

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Ingeniería

**Seminario de Comunicación Eficaz**

*Año: 2016*

*Prof. Estefanía Milani*

---

***LA COMUNICACIÓN ESCRITA:  
LOS INFORMES***

## 1.- Introducción

Dentro de los medios de comunicación escritos encontramos, entre otros, el Curriculum Vitae, el correo electrónico, el memorándum, la circular, el acta, la carta formal, las presentaciones audiovisuales, las presentaciones de resultados de investigaciones científicas (monografías, artículos, tesis), y los informes.

En las organizaciones se hace evidente la necesidad de que sus empleados –y, por sobre todo, los profesionales- sepan utilizar la comunicación escrita de modo eficiente y eficaz, ya que ello asegurará la posibilidad de éxito en su vinculación tanto interior como exterior.

Los trabajos de ingeniería pueden convertirse en los mejores proyectos, diseños, propuestas, etc. pero si no son comunicados de manera efectiva a aquellos que los deben evaluar (supervisores, directores o público en general) quizás nunca lleguen a materializarse. Es por ello que la comunicación escrita es una de las estrategias más efectivas para exponer el trabajo de un ingeniero.

Resulta evidente que el contenido de un informe es más importante que el estilo: un estilo efectivo no mejora un mal trabajo de ingeniería; sin embargo, es posible que excelentes trabajos no se visualicen y, por lo tanto, se ignoren, debido al uso de un estilo incomprensible.

El presente material es una guía breve para la elaboración de informes en ingeniería, por lo que presenta algunas reglas generales de organización, redacción y presentación de la información que se busca transmitir. Incluye además un Apéndice con información y recomendaciones para la escritura de cartas formales y correos electrónicos.

## 2.- El informe

### 2.1. Definición

El informe es un documento que comunica resultados de una investigación, el estado de avance de un proyecto o el diagnóstico de una problemática estudiada. Su propósito es provocar un cambio.

Su estructura, secuencia de las secciones y presentación demandan dedicación y entrenamiento e implican una reelaboración de los resultados desde la óptica del autor de forma clara, ordenada, y precisa.

Redactar y exponer conclusiones en un documento requiere habilidades comunicativas escritas y cierta capacidad de síntesis, que permita resumir lo realizado durante el proceso. Así, el lector puede entender por qué, cómo y con qué información se ha realizado, por ejemplo, una investigación.

### 2.2. Tipos de informes. Características comunes

Existen tres tipos de informes escritos: el **científico-académico**, el **técnico** y el **ejecutivo-empresarial**. Se distinguen porque cada uno está orientado a un tipo particular de lector y, por lo tanto, busca alcanzar un objetivo diferente.

Cualquier informe debería ser confeccionado para al menos tres tipos distintos de lectores:

- *El Ejecutivo* (un lector de un minuto). Por ejemplo, el vicepresidente de la empresa, a quien le interesa saber si el proyecto preparado es rentable y se informa acerca de la tecnología utilizada, la inversión requerida, los riesgos involucrados, las condiciones de mercado, etc.
- *El Administrador* (un lector de cinco minutos). Por ejemplo, el administrador del proyecto, quien será el llamado a implementar o evaluar el costo de implementar el proyecto. Él deberá determinar cuánta gente necesitará, cuánto tiempo tomará, qué presupuesto es necesario y, principalmente, se formará un juicio acerca de los méritos técnicos del proyecto. También dará una mirada al informe buscando información acerca de la tecnología utilizada, asegurándose que los resultados sean coherentes.
- *El Lector de Detalle* (un lector meticuloso). Por ejemplo, el ingeniero encargado de realizar otros estudios basados en el informe presentado, o de implementar los hallazgos o sugerencias. Una regla de oro dirigida a estos lectores es que deberían tener toda la información acerca de los datos usados, las suposiciones hechas, las herramientas (algoritmos, software, etc.) utilizadas y todos los pasos seguidos, de manera tal que pueda repetir todo el proceso sin tener que hacer ninguna pregunta al autor del informe.

Es importante aclarar que aunque cada tipo de lector consigue un nivel distinto de detalles, todos deben recibir el mismo y consistente mensaje.

En los tres tipos de informes —científico-académico, técnico y ejecutivo empresarial—, se reportan resultados, y si bien son diferentes, hay ciertas constantes que se repiten; por ejemplo, el título debe ser breve y dar una idea acabada de lo que representa el informe.

En todos los casos, se comenzará con un primer párrafo introductorio, con la finalidad de colocar al lector en el punto de partida para que comprenda lo que leerá a continuación. Se dejará expresado el objetivo general y los particulares o específicos que se desean alcanzar, y la metodología utilizada para lograr los resultados.

Dentro del desarrollo —el cuerpo principal del informe— se dejarán claros los fundamentos teóricos y los resultados que se obtuvieron. Se podrán utilizar aquí gráficos, tablas y datos numéricos que sustenten el texto observando su pertinencia y pautas de forma (tamaño y diagrama), con el objetivo de que su existencia aclare y complete la información que se desea revelar.

La redacción de una conclusión final representa el cierre de las ideas, preguntas y planteos que se han ido generando en el lector durante la lectura del desarrollo del informe, por lo que es fundamental la claridad y capacidad de síntesis para escribir esta parte. Aquí se evidenciará también si las hipótesis o preguntas que se plantearon en la introducción se han podido contestar y si los objetivos fueron alcanzados.

### 3.- Informe científico - académico

Dentro de los informes científico-académicos encontramos los que tienen como destino a la comunidad científica y los que son escritos para la comunidad en general, llamados “de difusión” o “divulgación científica”.

Los primeros tienen como finalidad presentar los resultados de investigación ante pares, profesores, jurados, congresos, revistas científicas, etc. En cambio, los de difusión tienen por objeto elevar una presentación de resultados o diagnóstico de una problemática a organizaciones gubernamentales o no, que toman decisiones políticas; o dar a conocer a la opinión pública una información de modo formal, presentándola en diarios, revistas, u otros medios, por lo que no deben incluir vocablos técnicos, ni particularidades idiomáticas que puedan traer confusión al lector.

#### 3.1 El informe académico

Se caracteriza por tener una estructura de presentación estandarizada que garantiza una forma ordenada y uniforme de presentación, siguiendo una secuencia lógica, paralela a la planificación y el control de la investigación.

Existen dos tipos de informes académicos: los *artículos originales de investigación* y los de *revisión*. Los primeros apoyan sus afirmaciones mediante el testeo empírico y la presentación de evidencias; se los considera originales porque amplían el conocimiento y la comprensión que se tiene sobre un tema. En cambio, las revisiones son estudios en los cuales se reúnen, analiza y discute literatura ya publicada sobre un tema.

En cualquiera de los dos casos, el lenguaje en la redacción debe ser riguroso y debe quedar claro cuál es el objeto de estudio.

Es pertinente el uso de un lenguaje técnico específico según sea la disciplina, y la inclusión de definiciones teóricas, cuando sea necesario, para aclarar términos. Se deben evitar las abreviaturas (a menos que inicialmente se hayan introducido al lector), las expresiones peyorativas y los elogios. Es decir, la redacción debe ser concisa, breve, sintética en el modo de expresar los conceptos.

Las partes que componen estos tipos de informes son:

- Resumen: es una síntesis que contiene los aspectos esenciales del informe. Es muy importante porque se indexa en las bases electrónicas, y es lo primero que se lee. Por ello, debe reflejar de la mejor manera lo que contiene el artículo. Su estructura formal dependerá de las normas editoriales de cada publicación, en el caso de revistas, y si no, de la disciplina de que se trate.
- Palabras clave: son entre tres y diez y representan los puntos principales del informe.
- Introducción: presenta detalle de antecedentes, importancia del problema, propósitos y objetivos.
- Métodos: incluye descripción de la muestra u objeto de estudio, técnicas o instrumentos y análisis estadísticos realizados.

➤ Desarrollo – Resultados: presenta hallazgos encontrados. Es importante comenzar con los más importantes y no duplicar la información en tablas (o gráficos). La información secundaria puede presentarse en un apartado anexo, para no interrumpir la continuidad en la lectura.

Se recomienda:

- No repetir detalles de métodos que se hayan incluido en apartados anteriores.
- Utilizar un lenguaje claro sin palabras grandilocuentes ni redundancias.
- Realizar una descripción breve.
- Realizar la redacción en pretérito.

➤ Discusión: comparación de los hallazgos o aportes con los de otros investigadores. Es importante que se señalen alcances y limitaciones, y que no se confundan las afirmaciones con las opiniones y los hechos.

➤ Referencias bibliográficas: se presentan las fuentes que se utilizaron para escribir el informe. Es importante seguir las normas según reglamento de publicaciones para su correcta escritura.

Las referencias se alfabetizan por el apellido del autor, que puede ser una o varias personas o también una institución, un organismo o una corporación. Si el texto no tiene autor, se lo incluye alfabéticamente por el nombre de la editorial o por el título.

Las distintas referencias bibliográficas llevan sangría francesa y entre cada una de ellas puede dejarse un espaciado mayor.

Existen varios estilos para componer las citas y las bibliografías en los trabajos de investigación, entre ellos el sistema Harvard-APA, también conocido como “sistema autor-fecha”. A continuación, detallamos y ejemplificamos cómo debe presentarse la bibliografía según esta modalidad.

-Libro: Apellido completo del autor, inicial(es) del nombre de pila (año). *Título* en cursiva (si tiene subtítulo, éste se consignará también en cursiva después de un punto) (nombre y apellido del traductor si lo tiene, entre paréntesis) (número de edición entre paréntesis, si correspondiere). Ciudad: Editorial.

*Ejemplo*: Bosque, I. (1900). *Las categorías gramaticales*. Madrid: Síntesis.

-Artículos en revistas: Apellido completo del autor, inicial(es) del nombre de pila (año). “Título del artículo” entre comillas. *Título* de la publicación periódica en cursiva, *volumen* (número), páginas que comprende el artículo.

*Ejemplo*: Ducrot, O. (2000). “La elección de las descripciones en semántica argumentativa léxica”. *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, 2(4), 23-45.

-Capítulo de libros: Apellido completo del autor, inicial(es) del nombre de pila (año). “Título del capítulo” entre comillas. En apellido completo e inicial del nombre de pila del editor, organizador o compilador (ed./org./comp.) *Título* de la obra (páginas que comprende el capítulo entre paréntesis). Ciudad: Editorial.

*Ejemplo*: Ducrot, O. (2004). “Sentido y argumentación”: En Arnoux, E. y García Negroni, M.M. (coords.) *Homenaje a Oswald Ducrot* (pp. 359-370). Buenos Aires: Eudeba.

- Ponencias en libros de actas de congresos: Apellido completo del autor, inicial(es) del nombre de pila (año). “Título del artículo” entre comillas. En apellido y nombre del/ de los compilador/es, *Título* de las actas del congreso en cursiva (páginas que comprende el artículo entre paréntesis). Tomo, Ciudad: Editorial.

*Ejemplo*: Gutierrez Ordóñez, S. (1978). “Visualización sintáctica”. En VV.AA. (eds.), *Actas del VII Congreso Internacional de Lingüística Funcional* (pp. 259-270). Oviedo: Universidad de Oviedo.

-Fuentes electrónicas (libros): Apellido completo del autor, inicial(es) del nombre de pila (año). *Título del trabajo* en cursiva [en línea]. Lugar: Editorial. Consultado día, mes y año en dirección URL.

-Fuentes electrónicas (artículos): Apellido completo del autor, inicial(es) del nombre de pila (año). "Título del trabajo" entre comillas. *Título del trabajo* en cursiva [en línea]. Lugar: Editorial. Consultado día, mes y año en dirección URL.

*Ejemplo:* Korda, L (2001, julio). "La fabricación de un traductor". *Translation Journal*, 5(3) [en línea]. Consultado el 10 de noviembre de 2009 en <http://accurapid.com/journal/17prof.htm>.

### 3.2. El informe de divulgación

El objetivo es que el público pueda comprender con claridad qué es lo que se quiso transmitir. Para ello, hay que cuidar tanto los aspectos de contenido como los de forma. En cuanto al contenido, se recomienda que mantenga la misma estructura general de los informes académicos ya que respetar esta estructura ayuda al profesional a tener coherencia lógica.

Algunas recomendaciones para su escritura:

- ☞ Sintetizar la información en un resumen.
- ☞ Comunicar solo aspectos metodológicos relevantes, para entender cómo se realizó el estudio.
- ☞ Resaltar conclusiones y recomendaciones prácticas inferidas.
- ☞ No introducir aspectos teóricos ni referencias a menos que así se lo requiera.

### 4.- El informe técnico

Es el que más se asocia con el trabajo de un ingeniero. Un informe de ingeniería es un reflejo directo de la habilidad y conocimiento del autor sobre la materia y funciona como el vínculo de comunicación de resultados entre él y sus colegas, clientes y/o supervisores. Por ello, es muy importante aprender herramientas que faciliten su escritura, fundamental en el ejercicio profesional.

Generalmente, consta de tres secciones:

- Resumen de los objetivos, resultados y conclusiones.
- Descripción del método analítico, experimental o de diseño y descripción de los resultados y sus aplicaciones.
- Apéndices que contienen toda la información de apoyo, junto con teoría detallada y cálculos realizados.

El mejor formato es el que está normado o el requerido por el demandante. Uno posible es el siguiente:

1. **Título.** Debe ser claro y descriptivo. No debería incluir palabras tales como "estudio sobre...", "una investigación de...". Se recomienda usar página separada para informes con más de cinco páginas.
2. **Resumen.** Es una breve descripción que indica qué se ha hecho, por qué se ha hecho, y cuáles son los resultados más significativos que se han obtenido. Debe usarse lenguaje técnico y preciso, y no coloquial. Lo ideal del resumen es proporcionar

al lector la información suficiente para que pueda decidir si vale o no la pena leer el informe. Esta sección se redacta del último, y se presenta al inicio.

3. **Índice.** Proporciona un esquema del reporte, ya que lista los títulos y subtítulos, y la página en que aparece cada uno de ellos. Corresponde solo en informes de más de ocho páginas.
4. **Nomenclatura.** Prepara al lector para entender cualquier desarrollo matemático que se haya incluido. Se deben colocar todos los símbolos en orden alfabético, con los símbolos griegos en una sección aparte.
5. **Introducción.** Esta sección le indica al lector cuál es el problema, así como por qué y cómo se ha planeado la investigación. Debe proporcionar un listado de los objetivos específicos del trabajo. Se puede usar esta sección para presentar un esquema más detallado al lector acerca de las secciones subsiguientes, describiéndolas con una oración. Esta sección deliberadamente excluye a los resultados.
6. **Procedimiento.** Es una lista de pequeñas citas que indican el procedimiento seguido al momento de tomar los datos. Se proporciona también la razón por la cual se hizo cada medición; por ejemplo, "la presión de oposición fue medida en 12 puntos a lo largo del ducto, a fin de determinar la velocidad promedio". Únicamente se menciona el equipo que fue vital para el estudio. Se recomienda ordenar los procedimientos cronológicamente o por tipo y usar tiempos verbales en pasado. No mezclar resultados con procedimiento.
7. **Teoría y datos calculados.** Se muestran las ecuaciones utilizadas para obtener los resultados. Se deben numerar las ecuaciones principales, de forma que se pueda hacer referencia a ellas fácilmente. Se deben anotar aquí todas las suposiciones y referencias utilizadas para ampliar la comprensión sobre el tema. Se deben mostrar también todas las derivaciones cortas de las ecuaciones más importantes y los diagramas si es necesario. Es conveniente explicar porqué estas ecuaciones y teoría fueron consideradas para resaltar la importancia de los objetivos. Debe incluir una breve explicación de los algoritmos utilizados en los programas de computadora. Por su parte, las derivaciones complejas deben aparecer en los apéndices.

Los resultados del autor constituyen el producto refinado de su esfuerzo experimental. Presentar tablas y figuras, de forma que puedan verse y entenderse rápidamente. Debe ser factible explicar los resultados de una o dos oraciones cortas. Si hay muchos resultados, hacer referencia a las tablas y gráficas. Una lista numérica y codificada es de mucha utilidad en esta sección.

**8. Discusión de resultados.** Esta sección incluye lo más importante del informe. Aquí es donde se interpretan los resultados, se clasifican, y se coloca dentro del contexto del trabajo. Es una guía al lector de forma que siga el proceso mental que se llevó a cabo para llegar a las conclusiones. Algunos puntos específicos que se deben resaltar son:

(a) ¿Cómo se ajustan los resultados a las expectativas? Por ejemplo, ¿Las mediciones concuerdan con las predicciones teóricas o con las mediciones de otros experimentos? ¿Cuál es la explicación del autor para estas diferencias?

(b) Si una variable fue medida en varias formas, ¿Cómo se comparan las medidas y que significa esta comparación?

(c) Cualquier figura que haya sido solicitada debe ser discutida. ¿Cómo debería interpretarse la grafica? ¿Cuál es el significado físico de su figura, pendiente, puntos de inflexión, máximos, mínimos o interceptos?

(d) ¿Cuáles son las fuentes de error para el análisis o para la recolección de datos? ¿Los resultados están dentro del rango aceptable de error ya establecido? ¿Se han obtenido una varianza próxima al cero? No debe decirse que los resultados están dentro del rango experimental de error, a menos que se haya efectuado un análisis de error. Debe tenerse cuidado de no decir "preciso" cuando se quiere decir "repetible".

**9. Conclusiones.** Se puede iniciar con una o dos oraciones que recuerden los objetivos. Dado que se pueden sacar varias conclusiones de un estudio, una lista numerada es útil frecuentemente. Cada conclusión debería constar de una oración, mas una o dos oraciones explicativas. Las conclusiones deben estar relacionadas con los objetivos.

**10. Recomendaciones técnicas.** ¿Qué trabajos posteriores deberían realizarse? ¿Debería repetirse este trabajo en una forma diferente? Algunas veces los objetivos son tan concisos que no se requiere de recomendaciones; por ejemplo, cuando el objetivo es "determinar la fuerza hidráulica estática en una esclusa". En otros trabajos, son los objetivos los que obligan a que se hagan recomendaciones; por ejemplo: "El objetivo era analizar la distribución de presiones en un ala a fin de determinar el peso mínimo que debería tener la misma".

**11. Figuras.** Las figuras deberían estar arregladas y numeradas de forma que el autor pueda referirse a ellas en la discusión. Asimismo, las tablas deben aparecer en donde se les hace mención, y no en un apéndice aparte.

**12. Referencias.** Es un listado alfabético de los libros, revistas o folletos consultados para hacer el informe.



**13. Apéndices.** Incluye los detalles importantes del trabajo, pero que no son necesarios para que el lector entienda el reporte, a la vez que podrían provocar una interrupción en el pensamiento del lector si se incluyeran en el trabajo (por ejemplo: el desarrollo teórico detallado; el análisis de error; listado de equipo, y su calibración y operación; tablas completas de los datos originales y calculados; programas de computadora utilizados). No debe almacenarse en ellos material que no ha sido explicado en el cuerpo del informe.

## **5.- Informe ejecutivo**

Estos informes reportan el estado de situación de un problema o el resultado de una intervención profesional.

- ✓ Son fundamentales tanto para la comunicación interna con otros miembros de la organización como con el exterior.
- ✓ Son muy utilizados por profesionales que trabajan dentro de las empresas.
- ✓ Se concluye con una evaluación de alternativas de solución.

## **6.- Principios generales de redacción. Recomendaciones**

- ✎ Definir el propósito exacto del informe antes de empezar a escribir.
- ✎ Cuando se escribe, tener en mente a un lector específico que no está informado de la situación a reportar y adaptar el estilo de escritura a ese tipo de lector. Los informes dirigidos al público en general requieren un lenguaje sencillo e ilustraciones simples, así como hacer hincapié en las implicaciones prácticas que se quieren transmitir. Por su parte, los artículos técnicos podrán contener formulas, cálculos, descripciones de la metodología de la investigación, deducciones y conclusiones.
- ✎ Utilizar borradores para ordenar ideas.
- ✎ No comenzar el informe repitiendo el título.
- ✎ Emplear una forma verbal impersonal o en tercera persona del singular. Los pronombres personales (yo, a mí, tu, Ud., nosotros) no deberían aparecer.
- ✎ El informe debería reflejar un sólido entendimiento del material presentado, y debería ser objetivo. Nunca expresar opiniones personales, ni quejas.
- ✎ Mantener oraciones cortas aun cuando se trate de material complejo.
- ✎ Utilizar correctamente las reglas de puntuación: cada párrafo, una idea principal; cada oración, una idea secundaria.
- ✎ Evitar el suspenso: ser claro y anticipar lo que se presentará (por ejemplo "posteriormente se mostrará que...").
- ✎ Uso de tiempos verbales. Si el evento se relaciona con el estudio terminado, se usa el pasado, por ejemplo: "la lectura del medidor fluctuó"; pero si se coloca algo que debe ser tan cierto hoy como cuando se hizo el experimento, entonces se utiliza el presente, por ejemplo:

"las corrientes de agua se riegan rápidamente conforme se mezclan con sus alrededores". En un informe técnico, la introducción, los fundamentos, el marco teórico, y la discusión se escriben en presente (ya que mantienen su vigencia); materiales, método y procedimiento, resultado, en pasado (puesto que presentan acciones ya realizadas).

✎ Evitar escribir números arábigos, si son menores a diez es mejor expresarlos con palabras.

✎ Revisar errores de ortografía y gramática, además de otras cuestiones generales del texto: cerrar comillas cuando se han abierto, mantener un correcto paginado, entrecomillar las citas y revisar su referencia, presentar una bibliografía ordenada sin mezclar normas, conservar el orden del texto en cuanto a secciones o apartados. Errores de este tipo quitan elegancia y seriedad al trabajo realizado.

✎ Después de escribir, revisar el borrador, convenientemente unas horas o días después de su escritura.

## 7.- Apéndice

### 7.1. La carta formal

Las partes constitutivas de la carta son:

➤ **Lugar y fecha:** nombre de la localidad y fecha de emisión del documento. Al escribir la fecha, no se puede abreviar, y los nombres de los meses se escriben en minúsculas. Se alinea a la derecha.

➤ **Destinatario:** nombre de la persona o institución a la cual se dirige la carta. Alineado a la izquierda. Ejemplo:

Señor Director  
Departamento de Ingeniería Industrial  
Universidad Nacional de Mar del Plata  
Mg. Ing. Adolfo Onaine  
S\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ D

➤ **Referencia:** (cuando corresponda) es la síntesis del tema o asunto de que trata la carta; ocupa una línea y se alinea a la derecha de la hoja. Ej.: REF: remite antecedentes.

➤ **Saludo:** introducción agradable y de respeto para la persona a la cual se escribe.

*Para Instituciones:* Señores/Estimados Señores:

*Para personas de poca confianza:* Estimado señor/ De mi consideración:

*Para personas de especial dignidad:* Señor Alcalde/ Señor Gobernador/ Señor Intendente.

➤ **Introducción:** generalmente corresponde a las primeras palabras o frases o a un pequeño párrafo de encabezamiento.

➤ **Despedida:** frase o fórmula muy breve con que se cierra y se da el paso a la identificación mediante la firma (Atentamente/ Respetuosamente/ Cordialmente)

➤ **Firma:** corresponde a la rúbrica de puño y letra de la persona que suscribe y el título o cargo que posee dentro de la organización.

En cuanto a los márgenes, se recomienda utilizar un margen de 2,5 cm en la zona superior y de 3 cm en cada uno de los márgenes laterales.

## 7.2. El correo electrónico

La red se convirtió en una herramienta vital en las organizaciones. El correo electrónico sustituye al memorando, por lo tanto, también tiene un protocolo de presentación. Por sus características de agilidad y cierto grado de informalidad, suelen cometerse errores que afectan la comunicación.

### 7.2.1 Partes del correo electrónico

➤ **La línea de Asunto.** Muchas personas deciden qué mensajes leer o no en función de la línea de Asunto. Una frase corta con palabras claves que inviten a leer el mensaje es indispensable. *Ejemplos:* "Novedades sobre la empresa", "Necesitamos cambiar el contenido", "Jueves Reunión de cátedra".

➤ **El saludo.** Así este sea un medio ágil y práctico, un saludo amable, sin protocolos y sin exageraciones, es suficiente.

➤ **El contenido.** Claridad, brevedad y concisión son fundamentales para no abusar del tiempo y la disposición del destinatario. Procurar no hacer juegos de palabras o "suposiciones". La gente suele leer el mail "esperando lo peor" o "suponiendo una entonación" en las palabras. Cuanto más neutro y directo, menor es el riesgo de crear malas interpretaciones

➤ **La despedida.** Debe ser corta, acompañada de la firma, del cargo y de la Compañía, en caso de que corresponda. Ejemplo:

Saludos,  
PILAR CASTRILLÓN RESTREPO  
Analista de Investigación y Desarrollo  
Gerencia de Mercadeo  
Tel.:4355672  
Email: pilacare@suramericana.com.co  
Suramericana de Seguros S.A.

*(Fuente estándar: Arial 10 a 12 puntos)*  
*(Mayúscula sostenida sin negrilla)*  
*(Cargo)*  
*(Gerencia)*  
*(Teléfono)*  
*(Dirección electrónica))*  
*(Compañía)*

### 7.2.2 Recomendaciones

☞ El trato de *vos* o *usted* depende del grado de cercanía que tenga el emisor con el destinatario del mensaje. A pesar de que internet es un medio que tiende a ser informal, es adecuado tratar con respeto y deferencia. De preferencia se usa la expresión *usted*.

☞ Escribir en mayúsculas sostenidas dificulta la lectura y es agresivo. Se debe utilizar la escritura corriente, usando las mayúsculas y las tildes cuando sean necesarias.

☞ Hay que tener precaución al enviar archivos adjuntos. Si son muy pesados, comprimirlos. Es muy importante colocar un título pertinente al archivo adjunto. Por ejemplo, al enviar un Curriculum Vitae para ser considerado por una empresa es fundamental incluir en el nombre del archivo nuestro apellido: "Curriculum Vitae – Ing. Alvarez"

☞ No contestar correos estando enojado. Ni el tono ni el contenido serán los adecuados.

☞ Tomarse el tiempo de releer lo que se escribe. La velocidad del medio puede llevar a cometer errores o enviar mensajes incompletos. Como medida de seguridad, poner la dirección del destinatario cuando el mensaje esté depurado.

## 8.- Bibliografía

Bonet, M. (2007). *Programa en metodología de la investigación*. Ministerio de Salud de la Nación: Ed. Graphicom

Corzo, M. A. (1996). *Introducción a la ingeniería de proyectos*. México: Limusa.

Day, R. (1996). *Cómo escribir y publicar trabajos científicos*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Negroni, M.M. (2011). *Escribir en español. Claves para una corrección de estilo*. Buenos Aires: Santiago Arcos editor.

*Protocolo para la presentación de trabajos, proyectos o programas de investigación* (1997). Programa de energía y Medio Ambiente. Secretaría de Ciencia y Tecnología. UTN.

Wright, P., Koblasz, A. y Sayle W. (1993). *Introducción a la ingeniería*. Addison – Wesley Iberoamericana.