

Sugerencias metodológicas para la elaboración y presentación de informes escritos

Maritza Elena Turizo¹

Introducción

A diferencia de épocas antiguas, cuando los procesos de gestión no eran tan complejos; los modelos de sociedad actual, cuyo accionar se enfoca en la diversificación del conocimiento, en el uso de tecnologías de punta, en la unificación de esfuerzos mediante la cooperación interinstitucional, y especialmente, en la valoración de las capacidades del talento, otorgan validez al informe escrito como género de comunicación destinado a revelar fielmente, de manera clara y pormenorizada el estado de un proyecto, de una empresa, institución, o entidad de similar naturaleza.

En efecto, por este medio el profesional da a conocer los resultados de su labor, diagnostica la situación de la organización y propone alternativas de acción. Al registrar los hechos pasados y presentes, y en algunos casos, los previsibles; ofrece una herramienta invaluable a quienes de uno u otro modo concierne lo que ocurra por cuanto están implicados en la toma de decisiones o en las consecuencias de las mismas.

Por tales razones; valdría la pena que los profesionales de hoy, quienes se enfrentan a un mundo y a una época plagada de retos, con profundos cambios en los estilos organizacionales; reflexionaran respecto a lo siguiente: *“Los procesos de comunicación son una necesidad vital para sentir, pensar y actuar, para el desarrollo personal y social, para la subsistencia de la especie humana”*.¹

Particularmente, el informe profesional debe estar cimentado sobre datos comprobados y comprobables y no admite que en su contenido se filtren percepciones personales que tergiversen o desvirtúen la verdad del problema objeto de conocimiento. *“La intención del informe es llegar a un conocimiento perfecto de la realidad de una empresa, agencia o institución, sin que se interfieran visiones personales deformadoras”*.² No obstante, esto no significa que el autor se prive de dar su interpretación sobre el asunto y plantear al respecto,

sus conclusiones y sugerencias. De allí que a la hora de preparar y elaborar un informe, hoy se requiera de mucha responsabilidad y seriedad por cuanto este no ha de ser producto de la intuición o la mera subjetividad, y en cambio exige del autor el desarrollo del análisis, de la síntesis y de la capacidad creativa propositiva.

Por otra parte, teniendo en cuenta que el informe debe satisfacer plenamente las expectativas del lector; su redacción exige un gran esfuerzo de concentración, objetividad e idoneidad profesional. No hay que olvidar que este documento, prueba del trabajo realizado, contribuye a elevar el prestigio de la organización o de la(s) persona(s) responsable(s) de un proyecto y como tal, ha de quedar en archivo, a disposición de quienes estén interesados en su contenido. En consecuencia, este tipo de comunicación escrita debe reunir una serie de cualidades o requisitos entre los cuales cabe resaltar los siguientes:

Claridad: dada por el uso correcto del lenguaje y la naturalidad en la comunicación ya que la sencillez permite una mejor comprensión del discurso.

Precisión: lo cual significa que ha de escribirse sin rodeos, de tal forma que el lector no tenga que desentrañar en el trasfondo de las palabras, el mensaje que se quiere comunicar.

Originalidad: en tanto el informe debe llevar el sello de su autor, dejando de manifiesto los propósitos del mismo.

Brevedad: consiste en emplear los términos estrictamente necesarios para emitir el mensaje, sin que ello implique caer en el laconismo.

Cohesión y Coherencia: características que conllevan la articulación adecuada, tanto de las estructuras gramaticales como de las ideas que se exponen.

1. Licenciada en Educación, Especialidad en Lenguas Modernas; Magíster en Docencia e Investigación Universitaria.; Doctorado en Lengua Española y Lingüística General.

Dado lo anterior, vale la pena señalar algunos errores que no han de cometer los profesionales al momento de redactar un informe de investigación o de gestión, sea este de tipo expositivo, interpretativo o demostrativo, cuyas diferencias radican en *el nivel de elaboración de las proposiciones que cada uno sustenta. De este modo, se tiene que el informe expositivo se limita a presentar una situación sin desarrollar procesos interpretativos, analíticos o propositivos. El informe interpretativo es útil para aclarar el alcance y sentido de los hechos. En tanto, el informe demostrativo, el más completo de todos, establece una clara distinción entre los hechos registrados y los comentarios del autor, quien suele emitir una tesis y fundamentarla.*²

En esencia, diríase que el informe es un género de comunicación de estilo impersonal, directo y sobrio, que no admite “pecados” tales como distorsionar o exagerar los hechos; omitir detalles importantes; equivocar cifras, términos, datos o citas; hacer demostraciones matemáticas poco convincentes; incurrir en contradicciones; ofrecer información incompleta; confundir los hechos con las opiniones; abusar de tecnicismos innecesarios, entre otros.

Es así, como en virtud de la necesidad que tienen los profesionales e investigadores de cualquier área, de emitir permanentemente, informes escritos que den cuenta de su gestión; se reseña a continuación una serie de operaciones cognitivas – cognoscitivas y estrategias de comunicación que con base en el conocimiento de los especialistas en el tema, se consideran pertinentes y efectivas para llevar a cabo esta tarea.

Recopilación de evidencias: es el primer gran paso que está obligado a dar el profesional que prepara el informe. Este implica, además de la búsqueda minuciosa de todo el material que sirva de prueba de la labor que se pretende registrar; un intenso proceso de observación de los fenómenos que le interesan. Luego entonces, esta operación va más allá del simple “mirar” lo que ocurre en el entorno y por el contrario, exige la tarea de indagar y escudriñar la situación objeto de análisis, tanto a través de la propia experiencia, como de los testimonios de los actores involucrados.

Clasificación y Organización de los datos: esta estrategia demanda habilidades de percepción y sagacidad mental para examinar con rigurosidad y cuidado la información almacenada; agrupar los datos en categorías inclusivas y superiores previamente

establecidas y hallar coherencias o incoherencias al compararlos entre sí y confrontarlos con la realidad observada. De este modo, será más fácil manejar las evidencias recopiladas. Al respecto es importante señalar que son de gran utilidad las fotografías, las grabaciones en audio y video, las actas, los reportes estadísticos, los estados de cuenta, los balances, las facturas, los formatos de registro de actividades y demás documentos que den cuenta de las tareas efectuadas.

Selección de la información relevante: en esta fase, el sujeto desarrolla su capacidad para elegir entre la información recogida y organizada previamente, aquella que se considera clave en cuanto sirve para sustentar el contenido del informe; esto es, ciertos datos que llevan a comprobar una hipótesis – si la hay – o a demostrar la veracidad de las aseveraciones, proposiciones y conclusiones emitidas por el autor. Por consiguiente, se inicia un proceso de depuración de los datos empíricos ya que se toma aquello que se considera esencial y se desecha lo intrascendente.

Diagramación de ideas: una vez reunida la información que ha de contener el informe, según su naturaleza y propósitos comunicativos; se procede a graficar la macroestructura del escrito mediante la elaboración de esquemas conceptuales, mapas de ideas o técnicas similares. De esta manera, se esbozan los puntos claves a tratar en el informe, alrededor de los cuales han de girar un conjunto de ideas complementarias que al ser desarrolladas configurarán el soporte o argumentación de las tesis del autor. Este bosquejo o plan temático indicará además, las subdivisiones del documento y la secuencia expositiva del mismo, aunque para el caso de informes de investigación, por lo general, se ha de seguir un protocolo preestablecido por la institución a la que se adscribe el estudio.

Producción del borrador del informe: en esta fase se plasman por escrito, las ideas que van dando cuerpo al mensaje que se desea expresar. Al enlazar cohesiva y coherentemente las oraciones, se construyen los párrafos de contenido; es decir, aquellos en los que se desarrollan las ideas principales. Al tiempo, el emisor debe cuidar el tono y estilo del discurso para no fatigar al lector y lograr su comprensión. Por ello, es conveniente que incluya párrafos de transición, introducción y finalización, en la medida en que estos contribuyen a optimizar el informe profesional en su estructura formal.

Revisión del documento preliminar: luego de finalizado el escrito en borrador, el profesional debe efectuar varias lecturas correctivas, a fin de mejorar la redacción del informe y examinar su contenido. Así, no sólo podrá detectar problemas morfolingüísticos, de sintaxis, de ortografía, puntuación y estilo en general; sino que además, evaluará la unidad, coherencia, claridad, precisión, entre otras características internas. En síntesis, el auto examen permite al autor darse cuenta de las debilidades de su escrito y en consecuencia, efectuar las correcciones pertinentes. No obstante, puede también pedir a otras personas, en virtud de su conocimiento en la materia, que le colaboren en la tarea de revisión y corrección del informe.

Construcción del texto definitivo: es la estrategia de cierre en la elaboración de informes escritos y se sustenta en cada una de las fases previamente señaladas. Se concreta a partir de las correcciones y aportes que el autor o terceras personas hayan hecho al escrito en borrador. Aquí se eliminan algunas ideas, en razón de que estas pueden no ser significativas, o bien se incluyen nuevas proposiciones que den fuerza a las aseveraciones, conclusiones y recomendaciones que se plantean.

En virtud de lo expuesto, se concluye que la efectividad en la comunicación es sin duda, una exigencia al profesional que pretende alcanzar el éxito en su ámbito de desempeño laboral, pero también en cualquier escenario de desarrollo local, regional, nacional e internacional. En tal sentido, es indispensable que la persona se preocupe por aplicar estrategias comunicativas mediadas por competencias cognitivo - cognoscitivas de alto nivel que se concreten en discursos orales y escritos de calidad.

Referencias

1. Niño Rojas, V. Los Procesos de la Comunicación y el Lenguaje. Bogotá: Ecoe; 1998.
2. Fernández, G. Como escribir correctamente. Colección Domine su Lenguaje. Bogotá: Norma; 1994.

Correspondencia
maturizo@yahoo.com

Recibido para publicación: Abril de 2008
Aprobado para publicación: Marzo de 2009



UNIVERSIDAD CES

Un Compromiso con la Excelencia

Resolución del Ministerio de Educación Nacional No. 1371 del 22 de marzo de 2007