta quiénes son los destinatarios, considerando:

- ✓ Su nivel de conocimiento
- ✓ Sus intereses
- ✓ Sus necesidades

2

Responda todas las preguntas que se podría llegar a formular el lector

Una buena redacción tiene en cuenta todas las preguntas que se podría llegar a formular el lector y las responde en forma tal que su mente no se disperse. La redacción es completa cuando puede responder cada una de estas preguntas:

- ✓ ¿Quién lo hizo?
- ✓ ¿Dónde lo hizo?
- ✓ ¿Qué hizo?
- ✓ ¿Por qué lo hizo?
- ✓ ¿Cuándo lo hizo?
- ✓ ¿Cómo lo hizo?

ACTIVIDAD 3:

En la nota proporcionada, ¿Se pueden responder las preguntas básicas?, ¿qué evidencia se tiene de esto?

ELEMENTO	EVIDENCIA
¿Cuándo lo hizo?	
¿Por qué lo hizo?	
¿Qué hizo?	
¿Dónde lo hizo?	
¿Quién lo hizo?	
¿Cómo lo hizo?	

4ª Pauta de reacción: COHERENCIA Y CREATIVIDAD

Además de la claridad, la forma adecuada y el enfoque correcto, es necesario que el texto exprese realmente la forma de pensar que subyace a la escritura. Para garantizar esto, hay que releer lo que escribimos para ver si queda claro.

Este punto refiere a una pauta que comprende a todas las demás y las somete a revisión en una instancia superadora: verificar la coherencia de las ideas y la creatividad en la forma de expresarlas.

Por ello le sugerimos:

Sugerencias para
lograr coherencia
y creatividad

1

Escriba para expresar, no para impresionar

2

Intensifique la creatividad

Pasos para elaborar un informe

1 Determinar el objetivo

En el primer paso se debe definir el objetivo general, es decir, cuál es la finalidad que persigue el informe. Por ejemplo: ordenar, informar o persuadir, investigar una falla y proponer acciones.

2 Determinar el alcance

Luego de determinar el objetivo se debe determinar el alcance respondiendo a las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Desde y hasta cuándo?
- ✓ ¿En qué áreas?
- ✓ ¿En qué turno?
- ✓ ¿A qué equipos / personas?

3 Recopilar los datos

Una vez determinado el objetivo y el alcance es necesario recopilar los datos.

Los datos pueden extraerse de diversas fuentes:

- ✓ Observación.
- ✓ Experimentación.
- ✓ Entrevistas.
- ✓ Estadísticas.
- ✓ Cuestionarios.
- ✓ Bibliografía.

Las siguientes preguntas son útiles para recopilar todo el material necesario para la redacción:

- ✓ ¿Qué?
- ✓ ¿Cómo?
- ✓ ¿Quién?
- ✓ ¿Cuándo?
- ✓ ¿Dónde?
- ✓ ¿Por qué?

4 Analizar la información

Cuando contamos con todo el material necesario, es el momento de analizar la información.

En este punto es importante que los datos sean procesados objetivamente, con una mentalidad abierta a las distintas posibilidades, con sus consiguientes ventajas y desventajas, en forma de poder arribar a conclusiones y recomendaciones fundamentadas.

Antes de redactar el informe debe preguntarse y poder responder las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué es lo que debo informar?
- ✓ ¿Por qué?

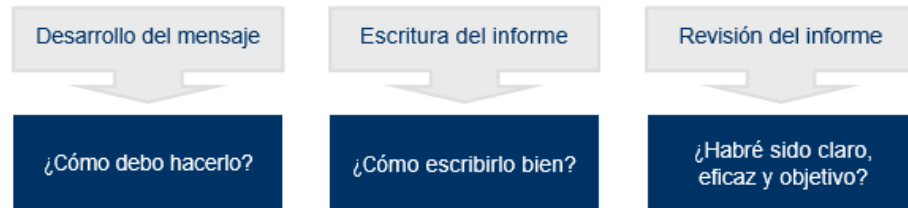
- ✓ ¿A quién?
- ✓ ¿Dispongo del material necesario?

5 Redactar el informe

Finalmente, está en condiciones de redactar el informe. En este paso debe:

- ✓ Identificar las ideas y hechos.
- ✓ Organizar las ideas en un esquema.
- ✓ Sacar conclusiones.

También es necesario considerar las siguientes tres etapas:



ELBORACION DE INFORMES CORTOS

¿Cómo redactar informes cortos?

Dedicaremos un apartado a la redacción de informes cortos, que son los más requeridos en la compañía.

En los informes cortos (de menos de 10 páginas) debe cuidarse la redacción y presentación al igual que en los informes largos. En un informe corto, el título tiene que ser un fiel reflejo del objetivo del informe, es decir, el objetivo debe quedar reflejado desde el título.

El cuerpo consiste en una demostración en la que se debe:

- Considerar hechos.
- Exponer soluciones.
- Elegir la mejor solución.

Una vez elaborado el cuerpo se deducen las sugerencias. Estas deben ser:

- Utilizables.
- Oportunas.
- Admisibles.
- Viables.

Los hechos

Los hechos pueden estar dados por diversas situaciones: un problema de mantenimiento en el taller, la comunicación de un accidente, la comprobación de una irregularidad, etc.

Los hechos deben enunciarse en forma:

- Leal/fiel
- Objetiva
- Completa
- Útil
- Metódica
- Clara

Si es necesario, puede recurrir a gráficos, tablas, esquemas, croquis, estadísticas y cualquier otro método que contribuya a la explicación de los hechos.

La demostración

La demostración —es decir, la explicación o justificación— se efectúa mediante una apreciación que permite asentar opiniones.

Ante una opinión bien fundamentada y desarrollada es fácil guiar al lector a la conclusión, pues parte del mismo punto de vista.

La explicación debe ser un nexo entre los hechos y los objetivos que se propone en el informe. En esta etapa debemos disponer al lector a aceptar la conclusión.

El desarrollo de la explicación debe ser una cadena de argumentos que constituya el razonamiento lógico de lo propuesto en el trabajo.

Las sugerencias

Por último se deben explicitar las sugerencias, es decir, la respuesta a la pregunta que dio origen al **informe**.

Otros componentes de un informe:

Lista de nomenclatura	Se utiliza para recordar nomenclaturas nuevas o desusadas que el redactor desconoce o que se duda si el lector las recuerda.
Lista de referencias	Contiene la información detallada, adicional y no imprescindible pero que es de utilidad para ampliar el informe. Aquí aparecen gráficos y otro tipo de ilustraciones que sólo podrán entender los lectores. Se estructuran por su orden de aparición en el texto.
Bibliografía	Es la nómina bibliográfica de las publicaciones citadas en el texto. Mientras que la lista de referencia incluye los nombres de las publicaciones citadas, la bibliografía incluye las que se piensa son de interés para el lector por los temas tratados. Se ordena por orden alfabético.
Glosario	Permite al lector conocer el significado, por orden alfabético, de los términos empleados que le son —o pueden ser— desconocidos.
Índice	Mientras que la tabla de contenido indica los temas en una forma similar a la que se ubican en el informe, en el índice se indica el tema y las páginas en las que este se menciona o desarrolla.
Tarjeta de extracto	Son tarjetas impresas, generalmente en cartulina, que se transforman en una herramienta necesaria para que el lector pueda guardar en un fichero.

Ejemplo de un esquema previo a la redacción de un informe

El esquema presentado a continuación ejemplifica cómo es un plan de presentación de un informe, en el caso de la necesidad de modificar el mecanismo de una máquina.

O 1. Introducción

- * a. Necesidad de realizar la modificación
 - i. Tendencia a más y mayores reparaciones
 - ii. Menores paradas de la línea
 - iii. Mejoramiento en la producción
 - iv. Breve descripción de los resultados

O 2. Desarrollo/ Cuerpo

- * a. Modificación del equipo
 - i. Ventajas operativas de la modificación
 - ii. Ventajas económicas
- * b. Continuar con el sistema actual
 - i. Tendencias y costos de reparación
 - ii. Desventajas

O 3. Conclusiones y recomendaciones

- * a. Conclusiones
 - i. La no conveniencia de continuar con permanentes reparaciones
 - ii. Conveniencia de la modificación
- * b. Recomendaciones
 - i. Modificar el equipo
 - ii. Plan de acción propuesto

O Partes del informe

* Ideas principales

i Ideas de apoyo

ESTRUCTURA GENERAL BÁSICA DE UN INFORME TÉCNICO COMPLETO:

1- PRESENTACIÓN *Portada

***Índice o tabla de contenidos**

2- INTRODUCCIÓN..... *Breve descripción de lo que se trata el informe

***Problema/s**

***Antecedente/s**

***Período**

3- OBJETIVOS:..... *Generales

***Específicos-(infinitivo)**

***Alcance**

4- DESARROLLO/CUERPO..... *Metodología utilizada

***Hallazgos y resultados**

5- CONCLUSIÓN

6- RECOMENDACIONES

7- BIBLIOGRAFÍA

8- ANEXO

BIBLIOGRAFÍA: Cursos de gestión para personal de la empresa TERNIUM 2013

