

Consejos útiles para redactar un informe

Prof. Ing. Alberto Luis Farina

Asesor en ingeniería eléctrica y supervisor de obras
alberto@ingenierofarina.com.ar

En este artículo no se presentará un tema estrictamente eléctrico, pero tampoco uno ajeno a la actividad que cada uno desarrolla; la razón es que he considerado que en alguna etapa de su vida, quien trabaja puede encontrarse en la situación de tener que redactar un informe.

En el desarrollo de el artículo expondré los tipos de informes que se pueden presentar de acuerdo a la situación que se tenga que enfrentar.

Concepto y definición

El informe es una comunicación escrita destinada a presentar, de manera clara y pormenorizada, el resumen de hechos o actividades pasadas o presentes, y en algún caso de hechos previsible, partiendo de datos ya comprobados. Aunque esencialmente se componga de datos, el informe contiene con frecuencia la interpretación del emisor, así como sus conclusiones y recomendaciones en torno al problema que lo motiva. Un informe es una respuesta a una pregunta, o una pregunta a otras personas en busca de información.

El objetivo del informe es llegar a un conocimiento perfecto de una situación, de la realidad de una empresa o institución, sin que interfieran visiones personales deformadoras.

Ventajas

La dirección, el gerenciamiento o en general la conducción han impuesto el uso de informe escrito, que no tenía razón de ser cuando las empresas o instituciones eran pequeñas y los procesos industriales, administrativos y legales eran menos

complejos que en la actualidad. Su uso está extendido por las mismas razones, en las reparticiones públicas, centros de investigación, organizaciones sindicales, cooperativas, instituciones culturales y, en general, en todo lugar en donde deban emitirse comunicaciones en las que se faciliten datos, situaciones, desarrollos y apreciaciones sobre un determinado asunto.

Entre las ventajas que pueden señalarse a los informes, destacamos las siguientes:

- » Son muestras del trabajo que se ha efectuado
- » Se consideran como archivos esenciales de ese trabajo
- » Pueden servir de base para tomar decisiones
- » Proporcionan, a quienes los han de utilizar para tomar una decisión, la oportunidad de estudiar su contenido cuando más cómodo les resulte y en el momento que lo deseen
- » Pueden leerlos más personas y al mismo tiempo
- » Permiten al personal nuevo consultar los ejemplares que se guardan en los archivos
- » Contribuyen al prestigio de una empresa o institución

El informe es una comunicación escrita destinada a presentar, de manera clara y pormenorizada, el resumen de hechos o actividades pasadas o presentes, y en algún caso de hechos previsible, partiendo de datos ya comprobados.

Tipos de informe

De acuerdo con sus contenidos y objetivos se distinguen tres clases de informes: expositivo, interpretativo y demostrativo.

Informe expositivo

Se limita a exponer o narrar una situación tal como ella es, sin que en su elaboración intervenga ningún proceso analítico o interpretativo, ni en

modo alguno se sienten conclusiones o se hagan recomendaciones.

Un informe de este tipo debe empezar resumiendo la situación previa, pues esa visión de conjunto ayuda al lector o receptor a captar los pormenores posteriores con más comprensión y a seguirlos con más interés.

Un ejemplo típico de este informe será aquel en que se narra un proceso de fabricación, cuyo valor descansa únicamente sobre los datos que se brinden, sin perjuicio de que estos puedan servir en un proceso posterior para que la gerencia de una empresa o los ejecutivos de una institución sienten conclusiones o tomen las decisiones que estimen pertinentes.

Informe interpretativo

Será aquel que sirva para aclarar el alcance y sentido de ciertos hechos y conceptos. Con frecuencia se da equivocadamente por supuesto que los receptores del informe van a interpretar determinadas situaciones igual que lo haremos nosotros. Esta consideración es errónea, ya que una cosa puede tener sentido obvio para nosotros, porque tenemos en ella un interés particular, y no tenerlo para quienes carecen de ese interés. Cuando se evalúa a un empleado, se está generalmente ante un informe de esta naturaleza, toda vez que los datos que ofrecen las hojas de asistencia, asiduidad y las estadísticas de su rendimiento, se hace por el escritor del examen pertinente y aun las conclusiones y recomendaciones que se deriven de dicho análisis, para que en definitiva la empresa o agencia adopte la decisión que proceda.

Informe demostrativo

Teniendo en cuenta que en toda demostración es esencial probar determinados hechos con certeza, es preciso que el lector o receptor del informe conozca con toda exactitud la tesis que pretende establecer el informante.

En este tipo de informe se debe precisar que se fije una distinción neta entre los hechos y sus

comentarios, y debe escribirse de tal manera que el lector no tenga que estar averiguando si se trata de algo certero o de una opinión. Es muy importante que se presenten con toda claridad todos los pasos que hayan permitido al informante llegar a sus principales proposiciones.

Redacción y estilo

La redacción de un informe debe ser impersonal, directa y para que este sea eficaz ha de exigirse un gran esfuerzo de atención, objetividad y probidad profesional.

A continuación, se dan algunas pautas de orden práctico que se deben tener en cuenta en la elaboración de un informe.

- » La sobriedad es un requisito muy importante, aunque no supone necesariamente sequedad (áspero y duro) o laconismo (breve o conciso)



- » En la redacción, no se deben emplear frases largas (de más de dos o tres líneas) y de gramática complicada.
- » Se debe evitar abundar en la utilización de términos pocos comunes y sobre todo aquellos que no son sustanciosos.
- » Ser objetivo. El informador debe ser fiel al "sentido de los hechos" por medio de una documentación sólida y no cambiarlos para darles un matiz peyorativo (idea desfavorable) o laudatorio (alabanza), según las circunstancias.
- » Se eliminará todo signo de parcialidad. Nada de imaginaciones desbordadas, nada de sentimiento, ni de indignación, ni de lirismo entusiasta.
- » Evitar el servilismo. En ocasiones se le pide al informador —sin duda una práctica deshonesta— que en la preparación del informe beneficie determinados intereses o puntos de vista. El informador no puede prestarse a ello y esto no excluye fidelidad a la empresa o institución que le recomendó el trabajo.

- » Debe haber definiciones, se debe eliminar la pasividad tomando todas las precauciones posibles para que su opinión esté fundamentada. Si no le fuese posible llegar a una certeza o conclusión sobre un punto determinado, no vacile en señalar esta situación.
- » Mencionar el mayor número posible de datos. Los números, términos, porcentajes o citas son factores de máxima importancia.
- » Cuando el informe fuese muy extenso, se debe dividir en capítulos. Con ello se puede acceder a un tema en particular con mayor celeridad.
- » Aquellos informes de carácter técnico sobre todo deben contener dibujos, croquis y/o planos que contribuyan a la interpretación del texto.

En la redacción del informe debe evitarse:

- » Falsar o exagerar los hechos
- » Deformar los hechos omitiendo algún pormenor
- » Equivocar ciertos datos, términos o citas
- » Hacer demostraciones matemáticas poco convincentes
- » Confundir los hechos con opiniones
- » Incurrir en contradicciones
- » Desarrollar en forma incompleta algún punto
- » Disponer secciones o párrafos en forma desordenada
- » Emplear periodos largos y complicados
- » Repetir innecesariamente la misma palabra o giro
- » Abusar de tecnicismos innecesarios

Presentación

Aunque un informe puede ser presentado en forma de carta o memorando, en este caso nos estamos refiriendo a los que tienen una estructura más formal y compleja, ya sea porque son el resultado de un trabajo minucioso, o bien porque se refieren a problemas de gran extensión, entendiendo que necesariamente requieren de una redacción larga.



No existe una guía-tipo que sea válida para todos los casos, pero aun así, a título indicativo se sugiere el siguiente esquema:

- » Cubierta o carátula
- » Título del informe. Debe comprender una página relacionada con el trabajo de que se trate y el nombre del autor
- » Presentación del informe, en la que deben exponerse sucintamente sus objetivos, método empleado, fuentes de información y los aspectos más relevantes
- » Índice o contenido
- » Informe propiamente dicho, que a su vez comprende: 1) introducción; 2) texto, subdividido en capítulos, si fuere muy extenso; 3) conclusiones; 4) sugerencias o recomendaciones; 5) apéndices; 6) bibliografía

Documentación complementaria

En tanto que todo informe es una enumeración ordenada de hechos concretos que en algunos casos se refieren a cuestiones controvertidas en las que entran en juego intereses contrapuestos, es necesario, en muchas ocasiones, que vaya acompañado de documentos que, por una parte, completan la información del texto y por la otra, le dan mayor valor.

Estos documentos —los apéndices a que me he referido antes— han de ir adjuntos al informe y formando parte de él. He aquí los consejos que se ofrecen para la inclusión de estos materiales complementarios:

- » Los apéndices deben estar numerados, para que se pueda comprobar alguna información del informe, acudiendo al apéndice de que se trata con poco esfuerzo.
- » En el texto del informe y entre paréntesis, debe figurar la numeración que coincida con el apéndice.

- » Debe ser numerado también, como los apéndices, los gráficos, cuadros estadísticos, mapas, etc., si prefiere que formen parte esencial del informe.

Notas y citas

Las citas del informe son textos que no pertenecen al autor y suelen ser el testimonio de alguna autoridad en la materia o la simple transcripción de una opinión distinta de la de la quien escribe. Se deben tener presentes las siguientes reglas para el uso de las citas:

Se deben tener presentes las siguientes reglas para el uso de las citas:

- » Poner entre comillas para que se distingan fácilmente del texto del autor.
 - » Seguirlas de un número, según una ordenación que empiece con el uno y vaya continuando sucesivamente.
 - » Poner en el margen del texto y normalmente en la misma página en la que se transcribe la cita, el título del libro o publicación de donde lo ha tomado, nombre del autor, editorial y la página.
- » Si se transcribe parcial o integralmente para el texto cuya autoridad se invoca, úsese un tipo de letra cursiva, transcribese la cita con un espacio distinto y con un margen mayor, para que se vea claramente que es un texto ajeno al del autor del trabajo.

Aunque esencialmente se componga de datos, el informe contiene con frecuencia la interpretación del emisor, así como sus conclusiones y recomendaciones en torno al problema que lo motiva. Un informe es una respuesta a una pregunta, o una pregunta a otras personas en busca de información.

El desarrollo precedente debe ser tomado como una guía práctica, en cada caso se analizará cuanto de cada uno de estos ítems es posible desarrollar de acuerdo a las circunstancias que se presenten. ■