

TECNICAS DE COMUNICACION

8

Elaboración de Informes



**UNIDAD
AUTOFORMATIVA**

SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES
DIVISION DE METODOLOGIA Y FORMACION



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE "SENA"
Sub-dirección General de Operaciones
División de Metodología y Formación
Bogotá - Colombia
Julio de 1976

TECNICAS DE COMUNICACION

"ELABORACION DE INFORMES"

(Unidad 8 - Autoformación con Entrevista)

Director General
Subdirector Gral. de Operaciones
Jefe Div. Metodología y Formación
Sección de Formación
Elaborada por :

Ing. Eduardo Gaitán D.
Econ. Mario Villamizar S.
Ing. José María González Ch.

Elizabeth Espinosa

(114) S/MD/OL/01092

C O N T E N I D O

- I OBJETIVOS
- II AUTO-PRUEBA DE AVANCE
- III INTRODUCCION
- IV ELABORACION DE INFORMES. CLASES
 - A. Periódico
 - B. Sobre progreso
 - C. Analítico
 - D. De recomendaciones
- V NORMAS PARA SU ELABORACION
 - A. Precisión
 - B. Forma
 - C. Concisión
 - D. Amenidad de estilo
 - E. Objetividad
- VI ESTRUCTURA
 - A. Sumario o Indice
 - B. Introducción
 - C. Parte central del informe
 - D. Conclusiones
 - E. Recomendaciones
 - F. Apéndice, bibliografía, referencias

VII PRESENTACION

- A. Papel
- B. Espacios
- C. Márgenes
- D. Paginación
- E. Limpieza y corrección
- F. Ilustraciones
- G. Encuadernación

VIII RECAPITULACION

IX AUTO-EVALUACION FINAL

X BIBLIOGRAFIA

I OBJETIVOS

A. Generales

Lograr que el Instructor en Formación desarrolle la capacidad de organizar sus ideas con claridad y orden, con el fin de adquirir hábitos de presentación adecuada y armónica de sus informes.

B. Específicos

Al finalizar la presente unidad, el Instructor en Formación estará capacitado para elaborar el informe del curso que está realizando, de acuerdo con los principios básicos para la elaboración de informes, en lo que se refiere a la organización de su contenido, al estilo de su redacción y presentación.

El informe deberá presentarlo al Asesor o Ayudante, al finalizar el Crédito de Técnicas de Comunicación.

II AUTO-PRUEBA DE AVANCE

1. Qué es un informe ?

2. Los informes se pueden clasificar en :

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

3. Para la elaboración de un informe debemos tener en cuenta :

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

4. La amenidad de estilo se refiere :

5. En la estructuración de un informe debemos considerar las siguientes partes :

a. _____

- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____
- f. _____

6. El análisis que aparece en la parte central del informe, debe reunir los siguientes requisitos :

- a. _____
- b. _____
- c. _____

7. El apéndice está formado por :

- _____
- _____
- _____

8. La Bibliografía que encuentra al final del informe se refiere a :

- _____
- _____
- _____

9. Enumere a continuación los aspectos más importantes que deben tenerse en cuenta para la presentación de un informe:

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____
- f. _____
- g. _____

Compare sus respuestas con las que aparecen en las páginas 27 y 28.
Si sus respuestas son acertadas puede pasar a la siguiente Unidad.
En caso contrario le recomendamos comenzar el estudio de ésta.

III INTRODUCCION

Informe es una relación formal de los hechos y sus fuentes, un análisis de la importancia que tienen en situaciones específicas y una serie de recomendaciones sobre el asunto, materia del informe.

El informante presenta un hecho que se supone ignora el destinatario o manifiesta algo relativo a una documentación, proyecto o estudio.

Si el informe es suficientemente importante para la empresa, no lo es menos para quien lo redacta porque lo compromete y retrata. Por él se juzgarán sus conocimientos, competencia, conciencia y su valor humano.

La finalidad del informe es, pues, transmitir información especializada en forma accesible y clara para todos.

IV ELABORACION DE INFORMES. CLASES

Pueden clasificarse así:

A. Informe periódico.

Es la relación de actividades de una organización, dependencia o curso en un período determinado. Se presenta con lapsos fijos de tiempo o por tiempo indefinido.

B. Informe sobre progreso.

Es la relación de trabajo desarrollado en un proyecto específico (programa de desarrollo de un curso, actividad de investigación, viaje de estudio, pasantía, otros), y los avances logrados a medida que se adelantan nuevas etapas.

C. Informe analítico.

Presenta los resultados del examen, la inspección, el ensayo, los estudios publicados o la investigación.

D. Informe de recomendaciones.

Muestra los resultados obtenidos del examen de la investigación o materia motivo del informe, e incluye recomendaciones sobre la política que deba seguirse.

Los dos primeros se basan generalmente en información fácil de obtener en los archivos que se llevan con tal objeto. No requieren una investigación especial, simplemente anotan los hechos tal como ocurrieron. Ejemplos típicos son los informes semanales o mensuales de labores.

Los informes analíticos y de recomendación, son los resultados de un estudio o de una investigación especiales. Dan nuevos datos y presentan nuevas conclusiones a la vez que procuran resolver asuntos importantes.

AUTOCONTROL No. 1

Complete con sus propias palabras los siguientes conceptos :

1. Un informe es _____

2. Los informes pueden clasificarse en :

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____

3. Los informes analíticos y de recomendaciones son :

4. Los informes periódicos y de progreso se refieren a :
(Dé un ejemplo de alguno de los dos)

Compare sus respuestas con las que aparecen en la página siguiente.

RESPUESTAS AL AUTOCONTROL No. 1

1. Un informe es UNA RELACION FORMAL DE LOS HECHOS Y SUS FUENTES, UN ANALISIS DE LA IMPORTANCIA QUE TIENEN EN SITUACIONES ESPECIFICAS Y UNA SERIE DE RECOMENDACIONES SOBRE EL ASUNTO MATERIA DEL INFORME.

2. Los informes pueden clasificarse en:
 - a. PERIODICO
 - b. SOBRE PROGRESO
 - c. ANALITICO
 - d. DE RECOMENDACIONES

3. Los informes analíticos y de recomendaciones, son: LOS RESULTADOS DE UN ESTUDIO O DE UNA INVESTIGACION, DAN MENOS DATOS Y PRESENTAN NUEVAS CONCLUSIONES A LA VEZ QUE PROCURAN RESOLVER ASUNTOS IMPORTANTES.

4. Los informes periódicos y de progreso, se refieren a INFORMACION FACIL DE OBTENER Y SIMPLEMENTE ANOTAN LOS HECHOS TAL COMO OCURRIERON. EJ.: INFORMES SEMANALES O MENSUALES DE LABORES.

Si sus respuestas son acertadas, puede continuar con el tema siguiente.
De lo contrario le recomendamos revisar el anterior.

V NORMAS PARA LA ELABORACION DE INFORMES

La exactitud de la información por sí misma, no hace que un informe sea efectivo. Hay que observar ciertas normas al escribirlo -normas en el vocabulario, constancia gramatical y concisión de estilo-. Es imposible dar instrucciones absolutas en cuanto al estilo, pero las siguientes cualidades deberán encontrarse en un informe bien escrito, para que logre resultados provechosos.

A. Precisión

Diríjase a la médula del asunto desde el principio. Evite la incertidumbre. Exponga el problema, los métodos y los resultados. Si el lector no encuentra la información básica desde el comienzo, es muy posible que descarte el informe porque le tomaría demasiado tiempo leerlo.

B. Forma.

Utilice la "técnica de resumen". Comience cada sección del informe con un resumen de los resultados generales y luego entre a hacer una discriminación detallada. Esto se acomoda a las exigencias del lector que desea "formarse una idea" del contenido rápidamente.

C. Concisión

Lea cuidadosamente varias veces el borrador del informe, hasta que esté completamente seguro de que 1) ha concluido la información pertinente; 2) se han eliminado palabras, frases y aún párrafos inútiles, y 3) no hay divagaciones innecesarias.

La verbosidad es otro peligro que hay que eludir. Evite "rellenos" tales como: "en cualquier caso", "como podrá observarse", "mientras tanto", etc. Estas son frases excelentes cuando se utilizan para unir dos oraciones o párrafos, pero pueden convertirse en frases inútiles.

D. Objetividad

Este aspecto es de primordial importancia. Puesto que el informe es una exposición de los hechos, cualesquiera hipótesis, sugerencias o recomendaciones deben estar fundamentadas totalmente en ellos y no en las opiniones personales. Quien escribe un informe debe poner énfasis en lo que se ha logrado y observado -no en su reacción frente a lo que ha ocurrido-. Es esencial que no tenga ideas preconcebidas sobre la materia y que pueda informar sobre sucesos nuevos y aún inesperados, con objetividad.

E. Amenidad de estilo

Esta es una consecuencia de la concisión, lograda a través de la selección de palabras y la construcción de las oraciones y los párrafos. Hay que tener presente el tiempo de que dispone el lector.

Vigile cuidadosamente la extensión de las frases y de los párrafos. Cerciórese de que las oraciones y los párrafos sigan un orden lógico.

AUTOCONTROL No. 2

1. Para que un escrito logre resultados provechosos, deberá reunir las siguientes cualidades :

_____, _____, _____ y _____
_____.

2. Con sus palabras y en forma breve, explique qué entiende por

a. Precisión. _____

b. Forma. _____

c. Concisión. _____

d. Objetividad. _____

Compare sus respuestas con los contenidos anteriores. Si son correctas, continúe el estudio de la presente unidad.

VI ESTRUCTURA

Las dos maneras de disponer la elaboración de un informe son la inductiva y la deductiva. La primera se utiliza para rendir informes sobre experimentos científicos, presenta la información más o menos en el mismo orden en que fué adquirida; Introducción, exposición del problema, definición de la materia, alcance y propósito del experimento, resultados, análisis de los resultados, conclusiones y recomendaciones, si las hay.

El informe deductivo es el más utilizado y su estructura es la siguiente:

- Resumen o sumario del informe
- Introducción
- Parte central del informe
- Recomendaciones
- Apéndice, Bibliografía, Referencias (según el caso)

A. Resumen o sumario

A primera vista puede parecer extraño que un informe comience por un resumen. Sin embargo, es precisamente este orden de presentación el que da a la forma deductiva su flexibilidad y la hace adecuada para los diversos lectores, con diferentes intereses y distintos puntos de vista. Así, la persona podrá obtener en el resumen una buena parte de la información que necesita.

El sumario es un resumen técnico que presenta de manera muy esquemática, toda la esencia de un informe. No obstante su brevedad, no deberá perder nada del énfasis del informe completo. Deberá incluir el propósito, el alcance, los medios utilizados y las conclusiones.

B. Introducción

Esta incluye el problema o la materia del informe, los antecedentes, la naturaleza de la investigación o del experimento, la metodología, los ejemplos, el alcance (en términos de los resultados que se busca lograr) y

cuando sea necesario, las definiciones de la terminología, de modo que no haya ninguna duda en cuanto al significado de un término específico dentro del contexto de un determinado informe.

C. Parte central del informe

Es la parte narrativa de un informe. Se describen los detalles exactos y se comprueban con gráficos, datos, cuadros y otros métodos.

Cuando un informe se basa en un estudio o en las respuestas a un cuestionario, cada pregunta deberá tratarse separadamente. Deberán incluirse no sólo las respuestas positivas y negativas, sino las preguntas que quedaron sin respuestas, ya que pueden tener importancia en un análisis posterior.

También se podrán mencionar los resultados de investigaciones anteriores, si tienen relación con el análisis que se va a realizar.

No sobra recalcar que un informe pretende exponer los hechos escuetos.

Con frecuencia el análisis forma parte de la sección principal del informe. Sin embargo, en un informe muy largo, el análisis merece figurar como sección separada.

Una vez más el escritor deberá tener en cuenta las personas a quien va dirigido el informe, los conocimientos que tienen, lo que necesitan saber y cómo relacionar la información presentada con la que ya tiene el lector y con el propósito a que se destina.

Este análisis deberá reunir los siguientes requisitos:

1. Una reiteración de los resultados más significativos.
2. Una discusión de cada uno de los puntos, para calcular sus efectos sobre los problemas en cuestión.

3. Destacar los resultados que tienen relación entre sí, explicar su relación y calcular su efecto sobre los problemas que se discuten.

D. Conclusiones

Una sección breve, escueta, teniendo en cuenta el propósito de la investigación en conjunto y basada totalmente en los hechos presentados en el informe.

E. Recomendaciones

Son una consecuencia directa de las conclusiones y consisten en sugerencias sobre la manera de aplicar los resultados.

F. Apéndice

Está formado por el conjunto de datos explicativos sobre los medios, instrumentos y métodos que se han utilizado para realizar la investigación.

- Bibliografía. Es la relación del conjunto de libros, informes, documentos, artículos que de una manera u otra han sido empleados en la ejecución del trabajo de investigación.

El arreglo de una bibliografía depende en general de la naturaleza del trabajo; la ordenación alfabética por autores es la más usada en bibliografías para trabajos científicos, tesis, etc., aunque en trabajos históricos es frecuente el ordenamiento cronológico (por años).

Es preferible asimismo, dar una bibliografía completa en una lista al final del trabajo, ya que este sistema es más efectivo que dar la bibliografía como notas de pie de página.

AUTOCONTROL No. 3

1. La estructura de un informe es la siguiente:

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____
- f. _____

2. La introducción en un informe consiste en:

3. Los requisitos que debe reunir el análisis que se hace del tema motivo de un informe, son:

- a. _____
- b. _____
- c. _____

4. La bibliografía que encuentra al final del informe se refiere a:

Compare sus respuestas con las de la página siguiente.

SENA SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES DIVISION DE METACOLOGIA Y FORMACION	HOJA DE AUTOFORMACION "Elaboración de Informes"	REF: 8-TC CODIGO 69-610	18/29
---	--	-----------------------------------	-------

RESPUESTAS AL AUTOCONTROL No. 3

1. La estructura de un informe es la siguiente :
 - a. RESUMEN O SUMARIO
 - b. INTRODUCCION
 - c. PARTE CENTRAL DEL INFORME
 - d. CONCLUSIONES
 - e. RECOMENDACIONES
 - f. Apéndice, Bibliografía, Referencias

2. La introducción es un informe consiste en: El problema o materia del informe, los antecedentes, la naturaleza de la investigación o del experimento, la metodología, los ejemplos, resultados que se busca lograr y en caso necesario, el vocabulario empleado.

3. Los requisitos que debe reunir el análisis que se hace del tema motivo de un informe, son :
 - a. Una reiteración de los resultados más significativos.
 - b. Una discusión de cada uno de los puntos para calcular sus efectos sobre los problemas en cuestión.
 - c. Destacar los resultados que tienen relación entre sí, explicar su relación y calcular su efecto sobre los problemas.

4. La bibliografía que encuentra al final del informe se refiere a: La relación del conjunto de libros, informes, documentos y artículos que fueron empleados en la ejecución del trabajo de investigación.

Si sus respuestas son correctas, podrá continuar el estudio de la Unidad. Si no lo son, deberá regresar al tema anterior.

VII PRESENTACION

A. Papel

Use papel de tamaño corriente para facilitar el archivo y el manejo del informe, a menos que la empresa especifique otro tamaño o suministre papel especial. En los informes escritos a máquina, utilice únicamente un lado de cada hoja.

B. Espacios

El uso del doble espacio en la escritura mecanográfica facilita su lectura. Las citas largas o las explicaciones de los gráficos se escriben a un solo espacio.

C. Márgenes

Los márgenes superior e inferior de la página, deben ser por lo menos de una pulgada de ancho. El margen izquierdo debe tener cerca de $1\frac{1}{2}$ pulgadas de ancho a fin de dejar suficiente espacio para la perforación de las páginas o la cubierta del informe. El margen derecho e inferior, deberán tener 1 pulgada de ancho.

D. Paginación

Debe haber secuencia y uniformidad en la numeración de las páginas de la obra. Se deben tener en cuenta las siguientes normas:

1. Se da numeración continua con números romanos pequeños, a las páginas que componen las secciones preliminares del trabajo como son: Página de título, prefacio, table de contenido y las listas de tablas e ilustraciones. Se coloca cada número junto al margen inferior de la página, centralizado.

La página del título no lleva número, pero se cuenta para la numeración.

2. Se le dá numeración continua, con números arábigos, a las páginas del texto y de las secciones de referencia como el Apéndice, Bibliografía e Índice.

El número se coloca a una pulgada del borde superior de la hoja, con la excepción de las páginas donde comienzan los capítulos y las secciones de referencia, que llevarán el número arábigo en el margen inferior, centralizado.

Las páginas de título de las secciones de referencia no llevan número, pero se cuentan para la numeración.

E. Limpieza y Corrección

Para una buena presentación mecanográfica de los informes, deberá tenerse en cuenta lo siguiente :

1. Debe usarse un mismo tipo de letra para todo el trabajo.
2. Mantener la máquina completamente limpia. Los tipos deben limpiarse con regularidad.
3. La cinta de la máquina debe estar en buenas condiciones para que su impresión sea sólida y uniforme.
4. Si es necesario borrar, hágase con sumo cuidado de no dejar huellas en el papel. Si hay copias, protéja cada copia mientras borra, de manera que no vayan a mancharse con las huellas del papel carbón. No se olvide de borrar los errores en las copias.

F. Ilustraciones

Las ilustraciones, gráficos o cuadros, deberán colocarse dentro de un marco para darles mejor presentación y distinguirlos del texto.

G. Encuadernación

Un informe puede ser encuadernado con una simple cubierta de cartulina, o con una cubierta de color. Use

SENA
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES
DIVISION DE METODOLOGIA Y FORMACION

HOJA DE: AUTOFORMACION

REF: 8-TC 21/29

"Elaboración de Informes"

CODIGO: 69-610

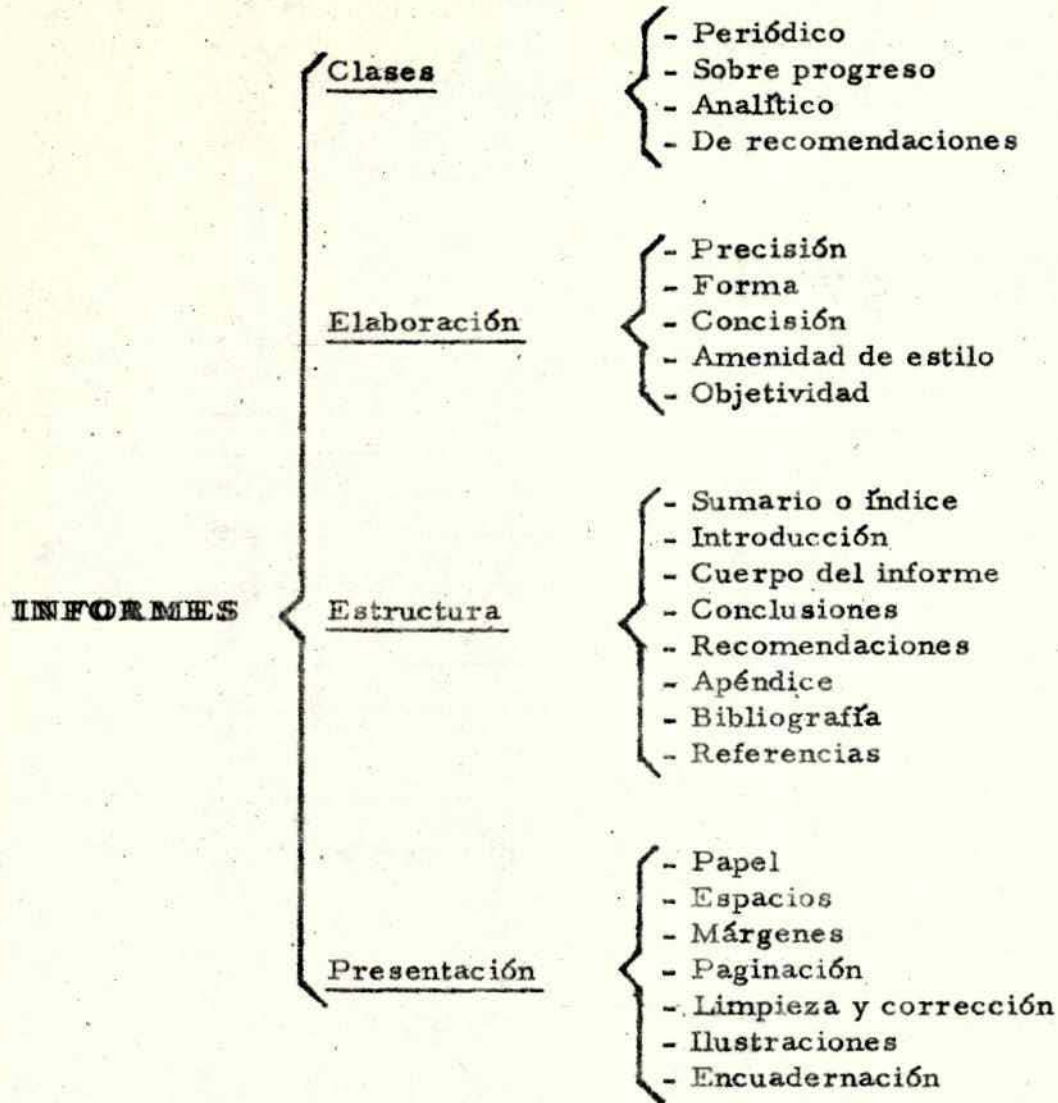
ganchos semipermanentes en lugar de grapas para facilitar la remoción de secciones o páginas del informe, si ésto fuere necesario.

AUTOCONTROL No. 4

Con sus propias palabras y por escrito, explique cada uno de los puntos que han de tenerse en cuenta para lograr una buena presentación de un informe : (Utilice hoja adicional si es necesario)

Compare su explicación con el tema correspondiente. Si es satisfactoria, continúe el estudio de la presente unidad. De lo contrario revise el tema.

VIII RECAPITULACION



IX AUTO-EVALUACION FINAL

A. Actividad práctica

Elabore un informe sobre el curso que actualmente realiza, teniendo en cuenta las normas estudiadas en la presente unidad, y preséntelo al asesor o ayudante.

B. Cuestionario

1. Qué es un informe ?

2. Los informes se pueden clasificar en :

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

3. Para la elaboración de un informe, debemos tener en cuenta :

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

4. La amenidad de estilo se refiere a :

5. En la estructuración de un informe debemos considerar las siguientes partes :

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____
- f. _____

6. El análisis que aparece en la parte central del informe, debe reunir los siguientes requisitos :

- a. _____
- b. _____
- c. _____

7. El apéndice está formado por :

- _____
- _____

8. La Bibliografía que encuentra el final del informe se refiere a :

- _____
- _____
- _____

9. Enumere a continuación los aspectos más importantes que deben tenerse en cuenta para la presentación de un informe :

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____
- f. _____
- g. _____

Compare sus respuestas con las que aparecen en las páginas siguientes. Si éstas son satisfactorias, está usted listo para comenzar el estudio de la siguiente Unidad. De lo contrario debe revisar el contenido de ésta.

RESPUESTAS A LA AUTO-PRUEBA DE AVANCE Y A LA AUTO-
EVALUACION FINAL

A. Actividad práctica

Presente el informe que elaboró al asesor o ayudante.

B. Cuestionario

1. Un informe es la relación formal de los hechos y sus fuentes, un análisis de la importancia que tienen en situaciones específicas y una serie de recomendaciones sobre el asunto materia del informe.
2. Los informes se pueden clasificar en:
 - a. Informe periódico
 - b. Informe sobre progreso
 - c. Informe analítico
 - d. Informe de recomendaciones
3. Para la elaboración de un informe debemos tener en cuenta:
 - a. Precisión
 - b. Forma
 - c. Concisión
 - d. Objetividad
 - e. Amenidad de estilo
4. La amenidad de estilo se refiere a: La selección de palabras, a la construcción de las oraciones y párrafos y a la extensión de los mismos.

5. En la estructuración de un informe debemos considerar las siguientes partes :
 - a. Resumen o sumario
 - b. Introducción
 - c. Parte central del informe
 - d. Conclusiones
 - e. Recomendaciones
 - f. Apéndice, Bibliografía, Referencias

6. El análisis que aparece en la parte central del informe, debe reunir los siguientes requisitos :
 - a. Una reiteración de los resultados más significativos.
 - b. Una discusión de cada uno de los puntos para calcular sus efectos sobre los problemas en cuestión.
 - c. Destacar los resultados que tienen relación entre sí, explicar su relación y calcular su efecto sobre los problemas que se discuten.

7. El Apéndice está formado por el conjunto de datos explicativos sobre los medios, instrumentos y métodos que se han utilizado para realizar la investigación.

8. La Bibliografía que encuentra al final del informe se refiere a la relación del conjunto de libros, documentos, artículos, que de una manera u otra han sido empleados en la ejecución del trabajo de investigación.

9. Los aspectos más importantes a tenerse en cuenta para la presentación de un informe son :
 - a. Papel
 - b. Espacios
 - c. Márgenes
 - d. Paginación
 - e. Limpieza y corrección
 - f. Ilustraciones
 - g. Encuadernación

X BIBLIOGRAFIA

GIRALDO ANGEL, Jaime. Objeto de la Investigación Bibliográfica. Capítulo I. Unidad de Formación ESAP. Bogotá, Febrero de 1970.

SERRANO, Irma García de. Manual para la Preparación de Informes y Tesis. Escuela de Administración Pública, Puerto Rico.

RODRIGUEZ, Gregorio. Guía para hacer Trabajos de Investigación. ESAP, Sept. de 1972.

BUSTAMANTE, Jaime. Metodología de la Investigación Científica (Conferencias). Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá 1973.

Con el fin de mejorar esta Unidad, te agradecemos revises el trabajo que realizaste y contestes las preguntas que te hacemos a continuación. Esto constituirá una valiosa ayuda para todos los que utilizarán este material después de ti.

ERRORES

- a) Esta Unidad lo calificarías de _____
 Excelente _____
 Buena _____
 Regular _____
 Mala _____
- b) En cuantos items de los autocon-
 troles te equivocaste? _____
- c) A qué se debió tu error? _____
 Item confuso _____
 Mala información _____
 Poca información _____
 Falta de ejemplos _____
 Falta de imágenes _____
 Poca atención _____
 Otros (describelos) _____

SUGERENCIAS

- d) Cómo sugieres que se mejore la Unidad? _____
 Alargarla _____
 Más ejemplos _____
 Menos serio _____
 Más ejercicios _____
 Más seriedad _____
 Acortarla _____
 Más imágenes _____
 Menos técnica _____
 Más explicación _____
 Lenguaje más sencillo _____
 Lenguaje menos sencillo _____
 Otros (describelos) _____
- e) En que parte, hoja o tema sugieres la mejora? _____

Otra información: _____

Una vez estudiada la Unidad entrega esta ficha diligenciada al Asesor de tu Autoformación.

Nombre del Alumno _____

