

ETHEL PAZOS J.

INFORMES TÉCNICOS

**ELABORACIÓN Y
REDACCIÓN**

EPJ

808.0666

P 348el

Pazos Jiménez, Ethel

Redacción de Informes Técnicos

Pazos Jiménez 2ª. ed San José, Costa

Rica: E Pazos J, 2009 130 p; 21 x 14 cm.

ISBN

1. Redacción

ISBN 978-9968-9665-9-7

Edición 2017

(c)Pazos Jiménez, Ethel

Dirección Editorial

Licda. Jennifer M. Pazos

Diagramado: Jean Paul Pazos

Impresión:

Copicentro La California

Hecho el depósito de Ley

Derechos Reservados

ADVERTENCIA

*La Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos prohíbe la reproducción, transmisión, grabación, filmación total o parcial del contenido de esta publicación mediante la aplicación de cualquier sistema de reproducción, **incluido el fotocopiado.** La violación de esta Ley por parte de cualquier persona física o jurídica es sancionada penalmente.*

TABLA DE CONTENIDOS

pág.

Prólogo.....	
TEMA I: MÉTODOS PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	
OBJETIVOS	15
1. Los documentos analíticos... ..	17
2. Los métodos de razonamiento... ..	18
3. Esquema para elaboración de un informe... ..	21
TEMA II: LA REDACCIÓN DEL INFORME	
OBJETIVOS	27
1. El estilo del informe técnico.....	30
2. Estructura del informe técnico.	35
3. El informe compuesto.	50
TEMA III: TIPOS DE INFORMES	
OBJETIVOS	55
1. Informe de Avance.....	57
2. Informe de Seguimiento.	60
3. Informe de Supervisión.	62
4. Informe de Inspección.....	67
5. Informe de Gestión.....	70
6. Informe de Labores.	74
7. Informe de Gira.....	76
8. Informe de Preliminar.....	78
9. Informe de Financiero.....	81
10. Informe de Auditoría	84
11. Informe Académico	88
12. Informe Policial.....	91
13. Informe Bitácora.....	100
TEMA IV: EL INFORME: COMUNICACIÓN ESCRITA	
OBJETIVOS	103
1. El estilo del informe.....	
TEMA V: LA FORMA DE COMUNICACIÓN ESCRITA DEL INFORME	
OBJETIVOS	123
La redacción.....	130
Características gramaticales de la redacción.	130
Bibliografía	156

SOBRE LA AUTORA

Ella es la primera filóloga y lingüista, investigadora y educadora universitaria, que incursiona, desde 1980 en la redacción de los informes técnicos, definiendo su formato, estilo y redacción; por ende, pionera en este tipo de capacitación a profesionales de instituciones, tanto a nivel nacional como internacional. Posteriormente, sobresalió en Redacción de Informes de Auditoría así como en Informes Policiales e, Informes de Investigación Judicial e Inteligencia, Ha impartido más de 300 seminarios a profesionales en diferentes especialidades.

Autora de varios textos didácticos especializados en la enseñanza de la comunicación, entre los cuales destacan: *Metodología para la Redacción de Informes Técnicos, Técnicas de Comunicación Oral y Escrita, La Redacción en la Actualidad, Metodología para la Redacción de Correspondencia Ejecutiva, Redacción de Informes Policiales, Informes de Auditoría, Informe de investigación judicial e inteligencia; El ABC de la Puntuación, Acentuación y Ortografía, Manual de Castellano Básico, La Comunicación Escrita: trabajos de investigación, artículos, ensayos e informes, Frecuentes errores en el uso del español, Manual para la Investigación, y Comunicación Oral y Escrita para Derecho.*

Directora de Cátedra de Lengua y Literatura, Castellano Básico, Castellano Correctivo, Expresión Oral y Escrita, Gramática Castellana, entre otros, en la UNED por 30 años; de larga trayectoria docente en la UIA, ULATINA, UACA, ULASALLE, UH, ULACIT y otras.

Capacitadora y asesora de la Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional, de la Presidencia de la República y del Ministerio de Seguridad Pública, donde creó y dirigió un Programa sobre Redacción de Informes Policiales para los 10 000 policías de la Fuerza Pública de todo el país, que la llevó a ocupar el cargo de Viceministra de Seguridad Pública, obteniendo el reconocimiento, por parte de la Fiscalía General como un gran logro en la lucha contra la delincuencia.

Ha creado proyectos educativos como el Programa de Ciencias Policiales de la UNED y el Programa de Educación para la Seguridad (PEPS), para miembros de la Fuerza Pública; además, creó el Colegio Nacional de Educación a Distancia (CONED).

Psicopedagoga y también pionera en el tema DHDA, inició desde 1994 la capacitación a docentes a nivel nacional y publicó el primer libro en el país, sobre el tema, *La verdad sobre el Déficit Atencional, Veinte Formas de ayudar al hijo con DA*, y varios artículos en la Revista Umbral. Asesora, consultora y capacitadora para diversas instituciones y empresas.

PRÓLOGO

Absolutamente desconcertada y, más aún, avergonzada escuché a un hombre que, con toda serenidad, me decía: *“Muy interesante ñatica, eso de conocer el uso del idioma sirve para efectos de cultura, pero eso no es lo que necesitamos los ingenieros; lo que nosotros necesitamos es que nos enseñen a hacer informes técnicos. Vaya, estudie... y cuando aprenda... vuelve”*.

Se trataba de don Roberto Ruiz, un ingeniero de ASBANA -hoy CORBANA- quien, me señalaba a mí, -joven orgullosa de mi éxito profesional, por tener a mi haber tres libros universitarios publicados, como directora de una cátedra de comunicación en la UNED; con varios seminarios de redacción a y un sinnúmero de halagos que ensalzaban mi ego- que “esa enseñanza, que yo intentaba darles no cubría sus requerimientos profesionales”.

Me había esmerado, como siempre, en dar lo mejor de mi conocimiento, segura de una labor destacada, sin embargo, me topé de frente con las palabras de aquel hombre, que iba a dar un giro a mi vida profesional y al desarrollo de muchos otros. Pues bien, respiré profundamente y, con voz temblorosa, apenas pude decir: *“¿Por qué cree que ustedes están haciendo mal sus informes? ¿Qué hacen que requiera una redacción tan particular y sui generis? ¿Qué espera aprender?”*

Me invadió la incertidumbre, hurgué en la sapiencia de mis Maestros –lo que la universidad no me había dado-, busqué libros antiguos y modernos, pregunté y me desesperé. ¡Nada! ¡No existía nada! No me quedó más que adentrarme en la dinámica laboral escrita de técnicos y expertos. Viajé por la Lógica de Aristóteles, el positivismo de Comte, el método cartesiano, el pragmatismo de Bacon y, por supuesto, los principios de la comunicación uniendo todo a la sintaxis del latín.

Años, muchos años de esfuerzo, aprendizaje –error ensayo-investigación, discusión, implementación; hasta que logré perfeccionar la relación entre fondo y forma, para un informe en términos “técnicos”, tras lo cual me había enviado aquel visionario.

Transcurrieron los calendarios y pasé de ser la filóloga que temblaba en Guápiles, entre asustada y humillada, a la pionera de la Redacción de Informes Técnicos y, como la UNED me había formado para producir material didáctico, la aventura culminó con el primer libro latinoamericano de este tipo.

Ese ingeniero es el causante de que, tantos años después de sus palabras, en esa búsqueda incesante de calidad, muchos profesionales, de muchas disciplinas y de muchas instituciones se hayan beneficiado, con los más de 200 seminarios impartidos por mí, dentro y fuera del país, más los seminarios que otros profesores han impartido, basándose en ese primer libro cuyo padrino, aunque no lo supiera, es él.

Sin embargo, en ese peregrinar por Instituciones, cada día he aprendido más y hoy que edito la segunda versión de Metodología para la Redacción de Informes Técnicos –para profesionales, puedo decirle con orgullo “lo logramos”.

Gracias don Roberto, por su sinceridad, por haberme inducido en busca de un nuevo horizonte y haber provocado el movimiento más significativo en mi vida profesional, y porque juntos le dejamos al país una herramienta muy importante en aras de la eficiencia profesional demostrada en la eficacia de los informes.

Gracias también a don Eduardo Uribe, director de Consultores de Personal, por haber confiado en una jovencita, que recién iniciaba su carrera, y a todos esos profesionales de tantas instituciones costarricenses, así como a aquellos más allá de nuestras fronteras que, a lo largo de treinta años, han contribuido con mi enriquecimiento y aprendizaje para servirles de la mejor manera posible y entregarles este trabajo, producto de su esfuerzo y el mío conjuntamente.

Ethel Pazos Jiménez

Costa Rica incursionó en la redacción de informes técnicos a nivel institucional a partir de la década del ochenta, de modo que es un documento de reciente aplicación. Muchas personas han confundido informe con información o una simple enunciación de hechos o problemas sin concatenación ni finalidad, la cual es entregada esperando que el lector adivine lo que el emisor no anotó; asuma el trasfondo, complete el panorama o interprete lo que el emisor supone.

Este tipo de documento suele descasar en las gavetas de autoridades frustradas porque constituyen extensos escritos incoherentes, confusos, ambiguos, inconsistentes, que “no dicen nada” y “no sirven para nada aún cuando se les haya proporcionado documentos muy amplios”. Por consiguiente, no cuentan con un instrumento realmente valioso. También, es muy frecuente que trabajos muy elaborados que han demandado demasiado tiempo e inclusive mucho presupuesto y hasta cantidad de personal se vean reflejados como un trabajo superficial lleno de vacíos, en un documento mal hecho. Asimismo, quienes han detectado grandes deficiencias o inconsistencias dignas de ser informadas para que se tomen medidas correctivas, se ven impotentes a la hora de demostrarlo, en forma escrita; de igual manera suceden si quieren defender una labor realizada o una propuesta.

Independientemente del tipo de posición que se ocupe, eventualmente se puede estar en la necesidad de elaborar distintos tipos de informes para proporcionar un panorama a una autoridad que debe tomar decisiones basándose en estos. Cualquier tipo de informe constituye una comunicación escrita de tanta importancia y trascendencia que hacer un documento como Dios quiera, para que el jefe lo corrija no es una opción aceptable; tampoco es correcto sacar uno viejo de archivo, pues eso lleva a repetir errores y hasta institucionalizarlos; menos seguro es pedirle a otro que ayude o intervenga cuando, de hecho no tiene el dominio del asunto y, probablemente tampoco la pericia

Por ende, una persona que se proponga mantener una imagen de eficiencia, con un desempeño de calidad y pretenda que su informe sea eficaz, se ve en el imperativo de desarrollar la habilidad para la redacción de informes.



TEMA I

MÉTODOS PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

OBJETIVOS

El estudiante:

1. Establecerá la diferencia entre la comunicación escrita como producto de un razonamiento lógico y la expresión poco comprensible para el lector, producto del pensamiento.
2. Identificará las premisas de un razonamiento lógico válido.
3. Identificará los pasos del análisis.
4. Establecerá la relación entre el método analítico y la redacción del análisis del objeto.
5. Establecerá la relación entre el método sintético y la conclusión.
6. Identificará los pasos que se deben seguir para la elaboración de un esquema de documentos analíticos.
7. Identificará los elementos que conforman el esquema de contenidos del informe de un profesional o experto.

MÉTODOS PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

La elaboración de un informe encierra un doble nivel de dificultad, tanto desde la perspectiva del contenido como de la forma y la redacción en sí misma implica también un alto grado de dificultad, que la mayoría de las personas parece ignorar u obviar, lo cual se agrava cuando se trata de redacción de documentos analíticos.

Por esta razón, se requiere una metodología que permita la estructuración de las ideas de manera que se produzca un documento con el valor que el informe encierra y la estructuración de las oraciones y párrafos, en un estilo, que no atenten contra la exactitud del informe, distorsionando las ideas. Esto demanda un estudio previo entorno a los aceptos que se hallan implícitos en él.

La metodología (del griego “*methodos*” = guía y logos”= tratado) es la ciencia que consiste en efectuar un estudio con un método, de manera que se maneje la información adecuadamente y no se recoja en forma caótica, dispersa ni confusa. La investigación tradicionalmente se ha llevado a cabo por medio de métodos como: el analítico y el sintético o inductivo y deductivo.

1. Los documentos analíticos

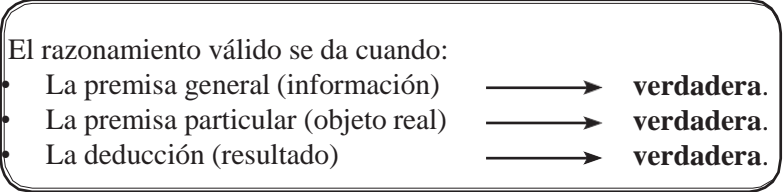
Existe una relación intrínseca entre razonar, que significa organizar las ideas de acuerdo con un orden convencional, definido por la lógica y redactar, que significa escribir las ideas organizadas de acuerdo con un orden establecido por la sintaxis, de modo que el receptor las reciba claramente.

El lenguaje constituye un instrumento para llevar a cabo el razonamiento y la lógica constituye el método para razonar; de manera que el razonamiento se apoya en la palabra y la lógica. Todo esto significa que las palabras que se utilicen y la forma como se usen son determinantes para que un pensamiento constituya un razonamiento lógico.

Sin embargo, la lógica en sí misma no indica que algo es verdad o falsedad, pero ofrece la posibilidad de llegar a determinar que las inferencias que se hacen a partir de ella son válidas o inválidas. Por consiguiente, *La lógica es el estudio de los métodos y principios usados para distinguir el razonamiento válido del no válido.* (Rodríguez, 1999: 12).

La comunicación, como expresión de ideas con un propósito concreto por parte de emisor en espera de una reacción determinada por parte del receptor, requiere la sistematización del pensamiento. No se trata de una técnica nueva, moderna ni innovadora pues data de veintiséis siglos, por lo menos, y constituye la clave, plasmar las ideas en orden, en forma coherente y comprensible.

El razonamiento lógico se lleva a cabo a partir de la relación que se establece entre una premisa general, las premisas particulares y la deducción lógica. Sin embargo, un razonamiento lógico se define como válidos o inválido por el carácter verdadero o falso de las premisas involucradas.



Este tipo de razonamiento verdadero es el que corresponde al informe técnico, pues requiere que el resultado sea veraz y válido.

Un razonamiento es inválido cuando alguna de las premisas **no es verdadera**, sea porque la premisa general está conformada por información imprecisa, incompleta o no veraz, lo que la convierte en **falsa** o porque alguna de las premisas particulares incluye datos de atribuciones que no quedan demostradas y no se pueden considerar verdaderas, por ende, son **falsas**. Por lo tanto, la deducción lógica no puede ser verdadera, por consiguiente es falsa.

2. Los métodos de razonamiento

Existen cuatro métodos para llevar a cabo un estudio:

a. El método analítico

Este consiste en un desglose de las características de un objeto, situación o hecho en estudio, para establecer la relación entre sus partes o condiciones y comprender su comportamiento

Este método se aplica durante el proceso de análisis de las cualidades y características del objeto, obtenidas por la observación o el procesamiento de datos adquiridos por medio de la aplicación de instrumentos de medición.

Los problemas de redacción del informe técnico suelen girar en torno a datos imprecisos o valoraciones subjetivas que no reflejan cómo es el objeto en la realidad, sino que dan una visión parcializada o personal reflejando debilidad en la aplicación del método analítico. Este tipo de datos convierten el análisis en una premisa inválida (falsa porque lo subjetivo no se puede probar), que no es congruente con un estudio técnico en el cual rige el principio del método científico de que solo es verdad aquello que se puede probar.

En consecuencia, el análisis carece de confiabilidad pues los datos se pueden ver distorsionados o mal entendidos, como resultado de una forma de escribir que no cumple con los requisitos del informe, corriendo el riesgo de que un trabajo de calidad en la práctica profesional dé la idea de un pobre desempeño, por causa de una descripción imprecisa y subjetiva.

Ejemplo:

El hombre del siglo XX (como género humano).

- *Características físicas*
- *Reacciones emocionales*
- *Desarrollo intelectual*
- *Relaciones interpersonales*

El análisis se lleva a cabo describiendo en detalle las características del hombre (como objeto de estudio), en los distintos aspectos físicos, emocionales, intelectuales y de relaciones interpersonales para comprender su comportamiento.

b. El método inductivo

Este consiste en un análisis que se hace partiendo de premisas particulares hasta llegar a la premisa general

El análisis de estudio se hace basado en las características individuales o particulares que permiten tener una visión completa del todo. Esto implica que la aseveración final o deducción lógica se desprende de varios elementos demostrados, lo cual le da confiabilidad al estudio.

El análisis del objeto también requiere la aplicación del método inductivo máxime cuando los aspectos analizados son heterogéneos, sin embargo, conducen a una sola conclusión; esto se constituye en una guía que permite el desglose de esos aspectos, para efectos de redacción (en orden). Ejemplo:

Premisas
Particulares



- Fumar cigarrillos: detalle del accionar que lo convierte en **vicio y perjudica** los pulmones.
- Tomar alcohol: detalle del accionar que lo convierte en **vicio y perjudica** las neuronas.
- Masticar chicle: detalle del accionar que lo convierte en **vicio y perjudica** los dientes.

El desglose anterior se refiere a acciones distintas (fumar, tomar, masticar) que implican perjuicios diferentes: **todas juntas conducen a la conclusión de que los vicios en general, perjudican al ser humano**. Esto significa que a partir del análisis de aspectos particulares se llega a una conclusión general, demostrada y confiable.

c. El método sintético

Este consiste en retomar todas las partes desglosadas, detalladas e interrelacionadas para reconstruir el objeto de estudio, ya no en detalles sino con adjetivos calificativos que lo caracterizan a partir de lo que quedó demostrado

Esto significa que la conclusión se realiza haciendo la reconstrucción del objeto de estudio, por ende, implica una síntesis de los hechos que quedaron probados: los enunciados y se colocan en el orden que fueron analizados; pero no se debe hacer una repetición de datos.

Ejemplo:

El tabaco, el alcohol, los chiclets y los refrescos gaseosos son dañinos.

La síntesis conduce a una deducción lógica que es verdadera si las premisas particulares del análisis son verdaderas y la premisa general del marco de referencia es verdadera.

Por el contrario, la deducción lógica es falsa cuando alguna de las premisas particulares no queda probada objetivamente; o bien, cuando el marco de referencia carece de alguna información que la respalde.

El ejemplo utilizado para el método inductivo llevaba a la siguiente deducción general:

El daño que sufren los pulmones por el tabaco; el del alcohol sobre las neuronas; el de los chiclets sobre los dientes demuestran que [los vicios perjudican la salud].

La frase: *[El daño que sufren los pulmones por el tabaco; el del alcohol sobre las neuronas; el de los chiclets sobre los dientes]* **constituye la síntesis de lo que quedó probado.**

La frase *[los vicios perjudican la salud]* constituye la conclusión o resultado general del estudio.

Todo lo anterior deja claro que:

1. La elaboración de la investigación o el estudio del cual se hace el informe técnico se basa en la aplicación del método analítico y el método sintético; además, el método inductivo conduce al ordenamiento de datos y al carácter científico.
2. La redacción de un informe técnico requiere la aplicación del razonamiento lógico para establecer la relación entre las características del objeto de estudio (constituidas en las premisas particulares) con la información que sirve de marco a un estudio (correspondiente a la premisa general) para llegar a una deducción lógica equivalente a la conclusión-.

d. Método deductivo

Consiste en hacer un estudio a partir de las características del objeto como un todo, para llegar a la conclusión sobre un caso particular

Ejemplo:

Todas las instituciones públicas trabajan con mayor lentitud que las empresas, de modo que el Ministerio XX realiza sus labores de manera más lenta que el Banco Privado YY.

La deducción de que el Ministerio XX trabaja más lento que el Banco YY puede ser lógica, pero no necesariamente verdadera.

Por eso, analizar el objeto aplicando el método deductivo no suele ser aplicado a estudios técnicos.

2. Esquema para la elaboración del informe

El analista puede verse abrumado por la cantidad de datos, por eso debe hacer un esquema para ubicar cada elemento en el lugar que le corresponda, antes de redactar. Se puede ayudar en algunas preguntas: ¿Qué pretendo hacer saber? ¿Qué elementos van a probar el hecho analizado? ¿Qué información requiere el lector para poder comprender el análisis? La estructura está conformada por tres partes:

I. INFORMACIÓN GENERAL

Esta se halla conformada por varios aspectos que sirven para ubicar al lector en relación con el estudio e incluye los fundamentos conceptuales que respaldan el estudio y le dan validez a la conclusión.

¿Qué situación dio origen al estudio? ¿Qué circunstancias anteriores lo rodean? ¿Qué conceptos o conocimientos se utilizan? ¿Qué normas o lineamientos constituyen parámetros para efectuar el estudio? ¿Qué método se utilizó para llevar a cabo el estudio? ¿Qué limitaciones o alcances presenta el estudio? ¿Cuál es la ubicación espacio-temporal? ¿Cuál es el objetivo del estudio?

II. ANÁLISIS DEL OBJETO

Esta es la parte descriptiva del informe que recoge la realidad de los hechos que puede corresponder con una problemática y consigna el origen del problema, para poder buscar opciones que lo resuelva o elimine.

¿Cuáles son las características o manifestaciones del hecho, problema o conflicto sobre el que se hizo el estudio? ¿Cuál es la razón, causa u origen del problema que investigó el profesional?

Esto se plantea de la siguiente manera:

[XXX ocurre ...debido a... YYY]

La sola descripción de características y funciones de XXX sin la explicación relativa a las razones por las cuales actúa de la manera señalada no constituye un informe técnico, pues la verdadera investigación se da a partir de que se determina y consigna la causa de la situación o el origen del problema.

Además, la ausencia de la explicación impide que haya una recomendación la cual completa la función del informe, en términos de insumos que las autoridades requieren para tomar decisiones acertadas o, por lo menos, para apoyarse.

III. CONCLUSIÓN

Este apartado entrega el resultado global del estudio en función del Objetivo General que había quedado planteado en la Información General, sin repetir datos del análisis, pero haciendo una síntesis sobre los aspectos analizados y las pruebas obtenidas.

Por eso, las preguntas que proceden son:

¿Qué se probó? ¿Se cumple el objetivo del estudio?

RECOMENDACIÓN

Este apartado suele ser muy escueto y no acepta repetición de explicaciones que debieron haber quedado consignadas en el análisis. Por ello, la pregunta que procede es:

¿Qué acciones habría que implementar para modificar la situación de debilidad o corregir la causa del problema hasta mejorar la situación?

Las recomendaciones deben ser redactadas en términos de acciones ejecutables, no retóricas que no señalan la forma de llevar a la práctica una acción.

Tal como: *Hacer que la población **tome conciencia** de....*

Tampoco se deben hacer en términos de procedimiento administrativo, como: *Realizar **una reunión** con...*

Se trata de un estudio técnico por ende, se espera la solución ofrecida por el experto en esa misma línea.



TEMA II

LA REDACCIÓN DEL INFORME

OBJETIVOS

El estudiante redactará correctamente:

- La información general del informe técnico estructurando los contenidos de la primera parte.
- Los objetivos generales
- Los objetivos específicos
- El análisis haciendo la relación entre la descripción del objeto de estudio y la explicación
- La conclusión estableciendo la relación que esta debe mantener con el objetivo general
- Las recomendaciones estableciendo la relación que estas deben mantener con el origen del problema correspondiente a lo investigado
- La explicación de gráficos
- El informe técnico aplicando las características de fondo para el tratamiento de los contenidos
- Estructurar correctamente un informe técnico en términos de formato.

LA REDACCIÓN DEL INFORME

El informe técnico consiste en un documento que entrega una serie de hechos interrelacionados sobre una situación u objeto, con el propósito de ofrecerle a una autoridad los insumos para que esta tome decisiones o implemente acciones.

El vocablo *técnico* implica pericia o habilidad para usar determinados procedimientos y recursos, por parte de una persona calificada por su conocimiento, formación o experiencia, en un área determinada. *Técnico* no significa lenguaje especializado aunque lo puede incluir; tampoco significa texto de alto nivel de dificultad que no logre ser comprendido por alguien ajeno a la disciplina.

El carácter técnico es derivado del científico, lo cual obliga a la aplicación del método científico para la realización de la investigación de manera que una situación o hecho constituye una VERDAD solo si se puede probar. Este documento es realizado por un profesional, técnico o especialista en la materia sobre una base de absoluta confiabilidad y validez.

Por consiguiente, el informe técnico constituye un estudio hecho por un experto y es producto de una investigación que se considera de carácter científico, en tanto ha demandado etapas de análisis como: **observación** para transmitir la imagen cabal de la situación; **descripción** para reproducir lo observado; descomposición del objeto o análisis para comprender sus partes; enumeración de los elementos descompuestos para estudiarlos; ordenamiento de estos para comprender su dinámica y razón de ser, y clasificación para establecer la claridad de la situación o hecho.

Este tipo de estudio se basa en la aplicación de instrumentos como: **entrevistas, cuestionarios y otros**, para la recolección de datos. Sin embargo, estos no tienen ningún significado en sí mismos sino que requieren ser procesados por analista para obtener la imagen completa de la situación u objeto de estudio. Además, los datos deben ser explicados por el experto que hace la interpretación para llegar a una inferencia. Estos son relacionados con la información general de referencia para comprobar o responder a un objetivo general.

Los informes pueden variar en formatos y presentaciones, sin embargo, el contenido debe responder a un razonamiento que cumpla con la estructura de premisas verdaderas, que conduzcan a una conclusión absolutamente verdadera. Esto implica que un requisito del informe radica en que los datos aportados de la observación sean verdaderos, no porque lo sabe el analista sino porque lo demuestra.

Por lo tanto, la recolección de los datos por sí misma no constituye un informe, asimismo, el resultado que no esté fundamentado en las pruebas, tampoco conduce a un informe.

1. El estilo del informe

Los aspectos relevantes de un informe son la confiabilidad en los datos por su exactitud y objetividad, y la veracidad de la afirmación que se hace en la conclusión, de acuerdo con los parámetros utilizados. Por consiguiente, el estilo de la redacción es de gran trascendencia y depende de las siguientes características:

estilo expositivo, coherencia, confiabilidad, validez, objetividad, imparcialidad, impersonalidad y autenticidad

a. Explicación

La exposición es sinónimo de demostración que significa un razonamiento mediante el cual se establece la verdad de una proposición en términos de: representación, verdad y prueba. El informe cumple esa característica pues hace una explicación de los hechos, para ser analizados por lo que no debe haber narración. El profesional, técnico o experto que incurre en la narración se está incorporando a la escena como un actor más de los hechos y eso convierte el texto en una anécdota, pues entra en juego su perspectiva de la realidad que es imposible de probar. Ejemplo:

En el momento de acercarme el empleado calló para que yo no lo escuchara, porque sabía que yo lo iba a reportar.

b. Confiabilidad

El informe debe contener datos que reflejen la realidad probada y no sean producto de la suposición de un analista, sea porque él considera que ya conoce el caso o bien porque él está seguro; tampoco se considera nada obvio; la información producto de un cálculo personal o la imaginación carece de validez.

Ejemplo:

El caminado zigzagueante, la mirada extraviada y el olor a alcohol no constituyen prueba de que un empleado se encuentre en estado de ebriedad; eso solo se demuestra por medio de una prueba técnica como la alcoholemia.

Por consiguiente, el informe carece de confiabilidad y no cumple su objetivo de ofrecer un insumo para tomar decisiones acertadas, si los aspectos que consigna no constituyen una prueba.

c. Validez

La conclusión tiene validez a partir de que se fundamenta en la información general que sirve de referente o los parámetros, dentro de los cuales se enmarcan las acciones descritas en un caso particular. De manera que la descripción de una situación debe ajustarse a las características relacionadas con el referente. Caso contrario, el documento queda invalidado y no sirve para ningún trámite. Ejemplo correcto:

- *Un reglamento establece que los directores deben usar traje entero de lunes a jueves para laborar y quien incumpla se hace acreedor a una sanción. (El referente)*
- *Un director se presenta a laborar en camisa de manga corta y sin saco el jueves. (El hecho)*
- *El director incumple el reglamento, por ende, se hace acreedor a la sanción. (La conclusión)*

Este caso refleja que la introducción señala un accionar determinado como incumplimiento, por consiguiente, la conclusión queda validada.

Ejemplo incorrecto:

- *Un reglamento establece que los directores deben usar traje entero de lunes a jueves para laborar, en función de dar una imagen correcta de la institución y quien incumpla se hace acreedor a una sanción. (El referente)*
- *Un director se presenta a la oficina en camisa de manga corta y sin saco por ser viernes. (El hecho)*
- *El jerarca **asume** que él debe usar traje entero inclusive el viernes, en función de mantener una imagen correcta de la institución y da por hecho que el director incumple y se hace acreedor a la sanción. (La conclusión)*

Este caso refleja una conclusión subjetiva que no se sostiene porque el marco de referencia no la valida.

d. Objetividad

Este es un aspecto muy controvertido pues todo observador deja implícita su perspectiva del asunto lo que se evidencia desde el momento que selecciona el tipo de parámetros con que hará el estudio, para una orientación determinada. No obstante, la descripción y la explicación deben ser redactados con datos exactos que reproduzcan la imagen real de la situación u objeto. Por eso, no se pueden utilizar adjetivos relativos que permitan la interpretación por parte del lector, por la opinión subjetiva que transmite. Tal como:

*El informe es **incompleto** y es **un enredo** que no sirve de gran cosa.*

Ejemplo correcto:

El informe no incluye recomendaciones para solventar las debilidades de espacio, la conclusión menciona el tipo de lámparas y el tamaño de las mesas, aspectos que no fueron analizados. Finalmente, el análisis menciona el problema de los malos olores y el exceso de ruido pero no se señala la causa.

e. Imparcialidad

La imparcialidad consiste en un enfoque de los hechos que no incluya el criterio personal o la afectividad, aseverando aspectos que vayan en favor o en contra de personas o situaciones, puesto que invalidaría el estudio.

Ejemplo incorrecto:

*El proveedor hace la elección de ofertas en combinación con algunas empresas **porque le dan un porcentaje de ganancia.***

La aseveración anterior responde a una suposición de la persona que hace el estudio, no a un hecho que se pruebe.

El analista debe asumir la posición de observador que se halla fuera de la escena, frente a un objeto observado, y tener presente que él no forma parte de los hechos, sino que es quien recoge los hechos.

f. Autenticidad

Esta implica que el informe debe ser elaborado estrictamente por la persona que realizó el estudio, es decir el observador real de lo sucedido. El documento redactado por otra persona -una secretaria o un compañero- corre el riesgo de ser matizado por aspectos personales del redactor, pues existe la tendencia a seleccionar los datos que se consideran relevantes y omitir aquellos que no se crean pertinentes; así como escribir tal como se entiende o con el vocabulario propio.

Esto hace que el texto no reproduzca exactamente lo que el observador habría planteado, pues solo él utilizaría es el término que corresponde para lo que quiere expresar, entre otros aspectos.

Ejemplo:

Una persona afirma:

*El Director Administrativo **interpela** a su subalterna*

Otra persona afirma:

*El Director Administrativo **regaña** a su subalterna.*

Otra persona afirma:

*El Director Administrativo **cuestiona** a su subalterna.*

Un informe que no es auténtico pierde credibilidad, al igual que uno firmado por otra persona que no fue el observador real y original. El informe que debe ir firmado por un funcionario de mayor rango o cargo quien no participó de un trabajo determinado, por cuestión administrativa, debe mantener el nombre y firma del experto que lo elaboró.

Por otra parte, el informe se debe hacer en cuanto el analista concluya su estudio, pues se corre el riesgo de olvidar, confundir o visualizar los hechos de diferente modo, si se redacta horas después.

g. Estilo impersonal

La neutralidad sobre conceptos o situaciones ajenas al emisor tiene la finalidad de no viciar el informe induciendo al lector o influyendo en él.

El estilo impersonal (con “se”) constituye un mecanismo para lograr el efecto de neutralidad, básicamente con frases como: *se observó, se interrogó.*

No es conveniente que un informe sea redactado en primera persona -yo observé, yo vi- porque induce al relato, con las consecuentes interferencias que eso implica para efectos de un análisis. Tampoco es conveniente que se haga en tercera persona, usando los nombres de los analistas, cuando uno de ellos es quien redacta y firma el informe.

La redacción en primera persona suele responder a la necesidad de evidenciar la persona que realizó un estudio, para efecto de reconocimiento de créditos. También se ha utilizado como una estrategia para dar credibilidad, sin embargo, eso implica mayor importancia a la persona que hace el informe que a los hechos en sí mismos; además, conlleva una visión personalizada y una tendencia a la imparcialidad.

h. Coherencia

La técnica de la redacción del informe radica en acoplar el ORDEN de ideas de emisor con el ORDEN con que las recibe el receptor.

Esta merece especial atención pues el lector requiere una secuencia lógica, que permita lograr la comprensión clara de la situación, para lo cual el instrumento exacto es el razonamiento lógico que permite ordenar las ideas, la información y los datos.

El emisor que va escribiendo conforme va pensando no logra estructurar un mensaje coherente y fácil de comprender. El informe desordenado puede llegar a convertirse en un cúmulo de información dispersa e incompleta que confunde al lector; podría constituir un desglose incompleto de hechos de la realidad, una descripción ambigua del objeto en estudio sin explicación, una enunciación de hechos sin prueba o recomendaciones personales que no tiene asidero técnico. Finalmente, la rigidez de un esquema lógico lleva al ordenamiento de ideas escritas donde no tienen cabida las frases coloquiales, como:

Tal y como dijimos

Estando así las cosas

Como podemos observar

Como es sabido

Como es del conocimiento de todos

Formato: un error frecuente consiste en redactar un informe con el formato de una carta, de manera que el documento incluya un encabezado, lo cual induce a la creencia de que este se halla en función del destinatario. Además, se suelen utilizar frases como: *estimado señor, sin otro particular, atentamente, para lo que corresponda, para los efectos pertinentes* y otras que son típicas de la correspondencia.

Esta situación conlleva la tendencia a enfocar el contenido como si tuviera carácter personal. Asimismo, se le agregan aspectos particulares, tales como, la indicación de copias, las iniciales de la persona que digita, el post scriptum (PS) y otros detalles que no son pertinentes en un informe. Este solo tiene el título que lo identifica, el contenido y al final del texto se consigna:

Elaborado por: (el nombre del profesional).

Fecha de elaboración: (el día, mes y año).

2. La estructura del documento

Presentación: consiste en el texto que antecede al cuerpo del informe donde el investigador expresa sus logros, aportes e importancia del estudio; sus percepciones y su visión del entorno. Esta constituye el único espacio que tiene el autor, sea a título personal o en calidad de investigador de institución, para hacer visible sus impresiones, de manera subjetiva y estética.

El documento está conformado por grandes apartados:

- **I. INFORMACIÓN GENERAL** que funciona como la **Introducción** del texto, conformada por varios subtemas, y constituye la *premisa general* desde la perspectiva del razonamiento lógico.
- **II. ANÁLISIS** del caso particular que funciona como el **Desarrollo** del texto, constituye la *premisa particular* y está construida a partir del ¿Cómo es el objeto? y ¿Por qué es así? Es decir ¿Qué está sucediendo? y ¿Cuál es la causa? Por otra parte, puede estar conformado por los subtítulos que se refieran a distintos aspectos analizados.
- **III. RESULTADO** que consiste en una aseveración la cual está compuesta por la enunciación de los hechos demostrados lo cual constituye la *deducción lógica*.

Recomendaciones: consisten en las acciones propuestas por el experto, a efecto de que la autoridad competente tome las decisiones y aplicaciones.

Referencias bibliográficas: no pueden faltar en los informes de investigaciones anuales de una extensión de 50 o más páginas, así como los que son producto de una investigación apoyada en varios autores, cuyos criterios son transcritos en forma literal.

Estas se hacen aplicando las normas de APA, que se hallan recopiladas en un documento de alrededor de 12 páginas en la revista electrónica *Actualidades Investigativas en Educación*.

Tabla de contenidos: consiste en la relación numérica que se hace de los temas en el margen izquierdo y la colocación de la página, en el derecho; se utiliza para estudios con las características mencionadas en el apartado anterior.

Existen varias opciones, una es enumerar los grandes apartados con números romanos, luego, los temas con números ordinales y los subtemas con otros ordinales paralelos. Ejemplo:

I. Información General.....	21
1. Situación.....	22
2. Antecedentes.....	23
3. Lineamientos.....	24
3.1 Administrativos.....	25
3.2 Técnicos.....	27
3.3 Jurídicos.....	29

Nombre y Firma del experto: se anotan al final del texto, así como la fecha de elaboración; no obstante, algunos lo colocan al inicio y eso no altera. Las instituciones suelen utilizar diferentes formatos los cuales son válidos, en la medida que no alteren la lógica, la validez y la veracidad de lo que se afirma.

Anexos: consisten en aquellos documentos que sirvieron como respaldo y suelen ir al final del documento.

Apéndices: incluyen los documentos que fueron elaborados durante el estudio; es decir, son parte del este.

Gráficos y tablas: constituyen una parte medular del análisis y se colocan en el apartado del análisis, si son elaborados por el investigador o analista para evidenciar o apoyar lo explicado, por medio de los lenguajes pictórico y matemático.

2.1. Distribución de los contenidos

I. INFORMACIÓN GENERAL

Estos aspectos pueden ser redactados de manera continua si el documento completo es de una extensión máxima de dos hojas, sin embargo, para efectos del lector es preferible que se le coloquen subtítulos que lo orienten; asimismo, se enuncian los subtítulos que amerite el caso, cuando este apartado está conformado por varios ítemes.

- Situación que origina el estudio.
- Motivo del estudio: conflicto, sospecha, denuncia.
- Antecedentes: circunstancias previas relacionadas con el hecho en estudio.
- Marco de Referencia: información relativa a convenios, contratos, especificaciones técnicas, leyes, reglamentos, normas.
- Marco Teórico: conceptos, definiciones, variables.
- Alcances: aspectos que llega a abarcar el estudio.
- Limitaciones: aspectos que limitan la generalización del estudio.
- Metodología: encuestas, entrevistas u otros (es optativo).
- Objetivo General: finalidad del estudio.
- Objetivos Específicos: tareas

Situación: se explica el hecho que está ocurriendo y da origen al estudio.

Motivo: se plantea la problemática que esta situación implica.

Antecedentes: se retoman hechos pasados relacionados con el asunto, semejantes al caso o que repercuten en la situación actual.

Marco de referencia: constituye la información pertinente para analizar el caso, tal como: lineamientos, reglamentos, normativas, acuerdos o estándares que servirán como parámetros, para el análisis de un objeto, pero fundamentalmente validarán la afirmación que se hace en la conclusión; así como los rangos que servirán para dar una calificación en términos cualitativos.

Ejemplo:

*Se entenderá **eficiente** el empleado que cumpla con un mínimo de 90% de actividades las cuales produzcan ingresos mayores a \$1000 por mes.*

Marco teórico: está conformado por los conceptos técnicos específicos que el lector debe conocer para efectos del análisis; también, se incluyen las variables con las que se trabaja; pero no se deben confundir con los términos técnicos que deben ser incluidos en un glosario en caso de tratarse de varios vocablos que el lector requiera para la comprensión del análisis. Por ejemplo, se debe saber el concepto de un “*quartz*”, lo que representa y la forma como funciona, para iniciar una lectura sobre física cuántica.

Alcances: se refieren a ámbitos o temas a los que se llegó y no estaba Previsto, algunos delimitan el espacio físico y temporal.

Limitaciones: constituyen las situaciones que afectan el estudio. Por ejemplo: se debe hacer un análisis de la eficacia de un método de selección de personal en 110 instituciones pero el estudio solo incluyó 50, por lo que el resultado es parcial. La limitación **no es el obstáculo que enfrentó el analista tal como razones administrativas.**

Metodología: algunos estudios requieren demostrar la forma como llevaron a cabo la investigación, como: entrevistas, revisión de documentos y otros; tales como el caso de los informes de auditoría. Otros requieren evidenciar el tipo y cantidad de muestra que se tomó, así como los criterios de selección y forma de aplicar determinado instrumento, para ofrecer al lector un panorama exacto acerca del proceso de investigación.

Objetivo General: consiste en la finalidad del documento y siempre debe estar presente pues es el que le indica al lector para qué sirve el estudio, guiándole su lectura, de forma que logre determinar si el resultado es acorde con lo que se le anticipó. Un informe sin objetivo general implica un texto del cual nada se puede esperar y no permite tomar decisiones sobre una base sólida; no es confiable ni veraz.

Propósito: constituye el motivo o pretensión de la institución o persona que solicitó el estudio, pero suele ser confundido con los objetivos generales del informe. Ejemplo:

El Director de un Departamento tiene el propósito de adquirir un equipo para la Institución, para lo cual encomienda a un técnico que haga un análisis de tres oferentes y él le debe entregar un informe para que el jefe tome la decisión con base en los insumos.

El Objetivo General del análisis es: [*Determinar el oferente que más se ajuste a los requerimientos de la institución*].

2.2. El Objetivo General

El objetivo de análisis en un informe técnico se enuncia en infinitivo y se restringe a: determinar, establecer y verificar.

Estos nunca se deben plantear en términos de señalar las causas de un fenómeno, pues estas deben aparecer de rigor en el análisis, como meollo de la investigación; tampoco deben ir orientados a determinar las consecuencias, pues estas constituyen la problemática descrita con que se inicia el análisis.

Los infinitivos para el objetivo general en informes técnicos suelen ser redactados con características específicas e incluye las variables.

Determinar: se utiliza para aspectos puntuales, es normal en informes de avance, inspección y supervisión.

Ejemplos:

- *Determinar la empresa que cumple todos los requisitos del cartel para la compra de computadoras XXX.*
- *Determinar el grado de cumplimiento de RH de las normas establecidas para la contratación de personal.*
- *Determinar el monto que el señor XX debe pagar por concepto de indemnización.*

Verificar: se utiliza cuando el estudio parte de elementos que conducen a una comparación entre lo que está establecido y lo que se debe hacer. Se usan normalmente en informes de inspección, supervisión y el análisis de candidatos, perfiles y otros de carácter semejante.

Ejemplos:

- *Verificar si las ofertas presentadas por XX cumplen con los requisitos técnicos indicados por Informática.*
(El documento que indica los requisitos para el equipo de Informática constituye el parámetro con el cual se analizará cada oferta.)
- *Verificar si RH está realizando el proceso de selección de personal apegado al Reglamento.* (El Reglamento es el documento que servirá de base para hacer la revisión).

Establecer: se utiliza de manera más amplia dejando implícita una relación entre dos elementos y se utiliza para investigaciones de carácter más amplio en términos de efectos, impactos, influencias y otros semejantes.

Ejemplo:

- *Establecer la relación que existe entre el incremento de universidades privadas entre 1995 y 2005 y la calidad de los profesionales en CR.*
- *Establecer el impacto del TLC sobre la economía costarricense.*
- *Establecer el nivel de influencia de la Internet en el desarrollo mental del niño.* (nivel: rango o categoría).

Nota: los incrementos se deben señalar por periodos (entre 1990-2000).

Algunos documentos involucran otro tipo de objetivos como los siguientes:

Los objetivos específicos

Constituyen las acciones o pasos que se llevan a cabo para lograr el objetivo general. Por eso, se enuncian en términos de infinitivos operacionales como: evaluar, analizar, identificar, reconocer, clasificar, formular, constituir, modificar, comparar, contrastar.

- Se evalúa una materia *para determinar* el grado de aprendizaje del alumno.
- Se investigan las actividades de los inversionistas en Liberia *para establecer* el nivel de influencia en el desarrollo económico de la Región.
- Se analizan las funciones que cumple un empleado *para verificar* si cumple con lo que le corresponde.

Los objetivos de diseños: estos guardan relación con propuestas de acciones futuras, por ende, corresponden a proyectos o propuestas no al informe técnico. Se pueden utilizar infinitivos como: crear, elaborar, diseñar, reformular.

Los objetivos de actividades: estos no se deben confundir con los del informe aunque este los mencione. Tal es el caso del informe de gira cuyo objetivo suele ser:

Determinar el grado de cumplimiento de xx actividades.
Verificar si la gira XX cumplió con el propósito de YY.

Sin embargo, el desarrollo del informe incluye objetivos de la actividad para concluir con lo que se logró. Ejemplo:

Entregar equipo de riego a los agricultores.
Coordinar acciones con el Comité de Caficultores.

II. EL ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

Se centra en la descripción y explicación del hecho, situación u objeto. Suele recibir distintas denominaciones, como:

Análisis, Relación de Hechos, Evaluación, Pruebas, Demostración, Investigación, Hallazgos o análisis de Resultados, porque incluye los resultados de las encuestas, entrevistas u observaciones, una vez hecho el procesamiento de datos.

Por eso, se aportan gráficos, tablas y cuadros; o bien, mapas, croquis e imágenes, elaborados por el investigador. Las causas u origen de los problemas, que posteriormente conducen a la elaboración de las recomendaciones, se explican aquí. Algunos analistas en el campo académico se refieren a esta parte como la *Interpretación de los Datos*, porque el investigador o experto ubica la perspectiva de los hechos.

El vocablo *interpretación* puede llevar al analista a la subjetividad, partiendo de que es su posición. Sin embargo, el informe técnico demanda una única explicación producto de un estudio científico.

La redacción de este apartado inicia con la **Descripción del Objeto** de Estudio, donde se señala lo que está ocurriendo, así como la problemática que implica, la cual se da a manera de inferencia. Sin embargo, la parte más importante es la **Explicación**: ¿Por qué están ocurriendo los hechos descritos? Esta constituye la verdadera investigación, estudio o análisis.

La descripción demanda que los datos sean absolutamente exactos y completos como *conditio sine qua non* para llevar a cabo un análisis sobre la base de la objetividad científica y técnica. La redacción del análisis demanda una relación entre las características del objeto en estudio, el problema que implica y el origen del problema, enlazados por medio de frases que no deben faltar como:

[*debido a, por causa de, por motivo de, porque*].

Ejemplo:

La sala tiene xx metros, tiene xx pupitres y alberga xx estudiantes lo que implica pérdida de control del grupo [**debido a**] que se mantiene de esa manera, porque la Junta Directiva la utiliza para fungir como auditorio en las ceremonias especiales.

Descripción: La sala tiene 50 metros, tiene 100 pupitres y alberga 25 estudiantes quienes **se dispersan y distraen, y no llevan a cabo el aprendizaje completamente.** (problema).

La sala mantiene esas características **debido a que** (origen del problema)]

Explicación: ha sido diseñada para fungir como auditorio en las ceremonias especiales y, eso implica que la dimensión y forma responden a un interés de la Junta Directiva que se mantiene. (causa del problema).

Algunos informes se limitan a la sola descripción de las características o comportamiento del objeto o a los problemas que se están presentando, pero sin explicación que conduzca a determinar la causa de la situación, éste no constituye un análisis, pues no permite dimensionar opciones de solución.

Finalmente, en cuanto al estilo de redacción, el informe no debe incluir juicios de valor ni apreciaciones subjetivas del analista, porque le restan confiabilidad. Por eso, son contraproducentes frases como: en nuestro criterio, en nuestra consideración y no se deben utilizar adjetivos relativos como: *bueno, malo, adecuado, idóneo, ordinario, normal, regular, suficiente, incómodo, cómodo, pequeño, amplio, grueso.*

Tampoco, se deben hacer referencias ambiguas como: *un enorme incremento, grandes logros, ingentes esfuerzos una considerable disminución, en los últimos tiempos, durante muchos años, varias personas, mucha gente.* Estas se hallan sujetas a la interpretación del lector quien las dimensiona desde su propio ángulo que puede no ser coincidente con la del analista.

Los gráficos

La descripción del objeto debe ser hecha por medio del lenguaje verbal y se puede ilustrar por medio de gráficos o tablas con la finalidad de ofrecer al lector los datos de manera compresada (comprimida) por medio del lenguaje matemático. Sin embargo, el lector no hace inferencias sino que la hace el analista. Ejemplo:

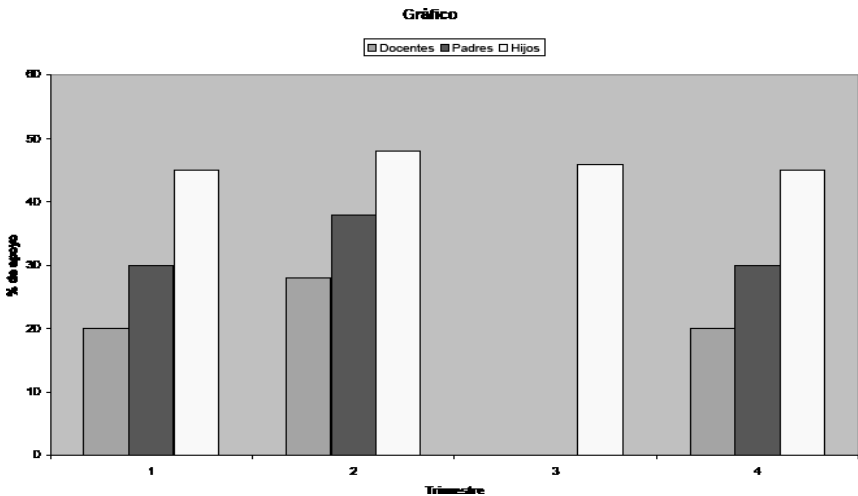
El reglamento de evaluación del Ministerio de Educación Pública establece que se reprueba el curso sin derecho de presentarse las convocatorias de exámenes extraordinarios, cuando se tienen cuatro notas inferiores a 65 denominadas notas rojas.

Se hace el análisis del grupo 7-A de 20 alumnos y se describe:

- *Siete alumnos tienen una nota roja, lo cual equivale a 35%.*
- *Cinco alumnos tiene dos notas inferior que 60, lo que equivale a 25%. Cuatro alumnos tienen cuatro notas inferior que 60, lo cual equivale a 20%.*
- *Tres alumnos tienen tres notas inferior a 60 lo cual equivale a 15%*
- *Un alumno tiene una nota roja, lo cual equivale a 5%.*

Inferencia: [Los datos permiten inferir que 20% reprobó, 43% quedó pendiente de convocatoria y 37% aprobó.]

El lector no “lee” el gráfico adivinando lo que se pretende resaltar, solo lee los números que por sí mismos no dicen nada. Sin embargo, algunos consideran que el gráfico “habla solo”; igual sucede con las tablas. Ejemplo:



Descripción del gráfico

El gráfico muestra que 45% de los hijos XX muestra apoyo a..., durante el primer trimestre; 48%, durante el segundo; 46%, durante el tercero y 45%, durante el cuarto. Además, refleja que 30% de los padres apoyó durante el primer trimestre; 38%, durante el segundo; ellos no participaron durante el tercer trimestre (por lineamientos escolares) y 30%, durante el cuarto. También se observa que 20% de los docentes apoyó durante el primer trimestre, 28%, durante el segundo; no participaron durante el tercero (por lineamientos escolares) y 20%, durante el cuarto.

Explicación del gráfico

Los datos demuestran que se mantuvo un alto nivel de apoyo por parte de los hijos, el cual fue constante aún durante el periodo que no contaron con la participación de los adultos. También se evidencia un bajo interés por parte del personal docente, el cual también fue constante.

Todos los datos implican que el tema le preocupa a padres e hijos, pero no a los docentes.

Nota:

El número relativo al porcentaje no es antecedido por el artículo indefinido “un” y se coloca el definido “el” solo si se halla iniciando la oración, para convertir los números en parte del sujeto; además, el sujeto se convierte en singular (el45%) por lo cual el verbo se anota en singular (apoya).

Por ejemplo: *El gráfico muestra que 45% de los padres muestra apoyo....El 45% de los padres muestra apoyo....*

III. LA CONCLUSIÓN

Está conformada por la enunciación de lo que quedó demostrado más el resultado concreto que responde al objetivo general.

Ejemplo: G

El Objetivo General de un estudio es:

Determinar el grado de interés de los docentes de secundaria por las adecuaciones curriculares.

El resultado es:

[Los docentes presentan un bajo grado de interés por las adecuaciones curriculares].

La enunciación que antecede al resultado es:

[La repetida y cuantiosa ausencia de los docentes a sesiones de capacitación, la negativa de la mayoría en aplicar las adecuaciones en el aula; la intransigencia a negociar con los padres de familia].

Por consiguiente, la conclusión se redacta de la siguiente manera:

La repetida y cuantiosa ausencia de los docentes a sesiones de capacitación, la negativa de la mayoría en aplicar las adecuaciones en el aula; la intransigencia a negociar con los padres de familia demuestran que los docentes presentan un bajo grado de interés por las adecuaciones curriculares.

Nota: El ejemplo de conclusión es confiable partiendo de que los datos del análisis hayan arrojado: 85% de docentes a 65% de sesiones; 90% de docentes no aplican adecuaciones; 80 % presenta discusiones y disgustos con los padres que han solicitado algún tipo de ayuda para sus hijos. Además, es válido si el marco de referencia deja establecido que el interés está determinado por la asistencia, al menos al 85% de la capacitación; la aplicación de adecuaciones, por lo menos al 90% de los alumnos y un máximo de conflicto de 10% con padres de familia solicitantes de ayuda para sus hijos con dificultades.

La enunciación: consiste en la adjetivación o calificación que se da a los aspectos que quedaron probados, lo cual se tiende a confundir con la opinión del analista, cuando en realidad consiste en un criterio técnico. Ejemplo:

El poco espacio para tantos pupitres, la falta de iluminación y el exceso de temperatura {demuestran que} la sala “Los Cedros” no es adecuada para capacitación.

La conclusión lleva implícita una respuesta al objetivo general planteado en la introducción, en los mismos términos, de manera que lleva al lector a un resultado absolutamente objetivo.

Por consiguiente, el analista debe hacer la relación de la siguiente manera:

La conclusión: *La oficina aplica parcialmente las normas para la contratación de personal* corresponde al objetivo general:

[Verificar si la oficina XX aplica las normas XX en todos los procedimientos administrativos].

La conclusión: *El puente La Segua se encuentra en una etapa de deterioro que corresponde a lo tipificado como no conveniente para circulación, de acuerdo con los estándares de calidad de la Norma YY* corresponde al objetivo general:

[Determinar el estado actual del puente La Segua de acuerdo con los estándares de calidad de la Norma YY].

La conclusión: La pérdida de A demuestra que el impacto de B corresponde al objetivo general: [Establecer la relación entre A y B].

LA RECOMENDACIÓN

Está conformada por las acciones que corregirían el origen del problema detectado en la explicación del análisis, en función del mejoramiento del Resultado. Se escriben en infinitivo, pues llevan implícito una acción futura que debe ser aplicada independientemente de quién lo haga. Se escribe en infinitivo: *adquirir, contratar, remodelar, trasladar*.

El experto además puede dar opciones acerca de la forma de aplicar las medidas en orden de preferencia conforme la viabilidad.

Se ofrece a continuación un ejemplo de informe con la finalidad de que se verifique la relación que se va estableciendo entre las distintas partes que lo conforman:

Programa de Técnicas de Comunicación Oral y Escrita

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Situación que da origen al estudio

La Universidad de la Mancha se encuentra en un proceso de revisión de los programas de todas las carreras, dado que algunos fueron diseñados desde hace más de dos años, con el propósito de actualizar y mejorar los que así lo demanden, en función de la calidad académica y el beneficio de los estudiantes y la imagen de la Universidad. La asignatura Técnicas de Comunicación Oral y Escrita se ha venido impartiendo desde hace quince años con el mismo programa.

2. Problema

Los profesores de las diferentes carreras se quejan de que sus estudiantes no saben redactar trabajos de investigación ni de ninguna clase; por otra parte, el profesor encargado de los seminarios de tesis supone que ello han aprendido a redactar trabajos de análisis en el curso de Técnicas de Comunicación Oral y Escrita, no obstante, como quedan un sinnúmero de dificultades. Además, los estudiantes consideran que ese curso es una pérdida de tiempo, pues es muy aburrido y no les deja nada nuevo ni útil para su carrera.

3. Antecedentes

El Programa fue diseñado en 1985, presentado ante el Consejo Superior de Educación de Universidades Privadas y aprobado por este como curso de primer ingreso para todas las carreras.

Estaba conformado por teoría sobre el lenguaje y la comunicación, redacción para la comunicación escrita, (ortografía y puntuación en función de la redacción) y vicios de dicción para la comunicación oral. Ha sido impartido por seis profesores de Segunda Enseñanza de Español, quienes dan el énfasis a su curso de acuerdo con su experiencia y criterio, en forma independiente.

4. Marco de Referencia

La formación universitaria implica un nivel académico en el cual se proporcionen los instrumentos para el desarrollo de cualquier disciplina, en lo referente a la comunicación, debe responder a las exigencias que enfrenta el estudiante, tanto desde su rol actual como el de futuro profesional. La mayoría de las asignaturas de las carreras incluye trabajos de investigación y la parte escrita es la que más dificultad les han estado presentando a los profesores. Sin embargo, ellos no incursionan en el tema de la estructura y organización del documento, porque dan por hecho que los alumnos lo han aprendido ya en el curso de Técnicas de Comunicación Oral y Escrita. Tal como: Administración de Empresas, Enfermería, Psicología, Medicina y otras.

Se debe analizar la semántica del nombre de la asignatura. El término “técnicas” implica habilidad para usar esos procedimientos/ sinónimo de método, de acuerdo con la definición de la lengua española. La palabra “comunicación” significa transmitir un mensaje que logre la reacción del receptor esperada por el emisor y los vocablos “oral y escrito” remiten a dos medios utilizados por el lenguaje verbal. Estas definiciones indican que la asignatura se halla orientada a desarrollar un método para comunicarse (correctamente) tanto al redactar como al hablar; es decir, desarrollar la comunicación escrita y comunicación oral.

5. Alcance: *el estudio incluye 40 directores de carrera y 2000 estudiantes de tres cuatrimestres continuos en el 2001 y evidenció debilidades también en Métodos de Investigación.*

6. Limitación: *el estudio se planificó para analizar el comportamiento de las ocho sedes, sin embargo, solo abarca cuatro.*

7. Objetivo: *determinar si el Programa de Técnicas de Comunicación Oral y Escrita responde a las necesidades de los estudiantes para el desarrollo de su carrera y formación universitaria.*

8. Metodología: se trabajó con una muestra de estudiantes, seleccionada de cada uno de los grupos de las sedes de San José, Heredia, Alajuela y Cartago, a quienes se aplicó un cuestionario. Además, se efectuaron entrevistas a todos los Directores de Carrera y los profesores del curso en estudio. También se revisaron pruebas de archivo y material de los alumnos.

II. ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE CURSO

Problemática

Este Programa ha asumido un rol remedial de ortografía, puntuación y acentuación, aspectos gramaticales y redacción de cartas, eso significa que se están abordando aspectos que ya fueron estudiados en la secundaria, lo que lleva al desinterés de los alumnos. (INFERENCIA).

[Se incluyen resultados de las encuestas a estudiantes].

La redacción se hace en torno a temas intrascendentes y generales, eso significa que no responde a la redacción de informes académicos o artículos y ensayos, como instrumento universitario lo que lleva a la inconformidad de los profesores de las carreras. (INFERENCIA).

[Se incluyen aquí los resultados de las encuestas a profesores].

Ha ido sufriendo adaptaciones, por parte de algunos profesores, para llenar el vacío de los estudiantes por sugerencia de los otros profesores de carrera; pero sin sufrir alteraciones en los contenidos, lo que ha llevado a que los estudiantes de distintos grupos hagan comparaciones y se quejen de los que les generan mayor nivel de dificultad.

(INFERENCIA).

[Se incluyen aquí los resultados de las encuestas a estudiantes].

Nota: lo que aparece en negrita constituye el problema.

Explicación

El Programa actual responde a esas características debido a que fue elaborado originalmente a partir de otro utilizado en otra universidad y no se había hecho un diagnóstico para determinar las necesidades particulares, a las cuales debía responder. Además, los docentes desarrollan el curso en forma independiente según su criterio.

III. CONCLUSIÓN

El rol remedial de la educación secundaria improcedente en la educación superior, la disconformidad por parte de los profesores en la redacción de trabajos y las adaptaciones que se han hecho [demuestran que] el Programa que se ha venido impartiendo a lo largo de estos años, no corresponde con los requerimientos actuales en el nivel universitario]. (Resultado)

Nota: los enunciados de la conclusión fueron desglosados en viñetas para evidenciarlos. Sin embargo, todo se redacta en un solo párrafo.

IV. RECOMENDACIONES

- *Hacer un diagnóstico que determine las necesidades propias de la Universidad e implementar un nuevo programa.*
- *Homologar criterios entre profesores por medio de una cátedra colegiada.*

*Elaborado por: Sirenita Palumbo
Fecha de elaboración: 13 octubre 2009*

Nota: este documento es un extracto del original, pero con los nombres alterados.

3. El informe compuesto

Existe un tipo de estudio relativo a un mismo objeto guiado por un objetivo general pero desde distintos aspectos, por lo cual se requiere un análisis independiente y distinto para cada uno, orientado por su propio objetivo específico que permita llegar a una conclusión parcial e inclusive emitir recomendaciones en cada caso. Luego, se toman los resultados de cada análisis y conjuntamente conducen a la conclusión global que corresponde al objetivo general. Las recomendaciones parciales se agrupan y conducen a recomendaciones globales. Ejemplo:

CONDICIONES DEL ICE

INFORMACIÓN GENERAL

Situación que da origen: *La ICE ha sido desde hace cien años una institución que ha tenido el monopolio del servicio telefónico en el país. Sin embargo, tres empresas telefónicas centroamericanas incursionarán en CR, a partir del 2009 y se pretende estar en condiciones óptimas para enfrentar la competencia.*

Marco de referencia:

La función y clase de servicio que ofrece el ICE, las demandas de los servicios telemáticos y telefónicos del siglo XXI.

Parámetros: *la competencia para ofrecer un servicio nuevo se refleje en XX tiempo de respuesta, la competencia del personal en tecnología reúna XX condiciones, el equipo responda XX calidad,*

Rangos de calificación: *Se considera Exc. entre 95% y 100% de condiciones; MB entre 90 %y 95%; B entre 85% y 90%; R entre 80% y 85%; M menos de 80%.*

Objetivo General: *determinar el grado de condiciones del ICE en relación con las demandas del siglo XXI.*

Metodología: *se aplicaron encuestas a una muestra de 5000 usuarios comunes por provincia, otro a 500 funcionarios de cada Ministerio y 15 corporaciones. Se aplicaron cuestionarios en el ICE y se hizo seguimiento a 500 casos de reclamos durante seis meses.*

Limitación: *este estudio solo incluye aspectos relativos a la telefonía y no a los eléctricos.*

ANÁLISIS DEL ICE

A. Calidad del servicio

Objetivo específico: Identificar los aspectos que generan mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios respecto de los tiempos de respuesta y formas de solución a los problemas de comunicación.

Descripción de los tipos de servicio eficiente que ofrece el ICE y explicación referente a lo que no se hace de acuerdo con los datos que arrojan las encuestas a los usuarios.

Conclusión respecto del grado eficacia.

Recomendaciones.....

B. Calidad del personal

Objetivo específico: Determinar el grado de eficiencia que los usuarios reportan por parte del personal.

Descripción de los tipos de personal y la clase de atención que brindan; razones (causas) de acuerdo con los datos brindados por los funcionarios.

Conclusión respecto del grado eficiencia.

Recomendaciones.....

C. Calidad del equipo.

Objetivo específico: Identificar el tipo de problemas de comunicación que suelen enfrentar los usuarios.

Descripción del tipo equipo en las diferentes funciones y el tipo de servicio que permite ofrecer; razones (causas) de acuerdo con los datos brindados por los funcionarios.

Conclusión respecto del grado eficacia.

Recomendaciones

CONCLUSIÓN

El grado de eficacia en el servicio, el grado de eficiencia por parte del personal y el grado de eficacia del equipo demuestran que el ICE presenta un grado XX de condiciones para atender las demandas del usuario del siglo XXI.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones parciales conducen a acciones globales para el ICE

TEMA III

TIPOS DE INFORMES

OBJETIVOS

El estudiante:

- Identificará distintos tipos de informes, de manera que se redacte correctamente de acuerdo con las circunstancias y requerimientos.
- Redactará distintos informes aplicando la estructura de acuerdo con la distribución de los contenidos.



TIPOS DE INFORMES

Los informes hechos por un técnico o experto usualmente han sido denominados *informes técnicos*, sin embargo, estos documentos varían de acuerdo con la labor específica o el propósito del estudio. Existen distintos tipos de informes. Cada uno tiene su propósito definido e incluye una perspectiva que influye en el manejo de los datos y, por ende, lleva una redacción conformada por distintos tipos de elementos.

1. EL INFORME DE AVANCE

El informe de avance consiste en el documento que recoge los cortes que se hacen, respecto de una actividad u obra, cotejando datos entre lo que estaba previsto por fechas u otros parámetros y lo que se ha avanzado hasta el momento de la observación; también puede responder a un sondeo producto de un estudio no planificado.

Este informe es muy corriente durante el desarrollo de programas, proyectos, construcciones de obras o investigaciones de inteligencia, puesto que anticipa los resultados que se esperan y las previsiones que se deben tomar; pero debe estar muy bien estructurado, sumamente claro, conciso y completo para que cumpla con la finalidad de ser útil: prevenir situaciones futuras, o bien, agilizar acciones.

Este tipo de informe tiene varios propósitos:

- a.** Rendir cuenta sobre lo realizado hasta ese momento, para permitir la toma de decisiones en relación con lo que se debe seguir haciendo.
- b.** Prevenir situaciones, retomar la planificación de acciones o visualizar aspectos importantes para proyectos futuros.
- c.** Proporcionar recursos adicionales para poder continuar.

Los resultados de este conjunto de informes llegan a formar parte del desarrollo del informe técnico, corpus o compendio de la labor profesional, en el cual se recogen los datos importantes para precisar un caso al final de la investigación.

Está también constituido por tres grandes apartados que equivalen a introducción, desarrollo y conclusión, distribuidos de la siguiente manera:

. **INFORMACIÓN GENERAL.** El primer informe de avance está conformado por la información que sirve de ubicación al lector, acerca de los acontecimientos previos al hecho o actividad a la que se da seguimiento. Los siguientes informes se van concatenando, de manera que la situación final del primer avance se constituye en la introducción del segundo avance puesto que indica cómo quedó y el avance que se espera es a partir de eso. De esa manera, se va conformando una secuencia de hechos.

El objetivo general se redacta dependiendo de la situación dentro de la cual se hace el avance. Ejemplo:

- *Determinar el grado de cumplimiento de A respecto de B.*
- *Determinar el grado de aplicación de las normas de redacción Z de los informes de los funcionarios del Ministerio XX en relación con los lineamientos señalados en la Directriz YY emitida por la Contraloría General en el 2008.*

El propósito del informe es resolver las situaciones que puedan estar obstaculizando el proceso; eliminar los aspectos que pudieran estar interfiriendo o fortalecer los aspectos que estén favoreciéndole.

II. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROGRAMA, PROYECTO U OBRA. Recoge el trabajo de observación del experto, en el cual averigua datos tales como los que se presentan a continuación:

- Acciones que se están dando.
- Fechas, lugares y personas involucradas.
- Estado del equipo, manejo del presupuesto.
- Consideraciones técnicas, decisiones y acuerdos.

III. CONCLUSIÓN. Constituye la síntesis sobre el estado de la obra, proyecto o programa hasta ese momento. Incluye las acciones que están por darse y para las cuales un sector se debe encontrar preparado y considerar medidas por tomar.

RECOMENDACIONES: acciones para corregir debilidades que han entorpecido o retrasado el avance del programa o proyecto, o bien, para fortalecer aspectos que benefician el desarrollo de la obra.

Anexos: la documentación obtenida para reforzar o ilustrar lo expuesto solo se adjunta, sin necesidad de analizar, describir ni resumirla.
Ejemplo:

Productores de cultivo Bajo Medio Controlado Saint Dominic

El Comité de Coofigen estableció las condicionantes relativas a los aspectos técnicos, financieros y legales, en la sesión del 15 de febrero del 2008, para la producción de pepino. El objetivo de este informe es determinar el grado de cumplimiento del proyecto.

Siembra de pepino holandés en invernaderos de alta tecnología en la primera fase, de acuerdo con la producción prevista.

II. Análisis

Producción: *esperados son: 15 000 plantas por hectárea; 20 frutos por planta, en ciclos de 18 frutos promedio; 300 000 frutos por hectárea; 600 000 frutos por campaña; 50 000 de cajas exportadoras por campaña, con un periodo ventana de exportación entre la última semana de setiembre 2008 y la última de marzo 2009.*

Los períodos para la siembra y cosecha están posibilitando el desarrollo del proyecto con éxito y la calidad señalada para generar la confianza en los productores.

Aspectos Técnicos: *el almácigo fue sembrado durante las semana 28, 29, 32, 33, del 9 de julio al 17 de agosto. La calidad del almácigo en estado XX y el estado actual es YY, que representa mejor calidad.*

Trasplantes: *el trasplante del grupo N.1 se inició en la semana 32 y 33, faltan los grupos N.2 y para la semana 36 estarán todos sembrados. Los ciclos fueron de seis semanas de vegetativo y en cosecha de siete; pero se proyectan seis semanas de vegetativo y ocho de cosecha. La producción de los primeros invernaderos está estimada entre el 15 y 17 de setiembre del 2008.*

Aspectos financieros: *se está analizando la propuesta de financiamiento para la segunda parte del proyecto y la adecuación de la deuda, de manera que quede aprobada en setiembre, para poder pagar los \$ 400 000, porque no se cuenta con ingresos actualmente.*

La adecuación de las condiciones del proyecto para el financiamiento cumple las expectativas para la reconversión productiva y la incorporación de una asesora legal proporciona mayor nivel de confiabilidad en la gestión de convenios con otras entidades. Sin embargo, los productores no cuentan con la contabilidad individual porque Coosig no se ha reunido con los contadores para entregarles la información que requieren debido a que estos se hayan dedicados a otro proyecto y esto refleja un nivel de desorganización que puede constituir un riesgo para el proyecto.

Aspectos legales: se incorporó a la Licda. Rímola Fernández para que brinde la asesoría en la firma de convenios.

Conclusión

La primera fase del proyecto cumplió a cabalidad con la producción esperada.

Recomendación

Obtener el apoyo de los contadores de la empresa XX a efecto de lograr la contabilidad individual de los productores.

Nota: el anterior informe corresponde a un original, pero con los datos alterados

2 INFORME DE SEGUIMIENTO

El informe de seguimiento consiste en un documento producto del estudio que se le hace a un programa, proyecto, obra u otro para verificar si se están cumpliendo las fechas, los lineamientos, la planificación, la distribución de fondos o materiales, la ubicación del personal, el uso de equipos y otros. Se cotejan los datos entre lo que estaba previsto y lo que se ha avanzado hasta el momento de la observación; también puede responder a un sondeo producto de un estudio no planificado.

Este informe es muy corriente para prevenir situaciones futuras, o bien, agilizar acciones y está también constituido por tres grandes apartados que equivalen a introducción, desarrollo y conclusión, distribuidos de la siguiente manera:

I INFORMACIÓN GENERAL. El primer informe de seguimiento está conformado por la información que sirve de ubicación al lector, acerca de los acontecimientos previos al hecho o actividad que se somete a observación.

La situación final del primer informe se constituye en la introducción del segundo donde se ubican las debilidades que deben haber sido corregidas antes de continuar la obra aplicando las recomendaciones emitidas en el primer informe.

El objetivo general se redacta dependiendo de la situación dentro de la cual se hace el informe cuando están preestablecidos el ritmo o las normas a las que se debe ajustar la actividad en el momento.

Ejemplos: [Verificar si A cumple con B]

Verificar si el cableado que se está utilizando para la construcción del plantel Tottom responde al LXV-24 establecido en el estándar para los planteles de estructura de Hierro.

II. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROGRAMA, PROYECTO U OBRA. Recoge el trabajo de observación del experto, en el cual averigua datos tales como los que se presentan a continuación:

La manera como se están realizando las acciones, como se está manejando el equipo y como se está haciendo la distribución del presupuesto.

El tipo de manejo que se está haciendo del material. Se agregan las consideraciones técnicas pertinentes; fechas, lugares y personas involucradas.

III. CONCLUSIÓN. Constituye la síntesis sobre el estado de la obra, proyecto o programa.

RECOMENDACIONES: acciones para corregir las debilidades o deficiencias que han entorpecido o retrasado el programa o proyecto, o bien, para fortalecer aspectos de previo a continuar la obra o programa.
Ejemplo:

Presentación de Reportes por Carrera

Información General

La Universidad de la Mancha ha venido presentando un desorden en la forma como los estudiantes presentan los informes académicos, por lo que llevó a cabo un diagnóstico y determinó que la causa se halla en un vacío de formación en el sistema educativo formal oficial.

El Instituto de Ciencias impartió la capacitación al personal docente de manera que en un periodo de seis meses los estudiantes de todas las carreras demuestren uniformidad en esos documentos. El objetivo de este estudio es verificar si ha sido exitosa la aplicación los lineamientos establecidos para efectos de la presentación de reportes académicos, por parte de los estudiantes de la Universidad de la Mancha de acuerdo con el Instituto de Ciencias.

Aplicación de los estudiantes

El 80% de los alumnos de Medicina, Enfermería, Farmacia y Química se ajustan a los lineamientos en el nivel de licenciatura, debido a que existe un paralelismo entre las características del Manual XX y la rigidez de la estructura del pensamiento científico. El otro 20% corresponde a estudiantes que habían iniciado con una carrera humanística.

El 40% de los alumnos de Derecho, Relaciones Internacionales y Ciencias Políticas no se ha ajustado al Manual XX, debido a que corresponden a disciplinas más flexibles cuyos resultados se mueven en el ámbito de la interpretación personal y la subjetividad individual.

Conclusión

La aplicación los lineamientos establecidos para efectos de la presentación de reportes, por parte de los estudiantes de la Universidad de la Mancha de acuerdo con el Instituto de Ciencias ha sido exitosa en la mayoría de los estudiantes de las carreras científicas; pero se evidencia una resistencia entre los de las carreras humanísticas.

Recomendación

Incluir las características del método científico en las carreras humanísticas desde el inicio, de manera que se vaya formando pensamiento científico que conduce a resultado objetivos.

3 INFORME DE SUPERVISIÓN

Consiste en la revisión de acciones, labores, actitudes, conductas u otros, bajo normas determinadas por parte de determinado personal o usuarios de un servicio.

La supervisión debe partir de condiciones definidas previamente como parámetros, de manera que la observación se realice con base en lo que se haya consignado en una normativa, contrato o lineamiento, estrictamente. Sin embargo, existe una tendencia a reportar una acción como incorrecta según el criterio, intuición o percepción del observador, aun cuando no se halla consignada en ninguna parte; eso invalida cualquier reporte, pues no se puede medir o contrastar la acción a partir de lo establecido.

En consecuencia, la redacción debe reflejar una verdad que surge de la relación entre los parámetros y los hechos de forma que conduzca a la confiabilidad y la validez.

La estructura de un informe de supervisión es la siguiente:

I. INFORMACIÓN GENERAL. Los lineamientos que existe para la realización de una función o labor específica; perfiles, niveles predeterminados de producción, niveles de responsabilidad; compromisos, tiempos, objetivos, etc.

El objetivo general suele ser planteado en términos de:

- *Verificar si A cumple con B*
- *Determinar el nivel de cumplimiento de A respecto de B.*
- *Establecer el impacto que generan los nuevos equipos tecnológicos en el rendimiento del personal de XX.*

II. ANÁLISIS DE LOS HECHOS OBSERVADOS. Corresponden a la forma como se desarrollan las actividades y la determinación de los aspectos que afectan el desempeño como estaba preestablecido.

III. CONCLUSIÓN. Se refiere concretamente a si el personal cumple los aspectos observados; las razones por las cuales no cumple, o bien, si trasciende **las expectativas y por qué.**

RECOMENDACIONES. Constituyen las acciones que se deben implementar para que el personal pueda cumplir los lineamientos y para lograr los niveles de desempeño establecidos.

La gran debilidad de este tipo de informe radica en que el especialista suele omitir la información o marco de referencia que le da validez a sus conclusiones.

Características del informe de supervisión

Este tipo de reporte consiste en una descripción de las imágenes captadas, estrictamente por medio de los sentidos, (vista, oído, olfato, gusto, tacto) de manera que quien lo lea visualice la situación, sino exacta bastante aproximada; Las descripciones deben dar datos mensurables o aproximados, sin prejuicios ni perjuicios productos de la subjetividad.

Vista: la descripción suele basarse en las imágenes, que se capten por medio de los ojos, sean éstas estáticas o dinámicas. Ejemplo:

El empleado se hallaba sentado en la silla reclinada hacia atrás, recostado en la pared oeste de la caseta; tenía la cabeza también recostada a la pared y la boca abierta.

Oído: una descripción puede ser complementada con datos provenientes de imágenes captadas por medio del oído. Ejemplo:

Se escuchó un ruido semejante al de una detonación, a no más de 100 metros a la redonda.

Olfato: una descripción también puede referirse a imágenes captadas por medio del olfato. Ejemplo:

Se percibía un olor semejante a la gasolina, en la parte trasera del edificio.

Gusto: la descripción puede incluir datos sobre características percibidas por medio del gusto. Ejemplo:

Un polvo blanco, con la finura del talco, que tenía un sabor semejante al almidón de yuca.

Tacto: la descripción se puede ampliar con datos captados por medio del tacto. Ejemplo:

El arma, calibre 28, se hallaba mojada estaba caliente como un sartén recién retirado del fuego.

Frecuentes errores en el reporte de supervisión

Es frecuente el uso de frases que invalidan el informe, como los casos siguientes:

Se ofrecen escenas contadas: el relato suele ser en primera persona -YO-. Eso le resta importancia al hecho que pretende reflejar, para dársela a lo que el mismo supervisor hizo; además, su relato se vuelve subjetivo en la medida que prevalece lo que él piensa, siente o cree; pues se involucra como un actor más de la escena. Ejemplo:

Llegué a las 17 horas y como no vi a nadie en la caseta, me preocupé y llamé por teléfono pero nadie respondió.

Se suponen los hechos: los hechos observados no han sido captados, sino que se basan en antecedentes, acciones pasadas o la experiencia. Ejemplo:

Como el empleado ya tiene la costumbre de...

Se tiende a imaginar: se suponen intenciones más allá de lo que los ojos y oídos captan en ese momento, que dan margen a una supuesta mala actuación. Ejemplo:

No contestó el teléfono porque planeaba.

Se dan datos imprecisos: NO SE ES exactos en cuanto a tiempo y espacio. Ejemplo: *Estuve esperando por largo rato...*

¿Cuánto tiempo esperó?, ¿Desde qué hora y hasta qué hora?

Se hallaba lejos de la recepción.. ¿A qué distancia se hallaba?

Se emiten juicios de valor. Ejemplo:

El empleado se hallaba en malas condiciones...

¿Qué significa malas condiciones?

El reporte debe describir únicamente lo observable, como que el hombre hablaba en forma torpe, caminaba zigzagueando y tenía olor a alcohol; si fuese un caso de ese tipo.

Se califica un hecho: sin que haya una relación de correspondencia entre lo establecido en la normativa o el reglamento y el hecho observado. Ejemplo:

*El empleado vestía el uniforme y usaba zapatos de gamuza
(¿Se estipula el material del que deben ser los zapatos?).*

Ese detalle no contraviene ninguna normativa, si el reglamento no lo incluye.

Se escriben diálogos:

El empleado fue reprendido por mí por no hallarse en su lugar a lo cual él me respondió: “No sea majadero usted siempre ve visiones”. Llamé al jefe inmediato y le dije: “¿Qué hago con el empleado que no se encontraba en su lugar, cuando pasé?” Y él me dijo: “Busque un relevo pues es mucha irresponsabilidad dejar el puesto solo y que alguien pueda entrar”.

Las frases textuales se incluyen solo en los casos que se consideren prueba de una falta o acción punitiva, de acuerdo con la normativa; cuando sea necesario se debe recoger la frase textual, pero entre comillas.

Ejemplo de informe de Supervisión:

Profesores de Derecho de la Universidad TOTAL

Información General

La Universidad ofrece exclusivamente la carrera de Derecho y tiene 400 estudiantes de los niveles de bachillerato y licenciatura, y 50 de maestría. Ha mostrado un índice de deserción del 50% de los alumnos que se matriculan, durante los últimos cinco años.

Un diagnóstico ha demostrado que quienes se trasladan a otras universidades para continuar sus estudios reconocen los precios cómodos de esta así como el alto grado de conocimiento y experiencia en el ámbito legal de los docentes; pero alegan la falta de pedagogía por parte de esos abogados.

Se ha implementado un programa didáctico y se han girado directrices para efectos de llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje sustituyendo la clase magistral por otras técnicas como desarrollo de unidades por grupo; exposiciones de equipos de alumnos, trabajos en parejas, foros y otros. Este estudio tiene el objetivo de verificar si los profesores están implementando el programa didáctico.

Análisis del cuerpo docente

Se ha hecho observación a 12 profesores una vez por semana durante un cuatrimestre y se ha determinado que:

El Lic. Luis Ángel San Román, el Lic. Carlos Eduardo Méndez, el Lic. Walter Mathus y el Lic Argos Enrique Castro continúan impartiendo clase magistral aunque intercalan el trabajo en grupo cada dos sesiones pues señalan que les lleva más tiempo planificar la lecciones de esa manera.

El Lic. Andrés Torrefuego, la Licda Mariana Iglesias y el Lic. Raúl Basen se mantienen solo dando clase magistral debido a que consideran que la asignatura que ellos imparten tiene mucha materia y el tiempo no alcanza para hacer actividades.

El Lic. Ovidio Martín y el Lic. Hugo Salas dan clase magistral e intercalan exposiciones de alumnos debido a que coinciden en que no confían en la calidad de las exposiciones y deben retomar los temas.

El Lic. Reynaldo Abellán, el Lic. Asdrúbal Zamora y el Lic. Carlomagno Zonta desarrollan las lecciones intercalando las exposiciones, el trabajo en grupo y la resolución de problemas en forma personalizada. Ellos explican que estudiaron con ese sistema en el nivel de posgrado.

Eso significa que solo el 25% están implementando el método por entero; 41% mantienen como base de la enseñanza la clase magistral aunque están implementando otras formas y 33% no ha variado.

Conclusión

La mayoría de los profesores mantiene presente el método de clase magistral; sin embargo, se observa la inclusión de otras técnicas como la exposición de alumnos y trabajo en grupos, en menor escala. Se ha tenido éxito el cambio solo en tres abogados, pero no se han hecho foros.

Recomendación

Ofrecer talleres de capacitación a los profesores para poner en práctica distintas estrategias pedagógicas así como planificación de las lecciones.

3.4. INFORME DE INSPECCIÓN

Consiste en un la revisión de las acciones o procesos que lleva a cabo una institución o departamento, bajo normas determinadas.

La inspección debe partir de condiciones definidas previamente y consignadas en una normativa, contrato o lineamiento. Este tipo de informe es muy coincidente con el de supervisión, pero se diferencia en que el objeto observado es una institución o un proceso.

Tampoco admite el criterio subjetivo del inspector y la redacción debe reflejar una verdad que surge de la relación entre los parámetros y los hechos de forma que conduzca a la confiabilidad y la validez. La gran debilidad de este tipo de informe radica en que el inspector suele omitir la información o marco de referencia que le valida sus conclusiones.

La estructura de un informe de inspección es la siguiente:

I. INFORMACIÓN GENERAL. Incluye los lineamientos para que la institución lleve a cabo un proceso, labor o función específica; condiciones y perfiles de los empleados; niveles predeterminados de producción, niveles de responsabilidad de la institución con los empleados; compromisos, tiempos, propósitos y objetivo, dentro de otros aspectos que pueden ser importantes. El objetivo general suele ser planteado en términos de:

- *Verificar si A cumple con B*
- *Determinar el nivel de cumplimiento de A respecto de B.*
- *Establecer el impacto que generan los nuevos equipos tecnológicos en el rendimiento del personal de XX.*

II. ANÁLISIS DE LOS HECHOS OBSERVADOS. Corresponden a la forma como se están desarrollando las actividades y la determinación de los aspectos que afectan el desempeño de acuerdo con lo preestablecido.

III. CONCLUSION. Se refiere concretamente a si la institución cumple con los aspectos y las razones de ello, o bien, si han trascendido las expectativas y por qué.

RECOMENDACIONES. Constituyen las acciones que se deben implementar para que los procesos se lleven a cabo dentro de los lineamientos.

Ejemplo:

Inspección a la piscina de Flores

Información General

Las especificaciones que se le dieron a la Empresa RAB para la construcción de la piscina indican que esta debe estar situada 200 m al sur de la Iglesia Católica; no debe haber árboles con raíces rompedoras a menos de 25 m. Las dimensiones son: 1.20 m en la zona menos profunda y 2 m en la más profunda; el revestimiento debe ser de Gressite y el coronamiento de piedra artificial, prefabricada, con áridos de mármol y cemento blanco.

Se deben construir seis vestidores con capacidad para 20 personas simultáneamente, con ducha y retrete. Además la obra debe ser entregada 30 días después de iniciada.

Objetivo General: *verificar que si la Empresa RAB está realizando la construcción de la piscina de Flores de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Municipalidad del Cantón.*

Observación

La piscina se halla ubicada a 200 m al norte de la Iglesia Católica, los árboles a una distancia de 25. m fueron cortados sin embargo, aún permanecen seis palmeras ubicadas a 15 m en los costados este y oeste, porque la comunidad consideró que eran necesarias para dar sombra a los bañistas; fueron colocadas tres bancas de cemento en ese mismo lugar a cada lado porque fueron donadas por la Asociación Vecinos.

El tamaño y profundidad de la piscina así como el revestimiento y el coronamiento están acorde a lo establecido, sin embargo, el espacio para los vestidores fue reducido a la mitad por- que se dispuso el resto del espacio para un local dedicado al almacenamiento de toallas y otros elementos.

No se ha hecho la instalación eléctrica porque el ingeniero a cargo de la obra no realizado los trámites de compra para el cableado y la tubería sufrió daños y el daño no es corregible debido a la calidad de los materiales que se utilizan para piletas de tamaño inferior a una piscina olímpica.

Conclusión

La Empresa RAB ha realizado la construcción de la piscina de Flores siguiendo los lineamientos que la Municipalidad del Cantón le dio en los aspectos relativos a la ubicación, las dimensiones, la no presencia de árboles a corta distancia pero no eliminaron las palmeras cercana; el revestimiento y el coronamiento pero no en lo relativo los vestidores. Por otra parte, hay debilidades en aspectos relativos a la tubería e instalación eléctrica.

Recomendaciones

Indicar a la Empresa que ejecute las siguientes acciones:

Consulte por escrito al Colegio de Ingenieros acerca del grado de riesgo para los usuarios que puedan implicar las palmeras muy cerca de la piscina para dejarlas o eliminarlas y lo remita a esta Municipalidad.

- 2. Realice los cambios para que el espacio destinado para los vestidores sea utilizado completamente para ese fin.*
- 3. Cambie la tubería por la XX.*
- 4. Adquiera el cableado para la instalación eléctrica.*

Elaborado por: Ing. Raymi Rosales

Fecha: 22 de noviembre 2008.

Nota: este informe corresponde a un original pero con los nombres variados.

5. INFORME DE GESTIÓN

Este es de carácter administrativo y se refiere a las acciones llevadas a cabo durante el lapso que la persona que informa tuvo a cargo un departamento, institución o proyecto.

Este consiste un documento que hace al final de un periodo que oscila entre uno y cinco años, para el cual fueron nombrados algunas autoridades, las cuales asumieron una gestión. Tal es el caso de una gerencia, presidencia, cargo de carácter político u otro que abarque varios programas independientes de los cuales deba hacer una rendición de cuentas.

Este tipo de informe refleja una evaluación que sirve de insumo para efectos de planificación, para el siguiente periodo; se lleva a cabo a partir del contraste entre las metas propuestas y el nivel de logros durante el periodo de quien informa; incluye los proyectos con las metas y detalles. Además, requiere rangos muy definidos en términos cuantitativos, para valorar la gestión en términos cualitativos.

Ejemplo:

*La finalización de los proyectos o programas a cargo dentro del plazo establecido y con el equipo y presupuesto asignados es considerada una **excelente** gestión; el cumplimiento de metas entre el 80% y el 90% remite a una **muy buena** gestión; el cumplimiento de las dos terceras partes de lo previsto, es una gestión **buena**; pero menos de eso es **mala**.*

La estructura del informe incluye:

I. INFORMACIÓN GENERAL. Incluye lo relativo a elementos con los que se inicia: estado en que recibe el puesto, cantidad de programas o proyectos, metas globales, presupuesto, personal, equipo, materiales, colaboradores y demás aspectos.

II. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN. Consiste en una descripción de actividades, negociaciones y logros de este periodo; junto con las razones por las cuales se tuvo éxito, o bien, los aspectos que obstaculizaron algunas actividades, por cada programa o proyecto, incluyendo los resultados parciales en cada caso.

III. LA CONCLUSIÓN. Está constituida por el balance entre lo propuesto y lo logrado, junto con la calificación de la gestión, en general.

RECOMENDACIONES. Consisten en acciones que permitan continuar las actividades que no se hayan podido terminar, dentro del periodo previsto.

Nota: Se ofrece a continuación el ejemplo de la esquematización de un informe; no se da completo, debido a su extensión.

INFORME DEL VICEMINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

INFORMACIÓN GENERAL

El Despacho del Viceministerio de Seguridad Pública inicia en x fecha, con xx cantidad de personal, xx tipo de equipo, vehículos, materiales y presupuesto, a cargo de xx programas financiados con fondos de xx entidades.

Objetivos Generales:

- *Determinar el nivel de cumplimiento de los programas a cargo del Viceministerio de Seguridad Pública, de acuerdo con los lineamientos y proyecciones de la Presidencia de la República.*

- *Determinar el tipo de gestión que se llevó a cabo en el Viceministerio de Seguridad Pública, de acuerdo con los rangos establecidos por XX.*

a. El Programa Contra la Violencia Intrafamiliar: *inició en el año xx y estuvo a cargo de una abogada Asesora de la Dirección de Apoyo Legal destacada, en colaboración con una policía de la Fuerza Pública.*

El propósito *era capacitar a diez grupos de policías de la Fuerza Pública, para convertirlos en agentes capacitadores en las escuelas de las comunidades de la 10 Regiones sectorizadas a nivel policial; asimismo, para destacarlos como elementos de apoyo para las mujeres agredidas, en los casos de intervención policial.*

La población meta interna *para efectos de capacitación era XX cantidad de policías*

La población meta externa *para efectos de capacitación era XXZ- cantidad de escuelas a nivel nacional.*

El personal *policial por Región Policial previsto para capacitación era...*

El personal policial por Región Policial previsto para notificaciones era...

El presupuesto anual *previsto era...*

El transporte *previsto era...*

El material *previsto era...*

Otros aspectos previstos

b. El Programa de Prevención del Sida en la Fuerza Pública, *en el 2004, bajo la responsabilidad de un trabajador social.*

(Se desglosa igual que el punto a).

c. El Proyecto de la Creación de una Oficina de Género, *a cargo de una capitana de la Fuerza Pública.*

(Se desglosa igual que el punto a).

d. El Proyecto de Creación del Programa de Procedimientos Policiales, *también en el 2005, coordinado por un abogado destacado, de la Dirección de Apoyo Legal.*

(Se desglosa igual que el punto a).

e. El Programa de Redacción de Informes Policiales, *en el 2005, bajo la coordinación directa de la viceministra.*

(Se desglosa igual que el punto a).

ANÁLISIS DE ACTIVIDADES POR PROGRAMA

a. El Programa Contra la Violencia Intrafamiliar

*Se impartió capacitación a XX cantidad de policías y faltó XX cantidad **debido a** (se señalan los inconvenientes).*

*Se ofreció capacitación en XX cantidad de escuelas a nivel nacional, por Región, pero faltó XX cantidad **debido a** (se señalan los inconvenientes).*

*El grupo de Agentes VIF por Región Policial para capacitación fue **debido a**... (se señalan los inconvenientes).*

*El grupo de Agentes VIF por Región Policial para notificaciones fue...**debido a**... (se señalan los inconvenientes).*

*Las notificaciones se hicieron en un tiempo promedio **debido a**... (se señalan los inconvenientes).*

*Problemas presupuestarios **debido a**... (se señalan los imprevistos).*

*Problemas de transporte **debido a**... (se señalan los obstáculos.)*

*Problemas con el material **debido a**... (se señalan imprevistos).*

Aspectos no planificados

*Logros: actividades realizadas **debido a** convenios*

*Logros: actividades realizadas **debido a** coordinación institucional*

*Logros: actividades realizadas **debido a** coordinación interinstitucional*

*Logros: actividades realizadas **debido a** participación en congresos*

*Logros: actividades realizadas **debido a** impulso de una legislación*

b. El Programa de Prevención del Sida en la Fuerza Pública

(Se desglosan los problemas y logros como el punto a.)

c. El Proyecto de la Creación de una Oficina de Género

(Se desglosan los problemas y logros como el punto a.)

d. El Proyecto de Creación del Programa de Procedimientos Policiales

(Se desglosan los problemas y logros como el punto a.)

e. El Programa de Redacción de Informes Policiales

(Se desglosan los problemas y logros como el punto a.)

CONCLUSIÓN *(constituye el balance entre lo planificado y lo terminado).*

a. El Programa Contra la Violencia Intrafamiliar
Concluyó la Administración con un logro general de...

b. El Programa de Prevención del Sida en la Fuerza Pública
Concluyó la Administración con un logro general de...

c. El Proyecto de la Creación de una Oficina de Género
Quedó en la etapa...

d. El Proyecto de Creación del Programa de Procedimientos Policiales
Quedó en la etapa...

e. El Programa de Redacción de Informes Policiales
Concluyó la Administración con un logro general de...

Los resultados de los tres Programas y los dos Proyectos reflejan que este Viceministerio llevó a cabo una Gestión XX que logró aportando XX y YY beneficios al país.

Nota: el esquema corresponde al extracto del original presentado por la autora de este libro al final de su gestión.

6 EL INFORME DE LABORES

Consiste en un documento que desglosa las actividades llevadas a cabo por una dirección o departamento, en forma semestral o anual. Se realiza con la misma dinámica y estructura del Informe de Gestión, la diferencia radica en que abarca menor cantidad de acciones, en un tiempo más reducido. Tiene el propósito de efectuar una evaluación respecto del trabajo realizado en una actividad determinada; es importante establecer los responsables en cada acción.

Suele darse en dos situaciones: una es cuando concluye un periodo y su importancia radica en que la evaluación conduce a orientar la planificación para el siguiente, a partir del contraste entre las metas propuestas y el nivel de logros.

Ello lleva a determinar los aspectos que pudieron interferir y requieran ser mejorados o corregidos; así como los que funcionaron mejor de lo previsto y merezcan ser retomados para otras áreas. Otra situación es cuando se entrega el cargo a otra persona sobre la marcha y esta requiere el conocimiento del panorama para asumir la labor.

La estructura se basa en el siguiente esquema:

I. INFORMACIÓN GENERAL. Señala los parámetros o las condiciones de recursos, metas y otros aspectos previstos para iniciar el proceso constituye la introducción. Debe incluir rangos que permitan calificar una labor como buena, regular o deficiente, según el cumplimiento de determinados porcentajes de actividades. Ejemplo:

El cumplimiento de lo programado entre 90 y 100% es excelente; entre 80 y 89% es buena; entre 70 y 79, regular; menos que 70% es deficiente.

Los objetivos generales suelen ser redactados en términos de:

- *Determinar el nivel de cumplimiento de A respecto de B*
- *Verificar si A cumple con B*
- *Establecer el grado de eficacia de A de acuerdo con B.*

II. ANÁLISIS. Describe las labores en secuencia cronológica, señala aspectos como: involucrados, instrucciones recibidas, decisiones, duración, medios, formas de comunicación, inconvenientes, lo atinente a los procedimientos, así como las razones de los logros y los inconvenientes.

III. CONCLUSIÓN. Constituye el balance entre lo propuesto en la Información General y lo logrado de acuerdo con el análisis sobre el estado actual de una labor en general.

RECOMENDACIONES. Consisten en acciones tendentes a corregir los inconvenientes hallados, (recorte de presupuesto; traslado de personal, cambio de funciones, deterioro de equipo y otros), para poder llevar a cabo una mejor labor, durante el siguiente periodo.

Nota: no se ofrece un ejemplo porque la estructura es semejante a la del Informe de Gestión, solo varía en términos de los plazos y propósitos.

7. EL INFORME DE GIRA

Este informe consiste documento que surge como producto de una gira que se hace con un propósito concreto que implica llevar a cabo algunas actividades específicas y programadas, cuyo resultado refleja la dinámica de las acciones

Algunas instituciones realizan capacitaciones con algún personal, reuniones con miembros de grupos humanos en conflicto o que desarrollan proyectos financiados por una entidad que debe velar por el quehacer de ellos, entre otros.

La autoridad que recibe el documento debe tener una fotografía de lo hecho por el funcionario y los otros, imprevistos, inconvenientes; o bien, el fruto de las actividades o negociaciones.

Por esto, este documento debe incluir, por un lado el objetivo de la gira y, por otro, el propósito de la institución. Esto garantizará que el profesional no distraiga la atención y se pierda la finalidad, cayendo en un informe meramente administrativo en términos de gastos.

Los contenidos se distribuyen de la siguiente manera:

I. INFORMACIÓN GENERAL. Incluye el propósito institucional que motiva la gira; funcionarios involucrados, recursos, destino, fecha y hora de salida y regreso; además, el objetivo del informe.

II. ACTIVIDADES. Se hace un desglose de las acciones entrevistas, recorridos, reuniones; se mencionan participantes, sus intereses, expectativas, aportes, solicitudes, acuerdos y otros.

III. RESULTADO. Incluye una síntesis de las actividades realizadas o un recuento de lo logrado. Además, se anotan los aspectos que no se tenían previstos.

Ejemplo

Pokomí-MAG DURA

INFORMACIÓN GENERAL

El Plan Operativo del Fideicomiso MAG-DURA tiene el propósito de implementar acciones estratégicas de promoción e integración sectorial, tendentes al desarrollo de proyectos productivos en beneficio de los pequeños productores agropecuarios.

Esto lleva a hacer una entrevista con los productores de cítricos en Santo Domingo de Pokomí, en la cual participa el viceministro, los presidentes de las Asociaciones de Productores de Pokomí, Manathi y Raymí, y el representante de MAG-DURA, en la sede de cada agrupación, durante los días 11 y 12 de enero 2008. Este informe tiene el objetivo de verificar si la gira permitió recopilar la información para desarrollar estrategias dentro de lo pertinente en MAG DURA.

ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES

1. POKOMÍ 11 de enero

Se sale de la ciudad a las 7 horas, se llega a las 9:30 horas y se efectúa la reunión entre las 10 y las 13 horas. El representante del Fideicomiso expone las condiciones de financiamiento que ofrece DURA, el viceministro se refiere a los beneficios que eso implica para los pequeños agricultores y el Presidente de la Asociación, que está anuente a la implementación de un financiamiento para la comunidad, programa una reunión con los agricultores para efectuarse dentro de dos semanas, para concretar aspectos operativos.

2. MANATHI 11 de enero

Se sale de Pokomi a las 15 horas, se llega a las 18 horas y se lleva a cabo una charla entre las 19 y 22 horas, con los pequeños agricultores, el representante de DURA hace una presentación acerca de las ventajas y conveniencia del fideicomiso. Se efectuó con la participación además del Alcalde y el cura párroco. El viceministro da una explicación detallada acerca de la planificación que tiene el MAG para la exportación de los productos de esa zona. El Alcalde propone involucrar a MNG y firmar un convenio tripartito; asunto que se analizará y se les dará respuesta en 10 días. El cura de la comunidad se compromete a proporcionar las instalaciones aledañas a la iglesia para la capacitación a los agricultores una vez iniciado el proceso.

3. RAYMI 12 de enero

Se sale de Manatí a las 7 horas, se llega a las 13 horas y se lleva a cabo una reunión con 7 agricultores de la zona, el Presidente de la Asociación, el viceministro y el representante de DURA. Se presenta una opción de financiamiento sea en forma individual o grupal, dadas las características de la comunidad. Se llega al acuerdo de que los agricultores llenen los formularios respectivos, envíen copia de los documentos que constituyen requisitos y se iniciarán gestiones en un plazo de 30 días. Se sale el 13 a las 7 horas y se llega a las 19 horas.

CONCLUSIÓN

Los agricultores de Pokomí están anuentes al financiamiento, por lo cual quedó en perspectiva una reunión con los agricultores para finiquitar la operación; los de Manathi se proponen firmar un convenio tripartito el cual será analizado para iniciar gestiones y los de Raymi entregarán los formularios de solicitud y se comprometen a hacer llegar los requisitos. Por consiguiente, la gira logró establecer las estrategias para implementar el financiamiento, por parte del fideicomiso DURA.

Nota: el anterior informe corresponde a un original, pero con los datos alterados.

8 EL INFORME PRELIMINAR

Este tipo de informe recoge el planteamiento de los principales lineamientos, acciones, actividades y elementos con los que se planifica una labor con cierto grado de complejidad por lo cual requiere la confirmación de ciertos hechos y el aval de determinadas autoridades y la consideración de determinados requerimientos

Es presentado antes de iniciar el estudio, con la finalidad de que las autoridades tomen las previsiones para la autorización de su ejecución. Su estructura es muy sencilla, pero advierte acerca de las necesidades. Está conformado por:

I. INFORMACIÓN GENERAL. Incluye el problema que lo origina; lo que se sabe sobre el asunto, hasta ese momento; lo que hace falta conocer; los objetivos o propósitos. (La razón por la que es necesario investigarlo).

II. ANÁLISIS. Incluye el tipo de información que se buscará y cómo se buscará; la forma como se procesará esa información.

III. CONCLUSIÓN. Incluye los recursos que se requieren para llevar a cabo el proyecto. Este un tipo de informe ha sido confundido en algunas ocasiones con un documento superficial o esquematizado que se entrega a una autoridad antes de completar todo el estudio. Por eso, el significado del término preliminar que registra el DRAE puede servir de guía: antes y liminares: del umbral de la puerta; que sirve de preámbulo para tratar sólidamente una materia, que antecede o se antepone a una acción

Ejemplo:

ESTUDIO DE MERCADO SOBRE EL SALARIO DEL PUESTO DE INGENIERO MUNICIPAL

I. INFORMACIÓN GENERAL

Motivo de estudio. La Alcandía Municipal requiere llevar a cabo un estudio comparativo sobre los salarios asignados en el mercado para el puesto de Ingeniero, dado que ha enfrentado disconformidades, quejas y solicitudes de esos profesionales.

Información que se tiene. Los salarios de los ingenieros de este Municipio han sido asignados a partir de la costumbre en las otras municipalidades, establecidos con criterios internos; por eso, hay una coincidencia.

Propósito del municipio. Se hará un estudio de salarios con la finalidad de dar una respuesta certera a los cuestionamientos de los ingenieros.

Fuentes que serán consultadas. Se hará el estudio incluyendo la normativa en materia salarial de la Municipalidad de más grande e importante del país, así como de las otras instituciones en las cuales existen puestos de ingenieros. Tales como:

Escala Salarial de la Municipalidad de Juárez.

- *Manual de Puestos de la Municipalidad de la Ceiba.*
- *Reglamentos y normativas vigentes en materia salarial.*
- *Encuesta de salarios de las siguientes instituciones:*
- *Instituto de Electricidad*
- *Refinadora de Petróleo*
- *Contraloría General*
- *Banco de Desarrollo Comunal*
- *Banco Central*
- *Banco Nacional*
- *Banco Hipotecario de la Vivienda*

II. ASPECTOS QUE SE CONSIDERARÁN

El análisis comparativo se hará incluyendo los pluses y políticas institucionales que se señalan a continuación.

INSTITUCION	PLUS	LINEAMIENTOS
Refinadora de Petróleo	65% Prohib Anualidad Carrera Prof	Políticas salariales similares al Servicio Civil
Banco Desarrollo Comunal	65% Prohib Anualidad	Políticas similares a los otros bancos estatales, con independencia salarial.
Banco Central	No tiene otros plus	Aumentos decretados por el Estado; sin reconocimiento de prohibición, ni aumentos anuales, ni carrera profesional.
Banco Nacional	55% Dedicación exclusiva. Anualidad Carr. Prof.	Políticas similares a los otros bancos estatales, con independencia salarial
Banco Hipotecario	Anualidad	Aumentos decretados por el Estado; no reconoce prohibición ni dedicación exclusiva ni ningún otros plus salarial.
Instituto de Electricidad	55% Ded. excl. Carr.Prof. Anualidad	Las mismas políticas salariales del Sector Público

Metodología que se aplicará para el análisis

Se investigará la base salarial del puesto de ingeniero en cada institución, se averiguará el monto extra por un plus, más la relación de aumentos anuales. Se sacará un promedio y se llevará a cabo la relación con los salarios que se asignan en los municipios para este tipo de profesional. Se harán las recomendaciones de acuerdo con los resultados considerando los aspectos en los cuales se pueden ajustes, si se diera un desfase de, por lo menos, el 30%

Requerimientos

Se requieren solicitudes de la Municipalidad para que las Instituciones ofrezcan la información en un plazo de siete días a partir de la recepción de esas, pero todas deben ser emitidas en la misma fecha. El resultado se entregará tres días después de la recepción de todos los datos, una vez autorizado el estudio y recomendaciones.

Nota: este es un esquema del original, pero con los datos alterados.

9. EL INFORME FINANCIERO

Consiste en un documento que recoge el comportamiento de las finanzas, para hacer proyecciones o tomar medidas.

Este tipo de documentos suele ser elaborado a nivel bancario normalmente en forma mensual, constituyen una especie de termómetro y conllevan el propósito de ir dando una visión de la realidad financiera que permita, además, hacer una proyección.

Su estructura es muy sencilla, pues no incluye mayor información general, es decir, no requiere Introducción. Sin embargo, como responde a un análisis debe llegar a una conclusión producto del balance que se hace.

La debilidad más corriente consiste en la ausencia de parámetros, razón por la cual cualquier tipo de resultado es aceptable y el documento se convierte en un simple texto informativo que no refleja el estudio hecho por el analista

No incluye un objetivo por la costumbre de suponer que “ya se sabe”, como consecuencia, el producto es un documento que resulta incompleto para conocimiento y uso de todos aquellos que no tienen el panorama completo, o bien, cuando son retomados en otro contexto temporal.

Ejemplo

Capital en Riesgo del Banco Ariva

INFORMACIÓN GENERAL

El Capital en Riesgo es el nivel de pérdida de valor del patrimonio del Banco en relación con la pérdida máxima, nivel de solvencia o calidad financiera.

El Banco Interamericano de Desarrollo da la definición: El importe de los recursos propios necesarios para evitar la quiebra con la seguridad deseada. Los riesgos de la actividad bancaria están divididos en dos enfoques: los Riesgos de los Negocios y los Riesgos de los Procesos. El cálculo del Capital en Riesgo (CER) del Banco Ariva fue desarrollado por la Dirección de Control y presentado mediante el informe DC 001 en enero 2008 y el cálculo de la suficiencia patrimonial se realiza por medio de la propuesta del Acuerdo de Baltimore II con la incorporación de los riesgos: Mercado y Operativos (fuera de balance) como elemento de protección. Se considera el Acuerdo SPGF 23 -00: Normas para establecer la Suficiencia Patrimonial de las entidades fiscalizadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras. El Capital en Riesgo Operativo se calcula a partir de que el valor en riesgo es multiplicado por el promedio anual de tasas pasivas del Banco Central a seis meses plazo, de acuerdo con una tasa de interés que mantenga un factor inherente de libre riesgo.

Este análisis tiene el objetivo de establecer el monto de capital económico o capital en riesgo, la incidencia de los riesgos de Mercado y Operativos en el patrimonio del Banco, así como la cobertura de la Pérdida Esperada y la Pérdida Inesperada en la dimensión de Riesgos al 30 de junio 2008.

ANÁLISIS

Capital en Riesgo Operativo

El cuadro 1 contiene el Valor en Riesgo (VaR) de cada categoría de riesgo con un total de ¢ 2000,0 millones; las ganancias en riesgo (GeR) por un monto de ¢ 200,0 millones, que sumadas al VaR, dan por resultado el monto de Capital en Riesgo (CeR) en promedio de ¢ 2200,0 millones.

Cuadro 1: Capital en Riesgo (millones de colones)

Categoría de Riesgo	Siglas	VaR	tir	GeR	CeR
Crédito	Rg-Cre	1 000,0	10,0%	100,0	1 100,0
Mercado	Rg-Merc	800,0	10,0%	80,0	880,0
Operativo	Rg-Oper	200,0	10,0%	20,0	220,0
Totales		2 000,0		200,0	2 200,0

Las ganancias en riesgo constituyen un componente pararelacionarlo con el costo de oportunidad derivado de los riesgos que asume el Banco Ariva. La materialización de riesgos revierte el concepto, por cuanto se debe recurrir a las estimaciones o provisiones para liquidar pérdidas operativas.

Incidencia de los Riesgos de Mercado y Operativos en el Patrimonio

La propuesta de Baltimore II para el cálculo de suficiencia patrimonial es utilizada para simular los efectos de los riesgos de mercado y operativo en el patrimonio del Banco.

$$\begin{aligned} \text{Capital regulatorio (CR)} &= \\ K_{\text{min}} &= K_{\text{Total}} = 10\% \\ &= \text{RgCred} + [(\text{RgMer} + \text{RgOper}) * 10] \end{aligned}$$

La normativa actual establece que el Capital Regulatorio se debe calcular con un coeficiente de suficiencia igual al 10%, por tanto, el monto de capital mínimo es ¢ 100 000,0 millones, en junio 2008.

El capital regulatorio con la incorporación de los riesgos de Mercado y Operativo aumenta a ¢ 120 000,0 millones.

Capital disponible (CD) = PNR = Patrimonio no Redimible

El monto de patrimonio real es ¢ 95 000,0 millones; la diferencia con respecto al capital regulatorio (mínimo) es ¢ 5 000,0 millones. La diferencia del capital regulatorio con el disponible al incorporar los riesgos de Mercado y Operativo es ¢ 25 000,0 millones.

Capital económico (CE) = PI (pérdidas inesperadas de Cada VaRi) = ¢ 100,0 millones.

Cobertura de pérdidas Esperadas e Inesperadas: *las estimaciones y provisiones al 30 de junio 2008 tienen los saldos:*

Estimaciones: *cuenta 110 Estimación para Pérdidas es ¢ 800,0 millones; por sucursales ¢ 700,0 millones y por Casa Matriz ¢ 100 000,0 millones.*

Provisiones: *cuenta 210 Provisión por Eventos se contabilizó en sucursales ¢ 200,0 millones. El monto de pérdidas esperadas es ¢ 750,0 millones y pérdidas inesperadas ¢ 1 100 000,0 millones.*

Resultados obtenidos: *el monto de Capital en Riesgo es ¢ 2 200,0 millones.*

CONCLUSIÓN

El capital disponible presenta un faltante con respecto al capital regulatorio de ¢ 25 000,0 millones en relación con la incidencia de los riesgos de Mercado y Operativos de acuerdo con la propuesta del Acuerdo de Baltimore II, como elemento de simulación. La sumatoria del monto de estimaciones y provisiones exceden las Pérdidas Esperadas en ¢ 250,0, no obstante, presentan un faltante con respecto a las Pérdidas Inesperadas por ¢ 100,0 millones.

3.10. INFORME DE AUDITORÍA

Consiste en un documento que se elabora como producto de una revisión de carácter indagatorio, que se hace a una institución o departamento.

Este se redacta siguiendo un formato establecido por la Contraloría General de la República, en el caso de CR. La diferencia en relación con el informe corriente radica en que las normas, que constituyen el marco conceptual, de referencia o parámetros, son intercaladas con los hechos, debido a que se suele hacer un estudio fragmentado por hallazgos. En términos generales responden a la misma estructura de un informe, sin embargo, la mayor debilidad radica en la descripción subjetiva, ambigua o incompleta. Además, existe la costumbre de intercalar los fragmentos textuales correspondientes a la normativa, con la descripción de los aspectos hallados.

Los textos literales se colocan centrados a 5 espacios de cada margen, en letra cursiva y sin comillas.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Este apartado se halla conformado por los siguientes elementos:

- 1. Situación que origina el estudio:** puede ser un problema visible o una denuncia; o bien, responde a un plan preestablecido.
- 2. Parámetros:** plan, programa, norma.
- 3. Objetivo General** -al cual debe responder la Conclusión- suele conducir a:
 - *Verificar si A cumple con los procedimientos para... establecidos por XX entidad reguladora.*
 - *Determinar el nivel de cumplimiento de XX respecto de YY normas emitidas por...*
 - *Determinar los niveles de razonabilidad de A en relación con B.*
- 4. Metodología:** explica en detalle, todos los pasos que se llevaron a cabo para la investigación. Tal como: **revisión** de documentos, entrevistas y aplicación de cuestionarios.
- 5. Alcance y Limitaciones**

II. ANÁLISIS DEL DEPARTAMENTO O INSTITUCIÓN

El estudio está estructurado incluyendo los siguientes pasos para cada aspecto analizado:

A. La condición: consiste en la norma en relación con la cual se establece que un hecho o situación determinado es irregular. Normalmente, es transcrita.

Ejemplo:

Artículo 12. Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.

En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

a) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.

B. El hallazgo: consiste en el hecho que se describe y se demuestra que es irregular, porque que no responde a la norma, además, se trata de investigar la razón. Ejemplo:

Existen 5 expedientes de proyectos que tienen 55 documentos sin foliar, igual ocurre con los 6 expedientes de convenio, 10 de desembolso y 8 de correspondencia. Además, hay 25 documentos que no están colocados en orden cronológico.

C. El efecto: consiste en la consecuencia de ese hecho anómalo sobre la institución o dependencia; lo que puede provocar. Ejemplo:

Un expediente sin foliar produce inseguridad tanto al interesado como a la propia Administración, pues corre el riesgo de que algún documento se extravíe o sea alterado. Por otra parte, el desorden no garantiza un adecuado derecho de defensa en caso requerido.

III. CONCLUSIÓN

Esta consiste en la respuesta al objetivo general, de manera que se dé una idea global del estado del Departamento o Institución analizados. Ejemplo:

La muestra seleccionada verificó que el manejo de los documentos no cumple con la norma y se lleva a cabo de forma incorrecta.

RECOMENDACIONES

Estas constituyen las acciones que deben ser ejecutadas para resolver la anomalía en cada Hallazgo pero no puede dejar la idea abierta como:

Llevar a cabo acciones conducentes a mejorar ...

Tomar las provisiones necesarias para lograr...

Frecuentes errores de los informes de auditoría

Las deficiencias más frecuentes se pueden localizar en los hallazgos:

Se hace una descripción de manera ambigua, por frases como:

Poco personal	revisión periódica
Condiciones incómodas	supervisión constante
Controles inadecuados	información actualizada
Falta tiempo	condiciones normales
Muchas variantes	Suficiente información

Se suelen intercalar aspectos de metodología con los hallazgos, tal como:

en revisión efectuada a los recibos, se hallaron
inconsistencias en...
en cuestionario aplicado se pudo comprobar que
los funcionarios...
en entrevista hecha a los
encargados de los departamentos
en estudio se logró averiguar que....

También se detectan deficiencias en la conclusión que, en ocasiones, no responde al objetivo general (*Verificar si... de acuerdo con...*), sino que se refiere solo a lo encontrado, a manera de síntesis.

El objetivo general suele presentar deficiencia, cuando no está redactado en términos de objetivos específicos (acciones para llevar a cabo el análisis) y no es medible, como: evaluar (¿para qué?) analizar demostrar evidenciar, diagnosticar.

El objetivo general del estudio, en ocasiones, es confundido con el propósito administrativo, indicado en una carta o memorando al profesional, para que cumpla su labor.

Los párrafos mal redactados dan énfasis a un aspecto, cuando lo importante era otro. Ejemplo de un estribillo típico:

*En revisión hecha a los documentos se halló,
En entrevista hecha a...
En los cuestionarios aplicados se pudo detectar...*

Se le da mayor nivel de importancia al procedimiento realizado por el auditor durante el estudio, que al hecho hallado. Esas frases implican falta de concisión y distraen al lector de lo que verdaderamente debe atender.

El formato establecido sigue un orden que no corresponde con la lógica, pues ubican primero el Hallazgo, luego, la Norma y después de ésta se anota el Efecto. Eso da una relación directa de la cual parece desprenderse que el Efecto o consecuencia se deriva de la norma y no del Hallazgo que constituye realmente la causa.

11. EL INFORME DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA

Consiste en el documento que recoge el trabajo llevado a cabo por un estudiante, basado en la teoría estudiada y su aplicación práctica, para demostrar la comprensión y asimilación de la materia.

La metodología para llevar a cabo el análisis y redactar el documento de este tipo de informe es la misma de un informe técnico y es utilizado, normalmente, como medio de evaluación.

El estudiante universitario suele realizar varios tipos de informes:

- **Informe de investigación:** consiste en la aplicación de instrumentos (cuestionarios, evaluaciones, entrevistas, observación y otros) para buscar opciones de solución a las causas de un problema investigado.
- **Informe de síntesis:** consiste en hacer una síntesis de la teoría ofrecida en un texto como base a partir de la cual se hace un análisis de- terminado.
- **Informe bibliográfico:** consiste en un compendio del material Publicado en relación con un asunto en libros, revistas, internet y otros, para conformar un panorama general sobre el tratamiento o enfoque que se le ha dado a un asunto y relacionarlo con una nueva realidad seleccionada por el estudiante, de manera que él haga un nuevo enfoque y llegue a una nueva conclusión.
- **Informe de aplicación:** consiste en tomar los conocimientos recibidos a lo largo de un curso y aplicarlos a una realidad práctica para comprobar la aplicación de la teoría estudiada.

El informe de investigación responde a un trabajo que se hace al final de la carrera, para efectos de graduación; ha sido denominado con el nombre de “tesina”, a partir de la década del 90, como una forma de distinguirlo de la monografía que constituye una investigación de mayor nivel de profundidad.

La estructura lógica lleva la misma secuencia, que conduce a tres divisiones fundamentales, sin embargo, las partes se denominan *capítulos*.

Capítulo 1. INFORMACIÓN GENERAL: problemas que originan el estudio y propósitos que lo orientan.

Capítulo 2. ANÁLISIS DE RESULTADOS: procesamiento de datos e interpretación.

Capítulo 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. (Resultado del estudio y acciones futuras).

Capítulo I. INFORMACIÓN GENERAL

PROBLEMA Y PROPÓSITOS

Este apartado contiene aspectos tales como:

1. Contexto situacional
2. El problema
3. Estado de la cuestión
4. Marco teórico
5. Propósito de la investigación
6. Marco metodológico

1 Contexto situacional: el investigador plantea una situación que evidencia un hecho el cual constituye en sí mismo un problema.

2 Formulación del problema: implica hacer la delimitación acerca de lo que se investiga y se plantea en forma de pregunta. El investigador puede plantearse tantas preguntas como problemas le preocupen. O bien, puede plantear varias preguntas ligadas entre sí, cuando se enfrenta a un problema sumamente complejo.

3 Estado de la cuestión: consiste en una síntesis referente a la literatura relacionada con el asunto que se investiga. Se parte de los estudios más recientes hasta llegar a los más antiguos. Se incluyen nombres de otros investigadores y fuentes de referencia; también convergencias y divergencias que hay en los hallazgos; fallas y limitaciones en los documentos analizados. Se evidencian los aspectos resueltos y aquellos que requieren mayor estudio.

4 Marco teórico: constituye una síntesis de las teorías, definiciones o conceptos que explican las relaciones entre hechos y factores, que el investigador tiene a cargo. Esto le sirve como guía establecer relaciones entre las variables de la muestra que se investiga.

La variable: consiste en una característica de la población, pero ser planteada en términos de que se pueda medir, tal como: *la edad de los alumnos del último año de Medicina; el sexo que predomina entre los estudiantes de Medicina; el coeficiente de inteligencia de las personas DA.*

Las variables pueden ser: **independiente**, cuando no se halla condicionada a otra, o bien, **dependiente** cuando la segunda se halla condicionada a la primera.

Tal como: *La edad de los alumnos del último año de Medicina por género.*

El ejemplo evidencia que primero se debe averiguar la edad de los alumnos y luego, se debe determinar el género. Por consiguiente, *género* es una variable dependiente de la variable *edad*.

5. Propósito de la investigación: consiste en la pretensión del investigador a dar solución a un problema y se formula con base en una teoría. Algunas investigaciones tienen propósitos prácticos, por lo que lo más interesante son las recomendaciones para tomar las acciones del caso.

6. Marco Metodológico: incluye lo relativo al tipo de investigación y aspectos que concretan el trabajo.

Capítulo II. PROCESAMIENTO DE DATOS (análisis de resultados)

El investigador debe organizar y sintetizar los datos de recolección, además debe llevar a cabo un análisis cuantitativo de tipo estadístico y un análisis interpretativo, que implica la respuesta al problema que dio origen a la investigación. Incluye la descripción de resultados de encuestas, entrevistas u observaciones, usualmente, apoyados por gráficos y tablas; asimismo, la explicación de lo que eso significa, de acuerdo con la interpretación que le da el investigador.

Capítulo III. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

La Conclusión consiste en la síntesis de aspectos probados y el resultado global que cierra con el Objetivo General planteado. Además, incluye las recomendaciones que constituyen acciones futuras para corregir las debilidades o defectos.

Características de los informes de investigación

Los informes de investigación deben ajustarse a las siguientes características para estar correctamente redactados: económico, veraz e impersonal.

a Económico: los planteamientos se hacen en forma escueta, sin muchas palabras; solo lo indispensable. Se da una información y, de inmediato, se avanza a otra, la cual facilita la lectura rápida y ayuda a tener una comunicación ágil y precisa.

b Veraz: la información se transmite con la mayor objetividad y exactitud posible; los datos, matices, relaciones y otros aspectos se dan tal y como se observa, sin suposiciones ni juicios.

c Impersonal: la investigación es válida por sí misma y no por la persona que la efectuó. Por eso, la redacción se debe realizar en impersonal, lo contrario le restaría objetividad al trabajo y el lector se estaría acercando a quien la hizo y no al trabajo en sí. Esto pondría en duda la seriedad y confiabilidad del documento.

12. EL INFORME POLICIAL ADMINISTRATIVO

Este documento constituye el primer insumo que la Policía uniformada (la Fuerza Pública en el caso de CR) entrega al Poder Judicial y del cual depende que se pueda conformar un caso e iniciar un proceso; o bien, sea desestimado, dejando en la impunidad un delito. Además, constituye un elemento de mucha importancia durante el juicio y puede bastar para orientar una decisión judicial así como para que el resultado sea a favor del imputado, ante la mala redacción que conduce a la duda la ambigüedad o contradicción.

Este documento constituye el primer insumo que la Policía uniformada (la Fuerza Pública en el caso de CR) entrega al Poder Judicial y del cual depende que se pueda conformar un caso e iniciar un proceso; o bien, sea desestimado, dejando en la impunidad un delito.

Además, constituye un elemento de mucha importancia durante el juicio y puede bastar para orientar una decisión judicial así como para que el resultado sea a favor del imputado, ante la mala redacción que conduce a la duda la ambigüedad o contradicción. Se suele confeccionar en un formulario que incluye una serie de datos referentes a los nombres de imputados, ofendidos, testigos; números telefónicos, direcciones, correos electrónicos; descripciones de imputados, derechos indicados, el lugar, las horas y otros pormenores, como Datos Administrativos referentes a móviles, coordinación con otros cuerpos; Actas y otros.

Sin embargo, la parte esencial que debe redactar el policía la conforman varios apartados, absolutamente, independientes entre sí: la Descripción y Manifestación de Testigos.

1. DESCRIPCIÓN DE HECHOS

La Descripción de los Hechos es donde el policía hace un extracto de lo sucedido para informar a las Autoridades Judiciales, sobre un hecho concreto, con características de acción delictiva, para que el Ministerio Público lo tipifique y dé trámite a la apertura de un proceso. Este apartado solo incluye lo relativo al imputado y el ofendido, no incluye acciones llevadas a cabo por el al policía.

Este debe incluir:

**¿QUIÉN? ¿QUÉ HIZO? ¿A QUIÉN? ¿CÓMO LO HIZO?
¿DÓNDE? ¿CUÁNDO?**

NOMBRE con los dos apellidos del imputado.

ACCIÓN QUE COMETIÓ el imputado, tal es descrita por los afectados o testigos **“con un puñal”** sin vocabulario técnico (objeto punzocortante,) ni palabras conceptuales como agredió, le golpeó con violencia, sino la agarró por el cuello y la apretó.

NOMBRE con los dos apellidos del ofendido.

FORMA COMO LA REALIZÓ manera en detalle que le permita al fiscal, perfilar la figura jurídica; pues pueden darse varias.

LUGAR del hecho.

HORA Y FECHA del hecho.

El policía hace un resumen de la situación que informa, en orden gramatical de Sujeto- verbo- CD, circunstancial de modo, lugar y tiempo, de manera que la secuencia de los elementos asegure la comprensión de lectura, y la exactitud de los datos.

RÓMULO GALLEGOS POMIER, céd... le [SUSTRAJO el dinero y el reloj] al joven Róger Molina Vargas, {colocándole una varilla de acero en punta en el estómago y exigiéndole a entregar el dinero, además le arrebató el reloj de la muñeca} [frente a la Escuela Carlos Sanabria Mora, en Pavas Centro,] [el 23 de febrero de 2005, las 06:55 horas,] según manifiesta el ofendido.

Se debe tener presente que se trata de un informe, el cual será leído por muchas personas entre las cuales se pueden citar desde el fiscal, los abogados defensores, los jueces de juicio, los jueces de Tribunal y hasta los de Casación. Todos están ajenos a lo sucedido y requieren hacerse una imagen completa y casi perfecta acerca de los hechos, es decir, una fotografía con palabras.

Por eso, el oficial no puede correr el riesgo de perder información valiosa, en función de un Parte pequeño, ni confundir con exceso de datos que no se ameritan. Por tanto, la labor policial fue en vano y el posible delito queda sin ser castigado o el presunto delincuente sin ser procesado, no por causa de un mal trabajo en la práctica policial, sino por un documento mal redactado.

El informe referente a casos en los cuales participan dos o más personas debe consignar cuál acción llevó a cabo cada uno:

*RÓMULO GALLEGOS POMIER, céd ... y JUAN LUIS GUERRA CEDEÑO, céd... SUSTRAJERON el dinero y el reloj al joven Róger Molina Vargas; **Rómulo Gallegos le puso una varilla de acero en punta en el estómago a Molina Vargas y Juan Luis Guerra le introdujo las manos en los bolsillos y le arrebató el reloj // frente a la Escuela Carlos Sanabria Mora, ubicada en Pavas Centro, // el 23 de febrero de 2005, la 6:55 horas, // según manifiesta el ofendido.***

La descripción del hecho debe tener anotada la **acción punible** por la ley, en primer lugar, inmediatamente después se debe consignar **la forma** como se llevó a cabo esa acción.

Le sustrajo el dinero al joven Róger Molina Vargas amenazándolo con una varilla de acero en punta.

Esto significa que el hombre llevó solo UNA sola acción delictiva: sustraer.

El policía muchas veces usa gerundios (formas no personales del verbo terminadas en -ando, -endo, -iendo,) para indicar la forma como se llevó a cabo la acción punible. Sin embargo, esto suele plantear algún tipo de ambigüedad, debido a que el gerundio, se puede utilizar para indicar otra acción simultánea igualmente importante a la señalada por el verbo. Tal como: *le sustrajo el reloj apuñalándola*.

En este caso, *apuñalándola* no es la forma como le sustrajo el dinero sino que constituye en sí misma e n otra acción. Por consiguiente, da pie a que las Autoridades Judiciales conformen dos situaciones independientes.

EL FORMULARIO

El formulario trae el espacio segmentado de manera, con la finalidad de que el policía se guíe en relación con los elementos que debe anotar.

DESCRIPCIÓN DE HECHOS

Este apartado incluye el **resumen que hace el policía acerca de los hechos** que se informan al Ministerio Público y en éste la labor del policía no debe estar incluida.

Policía testigo: cuando el policía ha sido observador del hecho, lo afirma

Juan López Mora le sustrajo el dinero a Mauricio Palacios Reyes, apuntándole con un arma de fuego, a las 17 horas, del 23 de julio, en Ave, 2da entre Calles 1ra y 3ra, frente al local Leiva.

Policía no testigo: cuando el policía ha recogido los hechos de una fuente como ofendido o un testigo, lo consigna así.

Juan López Mora le sustrajo el dinero a Mauricio Palacios Reyes, apuntándole con un arma de fuego, a las 17 horas, del 23 de julio, en Ave, 2da entre Calles 1ra y 3ra, frente al local Leiva, según manifiesta el ofendido Pedro Pérez López. O bien: según manifiesta el testigo Luis Gómez Leandro.

Individualización: la participación de dos o más personas en una acción delictiva obliga a especificar qué hizo cada una; es decir, cada individuo.

Juan López Mora y Luis Mora Guzmán y Pedro Pérez Soto le sustrajeron el dinero a Mauricio Palacios Reyes. López le hizo un “candado chino” y Mora le sacó el dinero del bolsillo, mientras Pérez le apuntaba con un arma de fuego.

2. DILIGENCIAS POLICIALES

Este es el apartado en el cual se incluyen **las acciones que llevó a cabo la Policía**, como ente institucional no como el policía como persona, y se debe reflejar un accionar apegado al marco legal; el orden secuencial y cronológico es primordial para la comprensión exacta del hecho. La redacción se debe realizar considerando que se inicia con la acción que da origen a la labor (solicitud de ayuda, actitud anómala que llama la atención; luego, siguen los pasos dados por la Policía y el documento finaliza con la medida tomada que da por concluida una intervención. Las diligencias del policía deben aparecer en secuencia cronológica, conforme se fueron llevando a cabo.

Este apartado reproduce el accionar del policía:

Se recibe alerta sobre... a las..., se llega al lugar... a las ..., se observa ..., se recoge manifestación de ..., se verifica ...lo que se observa, se huele o se escucha que está sucediendo, o bien, las consecuencias de lo sucedido.

Ejemplo:

- *Se verifica que la persona tiene una mancha morada, circular de un tamaño XX centímetros, pero no se puede verificar un golpe, pues no se vio.*
- *Se verifica que la persona presenta un rasguño en el cuello de XX centímetros, pero no se puede verificar una agresión.*
- *Se puede verificar que el marco de la ventana se halla rajado y el llavín desprendido; pero no que fue abierta con fuerza.*
- *Se realiza requisa y se localiza XX, se decomisa y se confeccionan Acta de Requisa y Acta de Decomiso, se identifica como ..., se aprehende a las... (no se detiene, pues corresponde al Ministerio Público). Se traslada a ..., se hace la investigación de antecedentes judiciales y se verifica que..., se elabora el informe a las ... horas, se adjuntan las Actas de Requisa y Decomiso, y se traslada a*

Este es el apartado donde se debe escribir más y, por eso, donde más cuidado se debe tener. Por eso, se recomienda tener presentes las siguientes consideraciones:

1. Se escribe en impersonal, que refleje neutralidad, iniciando con SE:

- *Se observó un hombre que...*
- *Se recibió alerta de que...*
- *Se atendió persona que...*

- Se establecen las distintas horas, sin embargo, las señaladas por las Autoridades Judiciales como de mayor trascendencia para efectos del proceso son: la del hecho, la de la aprehensión del imputado y la de la confección del informe.
- Se escriben las frases dichas por los imputados que puedan contribuir a configurar la imagen de él, amenazas o intenciones futuras, para lo cual se abren comilla y se anotan en forma textual o literal.

Ejemplo:

“Te voy a pichaciar, cuando salga, hijueputa”.

2. Se debe limitar a la realidad objetiva que se observa o se escucha, sin aportar interpretaciones o suposiciones ni hechos conocidos que no puedan ser probados.

3. Se dan los datos con el lenguaje corriente, como: “una varilla con punta” sin utilizar lenguaje técnico jurídico como “un objeto punzocortante” ni tipificar el hecho como una figura judicial concreta, como “le hurtó”, “lo agredió físicamente”.

4. Se debe hacer de oficio la investigación de antecedentes, aunque se trate de casos por violencia Intrafamiliar, y se incluye el resultado, aunque no haya nada reportado.

5. Se debe anotar que al imputado se le indicó: el motivo de su aprehensión, el derecho a abstenerse a declarar, el derecho a ser asistido por un abogado y el derecho a comunicar su aprehensión, en el momento de la aprehensión. Esto constituye una obligación de la Policía hacerlo, en concordancia con el Art. 82 del Código Procesal Penal.

3. MANIFESTACIÓN DEL OFENDIDO

Todo lo que dice la persona se escribe entre comillas, de manera literal. Se consigna la información que alimente el caso, pero que no está dicha en la Descripción de Hechos ni en Diligencias Policiales. No se trata de repetir lo que ya está escrito en otro apartado. Cuando proceda se detalla valoración de daños.

El Artículo 36 de la Constitución Política y el Art. 205 del Código Procesal Penal establecen que a la persona le asiste el derecho de abstenerse de declarar, en los casos donde medie vínculo de parentesco con el ofendido por consanguineidad o afinidad, hasta el tercer grado inclusive. Por eso, **se le debe informar previo a tomar la manifestación** en estos casos y, una vez entendido, se le toma su manifestación si ésta así lo quiere.

El ofendido le da al policía un cúmulo de información que le permite extraer los datos para configurar el parte o informe y el resto de su relato solo es importante, para recoger de éste los datos adicionales que pueden contribuir a conformar una imagen, tanto de la persona que cometió el hecho, como del mismo hecho.

Ejemplos:

El ofendido señala que ese hombre suele deambular por la zona...

El ofendido dice que ambos hombres lo amenazaron con buscarlo y herirlo si los denunciaba.

Las palabras o frases dichas por una persona se escriben en forma literal y entrecomilladas:

El ofendido indica que el hombre le dijo: “no diga nada, vea que yo sé dónde vive usted y cuando salga le voy a meter una pichaciada si me denuncia”.

La ofendida indica: *“Yo estaba haciéndole una sopita a mi marido bien caliente porque estaba resfriado, pero él se enojó porque no había tortillas y me la tiró en la cara y estaba hirviendo, luego cogió la olla y me vació la sopa dentro de la blusa, también hirviendo y agarró la olla y me dio con por la cabeza un montón de veces”.*

Sin embargo, la narración que hace el ofendido puede estar llena de datos irrelevantes que, si bien son importantes para la persona, no lo son para efectos de la acción que se va a informar al Ministerio Público. Por eso, no es indispensable incluirlos.

Ejemplos:

Yo venía saliendo de la pastoral juvenil y decidí venirme por el costado norte del templo, caminé y pasé frente al puesto de tránsito, allí vi a varias jóvenes haciendo mucha bulla, seguí y a media cuadra...

Yo estaba esperando un taxi en la esquina del parque porque, como era viernes al final de la tarde, los buses iban a ir muy llenos, estiré la mano cuando de pronto.

Yo venía saliendo de mi trabajo muy cansada, pues me había quedado a trabajar horas extra y venía caminado con mi hermana que pasó a recogerme, le pedí el celular y llamé a mi casa para ver si tenía que pasar a llevar algo...

No obstante, es preferible recoger toda la manifestación en hoja aparte, ante el riesgo de que la persona, quien escucha a la víctima o a los testigos no logre discernir qué es realmente trascendente; pero se debe hacer en forma literal, entrecomillada y sin utilizar terminología policial ni técnica, sino tal y como lo dice la víctima. No es correcto abrir comillas para anotar lo que se supone literal pero se manipule lo dicho por la persona con palabra típicas del policía.

Ejemplo:

*Yo me dirigía hacia el colegio, caminando por el costado noroeste de la Iglesia San Blas de Dios, cuando **fui interceptado por un sujeto de tez negra**, al cual conozco porque **deambula** por la zona y me exigió que le diera el dinero, como no le di el sujeto me amenazó con **un arma punzocortante, propiamente una varilla de acero con punta y me arrebató con violencia el reloj de pulsera marca Casio, color verde musgo, que llevaba en mi muñeca, cuando se apoderó de mi bien se retiró a toda velocidad hacia el sector de Villa Esperanza.***

El ejemplo anterior se refiere a un estudiante de colegio y, en el supuesto de que se aceptara que su forma de expresión oral incluye términos de la jerga policial como: *sujeto e interceptado, arma punzocortante, propiamente, con violencia y el bien*. En tal caso, la veracidad de lo entrecomillado queda cuestionada y, eventualmente, podría afectar el accionar jurídico.

4. MANIFESTACIÓN DE TESTIGOS

Se consigna la información que alimenta el caso, todo literal entrecomillado; pero lo que no está dicho en la Descripción de Hechos ni en Diligencias Policiales. No se trata de repetir lo escrito en otro apartado. Algunas situaciones no cuentan con un ofendido directo, pero sí con personas que pueden aportar datos sobre lo que presenciaron y estos deben ser recogidos de la misma manera que la manifestación del ofendido.

5. DATOS ADMINISTRATIVOS

Se recogen datos, para efectos internos, como la forma y hora como la policía actuante recibió la información: Central de Comunicación, el 911, un vecino del lugar, la víctima y otros detalles, así como todo lo relativo a: unidades, números de grúa, moto, jurisdicción, procedencia oficial de los policías y, lo más importante, los nombres de esos policías que participaron en una acción e informan, y otros detalles que se consideren importantes. Tal como: *Medio por el que recibió la alerta, Unidad móvil, Oficiales que participaron y otros detalles de coordinación o logística.*

Ejemplo:

Se ofrece un informe como fue escrito originalmente, aunque los datos han sido alterados. Luego se hace un análisis de los factores que lo invalidaron y se hace una redacción de la forma como debió haber sido, con la finalidad de desarrollar la observación en el nivel de los aspectos por corregir.

*En el lugar conocido como Piedra de León, ubicado en el Distrito de Guadalupe de Cartago, se **cometió una Violación de Domicilio**, donde para entrar rompieron la puerta principal con una pata de chanco de acero y con la misma golpearon a los ocupantes Carlos Pérez Bustamante y Carmen Gallardo León, ocasionando una herida de muerte al primero en la sien izquierda. A la segunda, fueron golpes en el cráneo, dejándolos tendidos sobre la cama **donde descansaban durante toda la noche**. Se procedió a llamar a las autoridades competentes y se procedió a proteger la escena para indagar las posibles causas del delito. En el lugar no se encontraban testigos ya que por ser de madrugada (2:30 a.m.) no se divisó a nadie.*

*Una vez que llegaron las Unidades de Cruz Roja y **por el escándalo** salieron los vecinos a ver qué ocurría. Se acercó el señor Orlando Reyes Morales, manifestando que en su sueño escuchó gritos de auxilio, pero nada más. Por lo que procedimos a dejar el caso en manos del OIJ.*

Corrección:

Se observó la puerta principal abierta, en una casa ubicada en el Distrito de Guadalupe de Cartago, a las 2:30 a.m., se llamó pero nadie respondió, se penetró y se halló una pareja tendida en una cama. El hombre de una edad entre 60 y 70 años, blanco de bigote canoso, de una estatura aproximada a 1,70 m con 70 kilos, estaba muerto; la mujer de una edad entre 50 y 60 años, morena, de estatura aproximada a 1,65 m como de 60 kilos presentaba sangre en el cráneo y mostraba una herida en el lado derecho de la cabeza, de cerca de 5 cm. Junto a la puerta y por el lado de adentro, se halló una pata de chanco de acero, la cual fue recogida como evidencia; pero no se recogieron testimonios, pues no había nadie en los alrededores, el único vecino que se acercó solo manifestó que había escuchado gritos de auxilio. Se solicitó la intervención de la Cruz Roja y del OIJ, y se dejó el caso en sus manos.

Nota: la corrección contó con asesoría legal de un miembro del equipo de capacitación del Programa de Informes Policiales en el Ministerio de Seguridad Pública de CR, durante 2005-2007.

13. EL INFORME DE BITÁCORA

Este consiste en un documento que recoge los acontecimientos o anomalías en el entorno de un puesto o unidad durante un lapso determinado.

Se suele hacer referencia a un cuaderno de bitácora en el cual se van almacenando los acontecimientos de manera informativa, sin ningún planteamiento ni dirección definidos; solo para tener registrados los hechos en caso de necesitar algún tipo de información. Es redactado por quienes se hallan a cargo de una actividad circunstancialmente.

No obstante, una actitud analítica lleva a registrar los hechos, cuando se trata de una actividad completa, de manera que se logren identificar el propósito de esta y los hechos continuos cerrando con una evaluación hasta ese momento que indique si todo transcurrió dentro de la normalidad prevista o si algunos hechos fueron anómalos.

Su estructura suele ser muy sencilla:

I INFORMACIÓN GENERAL. Consigna los datos de ubicación espacio-temporal e incluye el objetivo del informe, que suele ser en términos de verificar si la situación XX se dio dentro de los parámetros de normalidad establecidos por YY.

II OBSERVACIÓN DE HECHOS. Consiste en la descripción de los acontecimientos y se explica la causa.

III CONCLUSIÓN. Se refiere a las medidas tomadas.

RECOMENDACIONES. Se incluyen solo en caso de que quedara algún aspecto pendiente por resolver.

Ejemplo:

Informe Festival de la Luz

Información General: *ubicación espacio-temporal*

El Festival de la Luz para los Festejos 2008-2009 se realizó en la ciudad capital y la responsabilidad de la Dirección de Apoyo estuvo focalizada en las actividades entre las 16:00 horas y las 20:45, desde el sábado 15 de diciembre del 2007 hasta el 16 de diciembre; entre Calle 3 (Ministerio de Hacienda, Antiguo Banco Anglo) y Calle 15 en la Plaza de la Democracia), ambas sobre Avenida 2da. Este sector fue cubierto por la Reserva Nacional de La Fuerza Pública a cargo de su Director, Comisario Uladislao Porras González.

Incidencias

A las 16:10 se verifica si algún funcionario de la Reserva porta arma de fuego reglamentaria o particular, con respuesta negativa.

A las 16:40 horas, ingresa al sector la Actividad denominada “Pasa Calle”.

A las 17:45 horas, pasa por la zona el grupo que cierra la Actividad “Pasa Calle”.

A las 18:30 horas, se da una aparente riña, ocasionada por un joven, identificado como Leandro Aramis Reyes, céd. 9-098-567, es aprehendido y remitido en la móvil 19832 a caseta 20ª, a cargo de los oficiales Edgar Marín Mora y Jaime Acosta Guerrero, ambos de la Reserva.

A las 19:05 horas, ingresa al sector el primer grupo del Festival de la Luz.

A las 19:30 horas ingresan paramédicos de Cruz Roja, para tender un joven herido en la cabeza, frente del Teatro Nacional.

A las 20:15 horas del 16/12/07 ingresa al sector el último grupo del Festival de la Luz.

A las 20:45 del 16/12 /07 horas pasa la última carroza de la Calle 15 a la Plaza de la Democracia y se abre la vía al público.

Resultado de la actividad

El desfile se llevó a cabo dentro de los márgenes de normalidad.

Nota: este informe es original, pero con los nombres alterados.

TEMA IV

EL ESTILO DEL INFORME: COMUNICACIÓN ESCRITA

OBJETIVOS

El estudiante:

- Establecerá la diferencia entre expresarse y comunicarse, de manera que elabore el informe en términos de una comunicación dirigida a un receptor con intencionalidad y propósito.
- Establecerá la diferencia entre pensar y razonar, de manera que aplique el razonamiento lógico cuando redacta el informe.
- Identificará las características del modo de comunicación expositivo de manera que las aplique cuando redacta el informe.
- Identificará las características del modo de comunicación descriptivo de manera que las aplique cuando redacta el informe.



EL INFORME: COMUNICACIÓN ESCRITA

El ser humano suele expresar lo que piensa, siente o percibe de la realidad, como una manifestación del YO y de la necesidad de ser escuchado o leído. La importancia que le da a sus ideas y emociones lo ha inducido a proponer o tratar de imponer su criterio o visión de la realidad y para esto se ha valido desde las posiciones académicas o de autoridad laboral.

Ejemplo:

Quienes deseamos tener y sentir confianza, cada día mayor, en la justicia humana esperamos que, en un futuro próximo, a la ciencia y praxis victimológica se le abran amplios horizontes en el proceso penal. (Beristain, Rev Defensa Pública N. 3: 25)

El párrafo de ejemplo no constituye una comunicación pues no se trata de un mensaje direccionado a lograr una reacción concreta. Sin embargo, el emisor suele tener la expectativa de que se efectúe una reacción y tiende a echarle la culpa al OTRO de que *no saben leer, no saben escuchar, no entienden*, si no ocurre lo que él esperaba.

El problema radica en que el emisor, cuando expresa lo que quiere, no está induciendo al receptor a actuar de manera determinada, puesto que no pasa de dar su **posición personal**. No obstante, la posición del otro es tan respetable como la suya, por eso, se mantiene actuando de acuerdo con su criterio.

Muchos profesionales se ven en la obligación de hacer informes técnicos **esperan que** sus documentos sean considerados para acciones concretas. Sin embargo, son guardados en una gaveta de alguna autoridad; sus recomendaciones no son tomadas en cuenta porque su análisis no provoca ningún efecto. Esto les genera frustración, disconformidad y desmotivación, debido a que conoce mucho de los hechos, pero se limitó a **ESCRIBIR** en vez de **REDACTAR**, por lo que el mensaje no llega claro y se logra la comunicación.

La comunicación se logra solo cuando el mensaje
se halla absolutamente estructurado
en lo referente al contenido como a la forma.

Los informes técnicos que presentan deficiencias sea en el orden de contenidos, la precisión de la información, la coherencia de ideas u otros aspectos de fondo, no surten el efecto deseado. Igual sucede cuando el documento está escrito en un desorden de oraciones, demandando mayor esfuerzo por parte del lector, quien podría desecharlo por falta de tiempo e interrumpe la comunicación.

La comunicación constituye un proceso por medio del cual un emisor transmite un mensaje con un **PROPÓSITO** concreto que lleva implícita determinada **REACCIÓN** por parte del receptor y lenguaje verbal -sea en forma oral o escrita.

El lenguaje verbal constituye el vehículo para la comunicación por medio del cual los seres humanos llevan a cabo el 70 % de las relaciones. No se puede hablar de **buena o mala** comunicación (salvo que haya interferencias), puesto que esta se da cuando el receptor reacciona como lo espera el emisor.

Por ende, la reacción no esperada o los malos entendidos responden a un mensaje elaborado en forma errónea. Nunca es responsabilidad del receptor, pues él solo recibe lo que le dan y como se lo dan. De allí que muchas veces uno termine diciendo: *yo no quise decir eso, me interpretaste mal, sin embargo, lo que quiso decir no fue lo que dijo y el otro no entendió mal sino lo que se le dijo.*

La comunicación se hace con una intencionalidad, la cual lo lleva a escoger un modo determinado. Cada uno tiene características distintas y, por ende, derivan en una comunicación escrita con diferente estilo, que provoca un efecto distinto en el receptor.

La comunicación que se hace para entablar un nexo afectivo o para esparcimiento se hace por medio del modo narrativo; la que lleva una intención de análisis o reflexión se hace o por el modo expositivo; la que se hace para que el receptor haga una construcción de la imagen se logra por el modo descriptivo.

Un informe está elaborado, básicamente, por medio de dos modos de comunicación: el modo descriptivo que se utiliza para transmitir la imagen del Objeto de Estudio, su estructura y forma; sus características, comportamiento y la relación entre las partes para conocer o comprender el objeto analizado; o bien, relación de hechos para comprender la situación.

Por otra parte, el modo expositivo se utiliza para redactar la explicación relativa a las causas de una problemática u origen de un problema; así como para explicar los conceptos o parámetros del marco de referencia.

1. EL MODO EXPOSITIVO

Consiste en una explicación de hechos o conceptos que son sometidos a análisis por parte de los lectores. El texto debe ser elaborado en el más absoluto orden de pensamientos, en una secuencia lógica y cronológica que facilite la relación coherente; escrito en un orden gramatical de oraciones y párrafos, de manera que no haya posibilidad de ambigüedad o confusión. Ejemplo:

El derecho de abstención es quizá uno de los derechos más conocidos por el ciudadano común, y atañe a todas aquellas personas que, por diversas razones, se encuentran inculpadas en un proceso de índole penal, a quienes se otorga la potestad de guardar silencio. No obstante, a pesar de su sencillo entendimiento en la práctica judicial es uno de los derechos más irrespetados por parte de las autoridades policiales encargadas de la investigación. (Campos, Consideraciones en torno al derecho constitucional, Rev. Defensa Pública, N.3: 46).

Un informe técnico constituye un documento analítico y explicativo se debe ajustar a algunas siguientes características.

a. Concisión

Consiste en dar el mensaje de manera directa, sin rodeos que puedan distraer al lector. Las frases repetitivas o tautológicas no aportan ningún contenido y pueden hacerle creer al profesional que ayudan a aclarar o ampliar, para que el lector comprenda mejor; sin embargo, tienden a distraerlo o aburrirlo y, a veces, a confundirlo.

Ejemplos:

- *Una vez analizados los datos y revisados los documentos por parte de la Comisión Evaluadora, se concluye que...*
- *De 45 personas a las cuales se les aplicó el cuestionario, una vez tabulada la información se obtiene que ... el 20% desconocía el procedimiento y 80% lo ignoraba a propósito.*

Muletillas: es inconveniente utilizar frases de apoyo como:

cabe señalar	una vez probado el caso
vale la pena destacar	se procedió a
es conveniente acotar	me permito informar
es importante anotar	para lo que corresponda
es necesario indicar	me permito comunicarle
se debe aclarar	me dirijo a usted
hecho el análisis	para los trámites pertinentes

Redundancias: no se debe caer en la repetición de palabras que significan lo mismo como:

funcionario público	opinar y dar el criterio
periodo de tiempo	informar de hechos ocurridos
lapso de tiempo	24 horas del día
personería jurídica	botadero de basura
opinión personal	importar del extranjero
evidente y notorio	deuda pendiente
requisito obligatorio	amonestación verbal
lo expuesto anteriormente	personalidad de la persona

Tautologías: no se debe repetir una idea que ya fue escrita pero de diferente forma o expresar lo que está implícito. Ejemplo:

¡Qué gordo está!

¡Cómo ha aumentado peso!

Se entrega documento para los fines correspondientes porque usted es el único que puede sancionar.

La tautología constituye otra falta de concisión que se evidencia en frases de procedimiento como las siguientes:

- *De las facturas revisadas pudimos comprobar que...*
(La afirmación se hace en un informe, porque se comprobó).
- *En las entrevistas hechas para la investigación se pudo detectar que...*
(Las afirmaciones que se hacen respecto de las respuestas a las entrevistas hechas para la investigación).

- *Procedimos a llegar al lugar para trasladar al herido al hospital y observándolo pudimos comprobar que...*
(El traslado del herido se lleva a cabo porque los paramédicos llegaron al lugar y lo que se comprobó es porque se observó).
- *Ante las preguntas hechas a la mujer ella contestó...*
(Una persona contesta ante preguntas hechas).
- *Yo tengo un amigo mío que...*
(Si tengo un amigo, es mío).
- *La primera vez que lo conocí...*
(Si lo conocí fue la primera vez que lo vi).

b. Precisión

Un mensaje es preciso cuando incluye los datos suficientes para que el receptor reciba la idea completa y la comprenda, no lo interprete ni lo tergiversar.

El informe constituye un documento que “*habla por sí mismo*” “*se defiende solo*” además, es de carácter institucional y su validez e importancia trasciende el tiempo y las personas que, eventualmente, conocen los hechos.

No se puede asumir que el informe está dirigido a una persona que ya conoce del asunto. Nunca se debe suponer que algo “*ya se sabe*” “*todos están enterados*” ni se da por sabido obvio, lógico ni de sentido común. La falta de precisión se evidencia en la oración siguiente:

Se recogieron las pruebas y fueron entregadas al Supervisor de turno.

¿Cuáles pruebas?, ¿Quién era el Supervisor de turno?

Por eso, debe contener los datos completos de modo que cualquier lector comprenda el mensaje en cualquier contexto y momento histórico. Esta característica afecta mucho la redacción del análisis como consecuencia de la subjetividad, pues las personas suelen ser ambiguas.

Ejemplos:

La construcción fue inspeccionada varias veces y nunca se pudo conversar con el ingeniero.

¿Cuántas veces y cuándo?

Se ha repetido el mismo fenómeno financiero durante los últimos años y muchos de los costarricenses no han sabido qué hacer.

¿Cuántos años? ¿Cuáles años?

- *Como es sabido, nuestros productos contienen los mejores compuestos químicos que favorecen el organismo de cualquiera.*

¿Es sabido por quién? ¿Mejores para qué? ¿Cuáles?

Esta característica se encuentra muy relacionada con la información que se da en la Información General, respecto de antecedentes y parámetros. De igual importancia es la descripción de una situación, donde los datos deben ser lo más exactos posibles, en cuanto a: **colores, matices, cantidades, medidas, materiales, lapsos, sonidos, olores** y otros.

No es correcto utilizar adjetivos relativos, según el criterio de cada persona, como:

regular, adecuado, común, grande-pequeño; grueso-delgado; alto-bajo; normal- anormal; regular-irregular; bastante-poco; suficiente; viejo-joven; reciente-antiguo.

Ningún detalle debe ser considerado innecesario, pues un observador debe reproducir una situación, persona u objeto en la mente del lector, valiéndose de los aspectos que le ayuden a formar la imagen, cuando no cuenta con datos exactos.

Tal como:

Un objeto de alrededor de 0.10 m de grosor en un extremo y 0.05 en el otro, y 0.45 de largo, redondeado parecido a un bate de béisbol, de color amarillo paja, de un material que parece hule.

Un hombre con la mirada fija en el piso, durante veinte minutos, se colocaba la mano en la barbilla, se rascaba la cabeza en actitud de reflexión o preocupación.

c. Propiedad en el lenguaje

Los sinónimos comparten un significado general pero con distintos matices y dan distintas connotaciones, por lo que se utilizan en distintas situaciones, pues nunca dan la misma idea. La sustitución de un vocablo suele ser motivada por el propósito de “no repetir palabras” respondiendo a un aspecto estético propio de la posición el cual no es funcional, adecuado ni correcto para efectos del informe.

Por ejemplo, los vocablos *agregar, acotar, decir, declarar, expresar, explicar, indicar, señalar, manifestar* comparten el significado general.

Sin embargo, tienen un matiz distinto, llevan una carga semántica diferente por lo que se utilizan en distintas circunstancias. Por eso, el receptor recibe diferente tipo de mensaje en cada caso.

Ejemplos:

*El empleado **acotó** que su jefe no había estado de acuerdo.*
(añadió algo a lo que el otro dijo)

*El empleado **dijo** que su jefe no había estado de acuerdo.*
(habló)

*El empleado **declaró** que su jefe no había estado de acuerdo.*
(habló frente a una autoridad judicial)

*El empleado **expresó** que su jefe no había estado de acuerdo*
(dio a conocer su sentimiento)

*El empleado **explicó** que su jefe no había estado de acuerdo.*
(justificó, dio razones)

*El empleado **indicó** que su jefe no había estado de acuerdo.*
(dijo con carácter de orden)

*El empleado **manifestó** que su jefe no había estado de*
acuerdo.
(descubrió en público)

*El empleado **señaló** que su jefe no había estado de acuerdo*
(llamó la atención hacia el hecho)

La repetición de sustantivos se puede resolver por medio del uso de pronombres como **éste**, **ese**, **aquel**; hay que tener presente que el uso de **“el mismo”**, o bien, **“la misma”** constituye un error, pues no rigen como pronombres en español. Ejemplo:

*El comunicado que emitió la Comisión Nacional de Emergencia, en relación con la crisis en la Zona Sur, es muy amplio y explicativo, **el mismo** ha sido muy cuestionado, pero incluye los daños y las necesidades de la población. Por eso, se pretende hacer otro comunicado que amplíe lo que indica el primer comunicado.*

Corrección

El comunicado que emitió la Comisión Nacional de Emergencia, en relación con la crisis en la Zona Sur, es muy amplio y explicativo. Este ha sido muy cuestionado, pero incluye los daños y las necesidades de la población. Por eso, se pretende hacer otro, que amplíe lo que indica el primero.

La repetición de verbos: se puede obviar por medio de la coma elíptica, es decir aquella que sustituye al verbo.

Ejemplo:

*A nosotros nos **toca** conversar con los miembros de la Cruz Roja internacional para lograr su apoyo; a ustedes les **toca** conversar con los diputados, para asegurarnos una partida especial; al Presidente Ejecutivo le **toca** conversar con los Ministros para que impulsen el desarrollo de un proyecto interministerial.*

Corrección

A nosotros nos **toca** conversar con los miembros de la Cruz Roja internacional para lograr su apoyo; a ustedes (,) con los diputados, para asegurarnos una partida especial; al Presidente Ejecutivo (,) con los Ministros para que impulsen el desarrollo de un proyecto interministerial.

Nota: las comas se han colocado entre paréntesis para resaltar la ubicación que corresponde al verbo.

La repetición es válida para dar un énfasis. Ejemplo:

*El señor Didier Villalobos ha sido **líder** sindical, toda su vida; se inició como **líder** estudiantil en la década del setenta, luego pasó a **líder** comunal alrededor de los ochenta y hasta fue **líder** espiritual para manipular a un sector.*

En conclusión, el informe debe ser redactado aplicando las características de estilo del modo expositivo, pues es para ser sometido al análisis del receptor. Por eso, debe:

- Ordenar tanto las ideas como las oraciones.
- Omitir las frases que perturben la comprensión del mensaje, por su carácter tautológico (que repite ideas).
- Dar todos los datos informativos que permitan una idea completa acerca de la situación, sin lugar a dudas ni cuestionamientos, posibilidad de confusión o ambigüedad.
- Utilizar el vocabulario exacto que evite la posibilidad de diferentes interpretaciones.

EL ESTILO NARRATIVO

Corresponde a un estilo subjetivo, producto de la recreación que hace la persona sobre las situaciones, bajo su propia óptica, incompatible con el informe.

Características de la narración

Las características de la narración implican una libertad antagónica a la rigidez del informe, como: matiz particular y subjetivo, alteración del orden.

El modo narrativo responde a la recreación, organiza las acciones según la preferencia particular y es elaborado con estilo personal, subjetivo e interpretativo, donde todas las versiones son válidas y no se pueden someter a análisis.

Por estas características, el informe técnico no debe constituir ni incluir una Narración de Hechos.

EL ESTILO DESCRIPTIVO

Consiste en hacer un dibujo con palabras para que el receptor se forme una imagen cabal de la situación; es reproducir una fotografía exacta de un lugar, una persona, un objeto o una serie de hechos.

La descripción constituye la base del informe para explicar los hechos y conformar el análisis válido y veraz; sin embargo, la confiabilidad depende de las siguientes características:

a. Objetividad e imparcialidad

La descripción implica una relación entre un observador frente a un objeto observado, pero él no forma parte del escenario ni de las escenas que describe. El informe no puede ser “contaminado” por la participación de un YO, que actúe u opine, pues pierde la confiabilidad por ser influenciado por la subjetividad.

Eso se ve reflejado en todo lo escrito en primera persona, como: *vi, observé, entrevisté, realicé, procedí.*

Los hechos y las imágenes no deben incluir la visión prejuiciada, emotiva, subjetiva ni interpretativa del observador.

El informe no pueden incluir descripciones de situaciones matizadas con juicios de valor ni utilizar criterios propios, que lleven implícito el propósito de influenciar al lector -sea de manera positiva o negativa, según sus percepciones o sentimientos. Ejemplos:

- *El hombre estaba asustado, pues obviamente era el responsable del incidente.*
- *La mujer lógicamente fingía el dolor por la agresión de su compañero.*
- *El hombre reaccionó violentamente, lo cual era muy natural ante las intrigas, por lo cual no era responsable de sus actos.*

b. Exactitud

Los rasgos deben corresponder con la realidad del objeto observado, lo más exactamente posible, sin que medien factores interpretativos.

El observador debe guiarse por aspectos específicos como:

formas, tamaños, texturas, colores (tonos, matices), olores, sabores, dimensiones, cantidades, pesos, velocidades, edades, planos de distribución, puntos de referencia, etc.

O bien, se debe recurrir a la comparación o a la aproximación, cuando el rango no se conoce o no se está seguro con precisión. Se debe ser, absolutamente exacto. Ejemplos:

- *Un objeto de forma exagonal, de color mostaza, con un olor parecido al de un insecticida y de textura arenosa.*
- *Una caja de un tamaño de 0,40 cm de largo por 0,20 de ancho, con un grosor de 0,30 cm, aproximadamente, de material semejante al cartón.*

Nota: los vocablos relativos no son aceptables. (*normal, suficiente, adecuado, regular, bastante, bueno, malo, mucho, pronto, rápido, inmediata- mente, cuanto antes, lo más pronto posible* y otros similares), porque cada lector puede asumir un rango distinto que no corresponde con lo que el informe pretende reflejar.

d. Orden por planos

La recepción de imágenes a través de un texto implica un esfuerzo del lector, quien debe armar en su mente las piezas para conformar un todo. Por eso, los distintos elementos deben ser dados en orden de manera que le permitan ir conformando una especie de fotografía.

La descripción de lugares, objetos y hechos

La descripción de un lugar es conveniente hacerla de lo general a lo particular para que el receptor pueda conformar, primero el ámbito global donde ubicarán los elementos secundarios y luego los detalles. El orden se logra llevando una secuencia de dirección -norte a sur, arriba o abajo, derecha a izquierda- de la siguiente manera:

Primer plano: se incluyen los datos referentes al lugar donde se Ejemplo:

- desarrollaron los hechos; el tamaño, el color, el material, la estructura que se observa desde fuera y los elementos que lo conforman, en el nivel exterior.

Ejemplo:

Un edificio localizado 500 m al sur de la rotonda de Desamparados, a la izquierda de este a oeste, entre dos lotes baldíos, de un tamaño de 50 m de frente por 20 m de fondo; todo de concreto, color gris con precintas rojas, tiene dos entradas laterales y está conformado por cuatro pisos.

- **Segundo plano:** especifica las partes que conforman el edificio, en el nivel interno, tales como habitaciones, salas, habitaciones, baños y otros. Ejemplo:

Cada piso cuenta con 20 oficinas de 20 m², cada una, 10 quedan en el frente y diez en la parte posterior; en el centro hay un salón 50 m. cuadrados, otro de 25 m², dos salas de 40 m² con 5 retretes o inodoros, cada una -una para hombres otra para mujeres-. Hay dos pasillos, uno que da a las oficinas del frente y otro que da a las oficinas de la parte posterior; al extremo derecho, en el este, tiene las gradas de acceso y al izquierdo, en el oeste, el ascensor.

- **Tercer plano:** se dan las particularidades relativas a los usos, muebles, artefactos utensilios y cualquier detalle que llame la atención.

Ejemplo:

El primer piso alberga las oficinas de la Dirección de Operaciones; el segundo, las de las Escuelas de Ciencias Sociales, hacia el este del edificio y de la Escuela de Educación, en el lado oeste; el tercero, incluye las de la Escuela de Ciencias Exactas y el cuarto, las de la Escuela de Administración.

Es conveniente hacer la descripción de hechos en una secuencia cronológica para evitar desorden y confusión en el lector.

Ejemplo:

Sonó la voz de una mujer desde una habitación, donde gritaba a otra persona para que se marchara de la casa. Transcurridos alrededor de cinco segundos, un hombre gritaba frases como: “no me iré sin el niño”, “si me voy me llevo al niño” “no te daré un cinco para él si me echan de mi casa”. Sonó un ruido semejante al que hace un mueble cuando choca contra una pared. Un hombre abrió la puerta. Gritó, empujó a la mujer y salió de la casa.

La descripción consiste en el modo que se utiliza para desglosar las características de la situación o hechos, que permiten hacer el análisis. Esto implica el detalle y la demostración.

Por consiguiente, los datos se deben ajustar a la realidad, no a la percepción del analista ni al relato.

TEMA V

LA FORMA DE COMUNICACIÓN ESCRITA DEL INFORME

Redacción

OBJETIVOS

El estudiante:

- Establecerá las diferencias de estilo entre la composición y la redacción, de manera que utilice la forma correcta para el informe.
- Identificará las diferencias de estilo entre los modos de comunicación, de manera que utilice la forma correcta del expositivo y el descriptivo, cuando redacta el informe.
- Identificará el orden sintáctico de la oración, de manera que lo aplique cuando redacta un informe claro.
- Identificará las funciones de las preposiciones, las conjunciones y los adverbios para redactar correctamente.

LA FORMA DE COMUNICACIÓN ESCRITA DEL INFORME

La redacción del documento se efectúa una vez que ha concluido el análisis del caso, situación u objeto de estudio; pero previamente se debe hacer el esquema para la distribución de ideas y tener presente las características de fondo con que estas deben ser plasmadas, para lograr un mensaje claro, completo y confiable.

Por ello, una persona no puede elaborar el documento sin haber revisado las formas de comunicación escrita, para descartar los rasgos que descalifiquen de hecho el documento por el estilo.

El estilo: consiste en la manera de expresarse y la intención que lleva al emisor a comunicarse lo induce a escoger un tipo de estilo determinado, para lograr el efecto deseado. Existen dos formas cuya única coincidencia radica en que recogen hechos; pero con distinto estilo: **composición y redacción.**

Cada estilo manifiesta características muy particulares, inconfundibles e incompatibles; las dificultades y defectos de un informe surgen a partir de la mezcla de ambos. El profesional que escribe un documento con un cuyo propósito es analítico, pero lo hace con el estilo de la composición produce el efecto equivocado, pues pierde las características básicas del documento técnico.

La composición: se halla definida por el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española en términos de:

*Escrito en que un alumno desarrolla un tema, dado por el profesor o elegido libremente, **para ejercitar su dominio del idioma, su habilidad expositiva y su sensibilidad literaria***

Nota: la negrita es de la autora.

El concepto de composición remiten a un texto que se centra en la expresión de las emociones y la estética o belleza, ambos producto de la creatividad por cuanto llevan implícita la imaginación, la subjetividad, la interpretación, el **estilo personal, la flexibilidad en la construcción de las oraciones y la ubicación de las ideas.** La composición se utiliza para escribir lo que el emisor piensa, percibe y siente, pero la prioridad se halla en la forma “bonita” por lo cual conduce a los distintos géneros literarios como: *cuento, novela, leyenda, crónica, anécdota, fábula, apólogo.*

La redacción

La Real Academia define redactar en términos de:

Poner por escrito lo pensado o acordado, escribir en orden.

Esta definición remite al orden y no hace referencia a la estética, de modo que constituye una forma ordenada de transmitir una comunicación escrita, es decir persigue un propósito.

La lengua española alcanza su máximo esplendor en la época clásica y barroca de los siglos VI, XVII y XVIII, con una estructura sintáctica guiada más por la creación y estética. La época academicista del siglo XIX constituye un periodo de carácter normativo, en el cual el análisis y la lógica superan a la creación y de esa forma se ha ido perfilando el español que rige desde entonces, idioma con el que se comunica el mundo profesional actual.

Eso le llevó a jugar con el idioma en busca de imágenes (reiteraciones, anáforas, símiles y otras figuras literarias) para producir efecto, dar sonoridad y hasta pleonasmos (redundancias hechas con intención: lo vio con sus propios ojos) para provocar impacto y eliminar cualquier margen de duda.

También, han caído en el abuso de elementos morfológicos en un estilo caracterizado por la falta de claridad que obliga a la relectura e interpretación de lo que pretendió comunicar.

Ejemplo:

- *Siendo que la señora no posee bienes y teniendo por cierto lo expresado por el señor XX..*
- *Para poder establecer la verosimilitud de los resultados de los que se hace referencia en la nota....*
- *En honor de la verdad y con la finalidad de esclarecer una situación tan delicada....*

Característica de la redacción

La principal característica de la redacción la constituye la claridad del texto y esa se halla en la forma, por medio de la colocación de los elementos de la oración de acuerdo con el orden gramatical determinado por la sintaxis y la morfología.

a. Claridad de forma

Consiste en la colocación de los elementos morfológicos en la oración y las partes sintácticas, de forma que el mensaje sea de fácil comprensión.

El primer paso para asegurarse de que ese texto esté construido con claridad demanda el dominio gramatical del español.

a.1. Ordenamiento de elementos morfológicos

La oración gramatical está conformada por varios elementos que cumplen funciones específicas:

Por una parte: el sustantivo corresponde a un nombre, el artículo acompaña al sustantivo; el adjetivo se refiere a una cualidad del sustantivo; el pronombre, sustituye al sustantivo, el verbo, a una acción; el adverbio, a un modo de realizar la acción.

Por otra parte: las preposiciones unen palabras de la misma oración; las conjunciones, relacionan dos oraciones,

Las oraciones simples se relacionan entre sí y conforman párrafos, en los que hay una idea principal básica en una oración principal, que es complementada por las otras. Los párrafos deben estar estructurados en orden, pues la atención del receptor recae sobre la primera oración que lee o escucha, por ende, la idea principal debe ocupar el primer lugar.

El desorden del párrafo lleva el riesgo de que el lector asuma que una oración complementaria como la idea principal, lo cual lo lleva a la comprensión de un mensaje distinto.

Ejemplo:

Por tener la Ley tantísimas debilidades y, estar obsoleta respecto de los nuevos delitos y las características de la época actual, los delincuentes gozan de impunidad en este país.

Corrección

Los delincuentes gozan de impunidad en este país porque la Ley tiene tantísimas debilidades y está obsoleta, respecto de los nuevos delitos y las características de la época actual.

La oración inicial es estructurada con el orden (S-V-CD-CI) y las siguientes también deben ser ordenadas de igual forma para que se logre un párrafo de fácil comprensión. Lo contrario provoca mayor esfuerzo y permite la interpretación del mensaje, **según como el lector realice el acomodo de los elementos, pues él decide cuál es el sujeto**. Por otra parte, la interpretación que el lector le dé al texto nunca se podrá decir que es incorrecta, pues la interpretación es subjetiva y respetable. Eso significa que la responsabilidad siempre se halla en el emisor del texto.

Ejemplo N.1:

*Por encima de todo, lo que hace que Obama sea excepcional, en vista de aquello por lo que Estados Unidos ha pasado durante la época Bush, es la naturaleza del mensaje que encarna, cuyo mejor resumen es el título de su libro *The Audacity of Hope*. (Revolución americana de Obama, La Nación, 23-12-07: 34 A).*

Posibles interpretaciones:

*1. Estados Unidos han pasado durante la época Bush, por cosas que, por encima de todo, hacen que Obama sea excepcional, en vista de aquello su libro *The Audacity of Hope* encarna la naturaleza del mensaje cuyo resumen se halla allí.*

*2. Lo que hace que Obama sea excepcional, por encima de todo es aquello por lo que Estados Unidos han pasado durante la época Bush y la naturaleza del mensaje se encarna en el resumen de su libro *The Audacity of Hope*.*

*3. Obama es excepcional, por encima de todo, en vista de aquello por lo que Estados Unidos han pasado durante la época Bush y su libro cuyo título es *The Audacity of Hope* encarna encarna la naturaleza de su mensaje.*

*4. El libro *The Audacity of Hope* encarna el mensaje de Obama y por encima de todo, hace que sea excepcional, en vista de aquello por lo que Estados Unidos han pasado durante la época Bush, es la naturaleza del mensaje que encarna, cuyo mejor resumen es el título de su.*

*5. La naturaleza del mensaje que **encarna** Obama, el cual es muy bien resumido en su libro de título *The Audacity of Hope*, es lo que **hace** que **sea** excepcional, por encima de todo, en vista de aquello por lo que Estados Unidos **ha pasado** durante la época Bush.*

Las oraciones simples

Estas pueden ser personales donde hay sujeto: **activas** si el sujeto realiza la acción; **pasiva** si la recibe o impersonales cuando no especifican quien realiza la acción (no tienen sujeto).

La oración personal: mantiene los elementos de la oración ubicados de la siguiente manera: S-V-CD-CI-CC

Sujeto	(Quién realiza la acción)
Verbo	(La acción)
CD	(Qué cosa recibe la acción)
CI	(Para quién es la acción)
CC	(Dónde, cuándo, cómo, con qué, con quién, para qué.)

Oración personal activa desordenada:

El viernes 17 de mayo, en las inmediaciones de la Catedral, el hombre de manera violenta, le arrebató el bolso a la señora Ospina hiriéndola con un puñal.

Corrección

El jefe arrebató el informe a la señora Ospina.
sujeto **verbo** **CD** **CI**

empujándola con un brazo el viernes 17 de mayo, en la oficina de RH

CCM **CCI** **CCT** **CCL**

Oración pasiva con SE

Tiene un sujeto pasivo con el cual concuerda el verbo, de manera que si es plural el verbo será plural y la partícula SE es colocada dentro de la oración

Ejemplo:

Las facturas se cancelaron con quince días de atraso.

La partícula SE no se coloca al inicio de la oración, pues esa forma corresponde a la oración impersonal (donde no hay sujeto).

Se optó por cancelar la elección. Impersonal.

Oración impersonal con SE

La impersonal como no tiene sujeto siempre es en singular aunque el complemento directo sea plural.

Ejemplo:

Se dice que el fin del mundo es en el 2012.

Se espera [la delegación china para el lunes y la italiana] para el martes.

v. sing **CD plural**

Impersonal con HABER

El verbo haber funciona como partícula impersonal para indicar existencia, pero solo en la forma singular aunque se refiera a un CD plural.

Había muchas personas descontentas

V. Imp CD

Impersonal con verbos eventuales

Los verbos eventuales sirven para referirse a una acción cuyo sujeto no es identificado y se escriben en tercera plural: dicen, cuentan. Ejemplo:

Dicen que habrá una manifestación.

V. Imp CD

a.2. La redacción de las oraciones compuestas

Están conformadas por dos o más oraciones simples relacionadas que se unen para conformar un párrafo y pueden hacerlo de tres maneras:

- **Coordinación:** dos oraciones simples se relacionan en orden: la que lleva la idea principal se coloca primero y la otra que completa el significado va en segundo lugar, relacionada por medio de una conjunción como: y, e, o, u, ni, pero, aunque, pues.

. Él dio el número de cédula [*aunque*] *no la portaba.*

. No hizo caso a la señal [*porque*] *consideró que no había peligro.*

- **Subordinación:** dos o más oraciones simples, donde la primera es lleva la idea principal y las otras se hallan supeditadas a esta, pues no tienen significado en sí mismas en forma independiente y complementan la idea principal. La relación es establecida por medio de pronombres relativos como: que, el cual, cuyo, en oraciones adjetivas; o bien, por medio de los adverbios: **cuando, donde, como, cuanto, cuando son adverbiales.**

Ejemplo:

- El abogado descarta la posibilidad de defender a un cliente **cuando no esté seguro del delito.**
- El hombre se acercaba a ofrecer la droga **donde se reunían los jóvenes todas las noches.**
- El joven **que quedó parapléjico** se hizo modelo de publicidad.
- Esa agencia **la cual le pertenece** le dio muchos dividendos.
- La yegua **cuyo potro es pintado** será vendida mañana.

Es incorrecto colocar la subordinada en primer lugar pues distrae la atención del lector, puede confundirlo e inducirlo a interpretación.

Ejemplos incorrectos:

[**Cuando** no esté seguro del delito que se le puede imputar a un detenido y corra el riesgo], el oficial de policía puede anular la posibilidad de seguirle una causa.

[**Donde** se reunían los jóvenes todas las noches], se acercaba el hombre a ofrecer la droga para ampliar su mercado.

[**Como** no se había recibido la autorización para allanar] solo se podía vigilar la vivienda a la distancia.

- **Yuxtaposición:** dos oraciones simples se relacionan por medio de los signos de puntuación (la coma o el punto y coma), no provoca tiene ningún grado de dificultad para ordenarlas.

Ejemplo:

- Se detuvo al conductor [,] *se le pidió la identificación* [;]
se hizo lo posible.
- Se le dijo que viniera [,] *enviara a un familiar o llamara*
[;] *pero nada resultó.*

a. 5 Elementos morfológicos

Algunos elementos de la oración, podrían crear confusión en el lector si se colocan al inicio. Por eso, las oraciones y los párrafos no deben iniciar con preposiciones, conjunciones, puesto que estos elementos gramaticales cumplen funciones específicas de unir o relacionar dos elementos u oraciones.

Conjunciones: tienen la función de relacionar o unir **dos oraciones** simples, en el entendido de que una oración simple está definida por la presencia de un verbo conjugado.

Ejemplos:

- No se pudo] **aunque** hizo un enorme esfuerzo
- Se trabaja fuerte] **pues** se pretende el éxito
- No se logró el éxito] **puesto que** faltó empeño
- No se logrará] **porque** no hay recurso.
- Se trabajó mucho] **pero** no se tuvo éxito.

Ejemplo:

Cada minuto del fin de semana cuenta dentro de ese lapso faltante, [pero] muchos votantes le dan la espalda a la campaña por las vacaciones con Navidad y Año Nuevo.

Error

***Pero** con Navidad y Año Nuevo dentro de ese lapso faltante y muchos votantes dándole la espalda a la campaña por las vacaciones, cada minuto del fin de semana cuenta.* (Demócratas buscan votos antes de Navidad, La Nación, 23-12-07, pág. 25 A)

Corrección

*Cada minuto del fin de semana cuenta dentro de ese lapso faltante **pero** muchos votantes le dan la espalda a la campaña por las vacaciones de Navidad y Año Nuevo.*

Preposiciones: tienen la función de relacionar o unir **dos elementos** de la misma oración y son las siguientes:

a, ante, bajo	durante, mediante
cabe, con, contra	para, por, pro,
de, desde	según, sin
en, entre	,so, sobre,
hacia, hasta	tras, vía, versus

está bajo la silla	se hace para mejorar
viene con el jefe	se hará por responsabilidad
jugó contra Saprissa	se toman medidas según el daño
caja de madera	se hizo el trámite sin sello
camina desde su casa	se tiene so pena de cárcel
se halla en otro lugar	se hizo sobre una base
quedó entre escombros	se camina tras sus huellas
camina hacia el parque	no viene hasta el lunes

La oración tiende a complicarse cuanto mayor sea su extensión y nivel de desorden.

Ejemplo incorrecto:

***Desde** 1990, a través de sus informes mundiales, regionales y nacionales, el PNUD ha instalado en el debate teórico y político internacional el concepto del desarrollo humano: una nueva forma **de** concebir los problemas del desarrollo y **de** evaluar los esfuerzos de las sociedades **para** elevar los niveles de bienestar.* (Informe Nal. de Desarrollo Humano, Venciendo el temor 2005, Pág. 28)

Esta oración lleva al lector a centrar su atención en el tiempo y el medio de la acción, cuando esos son complementarios.

Corrección

*El PNUD **ha instalado** el concepto del desarrollo humano: una nueva forma de concebir los problemas del desarrollo y de evaluar los esfuerzos de las sociedades para elevar los niveles de bienestar, en el debate teórico y político internacional, a través de sus informes mundiales, regionales y nacionales, desde 1990.*

El sujeto de la oración: El **PNUD** inicia, el verbo **ha instalado** y el subrayado señala el CD; eso constituyen los elementos básicos de la oración.

Luego, se colocan los complementos circunstanciales (CC): de lugar (en el debate teórico y político); de instrumento (a través de sus informes mundiales, regionales y nacionales); de tiempo (desde 1990).

Grupos preposicionales

Estos tienen la función de relacionar o unir dos elementos de la oración. Ejemplos:

- Se recibió nota **en relación con** traslado.*
- Le envió nota **en atención a** su solicitud.*
- Se tomó un acuerdo **con base en** la ley.*
- No se sabe nada **con respecto a** los acuerdos.*
- Se trajo **con la finalidad de** prevenir.*
- Se harán cambios **de acuerdo con** reglas.*
- Se trabaja **sobre la base de** normas.*

Algunos grupos son:

en relación con	a partir de	en honor de
en concordancia	a pesar de	distinto de
de conformidad con	a nivel de	sobre la base de
de acuerdo con	respecto de	en el marco de
conforme con	en aras de	en el momento de
de acuerdo con	en virtud de	por causa de
en respuesta a	en razón de	por motivo de
en atención a	con base en	con la finalidad de

a. 6 Ordenamiento de ideas en el párrafo

Algunas personas tienen la tendencia a expresar la idea, partiendo de la justificación, por eso, inician la oración utilizando preposiciones, grupos preposicionales.

Ejemplos incorrectos:

En relación con la directriz emitida por la Administración, el personal no ha cumplido nada.

Con base en los lineamientos de la Sección, se ha hecho la selección del candidato.

Para llevar a cabo las indicaciones, es necesario incluir un funcionario adicional en el área administrativa.

Por causa de un virus se destruyeron los archivos.

Entre los elementos por analizar se encuentran el género, la edad y la procedencia.

Sin embargo, esa forma de “organizar” la oración, demanda un esfuerzo por parte del receptor para recibir de forma clara el fondo del asunto, por lo cual, hace la conversión -mentalmente- para poder comprender el mensaje.

Corrección

*El personal no ha cumplido nada **en relación con** la directriz emitida por la Administración.*

*Se ha hecho la selección del candidato **con base en** los lineamientos de la Sección.*

*Es necesario incluir un funcionario adicional en el área administrativa **para** llevar a cabo las indicaciones.*

*Se destruyeron los archivos **por** causa de un virus.*

*El género, la edad y la procedencia se encuentran **entre** los elementos por analizar.*

El tiempo que el lector demora para entender un texto es el que le lleva ordenar mentalmente las ideas, sin embargo, puede que no lo logre e interprete una idea diferente.

Exceso de frases aclarativas

El exceso de estas dentro de un mismo párrafo, -como las que aparecen en letra negrita en el fragmento- tiende a generar confusión. Por eso, es conveniente hacer párrafos simples y construir nuevas oraciones con los datos que van entre el paréntesis, en caso de que trate de información imprescindible; caso contrario, solo se elimina.

Ejemplo incorrecto:

*En lo que concierne a Costa Rica, si se toma en cuenta que el TLC, **aprobado en el referendun de octubre anterior**, nos impone una agenda de integración con Centroamérica y la República Dominicana, resulta extraño que, hasta donde se sabe, ningún documento de la UE, **hada madrina de nuestra unificación política forzada** ni del TLC, nos ofrezca siquiera una vaga idea de lo que, **una vez lograda la integración de los seis países**, ocurrirá con los pundonorosos y humanitarios ejércitos nicaragüense, salvadoreño, hondureño, guatemalteco y dominicano.(¿y los ejércitos? La Nación, 23-12-07, pág. 32 A).*

Corrección

Resulta extraño para Costa Rica que ningún documento de la UE ni del TLC, nos ofrezca siquiera una vaga idea de lo que ocurrirá con los pundonorosos y humanitarios ejércitos nicaragüense, salvadoreño, hondureño, guatemalteco y dominicano, si se toma en cuenta que el TLC nos impone una agenda de integración con Centroamérica y la República Dominicana.

En síntesis:

La comprensión del mensaje transmitido por medio de la comunicación escrita que implica la elaboración de una redacción depende de la claridad del texto y la claridad del texto depende de la colocación ordenada de cada uno de los elementos de la oración.

b. La claridad de fondo

Otro aspecto que determina la claridad del texto consiste en la secuencia de párrafos en orden, por medio de la relación de premisas de un razonamiento lógico. Estas ubican las ideas en una correspondencia con la estructura del texto: introducción, desarrollo y conclusión.

La introducción corresponde a la información o marco de referencia.

El desarrollo incluye la explicación del TEMA.

La conclusión es el producto de la relación entre el tema desarrollado y el marco de referencia que sirve de fundamento.

Estas partes son denominadas en el informe: Información General, Análisis y Conclusión.

ARMAMENTISMO DE HUGO CHÁVEZ

El Stockholm Internacional Peace Research Institute publicó un informe anual (SIPRI Yearbook 2007) donde se detallan compras de armamento por parte de Hugo Chávez. El incremento de la capacidad militar de un gobierno sin límites institucionales con una democracia prostituida es una fuente de riesgo para toda la Región (latinoamericana).

Chávez adquirió radares a China, helicópteros a Alemania, equipamiento para aviones F-16 a Israel, sistemas antimilitares navales y aviones de entrenamiento a Italia, 33 helicópteros a Rusia (entre ellos 10 Mi24, de combate), misiles aire-aire a Rusia, barcos a Corea del Sur, a lo que hay que sumar nueve submarinos rusos y 100 000 fusiles automáticos Kaláshnikov AK103.

Los más de 10 000 millones de dólares gastados en armamentos esconden el verdadero nombre del arma de destrucción masiva que posee Chávez. El Socialismo del Siglo XXI es un arma de destrucción masiva.

{(...)en el Siglo XXI, bajo los regímenes socialistas murieron al menos 60 millones de personas por motivos de represión político-ideológica. La China de Mao, 40 millones, el régimen de Stalin, 20 millones y el régimen de Pol Pot, 1.65 millones. (...) Stalin asesinó al 10% de su población, en tanto que Pol Pot liquidó al 20% de los camboyanos. Todo en nombre de la revolución socialista. La misma que promueve Hugo Chávez...que consagra el socialismo del siglo XXI...

La compra de armas, el clima hostil, las restricciones a la prensa y a la oposición, los fraudes electorales y la imposición del socialismo implica un riesgo letal para las democracias de América Latina... (Lazzari, La Nación, set 2007).

En síntesis, la redacción es una comunicación escrita que se define en términos de orden y el informe es una comunicación de carácter analítico para someterla al análisis del lector; por eso, se redacta con las características de estilo del modo de elocución expositivo: impersonalidad, objetividad, exactitud.

Las ideas se plasman en oraciones ordenadas, respetando el la sintaxis del español para dar un mensaje coherente y en secuencia. El informe está sujeto a normas y rigidez tanto en la forma como en los contenidos.

EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

TEMA I

Ejercicio Razonamiento

1. Escoja una opción y elabore un esquema que respalde una afirmación de las que se le ofrecen a continuación, por medio de un razonamiento lógico válido, aplicando el método inductivo:
 - Costa Rica es una nación católica pero actúa contraria a los principios.
 - El edificio Yiré incurre en una falta contra la legislación costarricense.
 - El sistema educativo costarricense atenta contra el desarrollo analítico por parte de los alumnos.
2. Escoja una opción de las que se le ofrecen a continuación y elabore un esquema que evidencie un razonamiento lógico inválido.
 - La Ley de Paternidad responsable es un instrumento para controlar el abandono de niños por parte de sus padres.
 - Los Diputados del periodo 2006-2010 son los más profesionales.
 - Las adecuaciones curriculares están fomentando la vagabundería en los estudiantes.
3. Explique de qué manera se llevan a cabo los pasos del análisis del objeto en estudio.
4. Explique por qué razón, se da la tendencia de repetir detalles del análisis en la conclusión.
5. Haga las tres preguntas que debería hacer una persona para estructurar un esquema de redacción referente al ejemplo del tema en estudio:
 - Fumar cigarrillos constituye un vicio y perjudica los pulmones.
 - Ingerir alcohol constituye un vicio y perjudica las neuronas.
 - Masticar chicle constituye un vicio y perjudica los dientes.
 - Ingerir refrescos gaseosos constituye un vicio y perjudica la digestión.

Deducción general: los vicios perjudican la salud

6. Elabore un esquema de redacción de un informe sobre el tema de su elección, a partir de las respuestas a las siguientes preguntas.
- ¿Qué dio origen al trabajo?, ¿Cuál situación anómala, sospecha, denuncia?, ¿Cuál es la ubicación espacio-temporal del hecho? ¿Qué circunstancia rodean el hecho? ¿Qué normas o lineamientos son considerados?
 - ¿Qué se observó? ¿Qué pruebas recogió? ¿Cuál es la razón, causa u origen del hecho? ¿Qué investigó el profesional?
 - ¿Qué se probó?
 - ¿Qué acciones se sugieren para resolver el problema o mejorar la situación.

TEMA II

Ejercicio Análisis

1. Lea el párrafo, explique qué deficiencias presenta como análisis y redáctelo correctamente.

El Informe Nacional de Desarrollo Humano 2005 Venciendo el temor hizo una encuesta a algunos ciudadanos en la cual preguntó: *¿Tiene la Fuerza Pública responsabilidad en el problema de inseguridad ciudadana que existe en el país actualmente?* Luego, planteó la segunda pregunta: *¿Por qué piensa eso de la Fuerza Pública?* “(únicamente para quienes le atribuyen poca, alguna o mucha responsabilidad en la pregunta anterior)”. La encuesta ofrece 5 opciones para que marquen su respuesta:

La información es procesada, se diseña en un gráfico y se anota lo siguiente:

- No tienen preparación suficiente/no son cuerpos profesionales.
- Son corruptos/ tienen nexos con delincuentes.
- No tienen equipos o materiales adecuados/falta de presupuesto/falta de estímulos/malos salarios.
- No tienen la confianza de la población.

En efecto, como se deduce del gráfico 6.1, un 86,9% de los encuestados afirma que la Fuerza Pública es parcialmente responsable de la situación de inseguridad que vive el país y prácticamente la mitad (49,4%) le asigna una cuota de responsabilidad. Más preocupantes aún son las razones que yacen tras esta evaluación, que bien pueden agruparse en tres grandes percepciones sobre la policía: que está compuesta por personal corrupto (31,5%) que no está capacitada (33,9%) y que opera en condiciones de trabajo sumamente precarias (20,9%). (Pág. 180)

2. El tema de informes técnicos concluye con un ejemplo referente a un *Programa de Técnicas de Comunicación Oral y Escrita*, indique cuál parte corresponde a la introducción y cuál al desarrollo.

3. Redacte tres ejemplos de Objetivo General, utilizando los tres objetivos técnicos (verificar, determinar y establecer) y lo que sería la Conclusión en cada caso (una vez hecho el supuesto análisis).

4. Elabore un esquema de análisis evidenciando la aplicación del método inductivo.

5. Elabore un esquema de análisis, en el cual evidencie las causas de 4 problemas, redacte la conclusión y entre paréntesis anote el supuesto Objetivo al que responde). Luego redacte las recomendaciones.

TEMA IV

Ejercicio Falta de concisión

Identifique las frases que implican falta de concisión en los siguientes casos y reelabore los párrafos. Todos son *del Informe del Estado de la Nación N.8* y a éste corresponde el número de página en el paréntesis.

1. Cabe destacar que la pobreza está muy concentrada en el sector agropecuario, pues según datos de la *Encuesta de Hogares del 2001*, de la población ocupada pobre, el 37,7% labora en este sector que, por otra parte, concentra tan solo el 15,6% de la población económicamente activa. (Pág. 177).
2. Como se mostrará más adelante, el área rural se mantiene como la zona donde las carencias más extendidas e intensas (49% de los hogares tienen carencias críticas, contra 29% en el ámbito urbano). (Pág. 101).
3. Debe llamarse la atención sobre el número de casos en que no se llegó a comparecencia porque hubo arreglo entre las partes, 180 casos en el 2001. (Pág. 127).
4. Es importante tomar nota de que el debilitamiento de la situación fiscal se da a pesar de un incremento en el superávit primario, entendido como la diferencia entre los ingresos totales del Gobierno, menos los gastos totales, exceptuando el pago de intereses. (Pág. 161).

5. Cabe resaltar que en las zonas rurales el peso del empleo agrícola es menor de lo que pudiera pensarse: la agricultura da cuenta de apenas 36% del empleo rural en contraste con las demás naciones de Centroamérica, en las que representa más del 80%. (Pág.181).

Ejercicio Falta de precisión

Identifique las imprecisiones presentes en los siguientes casos y reelabore los párrafos agregando los datos que faltarían.

1. El edificio del IFAM es de cinco pisos con muchos ventanales, color marrón, con grandes áreas verdes y amplia zona de estacionamiento. El aula de capacitación es enorme y tiene butacas muy confortables.
2. El procedimiento de recolección y distribución de documentos es muy lento y eso lleva a que la entrega de informes se atrase mucho. Por eso, la Institución deja muy mala imagen.
3. Constantemente, la secretaria va a otro edificio a sacar fotocopias y eso hace que el puesto de la recepción se quede solo por largos ratos. Ella hace lo que puede para cumplir pero siempre queda mal.
4. El reglamento de la Institución establece que todo funcionario debe tener buena presentación, pero que los viernes se puede vestir de modo más flexible.
5. El Departamento no cuenta con el equipo informático adecuado ni con suficiente personal para cumplir con los requerimientos de los demás y aunque entrega todo en el menor tiempo posible, eso no es suficiente.

Ejercicio Propiedad en uso de sinónimos

Redacte oraciones utilizando, por lo menos, dos sinónimos en cada caso, dentro de un contexto donde se evidencie la diferencia de matiz, de acuerdo con la circunstancia:

- a. indicar, señalar, apuntar, especificar, evidenciar
- b. explicar, interpretar
- c. pedir, requerir, solicitar, rogar, suplicar, demandar
- d. decir, expresar, explicar, acotar, agregar
- e. comunicar, informar, manifestar

Ejercicio Expresión o composición

Identifique los textos que corresponden a una expresión personal o una comunicación.

1. A mí me parece que los funcionarios, por estar en el sector público, no se desempeñan igual que los empleados del sector privado. Sin embargo, es curioso que aquellos cuenten con mayores prerrogativas, por eso, uno no sabe ni qué recomendarles a los nuevos profesionales.
2. Un reportaje del Canal de la Salud muestra que la mayor cantidad de personas con cáncer de pulmón, eran fumadores pasivos. Nosotros compartimos oficina y algunos de tus subalternos que suelen llegar aquí fuman mucho, eso me está poniendo en una posición de riesgo, por eso, es necesario considerar que nadie fume en esta oficina.
3. Nadie se merece ese sobrenombre de chapulín, porque es como si uno fuera un animal. Como un animal lo trataron a uno y tras eso le ponen un apodo como insectos, como cualquier basura que hay que exterminar.
4. Palabras como corrupción y crimen no tienen el mismo efecto emocional. Corrupción sugiere acto inmoral. Un individuo inmoral es menos peligroso que otro señalado como criminal. De tal manera que los gobiernos corruptos parecen más inocentes que un asalto en la calle, siendo la lesión a los intereses públicos una acción de consecuencias incomparablemente más graves.

Ejercicio Estilos

Identifique los modos de comunicación que se dan en cada párrafo, del siguiente fragmento.

1. Recuerdo los días un tanto lejanos de mi juventud, cuando se podía recorrer con bastante tranquilidad la mayor parte de la ciudad capital. Entonces vivía en los alrededores de la Plaza González Víquez, desde donde me desplazaba a pie, sin sobresaltos, tanto de día como de noche, a la Avenida Central o a los cines que estaban en el contorno del Parque Central.
2. Hoy en día, caminar por el centro de San José y zonas aledañas es una experiencia que plantea riesgos; al menos uno cree que así es. Y en materia de seguridad ciudadana, las creencias son tan importantes como los peligros reales que se enfrentan.
3. La sociedad costarricense es hoy más diferenciada que en el pasado, en lo social, en lo cultural y en lo étnico. No solamente hay disparidad en los ingresos, sino que también han aparecido grupos con visiones de mundo y códigos de comportamiento que no son comprendidos por la mayoría de la población o que los asimilados

con dificultad. Son los otros, los jóvenes, las mujeres que demandan tratamiento igualitario en la política, los extranjeros o los diferentes en opciones sexuales, a los que no entendemos y frente a los cuales no podemos movernos con la seguridad con que lo hacíamos en el pasado.

TEMA V

Ejercicio

Subraye los vocablos interpretativos o subjetivos, impropios de un informe especializado, presentes en los párrafos siguientes. Reelabórelos de manera que el mensaje quede exacto.

1. El cuadro anterior presenta una gran cantidad de información que, no obstante, ha de interpretarse cautelosamente. En primer lugar, las cifras deben apreciarse a la luz de la grave y creciente subutilización de los mecanismos de denuncia penal, que hace que los registros denoten una parte limitada del fenómeno delictivo. (Pág.91).

2. Asimismo, merece señalarse el bajo volumen de casos de delitos de “cuello blanco”, pese a las profundas implicaciones que pueden tener algunos de ellos. (Pág. 92).

3. Es muy posible que las encuestas habituales de victimización estén inherentemente incapacitadas para detectar extendidos fenómenos de violencia física y sexual en el ámbito doméstico, que los y las entrevistadas (sic) no reconocen como tales. (Pág. 92).

4. Así pues, la evidencia es clara al señalar el aumento de los niveles de violencia delictiva en Costa Rica y, en particular, el acelerado deterioro de la seguridad patrimonial en el pasado reciente. Pero es crucial poner ese hallazgo en perspectiva. (Pág. 94).

5. En segundo lugar, debe tomarse en cuenta que el pequeño número de casos reportados que presentan ciertos cantones en alguna o las tres categorías analizadas, posiblemente haga inevitable una significativa variabilidad en los resultados del índice en diferentes años. (Pág. 116).

6. Si bien, las cifras sugieren un crecimiento importante en el narcotráfico, particularmente en la circulación de crack y heroína en el mercado local, otras modalidades, como el robo de vehículos y el secuestro presentan índices de actividad comparativamente bajos y una evolución moderada. (Pág. 144).

7. A pesar de innegables progresos logrados en los últimos años son muchos y muy serios los vicios institucionales arraigados en el MSP, durante décadas. (Pág 116).

8. No sorprende, pues, que exista un agudo deterioro de la infraestructura policial y una gran carencia de recursos necesarios para el buen cumplimiento de la función policial. (Pág. 197).

9. Como puede observarse en el gráfico 7.5, en CR los niveles de ingestión de alcohol son relativamente bajos. Lo importante, sin embargo, es que aún con estos niveles de ingesta etílica, los problemas asociados son graves, lo que permite establecer que son los patrones de consumo y no solo el volumen ingerido lo que debe ser objeto de atención. (Pág. 289).

10. En otras palabras, el temor está venciendo. A esta constatación, grave por sí misma, se suma otra que exacerba sus efectos. La endémica impotencia descrita no afecta en igual grado a toda la población. El fatalismo ante la inseguridad es considerablemente menor entre los grupos de mayor nivel socio-económico y mucho mayor entre los más desposeídos. (Pág. 227).

Ejercicio redacción

Escriba en orden (redacte) los párrafos ordenando primero las oraciones simples y luego las compuestas. Todos los textos son tomados del *Informe del Estado de la Nación N. 8* al cual corresponden los números de página del paréntesis.

1. Según el INEC, a partir de los resultados de la Encuesta de Hogares del 2001, y empleando el método de línea de pobreza, en ese año un 20,3% de los hogares nacionales se encontraba en situación de pobreza (un 5,9% pobreza extrema), entendida esta como una situación de ingresos insuficientes para satisfacer las necesidades básicas de sus miembros. (Pág. 95)

2. De esta forma, a partir de un exhaustivo y extenso análisis de la información disponible relacionada con visiones prospectivas del país, así como de documentos del sistema político, compromisos internacionales asumidos por CR y de conceptualizaciones del desarrollo, elaboradas por distintos organismos internacionales, se identificaron temas, enfoques, variables e indicadores relevantes para la definición y operacionalización de esa propuesta. (Pág 41)

3. Por zonas, tanto en la urbana como en la rural se dieron durante el 2001 pequeñas reducciones en la incidencia de la pobreza total respecto al año previo, en el caso de los hogares, de 17,1% a 16,9% en la urbana y es de 25,4% a 25,2% en la rural. (Pág. 96).

4. De acuerdo con el Banco Central, el descenso en las exportaciones se explica en un 88,7% por la disminución en las ventas al exterior de la industria electrónica de alta tecnología, dada la situación de los mercados internacionales. (Pág. 167).

5. Como resultado de una iniciativa de la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada, la Central del movimiento de Trabajadores Costarricense y la Confederación de Trabajadores Rerum Novarum, en setiembre del 2000, más de treinta líderes empresariales y sindicales identificaron y priorizaron sus preocupaciones sobre diversas áreas del entorno nacional, a partir de la presentación de los resultados del Sexto Informe del Estado de la Nación. (Pág. 47).

6. Como se observa en el gráfico 3.1, la tasa de crecimiento de la demanda externa real en 2001 cayó por tercer año consecutivo y, al igual que en el año 2000, fue negativa (decreció 6,4%). (Pág. 150).

7. Debido a que cada año la Oficina Informe Mundial realiza ajustes en la metodología y revisiones en los datos ni el valor del índice ni la posición para cada país son comparables entre las distintas ediciones del Informe. (Pág.71).

8. De acuerdo con la Encuesta de Hogares, para la población adolescente que trabaja, la extensión de la jornada ejerce un efecto excluyente sobre la permanencia en el sistema educativo. (Pág. 93).

BIBLIOGRAFÍA

Aristóteles, 1931. **Obras Completas Tomo II Primeros Analíticos y últimos analíticos completos**, Madrid: Imprenta de I. Rubio, Aguas, 11.

Arellano, Jaime, 1986. **Elementos de Investigación**. San José: EUNED.

Basalto, Aura, 1989. **Las técnicas de la investigación**. México: 4ta. edición, South Western Publishing Co.

Brenes, Albán, 1987. **Los trabajos finales de graduación**. San José: EUNED.

Camacho, Luis (2002) **Introducción a la Lógica**. San José, CR: Edit IUR

Diccionario Real Academia Española, 2004. Vigésima Edición.

González, Jézer, 1996. **La Comunicación Escrita**. San José: Editorial Alma Máter.

Martínez, Lourdes, 1990. **De la Oración al Párrafo**. México: 2ª ed. Editorial Trillas.

Pérez Rioja, J.A. 1998. **Gramática de la Lengua Española**. Madrid: 6ª. ed. Editorial Tecnos, S.A.

Vox. **Manual de Gramática y Expresión**. 1989. Barcelona: Editorial Bibliograf.