

# **Mejores Prácticas Sobre el Trabajo en Equipo**

**Herramientas Útiles para Mejorar la  
Calidad del Trabajo de Auditoría Interna**

**Nahun Frett, MBA, CIA, CCSA, CPA, CFE**

# **Mejores Prácticas Sobre el Trabajo en Equipo**

*El promover el trabajo en equipo debe ser una de las principales prioridades de cualquier Director Ejecutivo de Auditoría Interna de hoy día, es por esta razón que en las próximas páginas encontrará métodos y fórmulas simples, pero poderosas, para ayudar a mejorar de forma significativa la calidad del trabajo diario de su Departamento de Auditoría Interna a través de incorporar a su plan estratégico, el recurso más importante, las personas.*

*A continuación encontrará 5 consejos o mejores prácticas aplicables a los miembros del Departamento de Auditoría Interna y 5 consejos para mejorar nuestra relación con los clientes del departamento. Estas informaciones fueron tomadas del material técnico del Curso Taller “Agregando Valor a través del Trabajo en Equipo: Herramientas Útiles para Mejorar la Calidad del Trabajo de Auditoría Interna”.*

**Mejores Prácticas Sobre el  
Trabajo en Equipo para los  
Miembros del Departamento**

# *Mejores Prácticas para los Miembros del Departamento*

## **1. Manténgase en contacto con el personal de su departamento**

Reúnase informalmente con sus empleados siquiera una vez al mes para descubrir cuáles aspectos del trabajo le preocupan más, cómo usted puede ayudarles y, en general, para contestar preguntas que puedan hacerle sobre el departamento y hablar sobre asuntos de interés relacionados con la compañía.

**Trabajo en Equipo – Auditoría Interna**

# *Mejores Prácticas para los Miembros del Departamento*

## **2. Desarrolle como parte plan anual de auditoría las expectativas del personal para el año**

Planifique por anticipado de forma participativa las áreas de trabajo que desean mejorar. Este proceso puede envolver un acuerdo del equipo de trabajo, en el cual todo el staff establece las metas, estándares y objetivos del equipo (uso de nuevas tecnologías o metodologías, certificaciones, nuevos enfoques, etc.) Este ejercicio permite construir un espíritu de equipo y genera entusiasmo, debido el personal establece metas concretas contra las cuales medir su progreso real.

**Trabajo en Equipo – Auditoría Interna**

# *Mejores Prácticas para los Miembros del Departamento*

## **3. Siempre establezca a su personal altas expectativas de desempeño**

El célebre escritor alemán Wolfgang Goethe dijo: “Trate a las personas como son, y ellas permanecerán así. Trátelas como si fuesen lo que pueden ser y las ayudará a transformarse en lo que son capaces de ser”. La expectativa es una manera más indirecta de lograr en el personal del departamento esquemas de conducta deseados, que funciona mediante la creación de creencias de auto-realización.

**Trabajo en Equipo – Auditoría Interna**

# *Mejores Prácticas para los Miembros del Departamento*

## **4. Implemente un Programa de Aseguramiento de Calidad**

Desarrolle y mantenga un programa de aseguramiento de calidad y mejora que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna y revise continuamente su eficacia. Este programa incluye evaluaciones de calidad externas e internas periódicas y supervisión interna continua. El programa debe estar diseñada para ayudar a la actividad de auditoría interna a añadir valor y a mejorar las operaciones de la organización y a proporcionar aseguramiento de que la auditoría interna cumple con las *Normas*.

**Trabajo en Equipo – Auditoría Interna**

# *Mejores Prácticas para los Miembros del Departamento*

## **5. Realice evaluaciones periódicas de desempeño**

A los empleados de alto rendimiento les encanta que le midan el desempeño, porque de otra manera no pueden probarse a sí mismo que son tan buenos trabajadores. Considere realizar evaluaciones al personal después de finalizar asignaciones de auditoría con un tiempo mayor a 40 horas.

**Trabajo en Equipo – Auditoría Interna**

# **Mejores Prácticas Sobre el Trabajo en Equipo para los Clientes del Departamento**

# *Mejores Prácticas para los Clientes del Departamento*

## **6. Preparare talleres de facilitación de Auto-Evaluación de Riesgo y Control (AEC)**

El taller es el enfoque más popular de AEC. Un taller es una reunión facilitada por un auditor interno y diseñada para evaluar los riesgos y controles de un proceso u objetivo dado. Como regla básica, el taller envuelve 6 ó 15 participantes y dos auditores y dura de dos a cuatro horas. La auto-evaluación entiende que el control interno es asunto de todos. Esto significa que todo el personal de la compañía debe trabajar juntos hacia una responsabilidad mutua, que es la de mejorar el ambiente de control.

**Trabajo en Equipo – Auditoría Interna**

# *Mejores Prácticas para los Clientes del Departamento*

## **7. Realice un marketing adecuado de la función de auditoría interna**

1. Desarrolle un brochure sobre control interno, riesgo y gobierno corporativo.
2. Escriba acerca de la profesión en boletines de la organización.
3. Emita un boletín interno mensual del departamento de auditoría interna.
4. Realice consultorías de auditoría sin emitir reportes.
5. Crear una diferencia de imagen entre auditoría interna y externa.

**Trabajo en Equipo – Auditoría Interna**

# *Mejores Prácticas para los Clientes del Departamento*

## **8. Busque desarrollar un enfoque intensivo hacia el cliente**

Escuche los clientes, a los cuales el departamento brinda sus servicios, busque lograr un entendimiento cabal de sus necesidades y comprométase a brindar un servicio de auditoría superior, no solamente para los trabajos realizados para la alta dirección. En cada esfuerzo que realice el departamento busque formas de agregar valor a los clientes.

**Trabajo en Equipo – Auditoría Interna**

# *Mejores Prácticas para los Clientes del Departamento*

## **9. Realice encuestas de satisfacción de clientes, obtenga retroalimentación del personal auditado**

Un elemento fundamental que ayuda a mejorar la imagen del departamento de auditoría es que el mismo sea evaluado por sus clientes y representa un paso flexible que permite mejorar sustancialmente la relación cliente/auditor.

El generar un reporte sobre la retroalimentación del cliente dirigido, tanto a la alta gerencia, como al departamento de auditoría provee los siguientes beneficios; mide la calidad del trabajo ejecutado por auditoría interna y permite mejorar las auditorías futuras a través de poder identificar áreas en las cuales el servicio de auditoría interna puede mejorar.

**Trabajo en Equipo – Auditoría Interna**

# *Mejores Prácticas para los Clientes del Departamento*

## **10. Mantenga un relación con la gerencia más allá del trabajo de auditoría**

Invierta parte de su tiempo en construir una adecuada relación con la alta gerencia y la gerencia operativa aunque sus áreas no se encuentren en proceso de auditoría. Esto le permitirá construir un ambiente de buena voluntad y abre las puertas para que la gente lo llame para que los ayuden a solucionar sus problemas de negocio.

**Trabajo en Equipo – Auditoría Interna**

## **Nahun Frett, MBA, CIA, CCSA, CFE, CPA**

Es un reconocido conferencista internacional especializado en temas sobre auditoría interna, gestión de riesgo, gobierno corporativo, cambio organizacional, evaluación de control interno, liderazgo y auto-evaluación de control y ha sido catedrático universitario de la asignatura de Auditoría.

Es Director de Auditoría Interna y Supervisor de la Sección de Sistemas y Procedimientos del Central Romana Corporation, Ltd. El Central Romana es una empresa agroindustrial, principalmente productora de azúcar y cuyo origen se remonta al año 1911, para sus operaciones agrícolas, industriales, turísticas y otras, el Central Romana emplea alrededor de 25,000 personas, siendo el mayor empleador privado en la República Dominicana.

El Lic. Frett realiza un intenso trabajo profesional voluntario y actualmente ocupa las siguientes posiciones a nivel internacional:

1. 2do. Vicepresidente Federación Latinoamericana de Auditores Internos (FLAI).
2. Miembro Junta de Consejeros de investigación y Educación (Board of Research and Education Advisors - BORA) del Institute of Internal Auditors (IIA).
3. Miembro del Comité de Edición revista electrónica ITAudit del Institute of Internal Auditors (IIA).
4. Administrador páginas Web de la FLAI y del Instituto de Auditores Internos de la República Dominicana (IAIRD).

Favor enviar sus comentarios sobre esta publicación a siguiente e-mail [naunfret@centennialrd.net](mailto:naunfret@centennialrd.net)