

**TRABAJO REALIZADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
ESPECIALISTAS EN ALTA GERENCIA**

**TRABAJO DE GRADO BAJO MODALIDAD SEMINARIO DE GRADO EN:  
Gestión del Cambio y la Transformación Personal y Organizacional**

**TÍTULO DEL TRABAJO**

**Team Building para disminuir la rotación de personal en empresas de servicio**

**Realizado por:**

**Mauricio Guapacha Bedoya - 1053777611  
Julián Andrés Franco López - 1053802130**

**Asesor(es):**

**Juan Camilo Moreno Orozco - 75080886**

**Septiembre, 2023**

## 1. Introducción.

“Los acelerados cambios en el contexto globalizado de la tecnología, los sistemas de información, la economía y política, han conllevado a las organizaciones a desarrollar procesos de transformación que las conduzcan a ser competitivas, respondiendo con productos y servicios de calidad para satisfacer al cliente.” (Malpica, Rosaura, & Hoffmann, 2014)

En conjunto con los cambios mencionados anteriormente, las organizaciones vivieron un fenómeno denominado “la gran renuncia” lo cual llevó a que muchos de los empleados de diferentes sectores y en especial el de servicios, renunciaran de manera masiva a sus empleos, en busca de actividades que fueran más enriquecedoras, en ese momento se empezó a comprender que el dinero no era lo más valioso para las personas, lo cual hace necesario adoptar nuevas herramientas, estrategias o elementos que permitan el desarrollo profesional pero basado principalmente en el crecimiento de las personas. (Experience & Wiser, s.f.)

Con base a la metodología de team building “Construcción de equipos”, la cual es una estrategia organizacional que permite optimizar el rendimiento de estos, desde la potencialización de las habilidades blandas y la inteligencia emocional de las personas, lo cual se convierte en una alternativa para evitar la alta rotación. La aplicación de este proceso dentro de las organizaciones puede ser conveniente por que los seres humanos necesitamos de vivir en comunidad, y el team building puede contribuir en gran medida a conformar equipos sólidos, donde se fortalezca el liderazgo de cada participante del equipo, se incremente el compromiso, la motivación, mejore la comunicación, se fomente la creatividad e innovación y se incremente la productividad de la organización.

## 2. Planteamiento Temático

La rotación de personal es un fenómeno que se produce por el retiro voluntario o involuntario de los colaboradores de una organización. Este puede producir grandes consecuencias monetarias y operativas si se genera de manera masiva, constante o al poco tiempo de la vinculación de los colaboradores, puesto que, los procesos de reclutamiento, selección, contratación, adaptación al cargo y una posible terminación temprana, genera gastos elevados para la organización. Adicionalmente, los diferentes procesos que se tengan en curso se pueden ver altamente afectados al no contar con el personal que tenga la experiencia suficiente y el conocimiento de los diferentes procesos, políticas y estrategias que se tienen implementados en las empresas. (Stefanny Juliatt, María José, & Nancy Janneth, 2022)

“La rotación de personal en las empresas comerciales es mucho más alta que en las demás empresas, debido a que los horarios no son tan flexibles, se trabaja de domingo a domingo, hay muchas más horas extras y el salario es en promedio, un poco más del mínimo, por ende, no es tan bueno.” (Buitrago, 2018).

Adicionalmente, en este tipo de empresas, el nivel de estrés es mucho más alto, se tienen metas elevadas, un clima organizacional complejo, líderes poco entrenados, rivalidad, entre otros factores que poco a poco llevan a la terminación contractual de las personas con las empresas.

Por otro lado, el clima organizacional es definido como un factor trascendental para las organizaciones del siglo XXI, en donde los empleados perciben la cultura, las relaciones interpersonales, las políticas, la comunicación y otros aspectos del entorno de su trabajo, así como lo indica Rivera y Hernández:

“El clima laboral se define como el fenómeno complejo que ejerce su influencia de forma directa en la interrelación entre las personas, las cuales se encuentran relacionadas con las conductas, la satisfacción y por ende la productividad”. (Rivera Porras, Hernández Lalinde, & Forgiony Santos) . Lo anterior permite definir que los

seres humanos necesitamos de un sitio o lugar de trabajo donde se sientan comprometidos y entusiasmados, de tal modo que el team building permite desarrollar los talentos y destrezas ocultas de los empleados, porque genera cierta cohesión mejorando la comunicación, la colaboración y la eficiencia en grupos de personas. Puesto que los esfuerzos de la organización se centran en fortalecer las relaciones interpersonales, el desarrollo social, la mejora de habilidades blandas, resolución de conflictos, superación de adversidades, adaptación al cambio, entre otras, y además la consecución de objetivos organizacionales que permitan aumentar la productividad, planificación de tareas, definición de objetivos y asumir los roles con mayor responsabilidad. En general, el fortalecimiento de todas estas habilidades intrapersonales y profesionales, permiten la conformación de equipos más sólidos y lo bastante competitivos para mejorar los indicadores y metas de cualquier organización. (Toscano Santamaría, Jordán Vaca,, Ballesteros, & Guerrero Velástegui, 2019)

### **¿Cómo establecer la estrategia de team building dentro de la organización?**

Cómo se mencionó anteriormente, el team building tiene como meta principal generar un ambiente laboral sano (algo que ha tomado bastante relevancia para los colaboradores actuales y para aquellos al momento de buscar un empleo) y que adicionalmente, permita alcanzar los diferentes objetivos organizacionales. (Work Meter, s.f.)

Adicional los empleados cuentan con una mayor autonomía, participación y control en la toma de decisiones por lo que se genera innovación organizativa, este concepto le permita a el empleado ser dueño de su propio proceso, y generar cambios en la concepción de sus funciones reduciendo así la rotación de personal, porque las personas motivadas e incluidas aman por lo general lo que hacen.

Para lograr una correcta implementación de la estrategia, es importante planear correctamente las actividades que van a llevar a cabo dentro del proceso, para esto se tienen 3 elementos destacados, que deben ser tenidos en cuenta:

1. Identificar las necesidades de la organización y sus colaboradores: Es el punto

de partida, no se pueden establecer metas o planes de acción, sin conocer qué es lo que los colaboradores necesitan, sus inconvenientes, frustraciones, metas personales, motivaciones, como también, identificar las metas a nivel de empresa, cómo lograr la mejora continua, optimizar la comunicación interna, aumentar ingresos, formar a los equipos en competencias específicas y fundamentalmente, disminuir la rotación del personal. Con esto se podrá realizar una estimación de tiempos, actividades y los grupos o personas a los cuales serán dirigidas dichas actividades.

2. Generar un cronograma de actividades: Este punto traza la línea de trabajo, sus responsables, metas, tiempos de realización y en donde se realiza cada actividad. Esto permite estructurar la estrategia, lo cual da paso a formalizar y socializar cada una de las actividades.
3. Realizar seguimiento a cada actividad y validar los resultados de estas: “Lo que no se mide, no se puede controlar y mucho menos mejorar”. Esta actividad es crucial para el desarrollo óptimo de cada actividad realizada, es la que permite identificar su éxito, enseñanzas y planes de acción con los equipos y/o personas que lo requieran. En este punto, se deben establecer herramientas de medición y control, que puedan ser aplicables en el tiempo y que permitan alcanzar la maduración de las actividades y el cumplimiento de los objetivos que se hayan establecido inicialmente.

Al finalizar estos pasos, seguramente el nivel de satisfacción de los colaboradores, su compromiso, motivación y los niveles de productividad de la empresa, habrán aumentado significativamente.

### 3. Metodología de búsqueda de información.

La metodología de investigación que se empleó para este trabajo se realizó mediante un enfoque exploratorio buscando información relevante en grandes repositorios documentales electrónicos, libros y bases de datos. Esta estrategia de búsqueda nos permitió definir palabras y conceptos claves. Después se recopiló y se estructuró la información más relevante para lograr los objetivos planteados en esta investigación.

### 4. Conclusiones y/o Resultados.

Con la investigación realizada, dentro de los cuales se encuentran los artículos referenciados y otros adicionales, se han llegado a las conclusiones que se encuentran a continuación:

- El team building es una estrategia que, de acuerdo con sus características, permite afianzar las habilidades de los colaboradores, aumentando en estos su grado de compromiso, trabajo en equipo y satisfacción en general, conduciendo a la disminución de la rotación laboral.
- Al disminuir la rotación de personal, se pueden establecer objetivos sólidos, de crecimiento constante y que se podrán afianzar en el tiempo, puesto que se tendrá un grado de conocimiento y experiencia mayor, al contar con el mejor talento.
- Las empresas para optimizar sus recursos (humanos y económicos), reduciendo los altos niveles de deserción, deben establecer estrategias que permitan el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, dentro de algunas de las actividades que se pueden realizar son:
  - Capacitación constante en temas como liderazgo, habilidades blandas, manejo de las emociones, tolerancia a la frustración, entre otros.
  - Fomentar las buenas relaciones laborales y que éstas estén soportadas en valores como tolerancia, respeto, empatía y comunicación asertiva.
  - Juegos de roles, en donde se pueda comprender lo que representa cada nivel jerárquico dentro de la organización y donde se pueda estar en “los zapatos de otros”, esto con el fin de incentivar el compromiso y el

mejoramiento del clima organizacional.

- Velar por la salud de los empleados, brindando asesoría psicológica, programas de vida saludable, actividades deportivas y otras actividades que permitan distraer a los empleados de la tensión normal del trabajo y buscando que los niveles de ausentismo disminuyan por causas de enfermedad.
- Reconocer cuales son las fortalezas y actividades que más disfrutan los colaboradores, realizando planes de capacitación y ubicando a las personas en aquellos roles y actividades para los que son más aptos, no siempre el cargo para el cual son contratados es al que mejor se ajustan y realizando una correcta identificación de aptitudes se podría estar desarrollando y captando el mejor talento para las posiciones correctas.
- Fomentar un liderazgo de calidad, en ocasiones muchos inconvenientes se presentan por malos líderes, por lo cual es importante realizar talleres de coaching y mentoring que les permitan a los líderes a desarrollar sus labores de la manera más receptiva y acertada posible.
- Por último, pero no menos importante, se deben contar con remuneraciones adecuadas, en relación con el cargo y el sector que se encuentra la empresa, realizar las compensaciones correspondientes en cuestión de horas extra y recargos (cuando se presenten), puesto que las necesidades personales deben ser atendidas.

## Bibliografía

- Buitrago, E. (2018). *Causas y efectos de la rotación de personal en las empresas del sector comercial*.  
Obtenido de Institución Universitaria:  
[https://repositorio.itm.edu.co/bitstream/handle/20.500.12622/4471/Rep\\_Itm\\_pre\\_Buitrago.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.itm.edu.co/bitstream/handle/20.500.12622/4471/Rep_Itm_pre_Buitrago.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Experience & Wiser*. (s.f.). Obtenido de <https://e-w.es/team-building-empresarial-retencion/>: <https://e-w.es/team-building-empresarial-retencion/>
- Malpica, R., Rosaura, R., & Hoffmann, H. (2014). Equipos de trabajo de alto desempeño. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 7(14), 69-83.
- Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., & Forgiony Santos, J. O. (s.f.). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Bogotá. *Espacios*, 3.
- Stefanny Juliett, B. M., María José, O. F., & Nancy Janneth, T. N. (2022). Análisis del índice de rotación de personal y sus posibles causas en Farmamia CIA. Ltda. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3630-3648. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2866](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2866)
- Toscano Santamaría, G. A., Jordán Vaca,, J. E., Ballesteros, L., & Guerrero Velástegui, G. A. (2019). Alternativa metodológica del team building como competencia directa del sector alimenticio de harinas y fideos en la providencia de Tungurahua. *Portal AmeliCA*.  
doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.116>
- Work Meter*. (s.f.). Obtenido de Las mejores actividades team building para tu empresa:  
<https://www.workmeter.com/blog/actividades-team-building/>