

¡Se el futuro!

**XXIV
CONGRESO
REGIONAL DE
AUDITORÍA INTERNA**

CONTROL DE GESTIÓN, RIESGOS Y FINANZAS

Conversaciones **CRUCIALES**

**ENTORNOS DE
ALTA PRESIÓN**

Objetivos

El valor estratégico de las conversaciones.

Actitud de confianza y colaboración.

Conductas que favorezcan el diálogo.



Comprender que las conversaciones difíciles son parte del rol estratégico del auditor y una oportunidad para **generar mejora**.



Fortalecer una actitud de **confianza** y **colaboración** en las relaciones de trabajo.



Identificar las señales que cierran el diálogo y aplicar conductas que construyan puentes hacia **acuerdos y soluciones**.



Conversaciones
CRUCIALES

**ENTORNOS DE
ALTA PRESIÓN**

El Auditor es el puente entre una verdad incómoda y una oportunidad de crecimiento

- Firme
- Confiable
- Seguro
- Flexible

- Conecta
- Une distancias
- Suma al desarrollo
- Resiliente



Frente a
una conversación
difícil

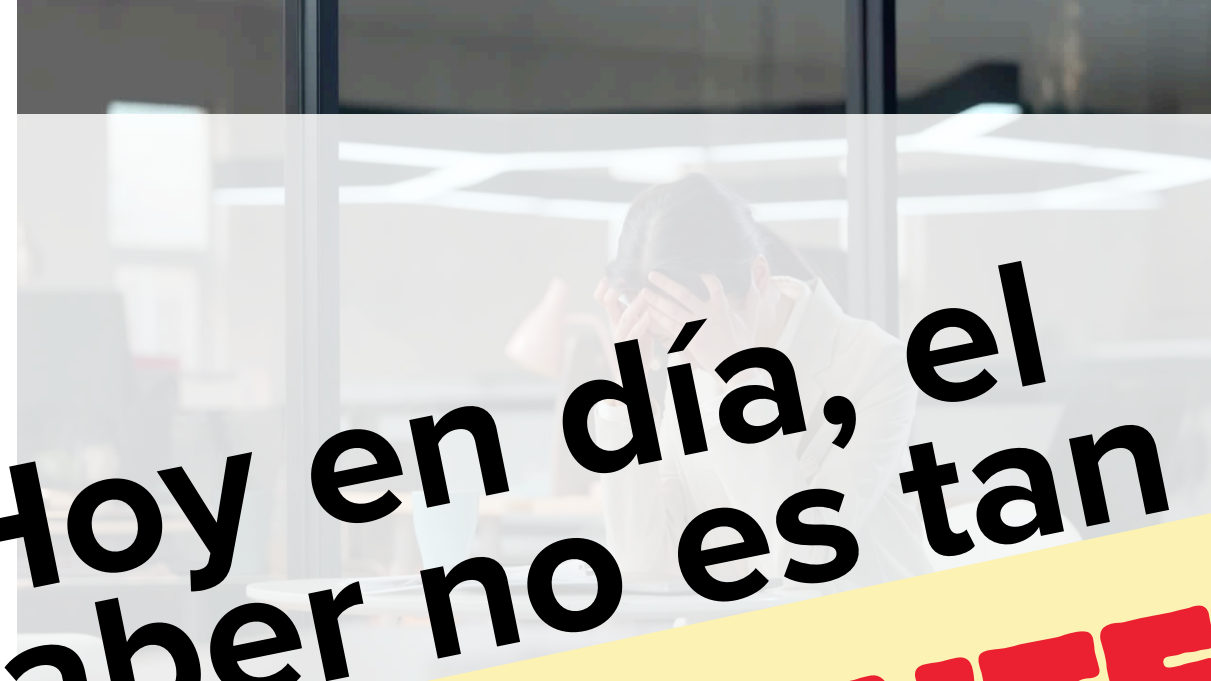
el puente
soy yo.

*Comprender
la realidad*



*Construir
juntos el futuro*





**¡Hoy en día, el
saber no es tan**

RELEVANTE!



**¿Qué piensan ustedes
que estaba ocurriendo?**



**¿Cómo estaba Nick
internalizando el feedback?**

**Mientras Nick se justificaba,
¿qué creen ustedes que
estaba pensando el CEO?**



**Frente a una conversación
difícil, ¿Cuál sería el
argumento que me indica
que debo construir un
puente?**

Comparte con una persona tu respuesta



RASGOS QUE INDICAN *construir un puente* frente a una conversación difícil



SEÑALES QUE CIERRAN EL DIÁLOGO

- TONO DE VOZ INADECUADO**
Elevado, sarcástico, acusador o despectivo.
- COMENTARIOS EVITATIVOS**
Cambiar de tema, minimizar o desviar la conversación.
- POSICIÓN DEFENSIVA**
Resistirse, contraatacar o culpar a otros.
- POSICIÓN CORPORAL CERRADA**
Brazos cruzados, falta de contacto visual, inclinación en retroceso.
- JUSTIFICACIÓN EXCESIVA**
Explicar en lugar de escuchar o comprender.
- SUPOSICIONES Y JUICIOS**
Asumir intenciones, interrumpir o prejuizar.

LO QUE CONSTRUYE EL PUENTE

- TONO DE VOZ CALMO Y RESPETUOSO**
Hablar con claridad, empatía y control emocional.
- PREGUNTAS ABIERTAS Y ESCUCHA ACTIVA**
Explorar, comprender y validar antes de responder.
- MENTALIDAD ABIERTA Y CURIOSIDAD**
Disposición a entender distintas perspectivas.
- LENGUAJE CORPORAL ABIERTO**
Postura relajada, contacto visual y gestos de apertura.
- MENSAJES CLAROS Y CONSTRUCTIVOS**
Enfocarse en hechos, impacto y soluciones.
- ENFOQUE COLABORATIVO**
Buscar acuerdos y construir juntos soluciones.



**Inconscientemente
competente**

No sé
QUE SE

IC

**Inconscientemente
incompetente**

No sé
QUE NO SE

II

**Conscientemente
competente**

Sé
QUE SE

CC

**Conscientemente
incompetente**

Sé que
NO SE

CI



Hallazgos que destacan la importancia de las habilidades blandas en el éxito profesional



EL SISTEMA EDUCATIVO NO NOS
PREPARA HABILIDADES BLANDAS
NOS DICE ESTE % DE ENCUESTADOS

51%

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS,
PENSAMIENTO CRÍTICO Y
COMUNICACIÓN

Habilidades DE GRAN IMPORTANCIA para navegar por la **complejidad** y la **ambigüedad** en el lugar de trabajo

El auditor no está para “herir”, **sino para intervenir con precisión** donde hay riesgos, ineficiencias e incoherencias



**Harvard
Business
Review**

70%

De los fracasos en procesos críticos no se deben a errores técnicos, sino a **problemas de comunicación y manejo del conflicto**



*Cirujano
Organizacional*

McKinsey & Company

Hallazgos que destacan la importancia de las habilidades blandas en el éxito profesional

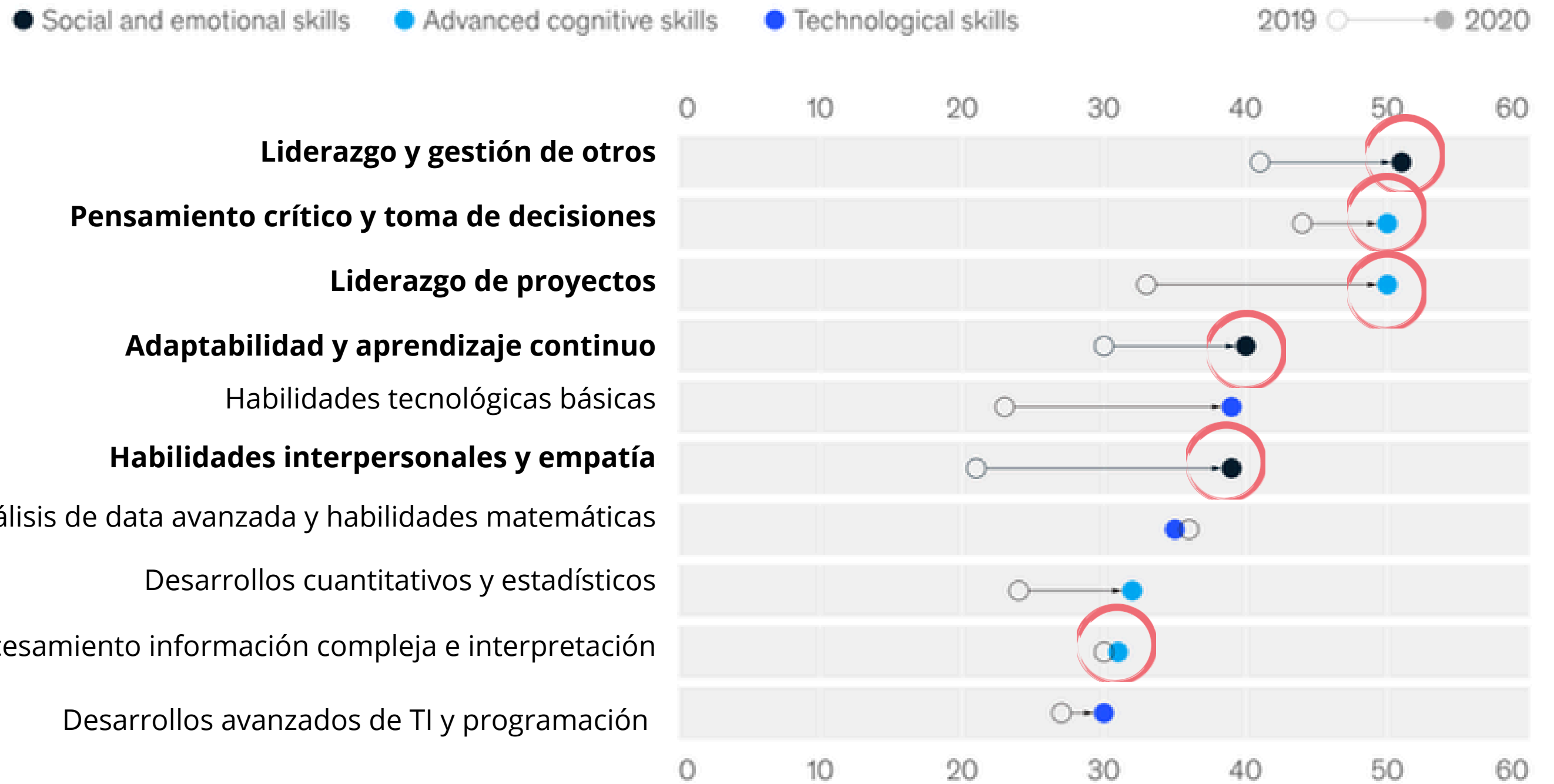
Desarrollar las habilidades de la fuerza laboral a escala, para prosperar durante y después de la crisis McKinsey & Company. 2021

La demanda de **habilidades sociales y emocionales** como la **empatía** y el **trabajo en equipo** ha aumentado, particularmente en respuesta a las **necesidades de agilidad y sentido de urgencia**

Hoy en día las empresas priorizan estos **atributos como críticos** para la **colaboración y la adaptabilidad**

La mayoría de las habilidades que las empresas están cada vez más enfocadas en desarrollar son las sociales, emocionales y cognitiva avanzada

Skills that companies have prioritized to address through reskilling,¹ % of respondents



*“Muchos gerentes señalan que estas habilidades no se pueden "enseñar" fácilmente, **sino que deben cultivarse a través del desarrollo constante, que muchas organizaciones no logran integrar en sus programas de desarrollo**”*

Bruce Tulgan. JD

**SABER
SER**

Etapa Fundacional

- **Integridad, Respeto, Confianza, Principios y Valores**

LO CONTAMINA

1. El Ego
2. Juicios de valor
3. Carácter agrietado
4. Terquedad
5. Imprudencia

**SABER
HACER**

Etapa Acciones



ENFÓCATE EN

1. Competencias Blandas
2. Adaptación al cambio
3. Flexibilidad cognitiva
4. Agilidad
5. Creación de conciencia

**SABER
TENER**

Etapa de Disfrute

B

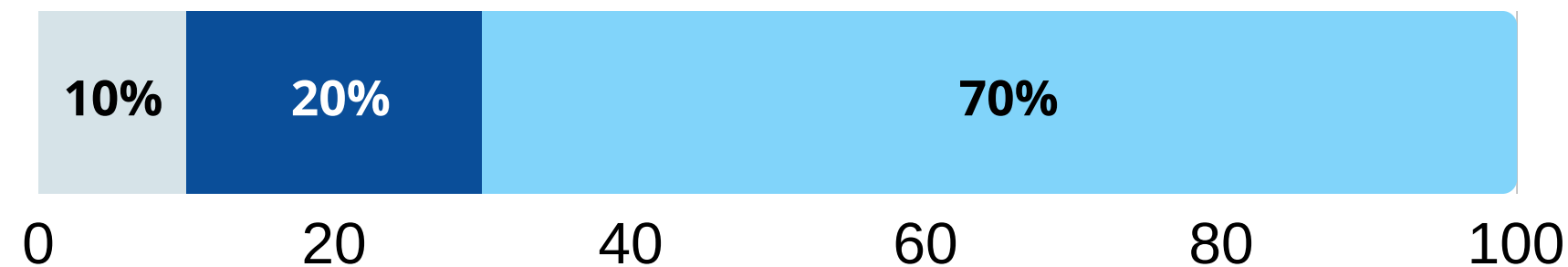
AFECTA EL EGO

1. Pertenencias
2. Posiciones
3. Imperios
4. Estatus quo



● Entrenamientos ● Coaching
● En tu trabajo

Dónde invertir en el Desarrollo de Competencias



Escribe tres aprendizajes que te llevas

- 1.
- 2.
- 3.

¿Cómo lo vas a aplicar?



Objetivos

El valor estratégico de las conversaciones.



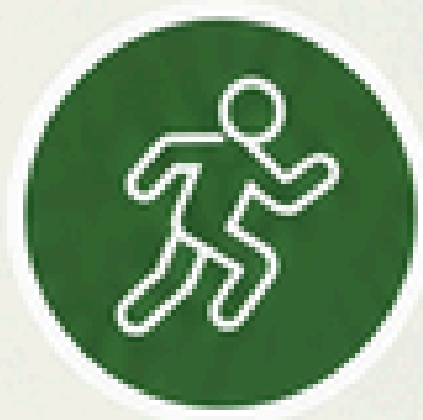
Comprender que las conversaciones difíciles son parte del rol estratégico del auditor y una oportunidad para **generar mejora**.

Actitud de confianza y colaboración.



Fortalecer una actitud de **confianza** y **colaboración** en las relaciones de trabajo.

Conductas que favorezcan el diálogo.



Identificar las señales que cierran el diálogo y aplicar conductas que construyan puentes hacia **acuerdos y soluciones**.

SABER
HACER

Etapa Acciones

SABER
TENER

Etapa de Disfrute

*Atributos
de la Personalidad*

*Atributos
Del Carácter*

SABER
SER

Etapa Fundacional

“Cuando una persona mira hacia afuera, **sueña**, cuando mira hacia adentro, **despierta**”

Carl Jung



LO QUE CONSTRUYE EL PUENTE



TONO DE VOZ CALMO Y RESPETUOSO

Hablar con claridad, empatía y control emocional.



PREGUNTAS ABIERTAS Y ESCUCHA ACTIVA

Explorar, comprender y validar antes de responder.



MENTALIDAD ABIERTA Y CURIOSIDAD

Disposición a entender distintas perspectivas.



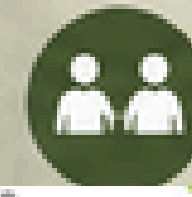
LENGUAJE CORPORAL ABIERTO

Postura relajada, contacto visual y gestos de apertura.



MENSAJES CLAROS Y CONSTRUCTIVOS

Enfocarse en hechos, impacto y soluciones.



ENFOQUE COLABORATIVO

Buscar acuerdos y construir juntos soluciones.



Gratitud

¡Muchas gracias!



FELIPE RODRÍGUEZ

Psicólogo Industrial, Coach
Ejecutivo, Master en RRHH y
Business Coaching



829-988-7474



J. Felipe Rodríguez de Marchena



feliperodriguezrd



@frodriguezrd



frodriguez@vidaintegrard.com

“Mi rol no es convencerte, mi rol es invitarte”