

# 5

## Recomendaciones para mejorar la comunicación en tu proceso de auditoría Interna

**Jessica Hernández Villegas.**

Director Operations & Branches Audit Scotiabank / MBA/Máster en Finanzas.

### 1 Se consciente de la misión de tu trabajo y que esto se traduzca en lo que comunicas, incluyendo los aspectos positivos identificados durante el proceso de auditoría

Nuestra misión como auditores internos es mejorar y proteger el valor de la organización a la cual pertenecemos, proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría, y conocimiento basado en riesgos. Debemos ser conscientes de esta misión en todas etapas de nuestro trabajo, no sólo en el objetivo y en nuestros informes, sino que también en la manera en que comunicamos los resultados.

Es importante que tengas claro cuál es el objetivo del trabajo que estás realizando, como se relaciona con el negocio y con los activos de tu organización y por qué es relevante emitir una opinión con respecto a los riesgos y controles que se encuentran presentes en éste.

Luego, al momento de comunicar los resultados procura entregar contexto a tu audiencia, para luego comunicar el trabajo realizado y finalmente los resultados que quieres transmitir. En este último punto es donde mayor consideración debes tener, ya que el resultado de un trabajo de auditoría es más que un grupo de observaciones de aspectos que la organización debe mejorar. El resultado de auditoría considera la opinión que como profesional independiente tienes al respecto y refleja tu visión de cómo percibes a la organización.



Misión Auditores internos: Mejorar y proteger el valor de nuestra organización.



Conoce tu organización y negocio de tu organización y la relevancia y aporte del trabajo que estás realizando.



Transmite los resultados de la auditoría que considera las fortalezas del proceso auditado.

## 2 Considera las prácticas de comunicación efectiva en la comunicación de tu trabajo.

La comunicación es una acción que practicamos consciente e inconscientemente a cotidianamente en nuestra vida laboral y personal. Nos comunicamos verbalmente, pero también nuestros gestos y acciones comunican mensajes a nuestro entorno.

Si consideramos elementos básicos en una comunicación como son emisor, receptor, mensaje, contexto y lo cruzamos con la necesidad de comunicar nuestro trabajo de auditoría interna de manera efectiva, para obtener resultados que cumplan con nuestros objetivos y también generen valor a la organización y a su vez, posicionen a auditoría interna como un área estratégica; sería importante considerar los siguientes consejos provenientes del arte de comunicar efectivamente.

**Piensa antes de hablar. Se claro y conciso. Se positivo. Contextualiza.** Ordena tus ideas y ten una pauta de los puntos y forma que quieres abordar durante la comunicación. Asegúrate de entregar la información de manera concisa y al foco que quieres transmitir. Entrega contexto. Parte por los aspectos positivos identificados y refuerza aquellos que te parezcan una fortaleza. Establece una balanza de aspectos a destacar como hallazgos positivos o negativos de acuerdo con el resultado del trabajo de auditoría presentado.

**Actitud:** mantén una actitud formal pero relajada que entregue la posibilidad de diálogo, mantén un tono adecuado con pausas, mira a las personas que están en la reunión, usa un tono respetuoso al informar los resultados

**Escucha de manera asertiva:** concéntrate en lo que se expresa tanto verbalmente como con otros medios, como gestos o tono de voz, pregunta más información acerca de lo informado, se empático con la recepción de comentarios y comprende el estado de ánimo de la persona que está recibiendo feedback de su trabajo, comprende el punto de vista de los demás, resume lo escuchado para validar la correcta comprensión.

**Considera las barreras de comunicación con tu auditado y busca herramientas y estrategias para mejorar la comunicación.** Entre las barreras que puedes encontrar y puedes identificar están:

- La percepción selectiva de la información
- La defensa • El lenguaje • La deformación de la conversación
- La sobrecarga • La sincronización • Falta de aceptación
- Desconocimiento • Diferencia cultural.

## 3 Se abierto y asegúrate de mantener la comunicación durante todo el proceso de auditoría

Ser abierto y transparente, no afecta en el desarrollo de tu trabajo como auditor. Con esto nos referimos a tener una buena comunicación con los encargados de las áreas interesadas, en todas las instancias del proceso de auditoría.

Esto ayuda en varios aspectos, por ejemplo una buena reunión inicial no sólo debe tratar sobre el alcance y los principales riesgos a cubrir, sino que también es una inmejorable oportunidad para escuchar el punto de vista de los encargados de las áreas interesadas. No pierdas la oportunidad de preguntar por las principales preocupaciones, por aquellos controles que quizás no estuvieron presentes en la planificación del trabajo y por aquellos puntos que son claves del proceso a cubrir.



- Mantén una buena comunicación durante todo el proceso de auditoría.
- Comunica oportunamente los hallazgos.

Otro aspecto comunicacional importante durante el proceso de auditoría es la comunicación oportuna y continua de los hallazgos durante el desarrollo del trabajo. Los beneficios de mantener una buena comunicación, parten desde desarrollar las pruebas de manera más eficiente, hasta una reunión de cierre más productiva y generadora de valor para la organización. Por ejemplo, un auditor podría comunicar los hallazgos a su contraparte en instancias de pre cierre de la auditoría, o bien como hallazgos en la medida que se va avanzando en el trabajo, con el objetivo de obtener feedback . Ello puede adelantar la necesidad, por ejemplo, de analizar nueva evidencia o bien aclarar puntos que permitan establecer mejores planes de acción.

Como recomendación, no dejes para una última instancia o como una "sorpresa" aquellos hallazgos que fuiste identificando durante la auditoría. La calidad de la comunicación está relacionada con la oportunidad de ésta, en consideración de que sean realizadas en el tiempo debido y son pertinentes, dependiendo de la significatividad del tema, permitiendo a la dirección tomar la acción correctiva apropiada.

## **4 Comunica de manera simple, "directo al punto", referencia las evidencias, justifica magnitud y prepara la reunión de cierre.**

De acuerdo con el marco internacional para la práctica profesional de auditoría interna, las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

En este aspecto cobra relevancia la preparación del auditor. No importa el nivel ni el lugar donde se produce la comunicación, desde un e-mail hasta una reunión formal de presentación de resultados, es importante que el auditor tenga claro el objetivo de la comunicación, lo que quiere comunicar y la estrategia para realizar esto, construyendo el mensaje desde lo relevante a lo complementario.

De manera esquemática te recomiendo, primero tener claro el mensaje principal con sus complementos necesarios, y luego muy importante el medio por el cual transmitirás el mensaje y a quien. A partir de esto, parte tu comunicación entregando un contexto con la amplitud que permita que el receptor entre en sintonía con lo que se va a transmitir, procura ser breve y justo en consideración de los aspectos que se requieran comunicar, luego pasa al mensaje principal y complementos, pasando a una explicación clara de lo que se requiere con esta comunicación. Finalmente, si corresponde realiza un resumen de los puntos conversados, acuerdos u otros temas relevantes.

- Prepara tu comunicación.
- Ser breve.
- Directo.
- Respetuoso.
- Ordena tus ideas.
- Usa ejemplos.
- Se positivo.
- Escucha.
- Se Empático.
- Realiza resumen y conecta los puntos tratados

## 5 Agradecer

Somos independientes en nuestra labor, pero también somos parte de nuestra organización, generando valor desde distintos roles.

Desde esta base una relación colaborativa es productiva para todos.

Agradecer el tiempo, la atención, colaboración y respeto hacia nuestro trabajo es una forma de reconocer y generar conexión con el resto de la compañía.

---

Instituto de Auditores Internos de Chile  
Teléfono: + 56 2 2341 7009  
Email: [contacto@iaichile.org](mailto:contacto@iaichile.org)  
Website: [www.iaichile.org](http://www.iaichile.org)