

Reducción de Rotación Interna en un área técnica: Aplicación Modelo COSO III

PROBLEMA

El departamento de Supervisión de la empresa de Telecomunicaciones XYZ en Ecuador enfrenta un desafío en la planificación de personal, especialmente en el área de Mando, que desempeña un rol crucial en actividades como monitoreo y soporte de nodos. El incremento de la demanda de servicios técnicos de telecomunicaciones ha provocado errores en la planificación generando una mayor rotación de personal interno debido a las nuevas dinámicas laborales.



OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un modelo de planificación de personal basado en el modelo COSO III para reducir la rotación de personal interno en el área de Mando del departamento de Supervisión en la empresa de Telecomunicaciones XYZ.

PROPUESTA

Aplicación del Marco Integrado de Control Interno (Modelo COSO III), Proceso iterativo de revisión periódica y mejora de procesos para responder a cambios.



La utilización del modelo COSO III proporciona una estructura sistemática y formal para el control interno, lo que es esencial para prevenir debilidades y mejorar la gestión empresarial.



01

Aplicación
Modelo COSO III
Evaluación del control

Se realiza por medio de dos fases técnicas:
1. Análisis documental
2. Entrevistas al personal

Mediante el uso de la Matriz FODA y la Matriz de Probabilidad-Impacto que son parte de las técnicas de análisis estratégico y de gestión de riesgos.

Fundamentales para la toma de decisiones informadas y la planificación eficaz.



02

Identificación de
Puntos de Mejora

03

Elaboración de
Propuestas



RESULTADOS

Escala Valorativa		
Nivel de Riesgo	Color	Criterio
Riesgo Bajo	Verde	Menor a 4
Riesgo Moderado	Amarillo	Entre 4.01 – 11.99
Riesgo Alto	Rojo	Mayor a 12

Nivel de Riesgo Modelo COSO III

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO	PROMEDIO
Ambiente de Control	4.3	10.28
Evaluación de Riesgo	16	
Actividades de Control	8.8	
Información y Comunicación	11.2	
Supervisión	11.14	

El nivel de riesgo es moderado con un **promedio de 10.28**, aunque no es crítico, requiere una vigilancia continua para que no se convierta en un riesgo mayor. Es crucial priorizar riesgos altos, como el componente de evaluación de riesgos con una puntuación de 16 con el fin de reducir su impacto potencial en el área de Mando.

Ausencia de una correcta evaluación de riesgos y procesos de retroalimentación

- Dificulta identificación de áreas de Mejora
- Reducción de eficiencia de los miembros del área

Falta de un Manual de Normas y Funciones

- Dificulta la realización optima de las Actividades y limita la efectividad de las capacitaciones
- Complica la identificación de áreas de mejora

Evaluación de riesgos en el área de Mando

- Identificación de riesgos asociados
- Mayor atención a riesgos identificados

Políticas y objetivos del área de mando

- Cumplimiento de políticas
- Reducción de pérdida de productividad
- Adquirir conocimiento de otras áreas

Acciones de Mejora para la planificación de Talento Humano

1

Aprovechar el ambiente de control y comunicación

2

Establecer capacitaciones periódicas

3

Crear manuales de actividades

4

Establecer horarios y rotaciones adecuadas

5

Planificar vacaciones y ausencias

6

Crear KPI'S para evaluar el Desempeño



CONCLUSIONES

- Se desarrolló un modelo de planificación de personal fundamentado en el modelo COSO III, lo que permitió identificar y abordar de manera efectiva las causas subyacentes de la rotación de personal en el área de Mando.
- La aplicación del modelo permitió realizar una evaluación exhaustiva del área de Mando identificando riesgos altos y moderados en componentes clave como Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información, y Supervisión.
- Se desarrollaron y propusieron estrategias y acciones para mejorar la planificación de personal en el área de Mando, como la implementación de indicadores clave de rendimiento (KPI's). Efectivamente el modelo es un proceso iterativo que sirve para poder dar retroalimentación y un seguimiento continuo.

