

# CLAI 2016

**República Dominicana | Punta Cana**

“La Misión de la Auditoría Interna:  
Mejorar y Proteger el Valor de las Organizaciones”

16 – 19 Octubre, 2016



INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.

Afiliado a The Institute of Internal Auditors



# COMPETENCIAS EMOCIONALES PARA REALIZAR ENTREVISTAS EFECTIVAS EN AUDITORIA

MPSc. Jeffry Muñoz Hernández  
Psicólogo y Coach Integral Certificado  
Director  
Upturn. Desarrollo de Personas



INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors



# Sobre el conferencista



## Jeffry Muñoz Hernández

Psicólogo y Coach Integral Certificado.

Director

Upturn. Desarrollo de Personas

- Psicólogo de la Salud, Laboral y Educativa.
- Coach Integral Certificado (Licencia IAC)
- Consultor Senior en Recursos Humanos y Desarrollo de Personas.
- Consultor Asociado del Centro de Desarrollo Gerencial. Universidad Nacional de Costa Rica.
- Consultor Asociado del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP. Universidad de Costa Rica).
- Titular del curso: Técnicas para entrevistas efectivas en Auditoría, del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.
- Conferencista nacional e internacional para instituciones públicas y privadas.
- Docente a nivel de pregrado y postgrado, en diferentes universidades.



INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors

CLAI 2016  
República Dominicana | Punta Cana

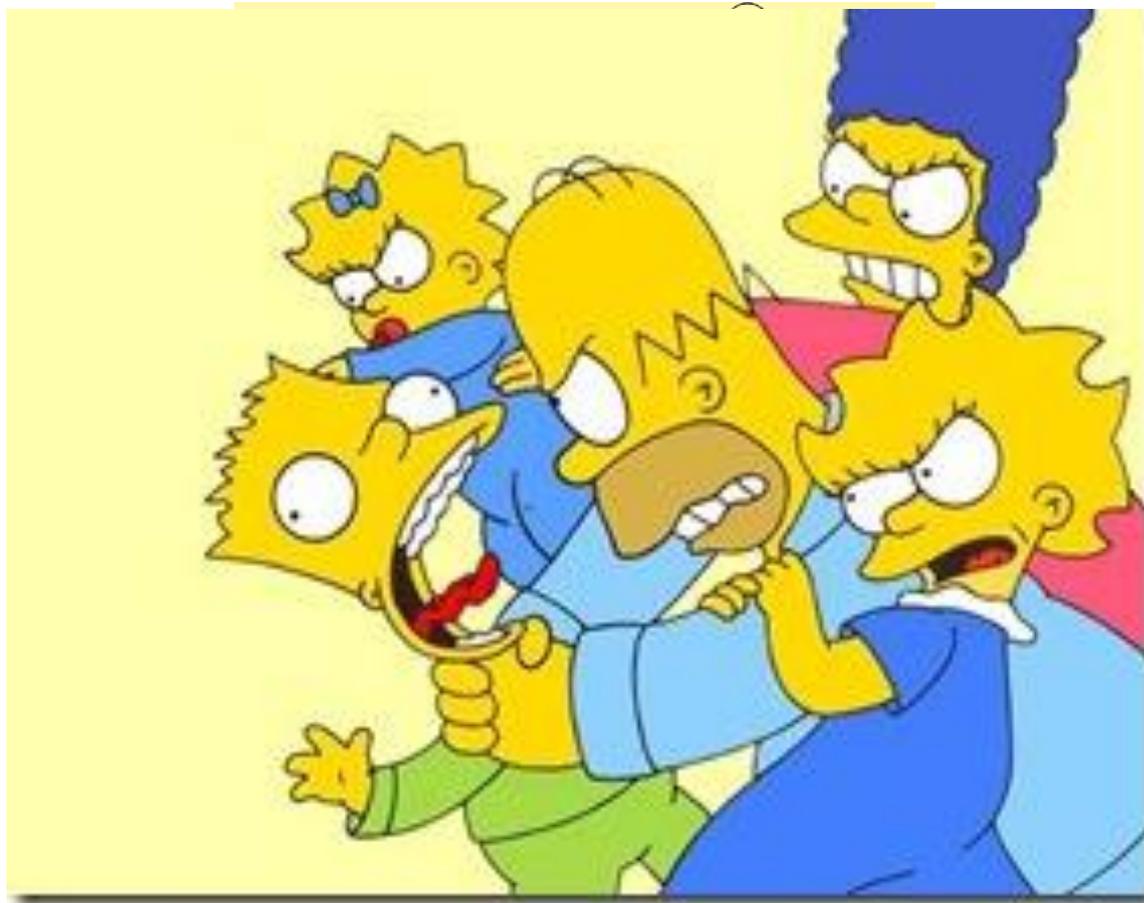
FLAI  
FUNDACIÓN LATINOAMERICANA DE AUDITORES INTERNOS



INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors

CLAI 2016  
República Dominicana | Punta Cana

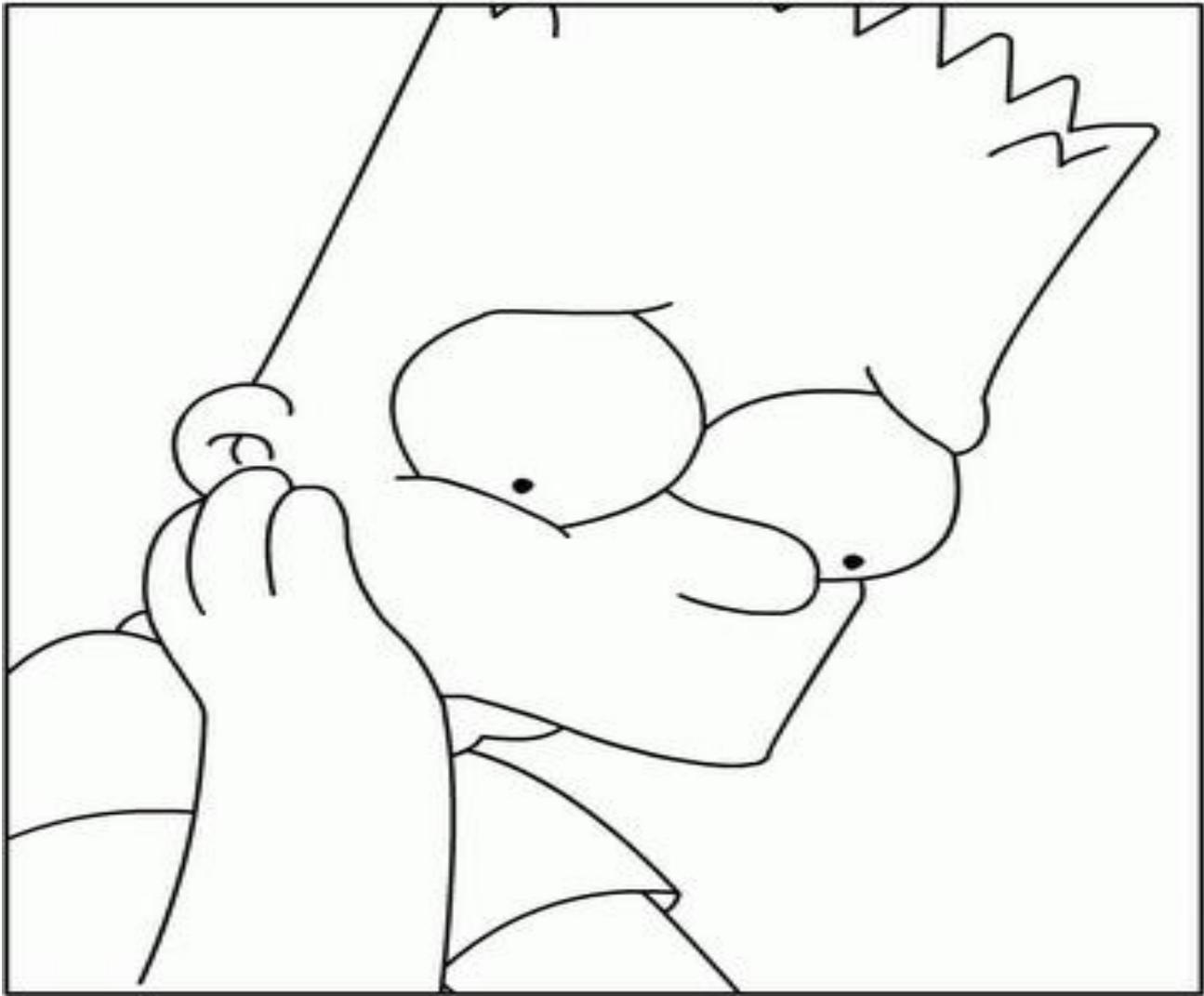
FLAI  
FUNDACIÓN LATINOAMERICANA DE AUDITORES INTERNOS



INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors

CLAI 2016  
República Dominicana | Punta Cana

FLAI  
FUNDACIÓN LATINOAMERICANA DE AUDITORES INTERNOS



INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors

**CLAI** 2016  
República Dominicana | Punta Cana

**FLAI**  
FUNDACIÓN LATINOAMERICANA DE AUDITORES INTERNOS



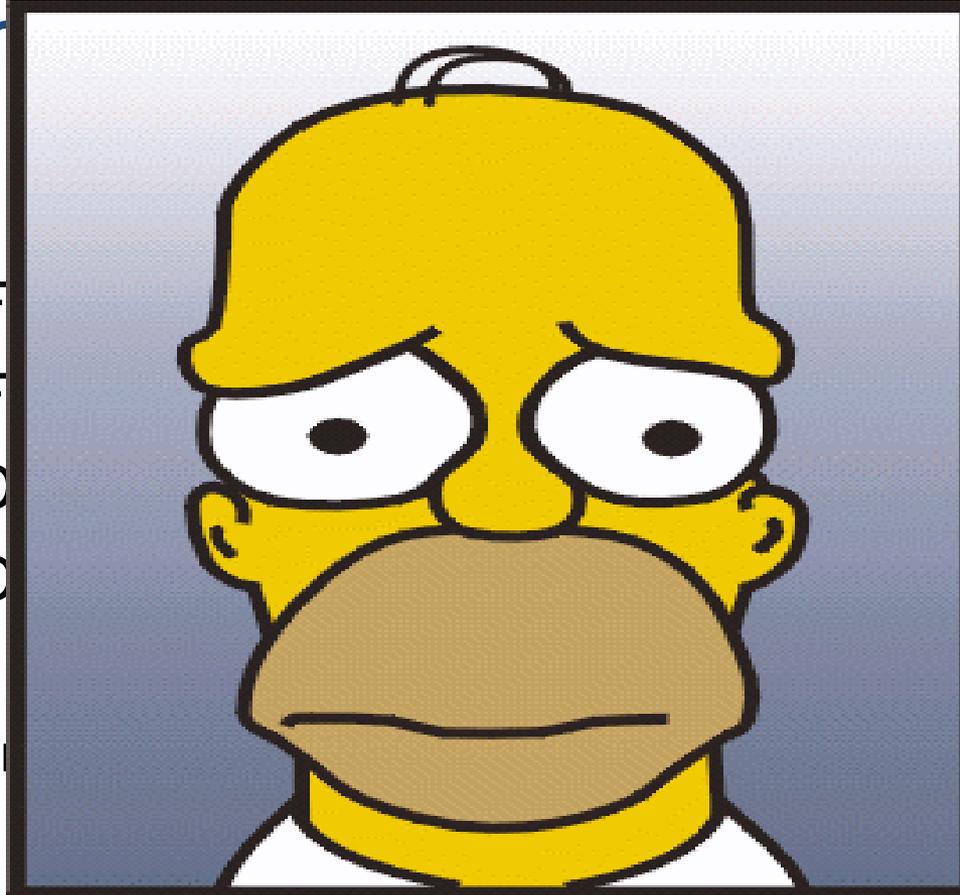
INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors

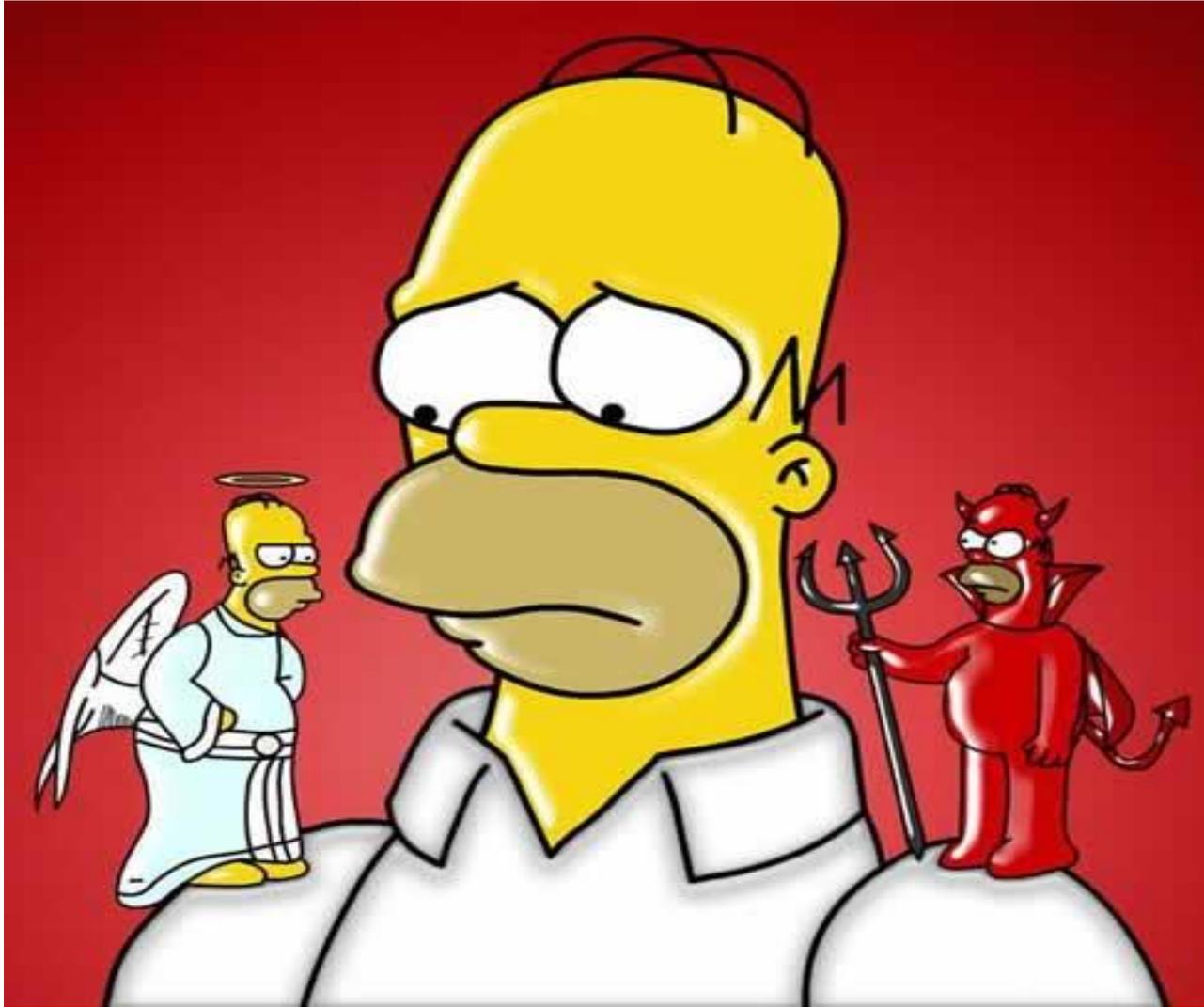
CLAI 2016  
República Dominicana | Punta Cana

FLAI  
FUNDACIÓN LATINOAMERICANA DE AUDITORES INTERNOS

¿Por

- A) ¿F
- B) ¿F
- C) ¿D
- D) ¿D
  
- La





INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors

CLAI 2016  
República Dominicana | Punta Cana

FLAI  
FUNDACIÓN LATINOAMERICANA DE AUDITORES INTERNOS



BY EMMER



INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors

CLAI 2016  
República Dominicana | Punta Cana

FLAI  
FUNDACIÓN LATINOAMERICANA DE AUDITORES INTERNOS

# ¿Qué tiene esto que ver con las entrevistas en auditoría?

---



INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors

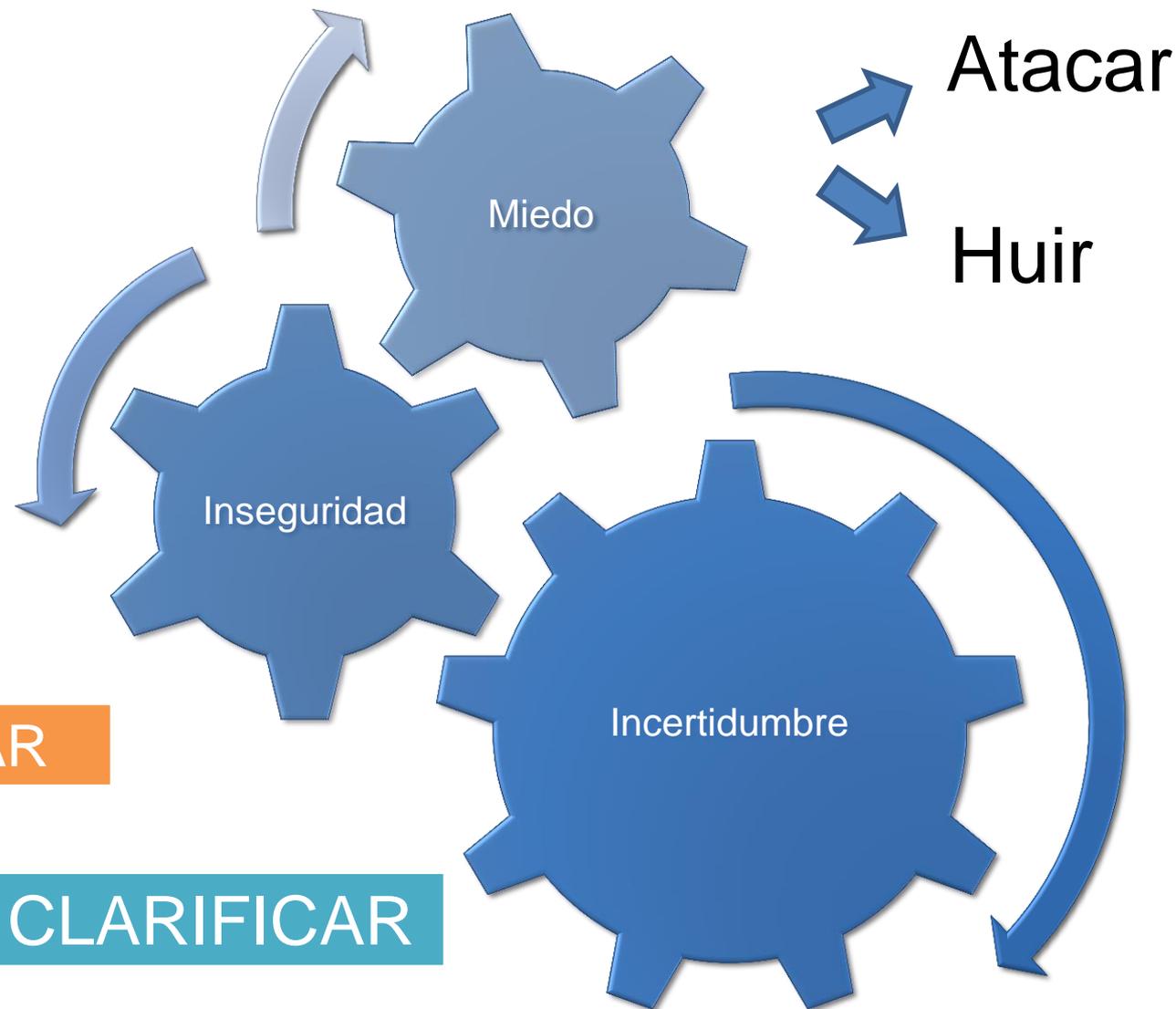


- En su mayoría, las personas llegan a conclusiones en los primeros 3 minutos de la entrevista partiendo de intercambios subjetivados.
- El comportamiento de la persona que entrevista impacta hasta en un 93% la comunicación de la persona entrevistada.
- La persona entrevistadora con facilidad (de forma inconsciente o consciente), transmite su ansiedad o circunstancias emocionales a la persona entrevistada.
- **Todo lo anterior tiene que ver con la personalidad.**



- La entrevista es un proceso de encuentro entre dos o más personalidades, para clarificar circunstancias.
- Lo que sirve para una persona no necesariamente sirve para otra.





POTENCIAR

CLARIFICAR



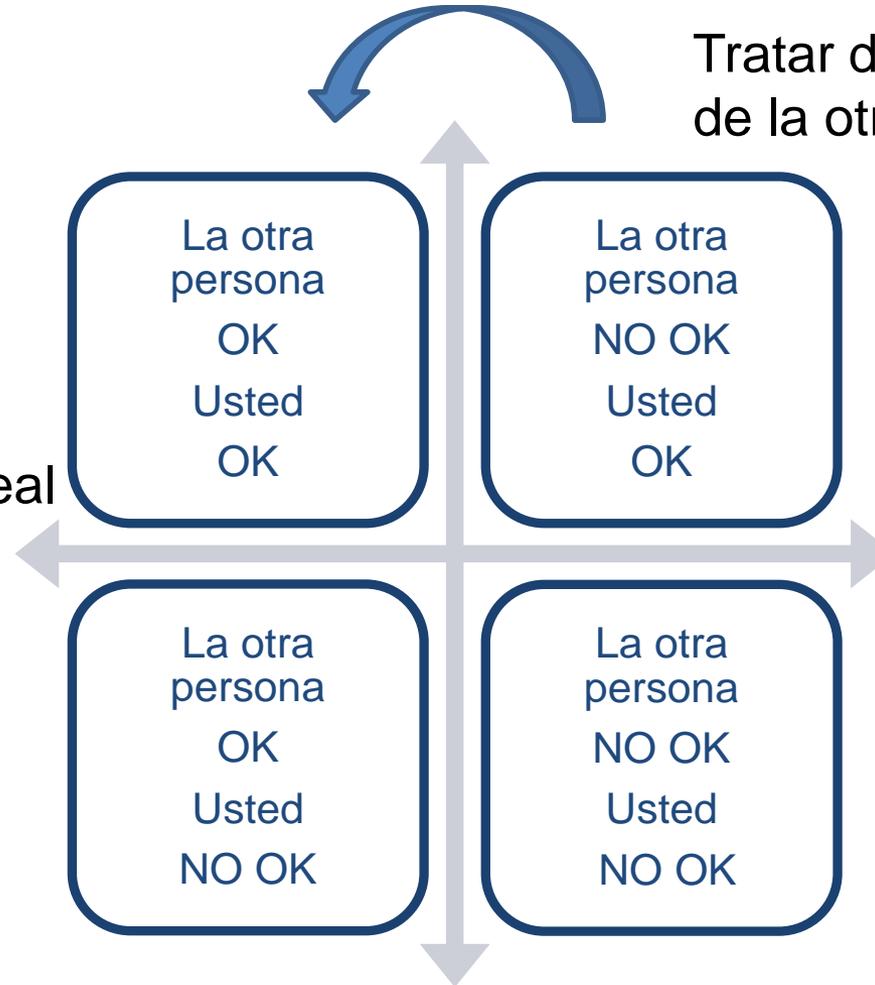
INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors

CLAI 2016  
República Dominicana | Punta Cana





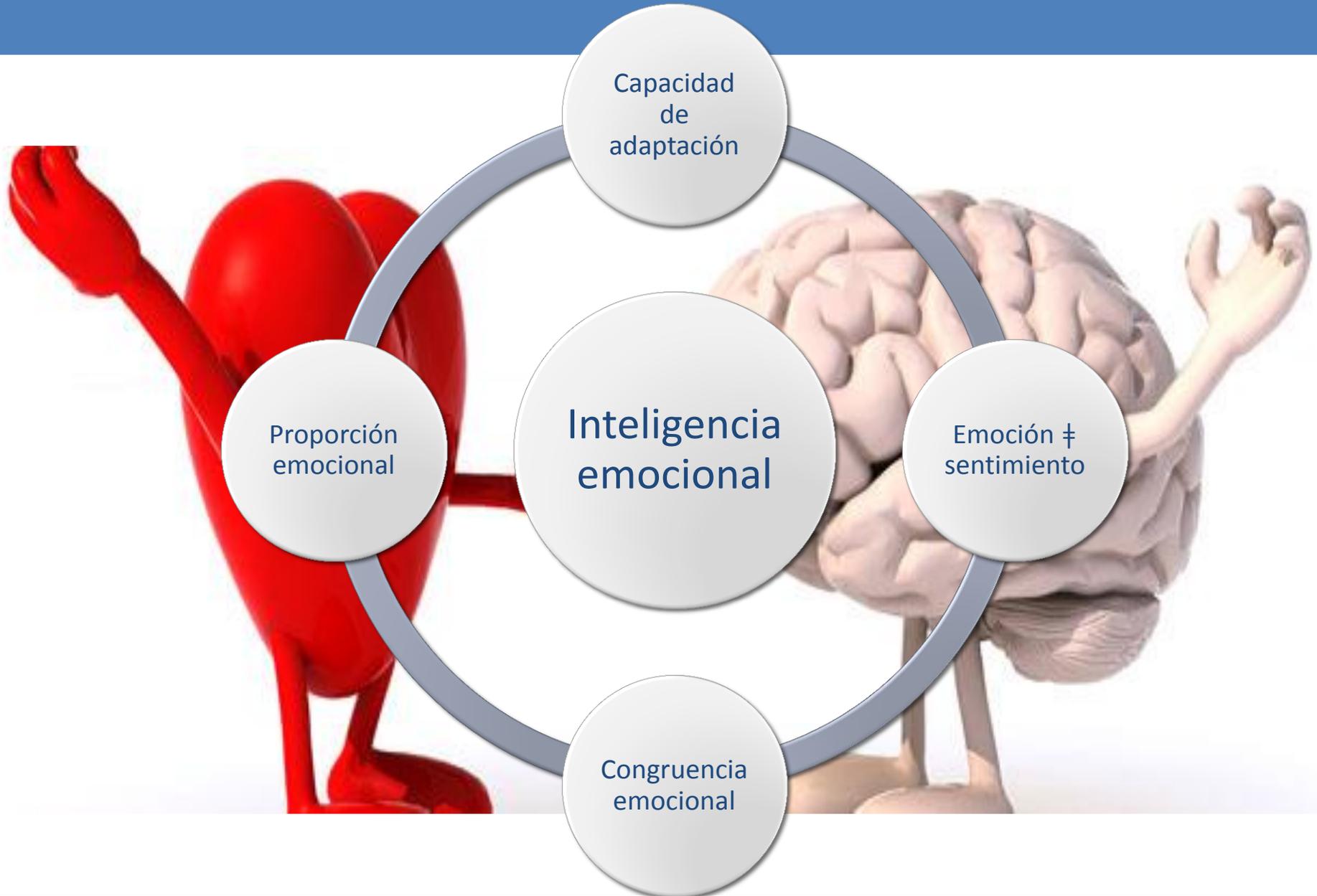
Situación ideal

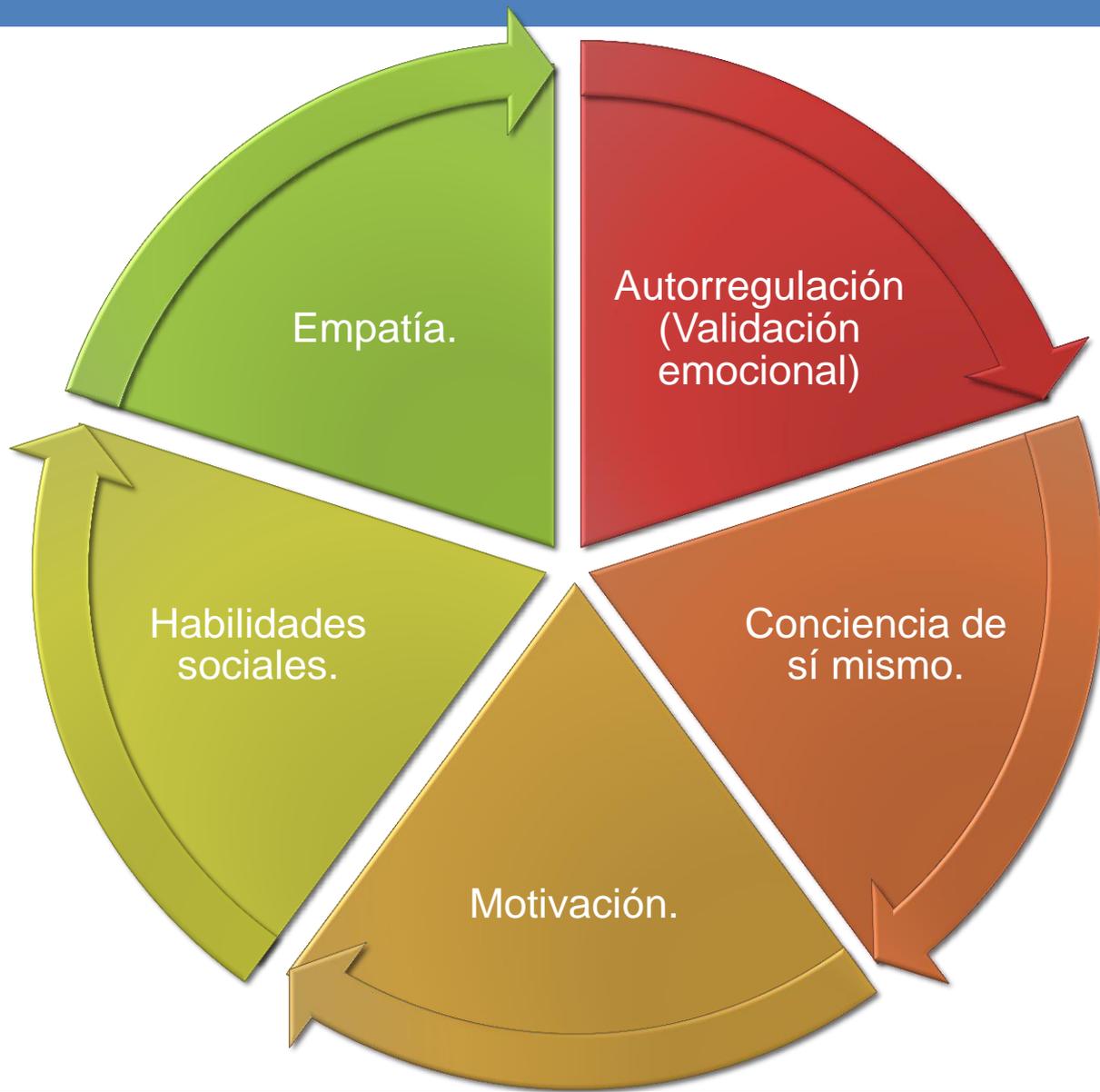


Tratar de cambiar el estado de la otra persona

No debe continuar, suspenda, y trate de recuperar el equilibrio.







## Competencias básicas



Motivación

En ti

En los  
demás

Lo que  
sientes

Conciencia  
de sí mismo

Empatía

Lo que  
haces

Validación  
emocional

Habilidades  
sociales



# PERFIL COPIA

Habilidades racionales-emotivas para la entrevista.

Habilidad	Racional	Emotiva
<b>Conexión</b>	Confianza	Sintonía
<b>Organización</b>	Esquemmatización	Priorización.
<b>Percepción</b>	Observación	Intuición
<b>Influencia</b>	Racionalización	Persuasión.
<b>Autorregulación</b>	Autocontrol	Entusiasmo.



## Hemisferio Izquierdo

- Racional.
- Habla.
- Analiza.
- Lógico.
- Objetivo



## Hemisferio derecho

- Emocional.
- Escucha.
- Sintetiza.
- Creativo.
- Subjetivo.



# CONEXIÓN

## Confianza

- Habilidad para crear una atmósfera de disposición y confiabilidad en la entrevista.

## Sintonía

- Habilidad para generar empatía como motor de la entrevista.



# Organización

## Esquemmatización

- Habilidad para sistematizar el tiempo de la entrevista.

## Priorización

- Habilidad para darle un orden de importancia a los temas.



# PERCEPCION

## Observación

- Habilidad para detectar la información mediante un proceso racionalizado.

## Intuición

- Habilidad para identificar aspectos clave de forma inmediata.



# INFLUENCIA

## Racionalización

- Habilidad para presentar información debidamente argumentada.

## Persuasión

- Habilidad para convencer e influenciar a otros en sus posiciones.



# Autorregulación

## Autocontrol

- Capacidad para racionalizar el encuentro en la entrevista.

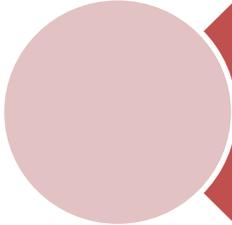


## Entusiasmo

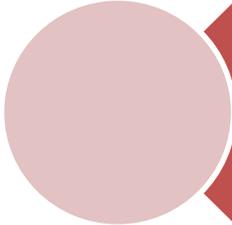
- Habilidad para evidenciar una motivación importante sobre lo que hace.



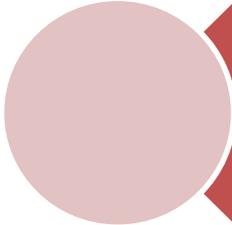
# Inteligencia emocional en la entrevista



Generar confianza y seguridad.



No perder el objetivo: evaluar comportamientos no personas



Clarificación de la incertidumbre



# INFORMACIÓN DE CONTACTO

[jmunoz@upturndp.com](mailto:jmunoz@upturndp.com)



INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS  
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC.  
Afiliado a The Institute of Internal Auditors



¡Gracias por su Atención!

## PREGUNTAS

