



**CORPORACIÓN ARROCERA NACIONAL**  
**Procedimiento de Operación normalizado (PON)**

<b>Código del PON:</b>	<b>PCAN-3</b>
<b>Título:</b>	<b>Guía para la elaboración de un informe técnico según el método de enlaces por objetivos.</b>

Preparado por: Margot Gutiérrez Coronado (Nombre del autor y Firma)  
 Encargada de Planificación y Control Interno (Puesto)  
 2009-11-06 (Fecha)

Revisado por: Mynor Barboza Esquivel (Nombre del (a) revisor (a) y Firma)  
 Director de Operaciones (Puesto)  
 2009-12-08 (Fecha)

Revisado por: Patricio Solís Barrantes (Nombre del (a) revisor (a) y Firma)  
 Encargado de Aseguramiento de Calidad (Puesto)  
 2009-11-16 (Fecha)

Revisado por: Mainor Cruz Varela (Nombre del (a) revisor (a) y Firma)  
 Jefe Laboratorio de Control de Calidad (Puesto)  
 2009-11-25 (Fecha)

Aprobado por: Gerardo Alvarado Martínez (Nombre del (a) director (a) y Firma)  
 Director Ejecutivo (Puesto)  
 2009-12-14 (Fecha)

Fecha efectiva:

No.....de copia controlada entregada a: \_\_\_\_\_

Registro de modificaciones:

Nº.	Nº. Pág.	Fecha efectiva	Preparado por (iniciales)/fecha	Aprobado por (iniciales)/fecha
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

## 1. Objetivo

1.1. Proporcionar un formato para la elaboración y presentación de los informes técnicos en Conarroz

## 2. Alcance:

Este procedimiento se aplicará a los informes técnicos que elaborarán los funcionarios de Conarroz para entregárselos a sus jefes inmediatos

## 3. Definiciones:

- 3.1. **Antecedentes:** Es la contextualización que servirá para que el lector tenga conocimiento de lo que trata el informe, describen los hechos se desean esclarecer, el momento en el que se comenzaron a presentar y la forma en que afectan la realidad.
- 3.2. **Portada:** Es la primer página del informe y permite la identificación del documento, que consta del título del informe, el nombre del autor y/o autores, debe estar incluido el logo y el nombre completo de la Organización; además de la fecha en la que se presenta. La portada es el primer contacto del lector con el trabajo que se le ofrece y por ello debe contener en pocas palabras la información necesaria y suficiente para dejar en claro a que se refiere el texto e interesarlo en la lectura.
- 3.3. **Conclusiones:** Son la esencia del informe técnico. Revela las relaciones entre los diversos hallazgos – si fueron varios- y deduce los efectos de su importancia. Son los resultados expuestos en forma consecutiva y enfática.
- 3.4. **Recomendaciones:** Son exhortaciones o sugerencias que ofrece el técnico a la administración después de la entrega de los resultados del trabajo y propone la realización de ciertas acciones para prevenir a la administración sobre el riesgo, la oportunidad, la ventaja, la pertinencia, la necesidad, la conveniencia o la urgencia, entre otros, de activar estrategias de trabajo, cambios de políticas administrativas, y otros mecanismos de respuesta funcional operativa.
- 3.5. **Anexos:** Se consideran separadamente de la parte final del informe técnico, debido a que, aunque no siempre se requieren, pueden formar parte esencial de algunos informes. Se usan en la presentación de materiales necesarios para completar el texto, pero que, si se inserta en el cuerpo del informe, puede alterar la presentación ordenada y lógica del trabajo. Pueden ser omitidos para el lector ordinario, pero pueden ser valiosos para el especialista en la materia.

## 4. Responsabilidades:

Es responsabilidad de los funcionarios de Conarroz seguir las especificaciones de este PON para elaborar y entregar los informes técnicos relacionados con las actividades que realizan como parte de sus funciones.

## **5. Documentación relacionada:**

- 5.1. PCAN-3 A-01. Formato de la portada de los informes técnicos
- 5.2. PCAN-3 A-02. Ejemplos de objetivos específicos y de hallazgos y resultados
- 5.3. PCAN-3 R-01. Formato del informe técnico.

## **6. Prerrequisitos: NA**

## **7. Procedimiento:**

En la identificación de las secciones y párrafos y para las subdivisiones se usará el método alfa numérico, principalmente números arábigos. Se debe evitar el uso de letras.

En la redacción se utilizará el procesador de uso universal Microsoft Word. El tipo de escritura de letra es arial, de tamaño N° 12. El tamaño de la hoja es 27.94 cm x 21.59 cm o "Carta" y los márgenes superior e inferior, derecho e izquierdo son 2, 2, 2 y 2.5 cm, respectivamente, el pie de página y el encabezado será de 1.5 cm. Los textos estarán justificados.

Elaborar el informe técnico que tal forma que se especifiquen las siguientes partes:

### **7.1. Presentación:**

Está constituida por la portada y el índice o tabla de contenido. Considerar los siguientes aspectos en su elaboración:

#### **7.1.1. Portada:**

La portada debe contener los siguientes aspectos:

- 7.1.1.1. Logotipo de la Corporación: tamaño de 3 x 4 cm
- 7.1.1.2. Nombre de la Corporación: letra arial, tamaño N°18, negrita y mayúscula.
- 7.1.1.3. Nombre de la Dirección a la que está adscrita la Unidad: letra arial, tamaño N° 16, negrita y mayúscula.
- 7.1.1.4. Nombre de la Unidad a la que pertenece el Informe: letra arial N° 20, minúscula.
- 7.1.1.5. Título del Informe: letra arial, negrita y mayúscula. El título del informe proviene del objetivo general del informe técnico.
- 7.1.1.6. Nombre del autor del informe técnico: letra arial N° 16, negrita.
- 7.1.1.7. Fecha en la que se presenta: letra arial, tamaño N°14, negrita, minúscula. En el anexo PCAN-3 A-01 se encuentra el formato de la portada que se sugiere.

#### **7.1.2. Índice o Tabla de Contenido:**

Listar los títulos principales y la página en que aparece cada uno de ellos. Enlistar los subtítulos debajo de su título principal correspondiente para proporcionar un esquema del reporte y para que el lector sepa inmediatamente donde buscar lo que le interesa.

## 7.2. **Introducción:**

Presentar una descripción breve de lo que se trata el informe con el propósito de situarlo y ofrecerle un marco de referencia, dentro de los que se contemple la siguiente información:

### 7.2.1. Antecedentes:

- 7.2.1.1. Especificar quién solicita el informe y porqué lo solicita o si se tratara de un informe Ad hoc.
- 7.2.1.2. Si el informe a redactar se trata de un avance de proyecto, indicar el vínculo que tiene el informe a redactar con otros anteriores.
- 7.2.1.3. Especificar que es un informe de rutina y que solo sirve de información a la administración, en el caso de que sea un informe periódico, salvo que se haya encontrado algo fuera de lo común.
- 7.2.1.4. Indicar el período que abarca y donde se realizó. Es esencial explicar brevemente el período que abarca el tema que se presenta en dicho informe, seguido del lugar en donde se realizó la investigación efectuada.

7.2.2. **Objetivo general:** Los objetivos son los propósitos del trabajo, expresan el fin que pretende alcanzarse y por lo tanto todo el trabajo se orientará a lograr ese objetivo. El objetivo general es la gran pauta a seguir dentro del proceso, que se quiere investigar, estudiar, demostrar o conocer.

7.2.3. **Objetivos específicos:** En los objetivos específicos se debe expresar la forma en que se pretende alcanzar el objetivo general. En otras palabras, los objetivos específicos son los pasos que llevan al logro del objetivo general, cada uno por aparte establece un porcentaje de cumplimiento del objetivo general, hasta que la sumatoria de ellos complete el cien por ciento del objetivo general. Una vez que se establezcan los objetivos específicos, se hace una verificación para asegurarse que con los objetivos específicos es suficiente y no falta nada para alcanzar el objetivo general. Los objetivos específicos deben:

- 7.2.3.1. Estar dirigidos a los elementos básicos del problema en estudio.
- 7.2.3.2. Estar dirigidos a los elementos básicos del problema
- 7.2.3.3. Ser medibles y observables
- 7.2.3.4. Ser claros y precisos
- 7.2.3.5. Expresarse por medio de un verbo en infinitivo (p.e. Implementar)
- 7.2.3.6. Es recomendable que el informe tenga como máximo tres objetivos específicos, de lo contrario estos objetivos tenderán a confundirse con metas.

7.2.3.7. Normalmente uno de los objetivos específicos tiene mayor connotación que los otros, de tal forma que los porcentajes pueden estar divididos de la siguiente manera: objetivo específico N° 1 (40%), objetivo específico N° 2 (30%) y objetivo específico N° 3 (30%)

7.2.3.8. Es recomendable que un estudio no abarque demasiados objetivos específicos que provoquen la pérdida de congruencia del informe con demasiada información sin utilidad (PCAN-3 A-02).

7.2.4. Alcance: Corresponde al ámbito del trabajo

7.2.5. Problema y su justificación: El punto de partida de una investigación es la existencia de una situación que ha llamado la atención del funcionario y que a su juicio requiere ser investigada para esclarecerla, mejorarla, hacer propuestas, resolverla, etc., es decir, para pasar a algún tipo de acción posterior. Por esta razón se deben indicar las razones que originan la necesidad de investigar (a modo de introducción) tal tema; se debe enunciar el problema y justificar la necesidad de hacer la investigación, indicando su viabilidad y su duración probable. En esta sección se debe:

7.2.5.1. Plantear el problema que dio origen al estudio y el razonamiento de su importancia cuando el informe técnico responde al resultado de una investigación. La formulación del problema no es más que la expresión del mismo en interrogantes, puede hacerse en una única pregunta o en varias. Los criterios para plantear adecuadamente el problema de investigación son:

7.2.5.1.1. Estar formulado claramente y sin ambigüedad, preferiblemente en forma interrogativa, por ejemplo ¿qué efecto?, ¿en qué condiciones? ¿Cómo se relaciona esto con aquello?

7.2.5.1.2. Plantear el problema en forma de preguntas debido a que tiene la ventaja de presentarlo de manera directa, minimizando la distorsión. Para que esto suceda es necesario que la(s) pregunta(s) sea (n) lo más precisa (s) posible. Con el planteamiento del problema de investigación en el informe técnico, se afinan y estructuran mejor los resultados de la investigación que se desean informar.

7.2.5.1.3. Elegir el problema que se desea estudiar antes comenzar una investigación. Muchos autores afirman que se debe elegir el tema a estudiar, pero esto no es así, pues no se estudia un tema, se estudia un problema que puede estar dentro de un tema

### 7.3. **Desarrollo/Hallazgos/Resultados:**

En este apartado del informe se presentan los frutos del análisis y evaluación de la realidad específica. Se puede dividir en dos secciones:

7.3.1. Metodología utilizada: Detallar en esta sección paso a paso el procedimiento de trabajo utilizado. Se puede utilizar un flujograma para describir lo realizado en

cada paso, sin embargo se debe indicar el significado de cada figura, para orientar al lector. Por otra parte y de manera opcional, se pueden ampliar aspectos sobre la metodología utilizada, para lo cual se utilizarían los siguientes aspectos:

- 7.3.1.1. Naturaleza del proyecto
- 7.3.1.2. Administración del tiempo, manejo de recursos y programación de actividades.
- 7.3.1.3. Procedimiento de recopilación de la información.
- 7.3.1.4. Técnicas empleadas para el procesamiento de datos e interpretación de la información.
- 7.3.1.5. Definir el método empleado para el tratamiento del objeto de investigación, en caso de que el informe técnico responde a un proceso de investigación.
- 7.3.1.6. En el caso de que se trate de una investigación científica se pueden considerar los siguientes elementos:
  - 7.3.1.6.1. Tipo de investigación (descriptiva, correlacional, explicativa, cualitativa, cuantitativa, mixta)
  - 7.3.1.6.2. Fuentes de información
  - 7.3.1.6.3. Determinación de la población de estudio
  - 7.3.1.6.4. Técnicas de muestreo
  - 7.3.1.6.5. Variables, indicadores e instrumentos
  - 7.3.1.6.6. Técnicas de procesamiento de la información.

Si el informe técnico no tiene como fin presentar resultados para dar solución a un problema que requiere investigación, se puede prescindir de estos últimos seis puntos.

### 7.3.2. Presentación de los Hallazgos y Resultados

Los títulos de los capítulos de esta sección coincidirán con cada uno de los objetivos específicos citados y serán desarrollados con los hallazgos y resultados obtenidos. El nombre de cada capítulo de esta sección se elabora mediante la eliminación del verbo infinitivo con el que inicia cada uno de los objetivos específicos (PON-3 A-02). En esta sección se debe:

- 7.3.2.1. Presentar de una manera ordenada los resultados obtenidos del análisis en cuestión.
- 7.3.2.2. Presentar los datos recolectados y el tratamiento estadístico que se les practicó (forma generalmente usada)
- 7.3.2.3. En primera instancia, describir brevemente la idea principal que señala los resultados o descubrimientos y luego reportar los resultados.
- 7.3.2.4. Hacer uso de cuadros, gráficos e ilustraciones con el propósito de hacer el informe mucho más comprensivo y más atractivo. Las figuras, los gráficos, las

fotos y los diagramas deben tener un número y título, colocado en la base de los mismos. El número y título de las tablas se colocará en la parte superior de éstas.

#### **7.4. Conclusiones:**

7.4.1. Deben ser claras y precisas

7.4.2. En este apartado se debe anotar si se alcanzó el objetivo general y si cada uno de los objetivos específicos logró su cometido, en cuanto a operacionalizar el objetivo general.

7.4.3. Se redactan los puntos concluyentes de una manera clara, concreta y precisa.

7.4.4. Deben presentarse en el mismo orden lógico que se desarrolló el trabajo

#### **7.5. Recomendaciones:**

7.5.1. Sugerir las acciones para prevenir a la administración sobre el riesgo, la oportunidad, la ventaja, la pertinencia, la necesidad, la conveniencia o la urgencia, entre otros, de activar estrategias de trabajo, cambios de políticas administrativas y otros mecanismos de respuesta funcional operativa.

#### **7.6. Anexos:**

7.6.1. Presentar la información necesaria para completar el texto, que, si se insertara en el cuerpo del informe, podría alterar la presentación ordenada y lógica del trabajo.

7.6.2. Pueden ser omitidos para el lector ordinario, pero pueden ser valiosos para el especialista en la materia.

La extensión total del Informe debería estar entre 3 y 8 páginas, incluyendo figuras y referencias.

**Nota: Se puede omitir la técnica de enlaces por objetivos en el caso de que ésta no se pueda aplicar para la elaboración y presentación de un informe técnico, sin embargo, el informe técnico debe cumplir con el formato descrito en este PON.**

#### **7.7. Bibliografía:**

Elaborar las fuentes bibliográficas y citarlas en el texto del informe técnico según las especificaciones de "Redacción de referencias bibliográficas: Normas técnicas del IICA-CATIE"

### **8. Bibliografía:**

- 8.1. CALAVERA, **RJ**. *Manual para la Redacción de Informes Técnicos*, (2ª Edición), Intema, Ediciones 2003.
- 8.2. BOTTA M. *Comunicaciones Escritas en la Empresa*, Ed. Granica. 1997.
- 8.3. Cátedra Construcción de Edificios. Facultad de Ingeniería, UNC. *Guía para informes técnicos sobre visitas a obras*. 2003.
- 8.4. DAY, R. *Cómo escribir y publicar trabajos científicos*. The Oryx Press. Phoenix. 1994.
- 8.5. VELILLA, Ricardo (1995) *Guía práctica para la redacción de informes*. Barcelona: Edunsa.
- 8.6. Que es un informe técnico. 2000. En internet:  
[http://www.salud.mx/vida\\_humana.html](http://www.salud.mx/vida_humana.html)
- 8.7. Guía para la presentación de informes técnicos. 2007. En internet:  
[www.concyteg.gob.mx/formatos/guia\\_info\\_tec\\_07.doc](http://www.concyteg.gob.mx/formatos/guia_info_tec_07.doc).
- 8.8. Redacción de Informes Técnicos. En internet: <http://www.mailxmail.com/curso-redaccion-informes/informe-tecnico>
- 8.9. IICA-CATIE. Redacción de referencias bibliográficas: Normas Técnicas del IICA-CATIE. Editorial IICA.

## **9. Anexos:**

- 9.1. PCAN-3 A-01. Formato de la portada de los informes técnicos
- 9.2. PCAN-3 A-02. Ejemplos de objetivos específicos y de hallazgos y resultados

## **10. Registros:**

- 10.1. PCAN-3 R-01. Formato del informe técnico.