



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Relación de la rotación de personal con la productividad del área
comercial de una empresa inmobiliaria, Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Odar Arias, Sergio Daniel (orcid.org/0000-0002-4111-1976)

ASESORES:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (orcid.org/0000-0002-8152-7570)

Dr. Castro Balcázar, Rolando Mario (orcid.org/0000-0002-8622-2135)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerenciales Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres Segundo Odar y Lucy Arias, quienes me brindan siempre su amor, lealtad y apoyo incondicional, y me impulsan a seguir siempre adelante en cada paso profesional.

Sergio

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino.

Así mismo, agradecer también a los docentes de la universidad, quienes contribuyeron en mi desarrollo profesional.

Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo", cuyo autor es ODAR ARIAS SERGIO DANIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE DNI: 16418702 ORCID: 0000-0002-8152-7570	Firmado electrónicamente por: HTARRILLOH el 02- 08-2023 10:31:12

Código documento Trilce: TRI - 0627341



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ODAR ARIAS SERGIO DANIEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SERGIO DANIEL ODAR ARIAS DNI: 72958715 ORCID: 0000-0002-4111-1976	Firmado electrónicamente por: SODARA el 30-07-2023 18:02:38

Código documento Trilce: TRI - 0627342

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
VIII.PROPUESTA.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pruebas de normalidad	18
Tabla 2 Nivel de rotación de personal del área comercial	19
Tabla 3 Nivel de productividad del área comercial.....	20
Tabla 4 Relación de la variable rotación del personal y productividad.....	21
Tabla 5 Relación de la rotación del personal y la eficiencia.....	22
Tabla 6 Relación de la rotación del personal y la eficacia	23
Tabla 7 Relación de la rotación voluntaria del personal y productividad.....	24
Tabla 8 Relación de la rotación involuntaria del personal y productividad.....	25
Tabla 9 Matriz RACI.....	35
Tabla 10 Jefaturas de todos los departamentos de la inmobiliaria	81
Tabla 11 Presupuesto de la propuesta	88
Tabla 12. Resultados de la variable rotación personal	98
Tabla 13. Resultados de la variable productividad.....	101

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar cómo se relaciona la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo. De acuerdo a esa premisa, el estudio se desarrolló bajo una metodología de enfoque cuantitativa, de tipo básica y con un diseño no experimental. Teniendo como muestra a los 40 asesores del área comercial de la inmobiliaria de Chiclayo. Entre los instrumentos de recolección de datos, se emplearon cuestionarios, con respuestas en escala de Likert, que fueron validados por expertos en el tema. Se llegó a obtener entre los resultados que, al existir mayor rotación de personal, la productividad se afectaba negativamente, viéndose reflejado en los resultados de los colaboradores que no cumplían con sus metas establecidas por diversos motivos internos y externos a la inmobiliaria. Se concluye que, sí existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad, con coeficiente de correlación igual a 0.830, indicando una dirección positiva y de grado alto entre la relación de ambas variables.

Palabras clave: Rotación, productividad, inmobiliaria, estrategia.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determine how staff turnover is related to the productivity of the commercial area of a Real Estate company in Chiclayo. According to this premise, the study was developed under a quantitative approach methodology, of a basic type and with a non-experimental design. Taking as a sample the 40 advisors from the commercial area of the Inmobiliaria Chiclayo. Among the data collection instruments, questionnaires were used, with responses on a Likert scale, which were validated by experts in the field. It was obtained among the results that, when there was a higher turnover of personnel, productivity was negatively affected, being reflected in the results of the collaborators who did not meet their established goals for various internal and external reasons to the real estate. It is concluded that, if there is a significant relationship between staff turnover and productivity, with a correlation coefficient equal to 0.830, indicating a positive direction and a high degree between the relationship of both variables.

Keywords: Turnover, productivity, real estate, strategy.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el sector inmobiliario ha experimentado grandes cambios, ya que existe una gran competencia por obtener el liderazgo del mercado e incrementar la productividad del área de ventas. Por ello, las inmobiliarias, buscan el personal más capacitado como asesores de ventas, realizando una búsqueda exhaustiva y minuciosa para cubrir esas vacantes. Sin embargo, esta acción no solo comprende a una organización, sino a todas del sector, dejando de lado el sentido de permanencia, es decir de tratar de retener a su capital humano, pues si no se encuentra realmente motivado para continuar en la empresa, se verá obligado a buscar nuevas oportunidades laborales (Flores et al., 2018).

La rotación del personal, se ha convertido en un factor clave para poder incrementar la productividad de toda empresa, pues el capital humano, es el recurso más importante en toda organización, pues si están disconformes con sus labores o con las condiciones que ofrece la empresa, el asesor no se va a sentir identificado con su trabajo y comprometido con los resultados que la empresa espera de él y por ende terminará rotando voluntariamente o involuntariamente (Hernandez y Vazquez, 2021). Por ello es que, en el año 2021, según el estudio realizado por LiveCareer, el 41% de trabajadores decidió cambiarse de empleo y de empresa, debido a diversos factores, entre los cuales los más resaltantes son el sueldo, incentivos y tecnología (Langle et al., 2021).

El reemplazar a un capital humano, no es nada beneficioso para la empresa, ya que está perdiendo tiempo y dinero hasta que el nuevo asesor se adapte a su ritmo laboral. Lo que significa que la productividad de la empresa se verá perjudicada, pues la producción de ventas no es la misma de un asesor antiguo que ya es parte de la empresa y conoce cómo es el proceso de cierre de venta en relación a un asesor nuevo, que aún está acoplándose al ritmo de trabajo (Ramírez et al., 2022). Ocasionando que las empresas tomen medidas desesperadas como el incrementar la meta de ventas, provocando que los asesores a futuro estén desmotivados, pues a mayor meta, menor probabilidad de llegar y de obtener algún bono adicional como incentivo (Obando, 2020). Afectando negativamente a la productividad de la empresa, pues el asesor terminará rotando voluntariamente, perjudicando a la

empresa rentablemente, pues encontrar un nuevo asesor para cubrir su vacante representa al menos un 20% del sueldo anual (Deloitte, 2021).

En países latinos, como es el caso de Brasil, México, Argentina y Colombia, los trabajadores pueden rotar hasta en un 70% en una empresa, debido al agotamiento (31%) y al sobrecargo de trabajo (54%), cuyos porcentajes están por encima de los promedios mundiales de 31% y 42%, según el estudio realizado por Microsoft WorkLab, afecta perjudicialmente a la productividad de la empresa, la cual no supera el 70% (Neurona BA, 2021). Sin embargo, si las empresas son más flexibles a las valoraciones de los trabajadores, la situación mejora considerablemente. Colombia ha logrado brindar a sus trabajadores gran flexibilidad laboral con su adaptación en la tecnología, reduciendo su rotación de personal en un 3% y pasando del puesto 61 al 59, según el ranking de competitividad a nivel mundial que da el Instituto para el Desarrollo Gerencial (Flores, 2022). En México, REMAX, una de las inmobiliarias con mayor productividad en el sector, incrementó su productividad en un 15.6%, gracias a la retención de sus asesores inmobiliarios, quienes fomentan el marketing de marca y ayudan con el crecimiento de la red en todo el mundo (Montiel et al., 2020).

En el Perú, la rotación del personal ha sido tan constante, que ocupamos uno de los primeros lugares de los países de Latinoamérica con un promedio del 20%, estando por encima del promedio de 10.9%, que es lo normal en un país (Villar, 2020). Las empresas dedicadas al sector inmobiliario, dan gran importancia a la calidad, productividad y competitividad, pues el sector crece constantemente, y para ello, necesitan implementar estrategias que la consoliden en el mercado, surgiendo ante esto, la importancia de contar con un asesor ideal para cumplir las expectativas del cliente, y pueda cerrar la venta de manera rápida y sencilla (Rios, 2021).

La empresa inmobiliaria, del distrito de José Leonardo Ortiz- Chiclayo, presentó problemas respecto a la alta rotación de personal de asesores, pues no son muy duraderos. La empresa inició con 5 asesores, y con el pasar del tiempo, su fuerza de ventas llegó a crecer a 40 asesores; sin embargo, este número no se conservó, pues solo existen 18 asesores estables. Constantemente son reemplazados con nuevo capital humano, quienes no se quedan por mucho tiempo, debido a la gran

oferta y demanda en el sector inmobiliario; ellos optan por otras empresas donde reciben mejores prestaciones y condiciones laborales.

Debido a ello, la productividad de la empresa se afectó considerablemente en los meses últimos, pues al no contar con la capacidad total de su fuerza de ventas, esta ha disminuido y los trabajadores no llegaban a lograr a las metas trazadas, ya que, al ser menos asesores, la meta se incrementaba, lo que ocasionaba que el bono de productividad tampoco se logre y el trabajador se desmotive para seguir trabajando. Bajo el análisis de la situación problemática expuesta anteriormente, surge la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo?

Esta investigación fue fundamental en el área de emprendimiento, puesto que, estudiar la variable de rotación de personal es una empresa es de suma importancia, pues su finalidad siempre será mantener una productividad eficiente. Ante ello, se justifica la investigación en base al análisis que se le entregó a la empresa, por medio de la detección de sus falencias en cuanto a la rotación de personal y la relación que tuvo con su productividad. En lo referente a lo teórico, se reflejó un análisis de las variables con fundamentos teóricos de autores que a lo largo de los años han realizado diferentes estudios y evidenciaron sus resultados, los cuales son un sustento para el desarrollo de este estudio.

Se estableció como objetivo general: Determinar cómo se relaciona la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo. Para su cumplimiento se tiene los objetivos específicos: Determinar cómo se relaciona la rotación de personal con la eficiencia del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo; determinar cómo se relaciona la rotación de personal con la eficacia del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo; determinar cómo se relaciona la productividad con la rotación voluntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo; y determinar cómo se relaciona la productividad con la rotación involuntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo. La hipótesis planteada fue: la rotación de personal se relaciona significativamente con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo; mientras que la hipótesis nula: la rotación de personal no se relaciona significativamente con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Hernandez y Mendoza (2018), mencionan que es importante analizar y mostrar de manera ordenada las teorías, indagaciones previas y las referencias en general que sean consideradas válidos y apropiadas para una correcta contextualización y orientación del estudio. Respecto a los antecedentes del ámbito internacional, la investigación de Zúñiga y Marín (2020) sobre una estrategia para disminuir la rotación de personal, se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y exploratorio con una muestra de 25 sujetos a quienes se les aplicó entrevistas de retiro y permanencia, las cuales fueron procesadas por medio de la triangulación y así evaluar el efecto de la estrategia de gestión humana. Se destacó que entre los primordiales caracterizadores de rotación, desde el análisis operativo, se encontraban la descoordinación desde el reclutamiento, pues el 25% de los colaboradores indicó que no existió una perspectiva clara respecto a las condiciones y el perfil del contrato que se presentaba inicialmente, esto visiblemente es una consecuencia que permitió evidenciar que era uno de los orígenes de la alta rotación.

Así mismo, el estudio de Quevedo (2020), enfocado en los factores de rotación de personal en empresas del sector retail, fue de enfoque cuantitativa y de tipo descriptiva, siendo su principal instrumento de recolección la encuesta, que se aplicó a 165 colaboradores. Los resultados mostraron que la rotación era por causa de terminación de contrato por parte de la compañía y en su mayoría pertenecían a los cargos de asesores y bodegueros, versus la plantilla general del año rotaría un 49% y 28%, respectivamente, siendo una de las razones la baja remuneración versus sus funciones. Se hizo necesario construir una propuesta de intervención que buscara impactar positivamente en los colaboradores teniendo en cuenta el cargo, edad, generación, este debe tener clara la necesidad del empleado, lo que moviliza en los diferentes momentos y en el cargo que ocupa, cómo se proyecta en el corto y mediano plazo.

La investigación de Gonzales (2018), respecto a las causas de rotación de personal administrativo de la generación milenial, de enfoque mixto y tipo descriptivo, con una muestra representativa de 110 empleados, con quienes se trabajó con el instrumento de la encuesta. Se encontró que los principales motivos de rotación

que muestra la generación milenial en las áreas de administración de la empresa que se identificaron fueron el sueldo, clima laboral y desarrollo personal; así mismo en el 2017 se tuvo una disminución significativa para el motivo secundario, liderazgo del jefe, y en la percepción del 2018 ocupó el puesto cuatro, siendo necesario poner énfasis en la formación de los líderes de la empresa respecto al rol de direccionamiento de personal. Ante ello, también se concluye, que para la generación milenial, un factor esencial en las decisiones de mantenerse o no en la empresa es el balance vida-trabajo.

Por otro lado, Cárdenas (2021), se centró en la rotación del personal y el desempeño de laborares del rubro textil, para lo cual su estudio fue de enfoque cuantitativo, con una metodología deductiva, basándose en un estudio descriptivo y correlacional, pues analizó la relación entre las variables estudiadas por medio del coeficiente de correlación de Pearson; la muestra fue de 100 colaboradores entre administrativos y operativos, aplicando por instrumento un cuestionario cerrado. Se demostró que la rotación de personal tenía un alto nivel, causado por varias debilidades que se presentaban en las áreas de trabajo y sobre todo que los colaboradores estaban insatisfechos, y así se concluyó, que existió una correlación positiva media entre la rotación de personal y el desempeño laboral, obteniendo un resultado de 0,288 positivo mayor que cero, explicando que, sí existió una correlación de variables, pues a menor rotación de personal fue superior el desempeño laboral de los trabajadores. El estudio de García y Sierra (2020), que se enfocó en los factores específicos de la baja productividad laboral que percibió un grupo de colaboradores del área comercial de una organización, desarrollándose bajo el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, con una muestra de 10 trabajadores del área comercial, aplicándose por instrumento una entrevista categorizada, la cual fue analizada en modalidad de matrices de análisis categorial para proporcionar un análisis metódico del contenido. Se evidenció que, no se superaban o lograban las metas establecidas en años anteriores, todo ello afectaba a los ingresos que se esperaban por el año trabajado, concluyendo que el impedimento de la productividad baja laboral en las diferentes áreas de la empresa la conllevaban a la declinación de los ingresos anualmente.

En los antecedentes nacionales, el estudio de Corzo y Mendoza (2019) sobre las causas de la rotación laboral en las organizaciones del sector asegurador de Cusco,

bajo una metodología cualitativa de alcance exploratorio y diseño holístico, trabajó con una muestra 3 casos o empresas del sector, aplicándoles el instrumento entrevista abierta. Se encontró entre las principales causas el nivel de desempeño, causado por la necesidad de mantener los resultados logrados o llegar a ciertas metas en cierto periodo, también se tuvo a la promoción profesional, a causa de las perspectivas que pueden tener los trabajadores de integrar una empresa que les consienta su crecimiento profesional.

La investigación de Carhuapoma (2019), referente a los factores de la rotación de personal y su relación con la productividad de “Sef Peru Holding”, trabajó un enfoque descriptivo correlacional, y se usaron dos cuestionarios, el de rotación de personal y el segundo para productividad, con una muestra de 54 colaboradores. Se encontró, que un 41% de los trabajadores encuestados estaban de acuerdo que los factores internos como la remuneración, línea de carrera y clima laboral conducían a la rotación de personal. De acuerdo a la prueba de Spearman, mostró como resultado una significancia de 0.607, la cual siendo superior a 0.05, aceptando la hipótesis nula, es decir, se confirmó que existía relación entre las variables estudiadas. Así mismo, Salazar (2019), realizó su investigación sobre la rotación de personal y productividad en los trabajadores de Sedapal, con una metodología hipotética deductiva, de tipo básica y enfoque cuantitativo, la muestra se formó por 92 trabajadores, aplicándoles por instrumento el cuestionario, del cual se tuvo por hallazgos que un 61.96% percibían que existía rotación del personal a un nivel medio, y un 60.87% presentó su productividad a nivel medio. Por conclusión, se tuvo que existió relación significativa entre las variables con una correlación de Spearman de 0.691, siendo el resultado moderado.

Viera (2021), en su investigación de rotación de personal y productividad en una compañía naval, desarrolló una metodología de enfoque cuantitativa, descriptiva, con nivel correlacional de corte transversal, fijando una población de 85 colaboradores y una muestra de tipo censal, se trabajó un cuestionario constituido por 36 ítems. Los hallazgos encontrados expusieron que un 60% de los encuestados consideró la rotación de personal a nivel alto y la productividad con 36,5% a un nivel medio. Finalmente, su conclusión de la rotación de personal se relacionaba de forma directa con la producción; ante ello, la rotación de personal no precisamente lograba afectar negativamente a la producción, pero esto cuando

los trabajadores que salían no estaban en cargos de nivel superior o que no sea personal especialista con perfil no reemplazable. La investigación de Zanelli (2021), referente a la rotación del personal y productividad de los colaboradores de una compañía pesquera, presentó una metodología hipotética deductiva, de enfoque cuantitativa y nivel descriptivo correlacional, teniendo una muestra de estudio de 48 trabajadores, cuyo instrumento aplicado fue el cuestionario. Según los hallazgos encontrados respecto a los colaboradores, un 52,2% llegaron a evidenciar una valoración de un nivel medio en la rotación del personal, y un 62,6% tuvieron una valoración de un nivel medio en la productividad. En conclusión, si existía un grado de relación alto entre la rotación del personal y la productividad del personal de la compañía pesquera, con la prueba de Pearson, con un resultado de coeficiente de correlación de 0,619, es decir, existe una relación altamente significativa entre las variables.

Las bases teóricas, según Huaire y otros (2022), contribuyen a asumir una postura conceptual del problema basándose en un argumento claro y preciso de las teorías y conceptos de otros autores necesarios para desarrollar la investigación.

La teoría de rotación de personal de Caldera et al. (2019), afirmó que está relacionado a diversos factores, los cuales abarcan desde el proceso de reclutamiento, falta de capacitación y motivación por parte de la empresa a los colaboradores, liderazgo, falta de compromiso, etc. Así mismo, Márquez et al. (2021), indicaron que la rotación de personal de una u otra manera repercute en los miembros de una organización, ya que ejerce presión para el cumplimiento de metas trazadas, ocasionando a la larga un descontento, insatisfacción y desmotivación por la sobrecarga laboral, conllevando a que la empresa obtenga una baja productividad y se vea afectada económicamente; tal como lo dicen Tomasini y Austria (2018), que las pérdidas obtenidas como resultado de la rotación de personal son cuantiosas y por ello es de vital importancia que se contrarreste su efecto negativo, aplicando procesos adecuados de reclutamiento, desarrollo y retención del capital humano. Por otro lado, Vásquez et al. (2022), hicieron énfasis en que la rotación de personal se manifestaba de dos formas, la voluntaria e involuntaria, y depende de la forma inesperada con la que rompen vínculo laboral con su empleador, ya sea por motivos externos o internos, que conllevan a que el personal sea reemplazado con el paso del tiempo.

La dimensión de rotación voluntaria según el autor Littlewood (2016), mencionó que un colaborador que percibe un bajo compromiso organizacional y falta de apoyo a sus colaboradores, genera que no exista una relación afectiva entre organización y colaborador, y que busquen otro empleo más atractivo, donde le permitan desarrollarse según sus habilidades. De la misma forma manifestó Mora et al. (2022), que un factor relevante para que un colaborador permanezca en una empresa es la satisfacción laboral, puesto que a través de ella, se determina el tiempo de permanencia y que el éxito de una empresa se debe a la baja tasa de rotación que existe en la misma; así también, Caldera et al., (2019), aseveraron que la rotación de personal voluntaria es la que más consecuencias negativas conlleva a la empresa, ya que ocasiona costos que no se tienen contemplados, puesto que al salir un colaborador de la empresa, esta tiene que hacer una convocatoria para suplir su vacante, y a la vez la productividad de la empresa se ve perjudicada, ya que al nuevo integrante le toma un determinado tiempo adaptarse, por ello es muy importante el indagar las causas que conllevaron a que el personal tome esa decisión.

Respecto a la dimensión de rotación involuntaria, según Ruiz y Piguave (2021), es cuando la empresa decide separar a un colaborador de manera justificada o injustificada, y que muchas veces se debe a una reducción de personal, o en otras ocasiones porque no está cumpliendo las metas asignadas y su rendimiento laboral no es el esperado. Sin embargo, Campos et al. (2019), ratifican que existe una rotación de personal interna, la cual se va desarrollar dentro de la misma empresa, cuando surgen nuevas necesidades, resultado de factores internos o externos, y que necesitan transferir o rotar a su personal dentro de la misma empresa, generando el mismo resultado, y quedando una vacante libre que necesita ser cubierta por un nuevo personal.

Para ello, Hernández et al. (2021), afirmaron que para lograr una reducción en la rotación de personal, deben apoyarse en los encargados de gestionar el talento humano, ya que ellos son los encargados de avivar el desarrollo de los colaboradores y muestren afecto hacia la empresa. Siendo necesario contar con un procedimiento, donde los autores Zaballa et al. (2021), estructuraron tres etapas, siendo la primera, el compromiso de la empresa por parte de sus directivos en realizar y aplicar estudios de rotación de personal; la segunda etapa, esta referida

a una revisión documental y en una entrevista con uno y/o diversos especialistas relacionados al talento humano de la empresa; y por última etapa se tiene a la materialización de lo obtenido, resultado del análisis cualitativo y cuantitativo de la finalidad del estudio, que es la rotación de personal.

En relación a la productividad, la teoría de Fontalvo et al. (2018), afirmó que tener un concepto claro de productividad es relevante para toda empresa, ya que a través de ella se puede saber si se está siendo eficiente y eficaz en sus procesos, lo que conlleva a tener buenos resultados. Al igual, Franco et al. (2021), definieron que para obtener una buena productividad, se necesita tener una óptima combinación de eficiencia y eficacia, ya que la combinación de ambas ayuda a tener un crecimiento económico y a mejorar la condición de vida, tanto del empleador como de los colaboradores.

Al mencionar la dimensión eficiencia, Ramírez et al. (2022), señalaron que es la utilización correcta de los medios con lo que cuenta una empresa, así como también el empleo de los procedimientos y métodos al momento de hacer uso de los recursos con los que se dispone. Los autores Fontalvo y De la Hoz (2020), hicieron mención que para las empresas del sector inmobiliario, la capacidad de generar ingresos es esencial para llegar a crear una combinación precisa de productos eficientes; además, se ha demostrado que tener activos valiosos y activos fijos es una barrera para crear eficiencias, siendo así, es que estos resultados son consistentes con estructuras de liviana operación, convirtiéndolos en consistentes en su filosofía de que no necesitan poseer una gran cantidad de activos fijos para realizar tareas de manera eficiente. Deduciendo, que al generar criterios objetivos en la toma de decisiones estratégicas es fundamental para el mejoramiento y consolidación de un sector esencial en el desarrollo económico de una ciudad o región.

Se asevera también que la eficiencia es una herramienta de medición de factores, especialmente económicos y técnicos, en una organización, con el fin de reducir los costos en que se incurre al convertir las materias primas en productos, es necesario evaluar las metas y medir su cumplimiento y alcance, y cuando la organización efectivamente logra sus objetivos, si el requisito de lograr el menor costo posible se llama alta eficiencia (Rojas, 2018). También se puede decir que la eficiencia se refiere a la capacidad de asignar recursos o capital humano para poder

lograr un efecto específico, es decir un objetivo principal, convirtiéndose en una medida del desempeño o la calidad de un sistema o unidad económica orientada a lograr las metas organizacionales.

Para la dimensión eficacia, Marvel et al. (2018), mencionaron que es la utilización de los recursos de una empresa, para el logro de cada una de las metas y objetivos trazados, así como también de saber adaptarse a los desafíos surgentes, siendo capaz de motivar a su personal y de retener a los mismos, para poder lograr en conjunto el logro de la productividad programada. Así lo afirma López (2022), que en el sector inmobiliario según el actual contexto se debe realizar un seguimiento continuo del desempeño que permita determinar la eficacia, y donde se realice la intervención oportuna de determinadas medidas para regularización de los procesos, capacitación al personal constantemente y aplicar los estímulos adecuados para alcanzar una mayor concientización y compromiso de los colaboradores.

Ante ello, Castillo et al. (2019), indican que es de suma importancia contar con una herramienta para la evaluación sistemática y completa de la información administrativa, financiera y operativa de toda empresa, que evalúe la eficacia en el logro de metas y la eficiencia de sus resultados de acuerdo con los estándares de la empresa previamente establecidos, de acuerdo con los estándares existentes de la empresa utilizando recursos financieros, humanos y materiales.

La productividad es sistemática, es decir, no está determinada por un factor, sino que diversos factores afectan el nivel de productividad de una organización, y se pueden encontrar factores internos; está influenciada por organizaciones y factores externos que no dependen de la empresa, pero también determinan los factores de comportamiento de su productividad, el más importante de los cuales es el recurso humano (Fontalvo, 2019).

Los factores externos son aquellos que se consideran completamente fuera del control de la organización, opuesto a los factores internos que dependen de las decisiones de la empresa, aunque desde una perspectiva empresarial, ambos se consideran oportunidades para aumentar la productividad (Baraei y Mirzaei, 2019). Se encuentran algunas consideraciones de factores internos de productividad que son las diferentes áreas funcionales como la de marketing, administración, finanzas, contabilidad, gerencia, así como también los procedimientos que se

deben realizar para lograr una coordinación de las actividades productivas (Baraei y Mirzaei, 2019).

Analizar los factores externos requiere evaluar y controlar los cambios ambientales, algunos de los cuales incluyen la administración pública, la infraestructura social, las regulaciones gubernamentales, los factores culturales, los cambios políticos y los cambios sociales, las emergencias ambientales, las amenazas de los mercados emergentes y la globalización (Fontalvo, 2019).

Es importante también tener en claro los factores que influyen en la productividad desde el ámbito interno, Patrón y Vargas (2019) hicieron énfasis en que toda empresa siempre se preocupa por lo externo, es decir el cliente, dejando de lado lo interno, que es su capital humano, y por ende descuidan la rotación del mismo, ocasionando que la empresa se vea afectada de una u otra manera, ya que no solo se reflejan los cambios en la productividad, sino en el clima y cultura organizacional, pues el ingreso de nuevos integrantes causa un desbalance. Dicho lo anterior, la teoría de Kaur y Narumon (2019), afirmó que la productividad es el resultado de la aplicación de una buena estrategia para mejorar los procesos de una organización, dándole la misma importancia a los factores internos como externos.

La productividad a nivel empresarial, considera uno de los objetivos comerciales más importantes, en este caso el objetivo es brindar a los clientes externos un producto o servicio que satisfaga sus necesidades y deseos cuando exigen calidad y un precio justo, partiendo de una evaluación minuciosa y segmentada de todas las variables que afectan el proceso de conversión, incluyendo factores diferenciadores, recomendaciones de insumos de valor agregado e insumos para un producto o servicio bien diseñado (Ramírez et al., 2022). Así mismo, no solo se evalúa la productividad como una medida de producción, sino como una medida del uso eficiente de los recursos de la organización para lograr objetivos establecidos, lo cual puede ser beneficioso para una empresa si tiene y aplica una buena estrategia de medición y gestión en operaciones y personal.

Un análisis de Fontalvo y De la Hoz (2020), sobre las empresas del sector inmobiliario, afirmó que para este rubro es fundamental contar con un buen equipo de trabajo, ya que es este el que logra generar los ingresos para la empresa y que no es necesario que disponga de muchos activos para poder tener un manejo eficiente de sus recursos y un óptimo desempeño en sus labores. Del mismo modo

mencionaron Feng et al. (2022), que en este sector la fuerza de trabajo estable y motivada mejora el rendimiento y eficiencia operativa, sugiriendo que los empleados juegan un papel importante en las operaciones, y su gestión adecuada y la creación de una cultura corporativa eficaz son esenciales para el rendimiento. Un punto clave, según lo mencionó Kuznetsova y Askarov (2019), es cuando las organizaciones introducen políticas y prácticas de personal para lograr la motivación en sus colaboradores y el crecimiento en la productividad, esforzándose por mantener la rotación de empleados en un nivel mínimo, con una satisfacción por su trabajo y se mantenga su voluntad de permanecer en la organización.

Por otro lado, Kalleberg (2019), hizo referencia a los factores organizacionales de aumento de la productividad laboral, que actualmente se manejan, a través de relaciones laborales atípicas, como el trabajo a tiempo parcial, la asistencia de agencias temporales y el empleo en organizaciones contratistas, el trabajo a corto plazo y condicionado y los contactos independientes, que se han convertido recientemente en formas cada vez más visibles de organizar el trabajo. Tal como lo señaló Policardo et al. (2019), que el aumento de la productividad laboral se asocia principalmente con una mayor competencia en el mercado laboral, ya que han aparecido actividades de perfil estrecho y ha aumentado la demanda de especialistas de alto nivel.

Para Adiguzel y Kiloglu (2019), es de suma importancia para la productividad de una organización el tema de la motivación y desmotivación que afecta directamente a la calidad de producción que va a tener un trabajador. Yu et al. (2021), encontraron que la especulación en el mercado inmobiliario afecta negativamente a las empresas y su productividad, desplazando las inversiones en investigación y desarrollo y activos fijos productivos, y el efecto positivo que al balance fortalecido y la mejor capacidad de financiación se ven compensados por el efecto de desplazamiento.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, ya que estuvo orientada en buscar nuevos conocimientos, sin llegar a una finalidad concreta de manera inmediata. Referenciando lo mencionado por Escudero y Cortez (2018), que este tipo de investigación se caracteriza porque se tiene en cuenta la finalidad práctica del conocimiento.

El objetivo de la investigación es desarrollar conocimientos técnicos que puedan aplicarse de inmediato para resolver una situación específica.

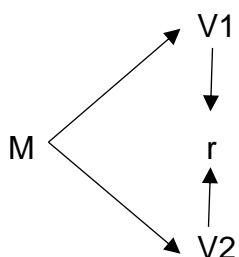
Así mismo se trabajó con leyes y principios basado en lo científico, logrando alcanzar la naturaleza de una teoría científica (Sánchez et al., 2018, p.79).

3.1.2. Diseño de investigación

Según Hernandez y Mendoza (2018), mencionaron que “la investigación es no experimental cuando no existe una manipulación de las variables en estudio, puesto que se observa al fenómeno en su contexto y estado natural” (p.174).

El estudio se ajusta al diseño no experimental, es decir, no se manipulan deliberadamente las variables para su análisis, es decir, no se modifican deliberadamente las variables relevantes, sino que se observan fenómenos que ocurren en situaciones naturales y luego se analizan (Mayta, 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, ya que no hay manipulación de ninguna de las variables en estudio, y los datos se recolectaron en un momento explícito.



Dónde:

M = Muestra

V1=Rotación de personal

V2=Productividad

r=relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Rotación de personal

Es el tiempo de reemplazo, donde una persona se traslada a un nuevo puesto de trabajo o empresa por motivos internos y/o externos, y que muchas veces es de forma voluntaria, donde el trabajador por decisión propia decide dar un paso al costado o de caso contrario por forma involuntaria, donde la empresa decide romper el vínculo laboral (Vásquez et al., 2022).

Rotación voluntaria

Es la decisión propia del empleado de abandonar su centro de trabajo y esto puede ocasionar costos no previstos a las organizaciones (Caldera et al., 2019).

Rotación involuntaria

Es cuando la empresa decide separar a un colaborador de manera justificada o injustificada y que muchas veces se debe a una reducción de personal o en otras ocasiones porque no está cumpliendo las metas asignadas y su rendimiento laboral no es el esperado (Ruiz y Piguave, 2021).

Variable 2: Productividad

Es la óptima combinación de eficiencia y eficacia, ya que la combinación de ambas ayuda a tener un crecimiento económico y a mejorar la condición de vida, tanto del empleador como de los colaboradores (Fontalvo et al., 2018).

Eficiencia

Es la utilización correcta de los medios con lo que cuenta una empresa, así como también el empleo de los procedimientos y métodos al momento de hacer uso de los recursos con los que se dispone (Ramírez et al., 2022).

Eficacia

Es la utilización de los recursos de una empresa, para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, así como también de saber adaptarse a los desafíos

surgentes, siendo capaz de motivar a su personal y de retener a los mismos, para poder lograr en conjunto el logro de la productividad programada (Marvel, et al., 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es todo el universo que constituye el estudio de la investigación, donde para el logro de los resultados, se toman en cuenta características de los sujetos, las cuales sirven para diferenciarlos de los otros (Fuentes, 2020,p.63).

La población estuvo constituida por todos los 40 asesores del área comercial de la empresa inmobiliaria.

3.3.2. Muestra

Es un pequeño grupo perteneciente a la población, del cual se recolectará información necesaria para el estudio a través de los instrumentos aplicados al mismo (Dieterich, 2021).

La muestra, según las características del estudio, estuvo constituida por el total de población, siendo un total de 40 asesores del área comercial de la empresa inmobiliaria, Chiclayo.

3.3.3. Unidad de Análisis

Es el elemento que forma parte de la población en estudio, el cual puede ser un proceso, una persona, una empresa, etc. (Picón y Melian, 2019).

En el estudio de investigación fueron los colaboradores de la empresa Inmobiliaria, Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica Encuesta

Es un método en el cual se obtienen respuestas que fueron conseguidas a través de las preguntas que se realizaron a un grupo de personas, con el fin de recabar información de sus características (Salvador et al., 2021).

Instrumento: Cuestionario

Los cuestionarios diseñados en términos del grado de estructura, cuentan con características estables de contenido y secuencia, induciendo a dar información precisa, haciendo así que el encuestado sea capaz y esté dispuesto a dar esa información (Herbas y Rocha, 2018).

El instrumento utilizado fue el cuestionario, cada variable tuvo su propio cuestionario de 20 preguntas con respuestas en escala de Likert del 1 al 5, y fue aplicado a la muestra de la investigación. Respecto a la validación, fue por juicio de expertos, conformado por tres expertos en el tema de investigación.

3.5. Procedimientos

Para procesar los datos, se trabajan los datos recolectados de su muestra, siendo su propósito tener un análisis acorde a cada uno de sus objetivos determinados (Hernandez y Mendoza, 2018).

El procesamiento de datos, inició solicitando la autorización de la empresa para realizar la aplicación de instrumentos a la muestra de estudio. Posteriormente, para aplicar el instrumento se les brindó cada una de las instrucciones de forma oral y escrita. Una vez concluida la aplicación de instrumentos, los datos fueron ingresados a una base de datos en Microsoft Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos obtenidos en el instrumento cuestionario del estudio, se utilizó el programa SPSS versión 27.0, del cual se obtuvieron las tablas y gráficos que luego fueron interpretadas. Así mismo, se utilizó la Prueba de correlación, la cual indica que una variable es ordinal, cuando los datos se evidenciaron ordenadamente en rangos, y se empleó para ello el "Coeficiente de correlación Rho de Spearman".

El comportamiento de las respuestas y su distribución deben conocerse mediante la prueba de normalidad, por ello, al tener una muestra de 40 asesores, siendo menor al número 50, se tiene como prueba robusta a Shapiro Wilk, que determina el comportamiento normal de las variables en estudio.

3.7. Aspectos éticos

La incorporación de personas en el estudio, implicó que hay que tener un respeto hacia su bienestar y su dignidad, tratando en lo posible de ser asertivos y que nuestra intervención no traerá consecuencias en lo absoluto (Alvarez, 2018).

El presente proyecto de investigación consideró los aspectos éticos pautados por la Universidad Cesar Vallejo, resaltando que se cumplan los lineamientos de la honestidad de los resultados obtenidos y de la integridad humana. Se respetó y cumplió con los principios de autonomía, cuidado del medio ambiente, beneficencia, integridad humana, responsabilidad, transparencia, libertad y justicia.

Este estudio se desarrolló en fundamentos de los principios de ética; tomando en cuenta que los datos recogidos fueron autorizados y consentidos por cada entrevistado, además se contó con la autorización de la administración de la empresa, y para el estudio se recolectó fuentes fidedignas para su análisis.

Además, se cumplió con los criterios determinados por la Universidad César Vallejo y se cumplió con citar de manera correcta los autores de cada referencia bibliográfica.

IV. RESULTADOS

Para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos, primero se realizó la prueba de normalidad y se midieron los niveles de cada variable. Luego se realizó la contrastación de hipótesis por cada objetivo.

Prueba de normalidad

H₀: Las variables tienen un comportamiento normal.

H_a: Las variables no tienen una distribución normal

Regla de decisión:

Sig.< 0.05, rechazo de H₀ y aceptamos H_a

Sig.>0.05, aceptamos H₀

Prueba de diagnóstico: Shapiro-Wilk

Tabla 1

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rotación de personal	,190	40	,001	,861	40	,000
Rotación voluntaria	,213	40	,000	,833	40	,000
Rotación involuntaria	,148	40	,028	,907	40	,003
Productividad	,201	40	,000	,862	40	,000
Eficiencia	,182	40	,002	,907	40	,003
Eficacia	,225	40	,000	,905	40	,003

Nota. Al evidenciar la prueba de contraste para determinar normalidad, siendo elegida la Shapiro-Wilk, se identificó que la significancia bilateral para las variables y dimensiones fueron menores al 0.05, dando rechazo a la hipótesis nula, refiriendo que las variables y dimensiones no se comportan de forma normal. Entonces para dar respuesta a los objetivos y cumplir con las hipótesis debe aplicarse una prueba no paramétrica, siendo la adecuada para medir relación la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 2*Nivel de rotación de personal del área comercial*

	n	%
Variable Rotación del personal		
Baja	20	50.0
Promedio o aceptable	12	30.0
Alta	4	10.0
Muy alta	4	10.0
Dimensión Rotación voluntaria		
Baja	22	55.0
Promedio o aceptable	10	25.0
Alta	4	10.0
Muy alta	4	10.0
Dimensión Rotación involuntaria		
Baja	15	37.5
Promedio o aceptable	17	42.5
Alta	4	10.0
Muy alta	4	10.0
Total	40	100.0

Nota. En el análisis de la rotación del personal se observó que el 50% considera baja rotación, el 30% lo considera en promedio o aceptable, el 10% lo considera alta, mientras que el 10%, muy alta. Respecto a la dimensión rotación voluntaria, se observó que el 55% lo considera de nivel bajo; el 25%, de nivel promedio o aceptable; el 10%, alta y el 10%, muy alta. En la dimensión rotación involuntaria, se observó que el 37.5% percibió nivel bajo; el 42.5%, promedio o aceptable; el 10%, alta y el 10%, muy alta.

Tabla 3*Nivel de productividad del área comercial*

	n	%
Variable Productividad		
Baja	12	30.0
Promedio o normal	20	50.0
Muy buena	4	10.0
Excelente	4	10.0
Dimensión Eficacia		
Baja	11	27.5
Promedio o normal	21	52.5
Muy buena	4	10.0
Excelente	4	10.0
Dimensión Eficiencia		
Muy baja	8	20.0
Baja	16	40.0
Promedio o normal	8	20.0
Muy buena	4	10.0
Excelente	4	10.0
Total	40	100.0

Nota. Para diagnóstico de la variable productividad, se evidenció que el 30% tuvo nivel bajo; el 50%, nivel promedio o normal; el 10%, muy buena y el 10%, excelente. Respecto a la dimensión eficacia, se observó que el 27.5% tuvo nivel bajo; el 52.5%, nivel promedio o normal; el 10%, muy buena y el 10%, excelente. Respecto a la dimensión eficiencia, el 20% tuvo nivel bajo; el 40%, nivel bajo; el 20%, promedio o normal; el 10%, muy buena y el 10%, excelente.

Contraste de hipótesis

Hipótesis general

H₀: La rotación de personal no se relaciona significativamente con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo.

H_a: La rotación de personal se relaciona significativamente con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo.

Regla de decisión:

Si sig.<0.05, rechazo de H₀ y aceptación de H_a

Si sig.>0.05, aceptación de H₀

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 4

Relación de la variable rotación del personal y productividad

			Rotación del personal	Productividad
Rho de Spearman	Rotación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40

Nota. Al evidenciar la prueba estadística rho de Spearman, a fin de obtener el contraste de la hipótesis general, se identificó que la sig. es igual a 0.000<0.05, por tanto, existe rechazo de la H₀, expresando que existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad, asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor igual a 0.830, expresando dirección positiva y de grado alto entre la relación de ambas variables.

Contraste de la hipótesis específica 2

Ha: La rotación de personal se relaciona significativamente con la eficacia del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo.

H0: La rotación de personal no se relaciona significativamente con la eficacia del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo.

Si sig.<0.05, rechazo de H₀ y aceptación de H_a

Si sig.>0.05, aceptación de H₀

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 6

Relación de la rotación del personal y la eficacia

			Rotación del personal	Eficacia
		Coefficiente de correlación	1,000	,815**
Rho de Spearman	Rotación del personal	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40

Nota. Generando el análisis de la rho de Spearman para conocer la relación entre la rotación del personal y la dimensión eficacia, se obtuvo una sig. igual a 0.000<0.05, dando rechazo al H₀, y generando la aceptación de relación entre la variable y dimensión en estudio. Además, el coeficiente de relación fue igual a 0.815, expresando relación positiva de grado alto.

Contraste de la hipótesis específica 3

Ha: La productividad se relaciona significativamente con la rotación voluntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo.

H0: La productividad no se relaciona significativamente con la rotación voluntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo.

Regla de decisión

Si $\text{sig.} < 0.05$, rechazo de H_0 y aceptación de H_a

Si $\text{sig.} > 0.05$, aceptación de H_0

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 7

Relación de la rotación voluntaria del personal y productividad

			Rotación voluntaria	Productividad
		Coefficiente de correlación	1,000	,802**
Rho de Spearman	Rotación voluntaria	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40

Nota. Al generar el análisis de relación por medio de la rho de Spearman, se evidenció una sig. igual a $0.00 < 0.05$, dando rechazo a H_0 dejando expreso una relación significativa entre la rotación voluntaria del personal y la productividad en el área comercial de una inmobiliaria de Chiclayo, además el coeficiente de correlación determinó un valor igual a 0.802, argumentando que la relación es positiva y de grado alto.

Contraste de la hipótesis específica 4

Ha: La productividad se relaciona significativamente con la rotación involuntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo.

H0: La productividad no se relaciona significativamente con la rotación involuntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo.

Regla de decisión

Si $\text{sig.} < 0.05$, rechazo de H_0 y aceptación de H_a

Si $\text{sig.} > 0.05$, aceptación de H_0

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 8

Relación de la rotación involuntaria del personal y productividad

			Rotación involuntaria	Productividad
Rho de Spearman	Rotación involuntaria	Coefficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40

Nota. Al evidenciar la prueba estadística rho de Spearman, a fin de obtener el contraste de la hipótesis, se identificó que la sig. es igual a $0.000 < 0.05$, por tanto, existe rechazo de la H_0 , expresando que existe relación significativa entre la rotación involuntaria del personal y la productividad, asimismo, el coeficiente de correlación arroja un valor igual a 0.700, expresando dirección positiva y de grado moderado entre la relación dimensión y variable.

V. DISCUSIÓN

Luego de obtener los resultados de los cuestionarios aplicados sobre rotación de personal y productividad, se afirma que:

Sobre la hipótesis general, se determinó que, sí existe relación significativa entre la rotación del personal y la productividad, con coeficiente de correlación igual a 0.830, indicando una dirección positiva y de grado alto entre la relación de ambas variables, pues al existir mayor rotación de personal, la productividad se afectaba negativamente, viéndose reflejado en los resultados de los colaboradores que no cumplían con sus metas establecidas por diversos motivos internos y externos a la inmobiliaria. Se guardó relación con la investigación de Zanelli (2021), quien encontró un coeficiente de correlación de 0,619, es decir, existe una relación altamente significativa entre sus variables rotación del personal y la productividad del personal. Ante ello, la teoría de Moreira y Gaibor (2021), afirmó que la rotación de personal de una u otra manera repercute en los miembros de una organización y en el cumplimiento de metas trazadas, conllevando a que la empresa obtenga una baja productividad y se vea afectada económicamente, tal como lo dicen Tomasini y Austria (2018), que las pérdidas obtenidas como resultado de la rotación de personal son cuantiosas.

Por otro lado, la productividad de toda empresa siempre se perjudica por cualquier aspecto que suceda en la empresa, pero con efectos más notorios cuando la causa principal de ello, es la rotación de personal de la empresa, puesto que la empresa no solo invierte dinero en conseguir un nuevo asesor para cubrir la vacante libre, sino que pierde horas hombres en adaptarlo al ritmo de trabajo de la empresa. Así mismo, la productividad y rentabilidad de la inmobiliaria se ven afectadas, ya que la producción del nuevo integrante no siempre es alta en comparación a los asesores antiguos, que ya saben cómo realizar su trabajo y llegar a sus metas establecidas mucho más rápido.

Muchas veces la rotación de los asesores es voluntaria, debido a la disconformidad laboral que existe entre el empleador y ellos, ya que muchas veces no se da cumplimiento a todo indicado cuando ingresan por primera vez a la empresa. Un claro ejemplo de ello, son las comisiones ganadas por la venta de un lote y/o terreno, ya que la mayoría de veces, los asesores se esfuerzan al máximo para

poder lograr la meta trazada para poder subir el porcentaje de comisión. Una vez realizadas las ventas y alcanzado el porcentaje de comisión que se trazaron, se dan con la sorpresa de que la empresa no cumple su palabra con lo ofrecido desde un inicio, cambiando las comisiones en su momento, sin haber notificado con anterioridad a los asesores sobre dicho cambio, ocasionando que los asesores se sientan disconformes con lo sucedido y prácticamente obligándolos a buscar una empresa donde sí respeten el acuerdo indicado y sobre todo donde la estabilidad económica de ellos no se perjudique.

Se determinó que existe relación entre la rotación de personal y la eficiencia del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo, pues se obtuvo un 40% de encuestados con un nivel bajo de eficiencia, debido a que no tenían un buen rendimiento laboral al no llegar a cumplir sus metas mensuales, ya que no contaban con los medios adecuados, como material de marketing, sellos, tarjetas, entre otros y que según la teoría de Ramírez et al. (2022), la eficiencia abarca la utilización correcta de los medios con lo que cuenta una empresa. Los autores Marvel, et al. (2018), indican que la eficiencia es la utilización de los recursos de una empresa, para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, así como también saber adaptarse a los desafíos surgentes.

La eficiencia de un trabajador no solo se basa en las habilidades o experiencias que él posee, sino también en saber aprovechar y hacer uso de los medios de la empresa para poder lograr los objetivos y metas trazadas. Sin embargo, en la realización del presente estudio, se evidenció que la empresa escasamente provee a sus asesores de materiales para que puedan desempeñarse de la mejor manera en el campo, ya que no todos tienen un sello personalizado, hojas y afiches para representar con mayor seriedad a la empresa al momento de cerrar una venta. Así mismo, se recalca que no todos los asesores que ingresan tienen una amplia experiencia en el sector inmobiliario, por lo que es fundamental que tengan un apoyo en estos medios para poder concretar una venta, puesto que su poder de convencimiento está en proceso de mejora.

Así también, se determinó que existe relación entre la rotación de personal con la eficacia del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo, encontrando que un 52.5% tenía un nivel promedio o normal sobre su calidad de su producción laboral, considerando que son profesionales en su rubro, sin embargo, no se

obtenían los mejores resultados por ciertos factores, como el tema de horarios, los cuales no eran controlados de manera adecuada, tampoco se entregaban reportes exactos de los clientes que se trabajaban de manera semanal, es decir, no se tenía un detalle de las actividades que se realizaban y ello conllevaba a rotar personal que cumpliera con lo mencionado, sin embargo, en la inmobiliaria no se contaba con un área de control. Se encontró la investigación de García y Sierra (2020), quienes se enfocaron en los factores específicos de la baja productividad laboral, encontrando que los trabajadores no lograban superar las metas establecidas en años anteriores, todo ello afectando a los ingresos que se esperaban por el año trabajado. Pues como lo mencionan Corzo y Mendoza (2019), en su estudio de las causas de la rotación laboral, evidenciando que entre las principales causas se encontraba el nivel de desempeño, causado por la necesidad de mantener los resultados logrados o llegar a ciertas metas en determinado periodo.

La eficacia de un trabajador es un factor muy relevante para medir el desempeño de este, por ello es muy importante que se realice un control de las actividades que realizan los asesores para poder tener un mejor control de las horas hombre y de esta manera se pueda lograr al cumplimiento de las metas y/o objetivos trazados. Sin embargo, en la inmobiliaria en estudio, se pudo evidenciar que no existe un área correspondiente que realice este tipo de acciones, conllevando a que los asesores tengan horas hombre de ocio, repercutiendo negativamente en su productividad laboral, ya que algunas veces lograban la meta a último momento. Este resultado era lo obtenido por no saber distribuir de una mejor manera sus horas de trabajo y por confiarse en que llegarán a la meta a último momento, lo cual no es rentable para ambas partes, ya que se está perdiendo rentabilidad por este tipo de accionar. Los resultados serían muy distintos, si la situación fuera todo lo contrario y se realizara un control de las horas diarias que debe cumplir un asesor para garantizar el cumplimiento de las metas.

Se evidenció, que la inmobiliaria no contaba con un balance entre su eficiencia y eficacia, lo cual se reflejaba en el desarrollo de las funciones del personal del área comercial, que no trabajan de una forma idónea y óptima para cumplir sus metas, teniendo a los autores Franco et al. (2021), quienes aseveran que para obtener una buena productividad, se necesita tener una óptima combinación de eficiencia y eficacia.

Se determinó una relación significativa entre la productividad y la rotación voluntaria del personal del área comercial de una inmobiliaria de Chiclayo, pues un 55% lo considera de nivel bajo a la rotación voluntaria, que se ligaba directamente con la satisfacción y desempeño laboral del colaborador, que desarrollaban siempre sus funciones a pesar de no estar totalmente satisfechos con los incentivos de la inmobiliaria, sobre todo en lo relacionado a la escala laboral, la cual en temas de bonificaciones era muy variante, ya que, cada mes cambiaba al disminuir el porcentaje de bonificación por ventas realizadas, lo cual disminuía su productividad, así lo menciona Cárdenas (2021), en su estudio que se centró en la rotación del personal, demostrando que dicha rotación era de un alto nivel, causado por varias debilidades que se presentaban en las áreas de trabajo. Aseverando lo mencionado por los autores Adiguzel y Kiloglu (2019), que es de suma importancia para la productividad de una organización el tema de la motivación y desmotivación, ya que afecta directamente a la calidad de producción que va a tener un trabajador respecto de sus funciones.

La rotación voluntaria en una empresa se da cuando los trabajadores están disconformes con los beneficios, salarios, comisiones, etc., ocasionando que en un futuro estos migren a la competencia, es decir a otra inmobiliaria donde sí aprecien a su capital humano, y brinden mejores beneficios, comisiones y prestaciones que la empresa actual; afectando negativamente a la empresa, pues en ocasiones rotan de manera voluntaria los mejores asesores que tiene la inmobiliaria, y todo por no saber retener a su personal. No es necesario siempre dar una retribución económica a los trabajadores para que estos no elijan irse con la competencia, sino que muchas veces basta con tener un buen clima laboral en la empresa, saber reconocer sus logros y sobre todo sientan que en la empresa puedan seguir creciendo profesionalmente.

Se determinó que existe relación entre la productividad con la rotación involuntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo, donde los colaboradores rotaban por temas de factores internos o externos, pero principalmente por no cumplir con las metas trazadas de forma mensual que era lo establecido por la inmobiliaria, y por ello, es que se contrataba nuevo personal, el cual tenía que adaptarse a la forma de trabajo, pues como lo menciona Campos, et al. (2019), que esta rotación llega a presentarse cuando existen nuevas

necesidades o personal con mayores aportes rentables para la empresa, y según la teoría de Ruiz y Piguave (2021), es cuando la empresa decide separar a un colaborador de manera justificada o injustificada y que muchas veces se debe a una reducción de personal o en otras ocasiones porque no está cumpliendo las metas asignadas y su rendimiento laboral no es el esperado, tal como en la investigación de Gonzales (2018), donde las causas de rotación de personal identificadas fueron el sueldo, clima laboral y desarrollo personal, que no conllevaba a contribuir con la productividad de la empresa.

La rotación involuntaria de los trabajadores dentro de una empresa sucede cuando los trabajadores nuevos no llegan a cubrir el vacío que dejan los asesores que deciden rotar de manera voluntaria. Lo que ocasiona que la empresa siga en la búsqueda del personal idóneo para poder cubrir dicha vacante y que en su proceso la inmobiliaria, pierda tiempo y dinero.

Por otro lado, no siempre los asesores ingresantes no llegan a su meta por falta de experiencia, sino que este resultado es compartido con la empresa, puesto que la empresa en parte tiene cierto grado de culpa, ya que en muchas ocasiones no brinda los materiales para que pueda trabajar eficazmente y eficientemente, repercutiendo así en sus resultados de productividad y siendo rotados involuntariamente por incumplimiento de metas. Así mismo, por la preocupación de no bajar en su productividad considerablemente, es que las empresas deciden contratar a varios trabajadores a la vez para poder evaluar cuál de ellos es el que tiene mejor nivel de productividad y a la vez los asesores que no logran quedarse con la vacante, logran sumar con sus ventas a la productividad del entrante, para que el vacío del saliente no tenga un efecto negativo en la rentabilidad de la empresa.

La rotación de personal en la inmobiliaria, perjudica los resultados finales como empresa, pues no cumplen con lo establecido a corto y largo plazo, a pesar que el mercado laboral de asesores comerciales sea amplio, la inmobiliaria no cuenta con un correcto filtro al momento de contratar al personal, y no se les especifica los beneficios que tienen en su puesto de trabajo, los cuales deberían ser puntuales en referencia al tema de bonificaciones y línea de carrera, pues como lo mencionan Policardo et al. (2019), el aumento de la productividad laboral se asocia principalmente con una mayor competencia en el mercado laboral, ya que han

aparecido actividades de perfil estrecho y ha aumentado la demanda de especialistas de alto nivel.

Establecer una propuesta que fomente y contribuya con la disminución de la rotación de personal es de suma importancia, así como lo planteó el estudio de Quevedo (2020), quien construyó una propuesta de intervención que buscara impactar positivamente en los colaboradores teniendo en cuenta el cargo, edad, generación, este debe tener clara la necesidad del empleado, lo que moviliza en los diferentes momentos y en el cargo que ocupa, como se proyecta en el corto y mediano plazo. Para ello, la teoría de Hernández et al. (2021), afirmó que para lograr una reducción en la rotación de personal, deben apoyarse en los encargados de gestionar el talento humano, ya que ellos son los encargados de avivar el desarrollo de los colaboradores y muestren afecto hacia la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye, respecto a la relación entre la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo que, existe relación significativa entre la variable con un coeficiente de correlación de 0.830, de grado alto de relación de ambas variables.
2. Se concluye, que sí existe relación entre la rotación de personal con la eficiencia del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo; con un valor igual a 0.633, siendo una relación positiva y de grado moderado.
3. Se acepta la relación entre la rotación de personal con la eficacia del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo; con un coeficiente de relación de 0.815, expresando relación positiva de grado alto.
4. En conclusión, sí existe relación de la productividad con la rotación voluntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo; siendo el coeficiente de correlación igual a 0.802, argumentando que la relación es positiva y de grado alto.
5. Se acepta la relación entre la productividad con la rotación involuntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo, con un coeficiente de correlación de valor igual a 0.700, expresando dirección positiva y de grado moderado.

VII. RECOMENDACIONES

1. La Gerencia debe incorporar indicadores de rotación que expongan todos los factores que afectan a la misma, y así se pueda conocer el real impacto de la rotación de personal en la organización.
2. El área comercial debe fijar una tabla de bonos y comisiones para el personal, el cual debe ser explicado desde el inicio de sus labores, en conjunto con las metas establecidas de manera mensual.
3. El área de recursos humanos, debe realizar un filtro completo al momento de reclutar nuevo personal, el cual identifique al personal idóneo para el puesto y tenga claras las metas trazadas por la empresa.
4. La Gerencia debe brindar la oportunidad a los colaboradores interesados en lograr realizar una carrera profesional dentro de su compañía, teniendo la oportunidad de aprender y tener un crecimiento dentro de la empresa.
5. El área de marketing debe proporcionar mayor material que apoye a los asesores con el desarrollo de sus funciones, como agendas, folders, tarjetas, entre otros.

VIII. PROPUESTA

Estrategias para disminuir la rotación de personal y mejorar la productividad del área comercial

1. Síntesis

Acorde a los resultados obtenidos en la investigación, se brinda una propuesta de trabajo con el fin de minimizar la rotación de personal en la inmobiliaria, la cual ha venido afectando a la productividad. Así mismo, se detallará las estrategias a emplear y que deben ser ejecutadas en las diferentes áreas de la empresa.

2. Objetivo

Disminuir el índice de rotación de personal en la empresa inmobiliaria.

3. Población objetivo

Asesores comerciales de la empresa inmobiliaria.

4. Estrategias

Para cumplir el objetivo de la propuesta, es necesario realizar determinadas estrategias y acciones a corto, mediano y largo plazo, cumpliendo cada una de ellas objetivos específicos y actividades a realizar, las cuales tuvieron como base el Modelo de Recompensa Total (PVE), de Tower Watson, que hace una propuesta de valor al empleado, tomando en cuenta tres aspectos muy importantes para poder retener a un personal, las cuales son: Remuneración básica, remuneración basada en el desempeño y el desarrollo de carrera y ambiente laboral. Se expone a continuación las estrategias a emplear:

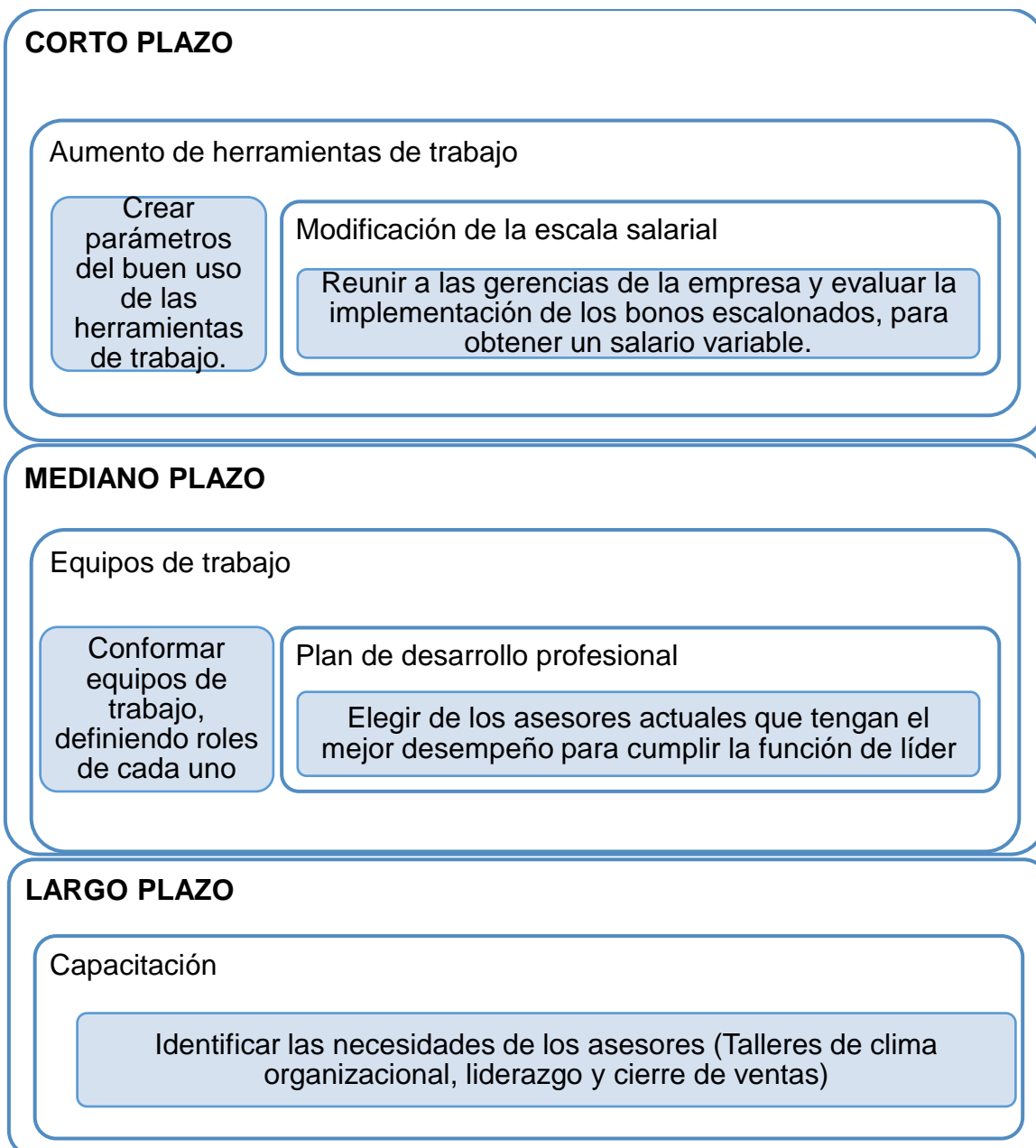


Tabla 9
Matriz RACI

Actividades	Gerente General	Gerente Comercial	Recursos Humanos	Asesores
Modificación de la escala salarial	A	R	C	I
Aumento de herramientas de trabajo	C	A	R	I
Plan de desarrollo profesional	A	C	R	I
Equipos de trabajo	I	A	C	R
Capacitación	A	C	R	I

REFERENCIAS

- Adiguzel, Z., & Kiloglu, E. (2019). Examination of the Effects of Emotional Intelligence and Authentic Leadership on the Employees in the Organizations. *International journal of organizational leadership*, 8(1), 13-30. <https://doi.org/10.33844/ijol.2019.60412>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Redipe*, 7(2), 122-149. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Baraei, E., & Mirzaei, M. (2019). Identification of factors affecting on organizational agility and its impact on productivity The purpose of recent research is to investigate the relationship between. *UCT Journal of Management Adn Accounting Studies*, 6(4), 13-19. <https://doi.org/10.24200/jmas.vol7iss02pp13-19>
- Caldera, D. d., Arredondo, M. G., & Zárate, L. E. (2019). Rotación de Personal en la Industria Hotelera en el Estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 18(4), 615-629. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331267304006>
- Campos, P. I., Gutiérrez, H., & Matzumura, J. P. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), 1-14. <https://doi.org/dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Cárdenas, A. G. (2021). *La rotación del personal y el desempeño laboral del sector textil*. Ambato: [Tesis de Maestría Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32014>
- Carhuapoma, Y. A. (2019). *Factores de la rotación de personal y su relación con la productividad de la Empresa Sef Peru Holding 2019*. Piura: [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60073>

- Castillo, J. C., Erazo, J. C., Narváez, C. I., & Torres, M. M. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. *Visionario digital*, 3(21), 159-188. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1..551>
- Corzo, F., & Mendoza, J. (2019). *Causas de la Rotación Laboral en las Empresas del Sector Asegurador de Cusco*. Lima: [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9978>
- Deloitte. (2021). *Impacto del COVID-19 en el mercado inmobiliario*. Deloitte. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/financial-services/Impacto-COVID19-mercado-inmobiliario.pdf>
- Dieterich, H. (2021). *Nueva guía para la investigación científica*. México: Orfila Valentini .
- Escudero, C. L., & Cortez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Feng, Z., Hardin, W., & Wu, Z. (2022). Productividad de los empleados y rendimiento REIT. *Real Estate Economics*, 50(1), 59 - 88. <https://doi.org/10.1111/1540-6229.12307>
- Flores, C. E. (2022). La dinámica empresarial como determinante del desarrollo territorial y sostenible en Tungurahua. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 38(97), 172-193. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7486144>
- Flores, R., Abreu, L., & Badii, M. (2018). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *International Journal of Good Conscience.*, 3(1), 65-99.
- Fontalvo, T. (2019). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. <https://doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

- Fontalvo, T. J., & De la Hoz, E. (2020). Análisis de eficiencia de sector inmobiliario. *Dimensión Empresarial*, 18(2), 10-20. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2255>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>.
- Franco, J. A., Uribe, J. A., & Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), 1-30. <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- García, E., & Sierra, M. (2020). *Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín*. Medellín: [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional Universidad EAFIT . <http://hdl.handle.net/10784/16062>
- Gonzales, J. A. (2018). *Causas de rotación de personal administrativo de la generación millennial en una empresa de servicios de telecomunicaciones*. Bogotá: [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional Universidad EAFIT. <http://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13761>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Perspectivas*(42), 123-160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es.
- Hernandez, O. E., & Vazquez, E. (2021). *Factores que influyen en la rotación de personal en AEROMEXICO (CSC)*. México: [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio Institucional UA . <http://hdl.handle.net/20.500.11799/112523>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.

- Hernández, Y., Jaramillo, J. L., & Hernández, G. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de Administración*, 28(1), 102-129. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.60211>
- Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, Á., Rodríguez, J., & Villamar, R. (2022). *Tesis fácil. El arte de dominar el método científico*. Lima: Analéctica.
- Kalleberg, A. (2019). Nonstandard Employment Relations: Part-time, Temporary and Contract Work. *Annual review of sociology*, 26, 341-365. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.341>
- Kaur, J., & Narumon, S. (2019). The role of positive psychology in improving employees' performance and organizational productivity: An experimental study. *Procedia Computer Science*, 161, 226-232. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.118>
- Kuznetsova, A., & Askarov, A. (2019). Differentiation of labor productivity level and wages as a basis for changes in labor market. *Polish Journal of Management Studies*, 20(2), 345-357. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.20.2.29>
- Langle, M. A., Méndez, O., & Sánchez, J. (2021). Factores predictores del índice de rotación de personal: el caso de una empresa maquiladora en Reynosa. *Análisis Económico*, 36(93), 119-140. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2021v36n93/Langle>
- Littlewood, H. (2016). Antecedente de la rotacion de personal. *Investigación Administrativa*(97), 7-25.
- López, F. M. (2022). Eficacia en la evaluación del desempeño laboral en una empresa inmobiliaria. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 65 - 72. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23051>
- Márquez, A. J., Villegas, F. E., Moreira, J. K., & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del cantón Milagro. *Revista Conrado*, 17(80), 371-381.

- Marvel, M., Rodríguez, C., & Núñez, M. A. (2018). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584. <https://doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>
- Mayta, C. W. (2018). Uso de herramientas TIC en investigación científica de los estudiantes en administración en las UNAS Tingo María. *Investigación y Amazonía*, 8(5), 40-47.
- Montiel, G., Hernández, R., Tenorio, J., & Machuca, D. (2020). Análisis de la capacidad contributiva en México 2020. *Revista Global de Negocios*, 8(1), 73-87.
- Mora, O., Guerrero, M. A., Manosalvas, C. A., & Pedraza, M. (2022). Job satisfaction and engagement of workers in Peruvian and Ecuadorian companies. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 956-974. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>
- Müller, J. (2020). *Análisis de la relación del modelo de recompensa total (salario, beneficios sociales y recompensas psicológicas) con la satisfacción, desempeño y el compromiso del trabajador*. (Tesis de Maestría, Universidad de Granada]. DIGIBUG. <https://doi.org/10.30827/Digibug.67219>
- Neurona BA. (2021). Las siete tendencias laborales de Microsoft para 2021. *Revista Digital de Tecnología, Teletrabajo*, 1-36. <https://neurona-ba.com/0622.pdf>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *EC Sinergia*, 11(2), 166-173. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Patrón, O. E., & Vargas, J. G. (2019). Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado. *64Libre Empresa*, 16(1), 64-78. <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2019v16n1.5910>
- Picón, D., & Melian, Y. (2019). La unidad de análisis en la problemática enseñanza. *Informes Científicos - Técnicos UNPA*, 6(3), 101-118.

- Policardo, L., Punzo, L., & Carrera, E. (2019). On the wage-productivity causal relationship. *Empirical Economics*, 57(1), 329-343. <https://doi.org/10.1007/s00181-018-1428-5>
- Quevedo, N. J. (2020). *Factores de rotación de personal en empresas del sector Retail moda – Cueros Vélez (Regional Bogotá)*. Bogotá: [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia]. Bdigital .
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Rios, T. J. (2021). La cadena de valor en la productividad de las microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas en el contexto de la COVID-19. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(48), 161 - 166. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21829>
- Ruiz, R. D., & Piguave, J. J. (2021). Propuesta orientada a disminuir el alto índice de rotación del personal que labora en el Municipio de Isidro Ayora, para el desarrollo de estrategias de comunicación e interrelación y programas motivacionales. *Sapientia Technological* , 2(1), 1-17.
- Salazar, B. J. (2019). *Rotación de personal y productividad en los trabajadores de Sedapal, oficina comercial Comas - 2018*. Lima: [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28544>
- Salvador, J. A., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 295. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma .
- Tomasini, C., & Austria, X. (2018). Secretos para retener al mejor equipo. *Entrepreneur México*, 1(26), 66-70.

- Vásquez, F., Napán, A. C., & Tejedo, N. M. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29-42. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Viera, C. N. (2021). *Rotación de Personal y Productividad en una Empresa Naval Metalmeccánica, Callao, 2021*. Lima: [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73582>
- Villar, H. (2020). La rotacion de personal en las empresas peruanas: indicadores que se trastocan con el COVID-1. *USMP digital*(4).
- Yu, Q., Chen, Y., & Liang, F. (2021). La especulación del mercado de la vivienda y la empresa Productividad: Evidencia de China. *China and World Economy*, 29(5), 148-174. <https://doi.org/10.1111/cwe.12384>
- Zaballa, P., El Assafiri, Y., Medina, Y. E., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(1), 29-41. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>
- Zanelli, R. (2021). *Rotación del Personal y Productividad de los trabajadores de la Empresa Pesquera Don Fernando SAC – Chimbote, 2021*. Chimbote: [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo . <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75897>
- Zúñiga, J. C., & Marín, O. E. (2020). *Estrategia para disminuir la rotación de personal en Teleperformance Colombia*. Medellín: [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional Universidad EAFIT. <http://hdl.handle.net/10784/24647>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica
Variable 1 Rotación de personal	La rotación laboral consiste en la fluctuación de personas en la empresa con la finalidad de vincularse o desvincularse laboralmente con la organización, eso puede o no generarse por decisión del colaborador (Chiavenato, 2009).	Esta variable será medida mediante cuestionario, el cual será aplicado a los trabajadores de la empresa inmobiliaria	Rotación Voluntaria	Satisfacción laboral Desarrollo profesional Desempeño laboral	Ordinal	Encuesta
			Rotación Involuntaria	Cumplimiento de tareas Responsabilidad del colaborador Riesgo laboral		
Variable 2 Productividad	Gutiérrez (2014) define como la cantidad de producción obtenida, durante la ejecución de un proceso, tomando consideración los recursos empleados, para una cantidad o lote de producción proyectada.	Esta variable será medida mediante cuestionario, el cual será aplicado a los trabajadores de la empresa inmobiliaria	Eficiencia	Cumplimiento de metas Rendimiento laboral Abastecimiento de recursos	Ordinal	Encuesta
			Eficacia	Tiempo de producción Calidad de la producción Toma de decisiones		

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			MÉTODO
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo se relaciona la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo</p>	<p>Hipótesis general: Ha: La rotación de personal se relaciona significativamente con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo H0: La rotación de personal no se relaciona significativamente con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo</p>	Rotación de personal	<p>Rotación Voluntaria</p> <p>Rotación Involuntaria</p>	<p>Satisfacción laboral</p> <p>Desarrollo profesional</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Cumplimiento de tareas</p> <p>Responsabilidad del colaborador</p> <p>Riesgo laboral</p>	<p>Método: Hipotético-Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo: Básica</p>
<p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la rotación de personal con la eficiencia del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo?</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar cómo se relaciona la rotación de personal con la eficiencia del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo</p>	<p>Hipótesis específicas: Hipótesis Específica 1 Ha: La rotación de personal se relaciona significativamente con la eficiencia del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo H0: La rotación de personal no se relaciona significativamente con la</p>	Productividad	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p>	<p>Cumplimiento de metas</p> <p>Rendimiento laboral</p> <p>Abastecimiento de recursos</p> <p>Tiempo de producción</p> <p>Calidad de la producción</p> <p>Toma de decisiones</p>	<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Población: 40 asesores</p> <p>Muestra: 40 asesores</p>

<p>¿Cómo se relaciona la rotación de personal con la eficacia del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo?</p>	<p>se Determinar cómo la se relaciona la rotación de personal con la eficacia del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo</p>	<p>eficiencia del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>
<p>¿Cómo se relaciona la productividad con la rotación voluntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo?</p>	<p>se Determinar cómo la se relaciona la productividad con la rotación voluntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo</p>	<p>Hipótesis Específica 2 Ha: La rotación de personal se relaciona significativamente con la eficacia del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo H0: La rotación de personal no se relaciona significativamente con la eficacia del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>¿Cómo se relaciona la productividad con la rotación involuntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo?</p>	<p>se Determinar cómo la se relaciona la productividad con la rotación involuntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria, Chiclayo</p>	<p>Hipótesis Específica 3 Ha: La productividad se relaciona significativamente con la rotación voluntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo H0: La productividad no se relaciona significativamente con la rotación voluntaria del área comercial de una</p>	

empresa Inmobiliaria de
Chiclayo

Hipótesis Específica 4

Ha: La productividad se relaciona significativamente con la rotación involuntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo

H0: La productividad no se relaciona significativamente con la rotación involuntaria del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A ASESORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA INMOBILIARIA DE CHICLAYO										
Escala	1	2	3	4	5					
Leyenda	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
Edad	20-24 años	25-29 años	30-34 años	35-39 años	40 a más años					
Antigüedad	1-3 meses	4-6 meses	7-9 meses	10-12 meses						
Género	Masculino			Femenino						
Rotación de Personal										
Dimensiones	Indicadores					Calificación				
						1	2	3	4	5
Rotación Voluntaria	1.	¿Siente Ud. que las condiciones laborales que otorga la empresa satisfacen a los trabajadores?								
	2.	Desde su punto de vista, ¿Existe un trato cordial entre los trabajadores del área (asesores y supervisores)?								
	3.	¿Se siente satisfecho con el trabajo que usted desarrolla en la empresa?								
	4.	¿Considera que el desarrollo profesional es importante para los asesores?								
	5.	¿La empresa permite el desarrollo profesional de sus asesores?								
	6.	¿Usted dejaría su trabajo si no le permiten desarrollarse dentro de la empresa?								
	7.	¿Los trabajadores que muestran mejor desempeño, es porque se sienten bien en la empresa?								
	8.	¿Considera usted que la empresa les paga a los asesores conforme al desempeño que ellos muestran en el trabajo?								
	9.	¿Cree usted que los asesores de su área tienen un buen desempeño?								
	10.	¿Se siente satisfecho con el pago recibido por las funciones desempeñadas?								
	11.	¿Se siente feliz y motivado con el trabajo que realiza?								
	12.	¿Considera usted que los asesores cumplen con las tareas que les asignan?								
	13.	¿Los asesores cuentan con los materiales necesarios, para cumplir con las tareas asignadas?								
	14.	¿Siente usted que los asesores están capacitados para realizar las tareas que se les ordenan?								
	15.	¿Los asesores llegan temprano al centro de labores?								

Rotación Involuntaria	16.	¿Los asesores informan al supervisor o encargado sobre las fallas que pudieran encontrar en el trabajo?					
	17.	¿La empresa los evalúa constantemente y rota de personal?					
	18.	¿Usted considera que su trabajo es riesgoso?					
	19.	¿Usted cumplen sus actividades diarias, a pesar que su área de trabajo, presenta riesgos?					
	20.	¿La empresa otorga a todos los asesores implementos de protección personal, de acuerdo con el tipo de trabajo que realizan?					

Productividad							
Dimensiones	Indicadores		Calificación				
			1	2	3	4	5
	1.	¿Estás de acuerdo con las metas que te fueron asignadas?					
Eficiencia	2.	¿Considera usted que el cumplimiento de las metas del área de ventas se da dentro del plazo establecido?					
	3.	¿Los asesores se sienten motivados para cumplir con las metas que le pide la empresa?					
	4.	¿La empresa realiza evaluaciones para el cumplimiento de las metas?					
	5.	¿Cree usted que los asesores que tienen mejor rendimiento laboral es porque están más capacitados?					
	6.	¿Siente usted que los asesores condicionan su rendimiento en el trabajo conforme a las condiciones laborales que les otorga la empresa?					
	7.	¿Considera usted que los asesores del área de ventas tienen un buen rendimiento laboral?					
	8.	¿Los encargados del área se preocupan por entregar a tiempo los materiales que necesitan los asesores para iniciar su trabajo?					
	9.	¿Los encargados del área se preocupan por reponer los materiales que tuvieron algún desperfecto o ya fueron utilizados?					
	10.	¿Los asesores avisan oportunamente al supervisor cuando necesitan algún material extra?					
	11.	¿Los asesores entregan a tiempo las tareas encomendadas por sus jefes?					
	12.	¿Considera usted que a los asesores se les da un tiempo prudente para realizar su trabajo?					
	13.	¿El horario de trabajo es el apropiado para que los asesores realicen su trabajo?					
	14.	¿La calidad del trabajo entregado por los asesores generalmente es buena?					

Eficacia	15.	¿Cuándo los asesores realizan un trabajo de calidad reciben algún tipo de incentivo por parte de la empresa?					
	16.	¿Para los asesores es importante entregar un trabajo de calidad?					
	17.	¿Es importante que su opinión sea considerada, por sus jefes inmediatos?					
	18.	¿Las decisiones de la empresa son comunicadas a tiempo a los asesores?					
	19.	¿Los asesores aceptan de buena manera las decisiones de la empresa o supervisores, aunque estas no les agrade?					
	20.	¿Consideras que valoran tu trabajo como parte del crecimiento de la empresa?					

Ficha Técnica

Nombre	Cuestionario de Rotación de Personal
Objetivo	Evaluar el nivel de rotación de personal en una empresa
Autor	Viera Caldas Cenen Nicander (2021)
Procedencia	Perú
Confiabilidad	0.942 (Alfa de Cronbach)
Administración	Individual
Duración	10 minutos
Sujetos a aplicación	Asesores del área comercial de una empresa inmobiliaria de Chiclayo
Estructura	El test está constituido por 20 ítems, y cada una de ellas tiene cinco alternativas como respuesta que van en una puntuación de 1 a 5, en el siguiente orden: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Ficha Técnica

Nombre	Cuestionario de Productividad
Objetivo	Evaluar el nivel de productividad en una empresa
Autor	Viera Caldas Cenen Nicander (2021)
Procedencia	Perú
Confiabilidad	0.984 (Alfa de Cronbach)
Administración	Individual
Duración	10 minutos
Sujetos a aplicación	Asesores del área comercial de una empresa inmobiliaria de Chiclayo
Estructura	El test está constituido por 20 ítems, y cada una de ellas tiene cinco alternativas como respuesta que van en una puntuación de 1 a 5, en el siguiente orden: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

ANEXO 4: FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 02 de junio de 2023

Señor (a)
MBA. Reynaldo Barboza Pérez.

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Administración De Negocios - MBA


*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de **EXPERTO** emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

*Ficha técnica instrumental.
Instrumento de recolección de datos
Matriz de consistencia
Cuadro de operacionalización de variables
Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma 
Br. Sergio Daniel Odar Arias

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: RELACIÓN DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL CON LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA INMOBILIARIA DE CHICLAYO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rotación de personal	Rotación Voluntaria		¿Siente Ud. que las condiciones laborales que otorga la empresa satisfacen a los trabajadores?	x		x		x		x		
			Desde su punto de vista, ¿Existe un trato cordial entre los trabajadores del área (asesores y supervisores)?	x		x		x		x		
			¿Se siente satisfecho con el trabajo que usted desarrolla en la empresa?	x		x		x		x		
			¿Se siente satisfecho con el pago recibido por las funciones desempeñadas?	x		x		x		x		
			¿Se siente feliz y motivado con el trabajo que realiza?	x		x		x		x		
			¿Considera que el desarrollo profesional es importante para los asesores?	x		x		x		x		
			¿La empresa permite el desarrollo profesional de sus asesores?	x		x		x		x		
			¿Usted dejaría su trabajo si no le permiten desarrollarse dentro de la empresa?	x		x		x		x		
	Rotación Involuntaria		¿Cree usted que los asesores de su área tienen un buen desempeño?	x		x		x		x		
			¿Los trabajadores que muestran mejor desempeño, es porque se sienten bien en la empresa?	x		x		x		x		
			¿Considera usted que la empresa les paga a los asesores conforme al desempeño que ellos muestran en el trabajo?	x		x		x		x		
			¿Considera usted que los asesores cumplen con las tareas que les asignan?	x		x		x		x		
			¿Los asesores cuentan con los materiales necesarios, para cumplir con las tareas asignadas?	x		x		x		x		
			¿Siente usted que los asesores están capacitados para realizar las tareas que se les ordenan?	x		x		x		x		
			¿Los asesores llegan temprano al centro de labores?	x		x		x		x		
			¿Los asesores informan al supervisor o encargado sobre las fallas que pudieran encontrar en el trabajo?	x		x		x		x		
	¿La empresa los evalúa constantemente y rota de personal?	x		x		x		x				
	¿Usted considera que su trabajo es riesgoso?	x		x		x		x				
	¿Usted cumple sus actividades diarias, a pesar que su área de trabajo, presenta riesgos?	x		x		x		x				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Productividad	Eficiencia		¿Estás de acuerdo con las metas que te fueron asignadas?	x		x		x		x				
			¿Considera usted que el cumplimiento de las metas del área de ventas se da dentro del plazo establecido?	x		x		x		x				
			¿Los asesores se sienten motivados para cumplir con las metas que le pide la empresa?	x		x		x		x				
			¿La empresa realiza evaluaciones para el cumplimiento de las metas?	x		x		x		x				
			¿Cree usted que los asesores que tienen mejor rendimiento laboral es porque están más capacitados?	x		x		x		x				
			¿Siente usted que los asesores condicionan su rendimiento en el trabajo conforme a las condiciones laborales que les otorga la empresa?	x		x		x		x				
			¿Considera usted que los asesores del área de ventas tienen un buen rendimiento laboral?	x		x		x		x				
			¿Los encargados del área se preocupan por entregar a tiempo los materiales que necesitan los asesores para iniciar su trabajo?	x		x		x		x				
			¿Los encargados del área se preocupan por reponer los materiales que tuvieron algún desperfecto o ya fueron utilizados?	x		x		x		x				
			¿Los asesores avisan oportunamente al supervisor cuando necesitan algún material extra?	x		x		x		x				
	¿Los asesores entregan a tiempo las tareas encomendadas por sus jefes?	x		x		x		x						
	Eficacia		¿Considera usted que a los asesores se les da un tiempo prudente para realizar su trabajo?	x		x		x		x				
			¿El horario de trabajo es el apropiado para que los asesores realicen su trabajo?	x		x		x		x				
			¿La calidad del trabajo entregado por los asesores generalmente es buena?	x		x		x		x				
¿Cuándo los asesores realizan un trabajo de calidad reciben algún tipo de incentivo por parte de la empresa?			x		x		x		x					

	¿Para los asesores es importante entregar un trabajo de calidad?	x		x		x		x	
	¿Es importante que su opinión sea considerada, por sus jefes inmediatos?	x		x		x		x	
	¿Las decisiones de la empresa son comunicadas a tiempo a los asesores?	x		x		x		x	
	¿Los asesores aceptan de buena manera las decisiones de la empresa o supervisores, aunque estas no les agrade?	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: MBA. Reynaldo Barboza Pérez.

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

TESISTA:

Br.: Sergio Daniel Odar Arias

DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de junio de 2023

 <hr/> <p>REYNALDO BARBOZA PEREZ 45056924</p>	 <p>HUELLA N° de registro Sunedu:</p>
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BARBOZA PEREZ**
Nombres **REYNALDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **45056924**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **11/06/18**
Resolución/Acta **0177-2018-UCV**
Diploma **052-036668**
Fecha Matrícula **01/10/2016**
Fecha Egreso **04/03/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001374815

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 19/07/2023 08:58:38-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 02 de junio de 2023

Señor (a)
MBA. Sammy Antonio Bernilla Zamora.

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Administración De Negocios - MBA

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

Ficha técnica instrumental.
Instrumento de recolección de datos
Matriz de consistencia
Cuadro de operacionalización de variables
Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma


Br. Sergio Daniel Odar Aria



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: RELACIÓN DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL CON LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA INMOBILIARIA DE CHICLAYO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Rotación de personal	Rotación Voluntaria		¿Siente Ud. que las condiciones laborales que otorga la empresa satisfacen a los trabajadores?	x		x		x		x			
			Desde su punto de vista, ¿Existe un trato cordial entre los trabajadores del área (asesores y supervisores)?	x		x		x		x			
			¿Se siente satisfecho con el trabajo que usted desarrolla en la empresa?	x		x		x		x			
			¿Se siente satisfecho con el pago recibido por las funciones desempeñadas?	x		x		x		x			
			¿Se siente feliz y motivado con el trabajo que realiza?	x		x		x		x			
			¿Considera que el desarrollo profesional es importante para los asesores?	x		x		x		x			
			¿La empresa permite el desarrollo profesional de sus asesores?	x		x		x		x			
			¿Usted dejaría su trabajo si no le permiten desarrollarse dentro de la empresa?	x		x		x		x			
			¿Cree usted que los asesores de su área tienen un buen desempeño?	x		x		x		x			
			¿Los trabajadores que muestran mejor desempeño, es porque se sienten bien en la empresa?	x		x		x		x			
	Rotación Involuntaria		¿Considera usted que la empresa les paga a los asesores conforme al desempeño que ellos muestran en el trabajo?	x		x		x		x			
			¿Considera usted que los asesores cumplen con las tareas que les asignan?	x		x		x		x			
			¿Los asesores cuentan con los materiales necesarios, para cumplir con las tareas asignadas?	x		x		x		x			
			¿Siente usted que los asesores están capacitados para realizar las tareas que se les ordenan?	x		x		x		x			
¿Los asesores llegan temprano al centro de labores?			x		x		x		x				
		¿Los asesores informan al supervisor o encargado sobre las fallas que pudieran encontrar en el trabajo?	x		x		x		x				
		¿La empresa los evalúa constantemente y rota de personal?	x		x		x		x				
		¿Usted considera que su trabajo es riesgoso?	x		x		x		x				
		¿Usted cumple sus actividades diarias, a pesar que su área de trabajo, presenta riesgos?	x		x		x		x				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Productividad	Eficiencia		¿Estás de acuerdo con las metas que te fueron asignadas?	x		x		x		x			
			¿Considera usted que el cumplimiento de las metas del área de ventas se da dentro del plazo establecido?	x		x		x		x			
			¿Los asesores se sienten motivados para cumplir con las metas que le pide la empresa?	x		x		x		x			
			¿La empresa realiza evaluaciones para el cumplimiento de las metas?	x		x		x		x			
			¿Cree usted que los asesores que tienen mejor rendimiento laboral es porque están más capacitados?	x		x		x		x			
			¿Siente usted que los asesores condicionan su rendimiento en el trabajo conforme a las condiciones laborales que les otorga la empresa?	x		x		x		x			
			¿Considera usted que los asesores del área de ventas tienen un buen rendimiento laboral?	x		x		x		x			
			¿Los encargados del área se preocupan por entregar a tiempo los materiales que necesitan los asesores para iniciar su trabajo?	x		x		x		x			
	Eficacia			¿Los encargados del área se preocupan por reponer los materiales que tuvieron algún desperfecto o ya fueron utilizados?	x		x		x		x		
				¿Los asesores avisan oportunamente al supervisor cuando necesitan algún material extra?	x		x		x		x		
				¿Los asesores entregan a tiempo las tareas encomendadas por sus jefes?	x		x		x		x		
				¿Considera usted que a los asesores se les da un tiempo prudente para realizar su trabajo?	x		x		x		x		
				¿El horario de trabajo es el apropiado para que los asesores realicen su trabajo?	x		x		x		x		
				¿La calidad del trabajo entregado por los asesores generalmente es buena?	x		x		x		x		
				¿Cuándo los asesores realizan un trabajo de calidad reciben algún tipo de incentivo por parte de la empresa?	x		x		x		x		

	¿Para los asesores es importante entregar un trabajo de calidad?	x		x		x		x	
	¿Es importante que su opinión sea considerada, por sus jefes inmediatos?	x		x		x		x	
	¿Las decisiones de la empresa son comunicadas a tiempo a los asesores?	x		x		x		x	
	¿Los asesores aceptan de buena manera las decisiones de la empresa o supervisores, aunque estas no les agrade?	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: MBA. Sammy Antonio Bernilla Zamora.

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

TESISTA:

Br.: Sergio Daniel Odar Arias

DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de junio de 2023

 <hr/> <p>MBA. SAMMY BERNILLA ZAMORA 42119750</p>	 <p>HUELLA N° de registro Sunedu:</p>
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BERNILLA ZAMORA**
Nombres **SAMMY ANTONIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **42119750**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **01/08/16**
Resolución/Acta **0331-2016-UCV**
Diploma **UCV35614**
Fecha Matrícula **09/07/2014**
Fecha Egreso **05/08/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
10 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001360335

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 10/07/2023 11:02:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 02 de junio de 2023

Señor (a)
MBA. Víctor Saavedra Mori.

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Administración De Negocios - MBA

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma  

Br. Sergio Daniel Odar Arias

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: RELACIÓN DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL CON LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA INMOBILIARIA DE CHICLAYO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
Rotación de personal	Rotación Voluntaria		¿Siente Ud. que las condiciones laborales que otorga la empresa satisfacen a los trabajadores?	x		x		x		x				
			Desde su punto de vista, ¿Existe un trato cordial entre los trabajadores del área (asesores y supervisores)?	x		x		x		x				
			¿Se siente satisfecho con el trabajo que usted desarrolla en la empresa?	x		x		x		x				
			¿Se siente satisfecho con el pago recibido por las funciones desempeñadas?	x		x		x		x				
			¿Se siente feliz y motivado con el trabajo que realiza?	x		x		x		x				
			¿Considera que el desarrollo profesional es importante para los asesores?	x		x		x		x				
			¿La empresa permite el desarrollo profesional de sus asesores?	x		x		x		x				
			¿Usted dejaría su trabajo si no le permiten desarrollarse dentro de la empresa?	x		x		x		x				
			¿Cree usted que los asesores de su área tienen un buen desempeño?	x		x		x		x				
	Rotación Involuntaria			¿Los trabajadores que muestran mejor desempeño, es porque se sienten bien en la empresa?	x		x		x		x			
				¿Considera usted que la empresa les paga a los asesores conforme al desempeño que ellos muestran en el trabajo?	x		x		x		x			
				¿Considera usted que los asesores cumplen con las tareas que les asignan?	x		x		x		x			
				¿Los asesores cuentan con los materiales necesarios, para cumplir con las tareas asignadas?	x		x		x		x			
				¿Siente usted que los asesores están capacitados para realizar las tareas que se les ordenan?	x		x		x		x			
				¿Los asesores llegan temprano al centro de labores?	x		x		x		x			
				¿Los asesores informan al supervisor o encargado sobre las fallas que pudieran encontrar en el trabajo?	x		x		x		x			
				¿La empresa los evalúa constantemente y rota de personal?	x		x		x		x			
				¿Usted considera que su trabajo es riesgoso?	x		x		x		x			
			¿Usted cumplen sus actividades diarias, a pesar que su área de trabajo, presenta riesgos?	x		x		x		x				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Productividad	Eficiencia		¿Estás de acuerdo con las metas que te fueron asignadas?	x		x		x		x		
			¿Considera usted que el cumplimiento de las metas del área de ventas se da dentro del plazo establecido?	x		x		x		x		
			¿Los asesores se sienten motivados para cumplir con las metas que le pide la empresa?	x		x		x		x		
			¿La empresa realiza evaluaciones para el cumplimiento de las metas?	x		x		x		x		
			¿Cree usted que los asesores que tienen mejor rendimiento laboral es porque están más capacitados?	x		x		x		x		
			¿Siente usted que los asesores condicionan su rendimiento en el trabajo conforme a las condiciones laborales que les otorga la empresa?	x		x		x		x		
			¿Considera usted que los asesores del área de ventas tienen un buen rendimiento laboral?	x		x		x		x		
			¿Los encargados del área se preocupan por entregar a tiempo los materiales que necesitan los asesores para iniciar su trabajo?	x		x		x		x		
	Eficacia		¿Los encargados del área se preocupan por reponer los materiales que tuvieron algún desperfecto o ya fueron utilizados?	x		x		x		x		
			¿Los asesores avisan oportunamente al supervisor cuando necesitan algún material extra?	x		x		x		x		
			¿Los asesores entregan a tiempo las tareas encomendadas por sus jefes?	x		x		x		x		
			¿Considera usted que a los asesores se les da un tiempo prudente para realizar su trabajo?	x		x		x		x		
			¿El horario de trabajo es el apropiado para que los asesores realicen su trabajo?	x		x		x		x		
			¿La calidad del trabajo entregado por los asesores generalmente es buena?	x		x		x		x		



	¿Para los asesores es importante entregar un trabajo de calidad?	X		X		X		X		
	¿Es importante que su opinión sea considerada, por sus jefes inmediatos?	X		X		X		X		
	¿Las decisiones de la empresa son comunicadas a tiempo a los asesores?	X		x		X		X		
	¿Los asesores aceptan de buena manera las decisiones de la empresa o supervisores, aunque estas no les agrade?	X		x		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MBA. Econ. Victor Erick Saavedra Mori

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

TESISTA:

Br. : Sergio Daniel Odar Arias

DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de junio de 2023

 74203319	
<hr/> <p>Firma/DNI MBA. Econ. Victor Erick Saavedra Mori</p>	<p>HUELLA N° de registro Sunedu:</p>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SAAVEDRA MORI**
Nombres **VICTOR ERICK**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **74203319**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **14/05/21**
Resolución/Acta **0287-2021-UCV**
Diploma **052-112608**
Fecha Matrícula **01/04/2019**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001374822

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 19/07/2023 09:00:33-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad de Rotación de personal

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	20

Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	20

Base de datos en SPSS

*Base odar.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdido
1	V1	Númerico	8	0	Rotación del personal	{1, Muy baj...	Ninguna
2	V2	Númerico	8	0	Productividad	{1, Muy baj...	Ninguna
3	V2D1	Númerico	8	0	Eficiencia	{1, Muy baj...	Ninguna
4	V2D2	Númerico	8	0	Eficacia	{1, Muy baj...	Ninguna
5	VAR00005	Númerico	8	0	V1	Ninguna	Ninguna
6	VAR00006	Númerico	8	0	V2	Ninguna	Ninguna
7	VAR00007	Númerico	8	0	V2D1	Ninguna	Ninguna
8	VAR00008	Númerico	8	0	V2D2	Ninguna	Ninguna
9	VAR00009	Númerico	8	0	Rotación voluntaria	{1, Muy baj...	Ninguna
10	VAR00010	Númerico	8	0	Rotación involuntaria	{1, Muy baj...	Ninguna
11	VAR00011	Númerico	8	0	v1d1	Ninguna	Ninguna
12	VAR00012	Númerico	8	0	v1d2	Ninguna	Ninguna
13	i1	Númerico	8	0	¿Siente Ud. que las condiciones laborales que otorga la empresa satisfacen a los trabajadores?	{1, Totalme...	Ninguna
14	i2	Númerico	8	0	Desde su punto de vista, ¿Existe un trato cordial entre los trabajadores del área (asesores y supervisores)?	{1, Totalme...	Ninguna
15	i3	Númerico	8	0	¿Se siente satisfecho con el trabajo que usted desarrolla en la empresa?	{1, Totalme...	Ninguna
16	i4	Númerico	8	0	¿Considera que el desarrollo profesional es importante para los asesores?	{1, Totalme...	Ninguna
17	i5	Númerico	8	0	¿La empresa permite el desarrollo profesional de sus asesores?	{1, Totalme...	Ninguna
18	i6	Númerico	8	0	¿Usted dejaría su trabajo si no le permiten desarrollarse dentro de la empresa?	{1, Totalme...	Ninguna
19	i7	Númerico	8	0	¿Los trabajadores que muestran mejor desempeño, es porque se sienten bien en la empresa?	{1, Totalme...	Ninguna
20	i8	Númerico	8	0	¿Considera usted que la empresa les paga a los asesores conforme al desempeño que ellos muestran en el trabajo?	{1, Totalme...	Ninguna
21	i9	Númerico	8	0	¿Cree usted que los asesores de su área tienen un buen desempeño?	{1, Totalme...	Ninguna
22	i10	Númerico	8	0	¿Se siente satisfecho con el pago recibido por las funciones desempeñadas?	{1, Totalme...	Ninguna
23	i11	Númerico	8	0	¿Se siente feliz y motivado con el trabajo que realiza?	{1, Totalme...	Ninguna
24	i12	Númerico	8	0	¿Considera usted que los asesores cumplen con las tareas que les asignan?	{1, Totalme...	Ninguna

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

10:04 14/06/2023

*Base odar.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

42 : s6

	V1	V2	V2D1	V2D2	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	i1	i2	i3
5	Promedio ...	Promedio ...	Promedio ...	Promedio ...	53	60	30	30	Baja	Promedio ...	24	29	Totalmente ...	Totalmente ...	En desacu... Total
6	Baja	Baja	Muy baja	Baja	48	39	15	24	Baja	Promedio ...	25	23	En desacu... Totalmente ...	Totalmente ...	En desacu... Total
7	Baja	Baja	Muy baja	Baja	39	39	20	19	Baja	Baja	21	18	Totalmente ... Totalmente ...	Totalmente ...	En desacu... En d
8	Promedio ...	Promedio ...	Baja	Promedio ...	62	55	25	30	Promedio ...	Promedio ...	33	29	En desacu... En desacu... En desacu... Total		
9	Alta	Muy buena	Muy buena	Muy buena	72	73	34	39	Alta	Alta	40	32	De acuerdo De acuerdo Ni de acue... En d		
10	Muy alta	Excelente	Excelente	Excelente	88	89	43	46	Muy alta	Muy alta	49	39	Totalmente ... Totalmente ... Totalmente ... Ni de		
11	Promedio ...	Promedio ...	Baja	Promedio ...	57	56	24	32	Promedio ...	Promedio ...	29	28	En desacu... En desacu... Totalmente ... En d		
12	Baja	Baja	Muy baja	Baja	42	39	17	22	Baja	Baja	25	17	En desacu... En desacu... Totalmente ... Total		
13	Baja	Promedio ...	Promedio ...	Promedio ...	46	56	26	30	Baja	Baja	25	21	En desacu... En desacu... En desacu... Total		
14	Promedio ...	Promedio ...	Baja	Promedio ...	52	53	22	31	Promedio ...	Promedio ...	28	24	En desacu... En desacu... Ni de acue... Total		
15	Baja	Promedio ...	Promedio ...	Promedio ...	39	60	30	30	Baja	Baja	20	19	En desacu... En desacu... Totalmente ... En d		
16	Baja	Baja	Muy baja	Baja	49	39	15	24	Baja	Promedio ...	26	23	En desacu... En desacu... En desacu... Total		
17	Baja	Baja	Baja	Baja	39	39	20	19	Baja	Baja	21	18	Totalmente ... Totalmente ... En desacu... En d		
18	Promedio ...	Promedio ...	Baja	Promedio ...	62	55	25	30	Promedio ...	Promedio ...	33	29	En desacu... En desacu... En desacu... Total		
19	Alta	Muy buena	Muy buena	Muy buena	72	73	34	39	Alta	Alta	40	32	De acuerdo De acuerdo Ni de acue... En d		
20	Muy alta	Excelente	Excelente	Excelente	88	89	43	46	Muy alta	Muy alta	49	39	Totalmente ... Totalmente ... Totalmente ... Ni de		
21	Promedio ...	Promedio ...	Baja	Promedio ...	59	56	24	32	Promedio ...	Promedio ...	31	28	En desacu... En desacu... Totalmente ... En d		
22	Baja	Baja	Muy baja	Baja	43	40	17	23	Baja	Baja	25	18	En desacu... En desacu... Totalmente ... Total		
23	Baja	Promedio ...	Promedio ...	Promedio ...	45	57	26	31	Baja	Baja	24	21	Totalmente ... En desacu... En desacu... Total		
24	Promedio ...	Promedio ...	Baja	Promedio ...	52	53	22	31	Promedio ...	Promedio ...	28	24	En desacu... En desacu... Ni de acue... Total		
25	Promedio ...	Promedio ...	Promedio ...	Promedio ...	53	60	30	30	Baja	Promedio ...	24	29	Totalmente ... Totalmente ... En desacu... Total		
26	Baja	Baja	Muy baja	Promedio ...	50	44	17	27	Baja	Promedio ...	27	23	En desacu... Totalmente ... En desacu... En d		
27	Baja	Baja	Baja	Baja	39	39	20	19	Baja	Baja	21	18	Totalmente ... Totalmente ... En desacu... En d		

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

10:04 14/06/2023

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20607712558
AVITARE GRUPO INMOBILIARIO S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Ing. Miguel Olenko Pérez Yuyes	
Nombres y Apellidos: Ing. Miguel Olenko Pérez Yuyes	DNI: 16750221

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa inmobiliaria, Chiclayo	
Nombre del Programa Académico: Programa académico de maestría en administración de negocios - MBA	
Autor: Br. Sergio Daniel Odar Arias.	DNI: 72958715

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Chiclayo, 08 de junio de 2023

Firma: _____



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO



Consentimiento Informado

Título de la investigación: Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una inmobiliaria, Chiclayo.

Investigador: Br. Sergio Daniel Odar Arias.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una inmobiliaria, Chiclayo", cuyo objetivo es Determinar cómo se relaciona la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Master Business Administration (MBA) de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Avitare grupo inmobiliario S.A.C.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El problema del estudio es que la productividad del área comercial bajó, por ende, esto se vio reflejado en las utilidades de la inmobiliaria.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una inmobiliaria, Chiclayo".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Br. Sergio Daniel Odar Arias, email: sergio-23-32@hotmail.com y Docente asesor Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo, email: htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Kimberly Maricielo Vásquez Guevara

Fecha y hora: 12 de junio

Kimberly Maricielo Vásquez Guevara

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

ANEXO 9: PROPUESTA

Estrategias para disminuir la rotación de personal y mejorar la productividad del área comercial

La propuesta surge como una solución al problema de rotación de la empresa inmobiliaria, la cual tuvo como base el Modelo de Recompensa Total (PVE), de Tower Watson, que hace una propuesta de valor al empleado, teniendo en sí tres aspectos muy importantes para poder retener a un personal, las cuales son: Remuneración básica, remuneración basada en el desempeño y el desarrollo de carrera y ambiente laboral.

Estrategia 1: Modificación de la escala salarial

Para la empresa inmobiliaria, se propone una implementación de una retribución salarial más variable, teniendo en cuenta el puesto, competencias y conocimientos del asesor comercial (con el fin de poder establecer las retribuciones variables del cargo). Así mismo evaluar la iniciativa, toma de decisiones, sugerencias realizadas, actitud, responsabilidad, disponibilidad, disciplina, calidad del trabajo, absentismo, puntualidad, orden y limpieza en el puesto de trabajo, colaboración y compromiso, y por último valorar el cumplimiento de objetivos y metas tanto individual como grupal.

Para lograr la aplicación de esta estrategia, se tiene que llevar a cabo las siguientes actividades:

Reunir a las gerencias de la empresa y evaluar una posible implementación de salarios variables para el personal comercial de la organización. En caso de ya estar aplicada este tipo de remuneración considerar la posibilidad de incrementar el porcentaje de comisiones que se les está entregando a los colaboradores de la empresa. Esta intervención es considerada como indispensable por el investigador y se propone a la empresa como una intervención urgente en su aplicación.

Se propone ampliar anualmente la comisión que se les dará a los asesores comerciales en concordancia al aumento del IPC anual, para generar beneficios que promuevan la retención del personal.

En caso de ser rechazada la propuesta, brindar otros tipos de remuneraciones basadas en el desempeño, como incentivos a corto y largo plazo, como por ejemplo Gift Card o días libres o flexibilidad de horarios como recompensas,

evaluar la posibilidad de aumentar el salario de los trabajadores, sin importar la cantidad aumentada, solo promoviendo la retención de los colaboradores.

Estrategia 2: Aumento de herramientas de trabajo

En la empresa inmobiliaria, se evidenció que a los asesores comerciales no se les está suministrando las herramientas suficientes para el desarrollo de su labor, por ejemplo, papelería de la misma, los elementos básicos de jornada (lapiceros, cuadernos, folder, calculadora) y elementos de seguridad cuando se visita obras de proyectos (botas, cascos, chalecos).

Para lograr la aplicación de esta estrategia, se tiene que llevar a cabo las siguientes actividades:

Reunir al gerente general, recursos humanos y gerente comercial para evaluar detalladamente las herramientas y elementos de seguridad que son esenciales para llevar a cabo cada una de las labores.

Una vez se identifiquen estos elementos se debe realizar un acuerdo con un proveedor para que realicen los pedidos de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Crear políticas del buen uso de las herramientas de trabajo.

Estrategia 3: Plan de desarrollo profesional

La capacitación, el entrenamiento y el aprendizaje organizacional, hacen parte de los aspectos que más se destacan dentro del enfoque de la gestión por competencias, ya que demuestra que las organizaciones aprenden a través de individuos que aprenden; por lo cual no hay aprendizaje organizacional si primero no hay un aprendizaje individual.

En Capital Humano, se incluyen todas las capacidades individuales, los conocimientos y destrezas de los empleados. Este conjunto de valores es provisto directamente de todos los empleados (inclusive directivos y CEO) y juegan un papel preponderante en todas las organizaciones.

En la empresa inmobiliaria, se evidenció que no existe un plan de desarrollo profesional, por lo que se está tomando en cuenta para poder retener el talento. Para ello se propone realizar la planeación y ejecución de un plan de carrera, el cual debe contar con un respaldo y compromiso de gerencia, ser ordenado, sistemático y lógico, basarse en las políticas de recursos humanos, que son los sistemas de desempeño y tener en cuenta las metas y objetivos de los asesores en el nuevo cargo y/o puesto, e ir implementando a medida que la empresa va

creciendo. Por el momento se puede realizar convocatorias internas con el fin de permitir a sus colaboradores la oportunidad de dar a conocer sus competencias en otras áreas y/o cargos.

Para lograr la aplicación de esta estrategia, se tiene que llevar a cabo las siguientes actividades:

Evaluar el diseño del organigrama, esto para tener claro la jerarquía y a quien acudir si sucede algún imprevisto.

Realizar un análisis de todos los cargos de la empresa inmobiliaria, teniendo en cuenta la proyección y los posibles ascensos a futuro. A su vez realizar los requisitos que deben de cumplir para lograr el ascenso.

Seleccionar a los líderes que tendrán como función principal reunir un equipo de trabajo con los asesores actuales contratados por la inmobiliaria. Estos líderes, serán los asesores con mejor desempeño laboral y mejor productividad, los cuales asumirán un nuevo reto al tener a su cargo a asesores y tendrán el objetivo de llegar a una meta grupal, los cuales le generan bonos adicionales por su esfuerzo y dedicación en el cargo.

Compartir esta información de la manera más clara posible con todos los colaboradores de la empresa y comunicando en qué lugar pueden encontrar esa información.

Estrategia 4: Equipos de trabajo

Un equipo de trabajo se define como un grupo de personas que persiguen un objetivo, que trabajan en conjunto y que contribuyen con su talento, sus aptitudes y su energía al trabajo.

La conformación de un equipo de trabajo tiene un proceso, el cual parte de formación, que es donde se conocen los miembros del equipo; la agitación, donde los integrantes del equipo muestran algunos roces con otros integrantes del equipo de trabajo; la normalización, es cuando los integrantes ya pueden desenvolverse independientemente y dan comentarios constructivos y respetuosos a la vez; la realización, cuando los integrantes ya tienen un buen tiempo conviviendo juntos y la convivencia se ha vuelto la base para la ejecución de las tareas de manera eficaz y eficiente; y por último, el agotamiento, que es cuando los integrantes de un equipo ya no tienen esas ganas de trabajar que tenían al inicio de la formación del equipo.

Para lograr la aplicación de esta estrategia, se tiene que llevar a cabo las siguientes actividades:

Capacitar a las jefaturas de todos los departamentos y a los líderes de equipo, sobre la conformación de equipos de trabajos y las ventajas de un equipo de trabajo de alto rendimiento, las cuales son, mayor motivación de los asesores, mayor compromiso de los miembros, aumento de la creatividad, mejor comunicación organizacional y construir una cultura organizacional.

Consolidar los equipos de trabajo, definir los roles para cada integrante del equipo y las metas en común para cada grupo, las cuales deben ser claras y alcanzables. Así mismo, saber conformar los equipos de trabajo teniendo en cuenta las personalidades de los asesores.

Evaluar semestralmente los resultados del equipo de trabajo y los resultados individuales de cada uno de los miembros del equipo, estableciendo un sistema de recompensas y/o castigos que permita contingentemente felicitar o castigar a los miembros de un equipo cuando la situación lo demande.

Rotar entre equipos a los integrantes que no aporten lo necesario al equipo y volver a consolidar un equipo de trabajo de alto de rendimiento.

Estrategia 5: Capacitación

El plan de capacitación es una estrategia que se utiliza para manejar herramientas y técnicas donde se puede diagnosticar las necesidades de manera precisa en cada una de las personas que laboran en la organización con el objetivo de tener compromiso y confiabilidad de realizar las labores diarias con más actitud y aptitud positiva, logrando cada uno de ellos la meta trazada dentro de la empresa.

La intención de proponer esta estrategia es de incentivar a cada uno de los asesores de la empresa inmobiliaria a promover la responsabilidad, la comunicación, los valores, la ética y liderazgo dentro de la empresa como base y fundamento para lograr un buen ambiente organizacional y tener una mejor productividad.

Para lograr la aplicación de esta estrategia, se tiene que llevar a cabo las siguientes actividades:

Reunir al gerente general, recursos humanos y gerente comercial para identificar las necesidades de los asesores. Como esta propuesta está recién por implementarse, las necesidades que surgirán serán muchas, pero para poder

dar refuerzo a las estrategias anteriormente descritas, se cree conveniente que inicie con algunos talleres, cuyos temas serán de clima organizacional, liderazgo y cierre de ventas. Dichos temas son primordiales para mejorar la formación laboral de los asesores comerciales.

Clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación. En este punto las necesidades identificadas se clasificarán según su grado de importancia para ser resueltas lo más pronto posible.

Definición de objetivos. Esto hace referencia a que deben ser de manera clara y concisa, siempre realizables y con criterios de objetividad acorde a lo esperado con la ejecución de las capacitaciones.

Elaboración del programa. En este punto, se diseñará la capacitación, y los recursos necesarios para su ejecución, como es el contenido, tiempo, orientador y el presupuesto necesario para que esta se lleve a cabo.

Ejecución. Se realizarán las capacitaciones por personal profesional y capacitado de la mejor manera cumpliendo con los más altos estándares.

Evaluación de resultados. Se evaluará el impacto de esta, mediante indicadores que demuestren que la intervención fue suficiente para la mitigación de necesidades. Se propone como segunda opción a la empresa, terciarizar estos procesos contratando empresas especializadas en el tema si se considera pertinente.

Para la aplicación de la propuesta en mención, se tiene que identificar los responsables de las actividades a realizar según las estrategias descritas en el cuadro anterior, por ellos mostramos a continuación a los intervinientes en el proyecto:

Tabla 10

Jefaturas de todos los departamentos de la inmobiliaria

Gerente General	Miguel Pérez Yuyes
Gerente Comercial	Hebert Luis Zubiato Palomino
Recursos Humanos	Keytty Karelly Castillo Acuña
Asesores	Todos los asesores comerciales

Nota. Elaboración propia

Una vez descritos quiénes son los encargados de cada puesto y/o cargo dentro de la empresa inmobiliaria, se procedió a realizar la matriz RACI (responsable, Aprobador, Consultado, Informado), para poder tener una idea más clara de quienes serán los responsables de cada estrategia y a la vez el encargado de aprobar, a quién consultarán y quiénes serán los informados.

Tiempo	Estrategia	Objetivos	Actividades	Responsable
Corto plazo	Modificación de la escala salarial	- Motivar a los asesores para el aumento de su productividad laboral.	-Reunir a las gerencias de la empresa y evaluar la implementación de los bonos escalonados, para obtener un salario variable.	Gerente
		- Evitar que los asesores roten a las inmobiliarias donde ofrezcan mejores condiciones salariales	-Proponer la ampliación de comisiones de manera anual, tomando como base el incremento del IPC.	General y Gerente Comercial
	Aumento de herramientas de trabajo	- Posicionar a la empresa entre una de los mejores salarios en el sector.	- Reunir al gerente general, recursos humanos y gerente comercial para evaluar detalladamente las herramientas y elementos de seguridad que los asesores comerciales necesitan para llevar a cabo las labores.	Gerente General, Gerente Comercial y Recursos Humanos
		- Realizar cada una de las labores de manera adecuada y correcta.	- Crear parámetros del buen uso de las herramientas de trabajo.	
		- Ejecutar procesos de venta de calidad.		
		- Reducir los reprocesos de ventas por falta de materiales (papelería).		

Mediano plazo	Plan de desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar la rotación voluntaria de asesores de gran valor, sin prever el reemplazo respectivo. - Desarrollar un plan de carrera a través de la permanencia estable. - Satisfacer las necesidades profesionales de desarrollo de los asesores 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el diseño del organigrama. - Realizar un análisis de todos los cargos de la empresa inmobiliaria. - Elegir de los asesores actuales que tengan el mejor desempeño para cumplir la función de líder y cuya responsabilidad será el de conformar un equipo de trabajo. - Compartir la información de manera clara con todos los colaboradores. 	Recursos Humanos y Gerente Comercial
	Equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Crear equipos muy calificados, muy comprometidos para el logro de los objetivos - Crear nuevas formas de trabajo diferente a las ya existentes y tradicionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar a las jefaturas de todos los departamentos y a los líderes de equipo, sobre la conformación y ventajas de un equipo de trabajo de alto rendimiento. - Conformar los equipos de trabajo, definiendo los roles de cada uno y las metas a conseguir de manera conjunta. 	Gerente Comercial

<p>Largo plazo</p>	<p>Capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Crear una cultura organizacional de trabajo en equipo. - Crear un ambiente seguro en el trabajo. - Crear asesores calificados con habilidades y conocimientos idóneos para desarrollar de mejor manera sus labores. - Optimizar el desempeño laboral de los asesores comerciales. - Suscitar el perfeccionamiento personal y organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar dos veces al año los resultados obtenidos de los equipos de trabajo, así como también de forma individual. - Rotar entre equipos a los integrantes con menos aportes y volver a conformar un equipo de trabajo de alto de rendimiento. - Reunir al gerente general, recursos humanos y gerente comercial para identificar las necesidades de los asesores (Talleres de clima organizacional, liderazgo y cierre de ventas) - Clasificar y jerarquizar las necesidades de capacitación. - Definir objetivos. - Elaborar programa. - Ejecutar. - Evaluar resultados. 	<p>Gerente General y Gerente Comercial</p>
------------------------	---------------------	--	---	--

Para llevar a cabo la implementación de la propuesta, la empresa inmobiliaria, debe invertir en sus asesores comerciales, el cual tiene un presupuesto que se detalla a continuación:

Tabla 11

Presupuesto de la propuesta

Actividad	Cantidad	Precio	Total
Kit de herramientas básicas	40	S/ 35.00	S/ 1,400.00
Kit de herramientas de seguridad	40	S/ 120.00	S/ 4,800.00
Asesoría Plan de desarrollo profesional	1	S/ 300.00	S/ 300.00
Capacitación Equipos de trabajo	1	S/ 300.00	S/ 300.00
Talleres (clima organizacional, liderazgo y cierre de ventas)	3	S/ 1,000.00	S/ 3,000.00
Total			S/ 9,800.00

ANEXO 10: VALIDACIONES DE PROPUESTA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BERNILLA ZAMORA**
Nombres **SAMMY ANTONIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42119750**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **01/08/16**
Resolución/Acta **0331-2016-UCV**
Diploma **UCV35614**
Fecha Matrícula **09/07/2014**
Fecha Egreso **05/08/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
10 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001360335

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 10/07/2023 11:02:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**
FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MINIMIZACIÓN DE ROTACIÓN DE PERSONAL.

Yo, **Bernilla Zamora Sammy Antonio**, identificado con DNI N° 42119750, con Grado Académico de **Magíster en Administración de Negocios MBA** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N°35614:

Hago constar que he leído y revisado el Propuesta Estrategias para disminuir la rotación de personal y mejorar la productividad del área comercial, correspondientes a la Tesis que estudia **Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo**, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Síntesis, objetivo, población, estrategias, matriz RACI, cronograma de actividades y presupuesto.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		

4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias para disminuir la rotación de personal y mejorar la productividad del área comercial			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta presentada es aceptada, encontrándose acorde con el actual contexto de la empresa.

Chiclayo, 06 de Julio del 2022.

Mg. Bernilla Zamora Sammy Antonio Código de registro de Sunedu:35614

Centro de labores: Universidad César Vallejo Cargo: Coordinador de Marketing



Dr. Bernilla Zamora Sammy Antonio
DNI: 42119750
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BARBOZA PEREZ**
Nombres **REYNALDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **45056924**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **11/06/18**
Resolución/Acta **0177-2018-UCV**
Diploma **052-036668**
Fecha Matrícula **01/10/2016**
Fecha Egreso **04/03/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001374815

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 19/07/2023 08:58:38-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
 (JUICIO DE EXPERTOS)**
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MINIMIZACIÓN DE ROTACIÓN DE
 PERSONAL.**

Yo, **Barboza Pérez Reynaldo**, identificado con DNI N° 45056924, con Grado Académico de **Maestro en Administración De Negocios - MBA** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N°036668:

Hago constar que he leído y revisado el **Propuesta Estrategias para disminuir la rotación de personal y mejorar la productividad del área comercial**, correspondientes a la Tesis que estudia **Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo**, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Síntesis, objetivo, población, estrategias, matriz RACI, cronograma de actividades y presupuesto.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		

4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias para disminuir la rotación de personal y mejorar la productividad del área comercial			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
97%	95%	96%	95%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La estructura de la presente propuesta cumple con el objetivo de la investigación, encontrándose acorde a la situación de la empresa y, por ende, es aplicable.

Chiclayo, 07 de Julio del 2023.

MBA. Barboza Pérez Reynaldo Código de registro de SUNEDU: 036668
 Centro de labores: Universidad César Vallejo Cargo: Docente de Marketing



 Dr. Barboza Pérez Reynaldo
 DNI: 45058924
 EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SAAVEDRA MORI**
Nombres **VICTOR ERICK**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **74203319**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **14/05/21**
Resolución/Acta **0287-2021-JCV**
Diploma **052-112608**
Fecha Matrícula **01/04/2019**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001374822

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 19/07/2023 09:00:33-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MINIMIZACIÓN DE ROTACIÓN DE PERSONAL.

Yo, **Saavedra Morí Víctor Erick**, identificado con DNI N.º **74203319**, con Grado Académico de **MBA. Economista** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N.º **112608**:

Hago constar que he leído y revisado el **Propuesta Estrategias para disminuir la rotación de personal y mejorar la productividad del área comercial**, correspondientes a la Tesis que estudia **Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo**, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Síntesis, objetivo, población, estrategias, matriz RACI, cronograma de actividades y presupuesto.

La propuesta corresponde a la tesis: **"Relación de la rotación de personal con la productividad del área comercial de una empresa Inmobiliaria de Chiclayo"**.

a. Pertinencia con la investigación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		

4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias para disminuir la rotación de personal y mejorar la productividad del área comercial			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
97%	95%	95%	98%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta cumple con el objetivo de la investigación, siendo aceptable y aplicable.

Chiclayo, 08 de Julio del 2023.

MBA. Econ. Saavedra Morí Víctor Erick Código de registro de SUNEDU:112608
Centro de labores: Universidad César Vallejo Cargo: Supervisor de Operaciones.

MBA. Econ. Saavedra Morí Víctor Erick
DNI: 74203319
EXPERTO

ANEXO 11: RESULTADOS DE PROCESAMIENTO

Tabla 12.

Resultados de la variable rotación personal

Rotación del personal	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	%	%	%	%	%
¿Siente Ud. que las condiciones laborales que otorga la empresa satisfacen a los trabajadores?	22.5	57.5	0	10	10
Desde su punto de vista, ¿Existe un trato cordial entre los trabajadores del área (asesores y supervisores)?	20	60	0	10	10
¿Se siente satisfecho con el trabajo que usted desarrolla en la empresa?	25	45	20	0	10
¿Considera que el desarrollo profesional es importante para los asesores?	52.5	37.5	10	0	0
¿La empresa permite el desarrollo profesional de sus asesores?	35	15	30	20	0
¿Usted dejaría su trabajo si no le permiten desarrollarse dentro de la empresa?	17.5	0	12.5	42.5	27.5
¿Los trabajadores que muestran mejor desempeño, es	0	70	20	10	0

porque se sienten bien en la empresa?

¿Considera usted que la empresa les paga a los asesores conforme al desempeño que ellos muestran en el trabajo?

7.5 2.5 10 45 35

¿Cree usted que los asesores de su área tienen un buen desempeño?

0 65 17.5 7.5 10

¿Se siente satisfecho con el pago recibido por las funciones desempeñadas?

10 30 20 12.5 27.5

¿Se siente feliz y motivado con el trabajo que realiza?

10 45 35 0 10

Rotación involuntaria

¿Considera usted que los asesores cumplen con las tareas que les asignan?

10 27.5 20 42.5 0

¿Los asesores cuentan con los materiales necesarios, para cumplir con las tareas asignadas?

0 67.5 22.5 10 0

¿Siente usted que los asesores están capacitados para realizar las tareas que se les ordenan?

20 30 30 10 10

¿Los asesores llegan temprano al centro de labores?

22.5 35 27.5 5 10

¿Los asesores informan al

0 27.5 27.5 45 0

supervisor o
encargado sobre las
fallas que pudieran
encontrar en el
trabajo?

¿La empresa los
evalúa
constantemente y
rota de personal?

20

45

15

10

10

¿Usted considera
que su trabajo es
riesgoso?

0

17.5

42.5

30

10

¿Usted cumplen sus
actividades diarias,
a pesar de que su
área de trabajo,
presenta riesgos?

0

7.5

10

55

27.5

Nota. Test de rotación de personal - Elaboración propia

Tabla 13.*Resultados de la variable productividad*

Productividad	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Eficiencia	%	%	%	%	%
¿Estás de acuerdo con las metas que te fueron asignadas?	0	60	30	0	10
¿Considera usted que el cumplimiento de las metas del área de ventas se da dentro del plazo establecido?	17.5	52.5	20	10	0
¿Los asesores se sienten motivados para cumplir con las metas que le pide la empresa?	7.5	62.5	20	0	10
¿La empresa realiza evaluaciones para el cumplimiento de las metas?	20	60	0	10	10
¿Cree usted que los asesores que tienen mejor rendimiento laboral es porque están más capacitados?	10	30	20	20	20
¿Siente usted que los asesores condicionan su rendimiento en el trabajo conforme a las condiciones laborales que les otorga la empresa?	0	27.5	32.5	30	10
¿Considera usted que los asesores del área de ventas	10	30	40	20	0

tienen un buen rendimiento laboral?

¿Los encargados del área se preocupan por entregar a tiempo los materiales que necesitan los asesores para iniciar su trabajo?

10	70	10	10	0
----	----	----	----	---

¿Los encargados del área se preocupan por reponer los materiales que tuvieron algún desperfecto o ya fueron utilizados?

10	60	30	0	0
----	----	----	---	---

¿Los asesores avisan oportunamente al supervisor cuando necesitan algún material extra?

20	30	0	40	10
----	----	---	----	----

Eficacia

¿Los asesores entregan a tiempo las tareas encomendadas por sus jefes?

0	0	50	40	10
---	---	----	----	----

¿Considera usted que a los asesores se les da un tiempo prudente para realizar su trabajo?

37.5	42.5	0	10	10
------	------	---	----	----

¿El horario de trabajo es el apropiado para que los asesores realicen su trabajo?

20	30	20	20	10
----	----	----	----	----

¿La calidad del trabajo entregado por los asesores generalmente es buena?

0	0	40	50	10
---	---	----	----	----

¿Cuándo los asesores realizan un trabajo de calidad reciben algún tipo de incentivo por parte de la empresa?	22.5	47.5	10	10	10
¿Para los asesores es importante entregar un trabajo de calidad?	10	0	0	30	60
¿Es importante que su opinión sea considerada, por sus jefes inmediatos?	0	10	0	40	50
¿Las decisiones de la empresa son comunicadas a tiempo a los asesores?	0	80	10	0	10
¿Los asesores aceptan de buena manera las decisiones de la empresa o supervisores, aunque estas no les agrade?	7.5	22.5	20	30	20
¿Consideras que valoran tu trabajo como parte del crecimiento de la empresa?	42.5	37.5	20	0	0

Nota. Test de productividad - Elaboración propia