

Rotación Laboral, Estrés Laboral, Relación con el Cliente e Inteligencia Emocional en los Corredores Inmobiliarios de la Ciudad de Ambato

Córdova Toalombo, Mayra Jacqueline¹

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – Sede Latacunga
mjcordova3@espe.edu.ec

Valencia Rodríguez, Edgar Gabriel²

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – Sede Latacunga
egvalencia4@espe.edu.ec

Moreno Gavilanes, Kléver Armando³

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – Sede Latacunga
kleverim@hotmail.com

Recibido:03/04/2024

Aceptado:10/03/2024

RESUMEN

La gestión efectiva del cambio de empleados es crucial para las organizaciones de servicios, dado que los empleados son esenciales para mantener la calidad del servicio. Esta investigación se centra en evaluar cómo el clima laboral y la rotación laboral impactan en los agentes inmobiliarios de Ambato. Se adoptó un enfoque cuantitativo, puesto que se recolectó y analizaron datos mediante técnicas estadísticas inferenciales y descriptivas para la obtención de los hallazgos del análisis factorial exploratorio. El estudio mostró ser no experimental y transversal, involucró a 66 corredores inmobiliarios seleccionados por muestreo de conveniencia. Los resultados revelaron que las cinco dimensiones examinadas explican un 79% de la variabilidad total, lo que demuestra su relevancia para entender los factores que afectan la rotación laboral y el bienestar de los agentes. Se destacó al agotamiento emocional como un factor significativo, al enfatizar en la importancia de la inteligencia emocional y la gestión del estrés en estos profesionales.

Palabras clave: Rotación laboral; estrés laboral; relación con el cliente; inteligencia emocional; satisfacción laboral.

¹ Ingeniera en marketing y gestión de negocios 1 Maestrante, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – Sede Latacunga, Ecuador.

² Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA 2 Maestrante, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – Sede Latacunga, Ecuador.

³ PhD. en ciencias de la empresa 3 Maestrante, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – Sede Latacunga, Ecuador.

Job rotation, job stress, customer relationship and emotional intelligence in real estate brokers in the city of Ambato

ABSTRACT

Effective employee change management is crucial for service organizations, as employees are essential to maintaining service quality. This research focuses on evaluating how the work environment and emotional intelligence impact real estate agents in Ambato. A quantitative approach was adopted, since data was collected and analyzed using inferential and descriptive statistical techniques to obtain the findings of the exploratory factor analysis. The study was shown to be non-experimental and cross-sectional, it involved 66 real estate brokers selected by convenience sampling. The results revealed that the five dimensions examined explain 79% of the total variability, which demonstrates their relevance to understanding the factors that affect job rotation and the well-being of agents. Emotional exhaustion was highlighted as a significant factor, emphasizing the importance of emotional intelligence and stress management in these professionals.

Keywords: Job rotation; job stress; customer relationship; emotional intelligence; job satisfaction.

Introducción

En el mundo comercial actual, ha ido evolucionando, en este caso el sector inmobiliario se ha convertido esencial y económicamente significativo. La estructura financiera de un país depende de su economía. Las estrategias más importantes de rotación laboral deben ser prácticas, efectivas y bien diseñadas, que comprometan, motiven y mejoren el desempeño de las personas (Puerta et al., 2021). En otras palabras, la rotación laboral es un mecanismo a través del cual los directivos determinan el compromiso, la productividad y la innovación de los empleados en sus respectivos puestos de trabajo, además los actualizan sobre los recientes cambios en el clima profesional, que critican a cualquier organización con el fin de sobrevivir y competir eficazmente en el sistema actual impulsado por el mercado.

El sector de bienes raíces también tienen un impacto social significativo, puesto que, es aquel que proporciona apartamentos y otros inmobiliarios para la población (Awwad et al., 2022); esto incluye la gestión de arrendamiento para personas y familias que no poseen la capacidad adquisitiva para comprar una casa; también juegan un papel importante en la renovación de las ciudades o la regeneración de áreas degradadas, lo que puede mejorar significativamente la calidad de vida de las comunidades locales, de manera que, contribuye al crecimiento económico, producción de empleo y gestión de activos de propiedades.

Esta investigación es beneficiosa porque analiza las oportunidades de los empleados según su carrera y perspectiva de crecimiento. Este enfoque ayudará a identificar las falencias de falta de valoración en su trabajo (Younis et al., 2024), por lo tanto, este cambio permitirá modificar los rasgos de cultura organizacional basándose en los valores y principios éticos, teniendo en cuenta decisiones adecuadas y favorables para la empresa, al punto de maximizar el éxito a largo plazo de la empresa.

Los autores Araujo & Galindo (2021) postularon que la rotación laboral del sector inmobiliarios ha ido convirtiéndose en un tema global con tasa que superan alrededor del 20% anual, por ello, el fenómeno no solo ha reflejado las dinámicas volátiles del mercado, sino que también ha reflejado ciertos retos inherentes del corredor inmobiliario. Por consiguiente, estudios realizados por Mobli et al. (2020) indicó que alrededor del 65% de los corredores han reportado niveles de estrés significativo en un 72% lo que se convirtió atribuible a la presión por alcanzar cuotas de ventas, la incertidumbre del mercado y la gestión de expectativas de los clientes.

Ante lo expuesto, el objetivo general de la investigación radica en evaluar cómo el clima laboral y la inteligencia emocional impactan en los corredores inmobiliarios de la ciudad de Ambato. Ante ello, se procedió a fundamentar la relación teórica los factores del clima laboral frente a la rotación del personal; consecuentemente, se determinó el nivel de afectación entre las variables de estudio para el reconocimiento de los factores de influencia en los corredores del área comercial del sector inmobiliario. Finalmente, se estableció el nivel de correlación de la rotación de personal hacia los factores del clima laboral por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Desarrollo teórico

Teoría de la conservación de los recursos

La investigación se fundamentará en la teoría de la conservación de los recursos planteada por Alpas (2023) que asume los procesos internos en la valoración de los eventos estresantes y los sitúa en un contexto social y cultural. Un supuesto básico de la teoría es que la gente se esfuerza en proteger, conservar y obtener más recursos. Los mismos que son valorados por las personas en la medida en que contribuyen al mismo tiempo a la obtención de nuevos recursos, la promoción o protección de los que ya dispone.

La teoría define el estrés como un proceso mediante el cual se produce una pérdida de los recursos o amenaza de su pérdida. Si las personas consiguen evitar y protegerse de la merma de recursos o bien recuperarse de este quebranto generando más recursos de los que ya se disponen, disminuirán los niveles de estrés percibido (Bilal & Siddique, 2023). De este modo, la pérdida genera una tensión favorable hacia la protección de los recursos, pero no hacia la creación de nuevos recursos incrementando la vulnerabilidad a nuevas pérdidas. Por el contrario, las personas que obtienen más recursos son más proclives a generar nuevos recursos favoreciendo así una espiral de ganancias.

Según la Teoría COR la pérdida de recursos es el factor clave del estrés percibido, siendo más potente y decisivo que la ganancia de recursos, según dos principios generales: el principio de prominencia de la pérdida de recursos frente a la ganancia y el principio de inversión de recursos como protección o recuperación de las pérdidas y la obtención de nuevos recursos (Luncheon & Kasztelnik, 2021)

Rotación laboral

Según Mansour & Gernal (2021) señalan que a finales de los años 1980 la rotación de personal en las empresas era muy pequeña, de hecho, los departamentos de RR.HH. no subcontrataban temas importantes, la tecnología apoyaba el proceso de gestión del talento. Todo parece sencillo, pero con el tiempo todo cambia. Una estrategia de recursos humanos es promover a los empleados en función de su antigüedad, proporcionando así estabilidad laboral a los empleados para que no tengan que competir por puestos de trabajo en empresas competidoras, lo que reduce aún más la tasa de desempleo.

De similar manera, se ha identificado que la rotación de puestos se ha utilizado para implementar el creciente impulso de los empleados y su participación activa en el trabajo dentro de la organización, que son increíblemente vitales para un desempeño valioso (Kiishi, 2024). Por ello, este procedimiento es una oportunidad

para que los trabajadores amplíen su admiración por los objetivos organizacionales, produzcan hechos más liberales en campos diferentes, construyan una red sólida de asociados organizacionales e incrementen las adquisiciones de empleados (Perera, 2021; Tantua, 2022).

Estrés laboral

El estrés laboral se define como la ansiedad o nerviosismo relacionado con el trabajo que tiene un impacto en el comportamiento emocional y laboral de los empleados. Los hallazgos de investigaciones anteriores muestran la importancia del estrés laboral y la inteligencia emocional para explicar los comportamientos humanos de riesgo en las terminales de contenedores e ilustrar el efecto del estrés laboral (Alhussami & Hazbar, 2023). La inteligencia emocional influye en los comportamientos de los empleados en materia de seguridad, lo que incluye su participación y su cumplimiento de la seguridad (Chukwunyeka & Chigozie, 2024). El estudio revela que los empleados con mayor inteligencia emocional percibirán menos estrés y mayor nivel de felicidad.

La incertidumbre ambiental y el entorno rápidamente cambiante son los principales factores de contingencia para que todas las organizaciones aumenten su nivel de estrés laboral. Por el contrario, la organización no puede garantizar la seguridad del trabajo de los empleados y, debido a esto, la fidelidad del empleado se reducirá posteriormente (Silva et al., 2023). El estrés depende completamente del nivel de inteligencia emocional que pueda requerir una persona. Las características optimistas de la inteligencia emocional del empleado mejorarán la gestión del estrés laboral y la mejora de su control del estrés (Alamad, 2024). Ante lo expuesto, se postula la siguiente hipótesis de investigación:

H1: El estrés laboral influye negativamente en la rotación de los corredores del área comercial del sector inmobiliario de la ciudad de Ambato.

Relaciones con el cliente

Son aquellas actividades, esfuerzos y estrategias que involucran todos los recursos para establecer, gestionar y mantener relaciones con los clientes existentes, para comprender las necesidades y deseos de los clientes (Chauhan & Guleria, 2024). Esta es una estrategia de ventas, marketing y servicios que utiliza la tecnología de la información a través de una filosofía y cultura empresarial centrada en el cliente, para que los procesos de negocio sean más efectivos. Puerta et al. (2021) mencionan que es una estrategia comercial integral de una empresa que le permite gestionar eficazmente buenas relaciones con los clientes. La relación entre la tecnología de la información es muy importante porque sin buenas capacidades de tecnología de la información en la gestión de la información dentro de la organización, quedará paralizado y sin sentido. Ante lo expuesto, se postula la siguiente hipótesis de investigación:

H2: La relación con el cliente influye positivamente en la rotación de los corredores del área comercial del sector inmobiliario de la ciudad de Ambato.

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional, a veces denominada resiliencia emocional, ha sido reconocida como quizás la habilidad más importante que uno puede tener tanto en el mundo empresarial como en la vida cotidiana en los últimos años (Awwad et al., 2022). Cuando se trata de capacidad de respuesta, diversidad y atención en el lugar de trabajo, o de prepararse para inclinaciones inconscientes, es fácil entender cómo algunas de estas diversas habilidades podrían ser beneficiosas para los líderes o miembros del equipo. Pero tampoco es difícil comprender por qué la idea de inteligencia emocional ha suscitado escepticismo (Younis et al., 2024). Cualquiera sea el caso, es imperativo que se haga una distinción entre aprender y aplicar ese conocimiento en escenarios del mundo real. Los gerentes pueden utilizarlo como

herramienta de gestión para inspirar a los empleados o calmar conflictos dentro de un equipo. Ante lo expuesto, se postula la siguiente hipótesis de investigación:

H3: La inteligencia emocional del personal influye positivamente en la rotación de los corredores del área comercial del sector inmobiliario de la ciudad de Ambato.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como el conjunto de sentimientos que un individuo tiene hacia su trabajo. La satisfacción laboral se divide en dos aspectos: satisfacción laboral interna y externa (Araujo & Galindo, 2021). La satisfacción interna del empleado se deriva del deseo interno mientras realiza cierta tarea con el motivo de obtener placer y, en consecuencia, la satisfacción surge después de involucrarse en esa tarea en particular (Mobli et al., 2020). Mientras que la satisfacción externa se deriva de factores externos que incluyen el dinero, la promoción de calificaciones y la motivación de obtener recompensas. El estudio revela que los trabajadores experimentarán una alta satisfacción laboral cuando el nivel emocional es alto.

Metodología

En esta sección se va a detallar el enfoque metodológico adoptado para realizar la investigación incluyendo el diseño específico del estudio, la identificación y la selección de la población o muestra de interés, así como la elaboración y diseño del instrumento de recolección de datos. Se hará especial énfasis en la rigurosidad del proceso del desarrollo y validación del instrumento, destacando la evaluación de su confiabilidad mediante la aplicación del coeficiente del alfa de Cronbach. Cabe mencionar que, este análisis crítico permitirá asegurar que los métodos empleados son robustos y adecuados para investigar de forma efectiva el fenómeno de estudio garantizando la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

Método cuantitativo

El enfoque de esta investigación es cuantitativo en el sentido de que recopilará y analizará datos obtenidos de un área relevante para el equipo de investigación utilizando herramientas computacionales, estadísticas y matemáticas para producir resultados (Guamán et al., 2021). Este tipo de investigación tiene como objetivo probar deductivamente las hipótesis formuladas durante la investigación a partir de la relación de variables, para luego medirlas obteniendo así su confirmación.

El enfoque cuantitativo es adecuado para la metodología de estudio de nuestro problema, ya que con él se logrará una comparación en el tiempo de los datos de rotación de personal en el sector inmobiliario de la ciudad de Ambato, lo que puede brindar un panorama más amplio de la situación dentro de la empresa y ayudar a identificar áreas clave de mejora (Álvarez et al., 2021).

Diseño no correlacional – correlacional causal

De acuerdo a Chaguay et al. (2019) el diseño no correlacional es un método investigativo centrado en observar los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural sin la necesidad de manipular las variables y establecer las relaciones causales entre ellas. Este diseño a diferencia de otros porque busca identificar la relación de las variables, ya que, es útil para explorar áreas de estudio donde la manipulación es impracticable.

El diseño de la investigación será no experimental y transversal ya que permite la observación de variables y su integración con el equipo de investigación (Abreu, 2018). Las causas relacionadas con las variables de investigación serán identificadas y probadas para probar los escenarios hipotéticos mencionados anteriormente. Se analizará el riesgo de estrés laboral, la relación con los clientes, la inteligencia emocional y su impacto en la rotación de empleados en los pasillos del sector inmobiliario comercial de la ciudad Ambato. Este análisis permitirá a las

empresas inmobiliarias buscar estrategias que faciliten la permanencia de los empleados y el empleo a largo plazo (Tunal, 2022).

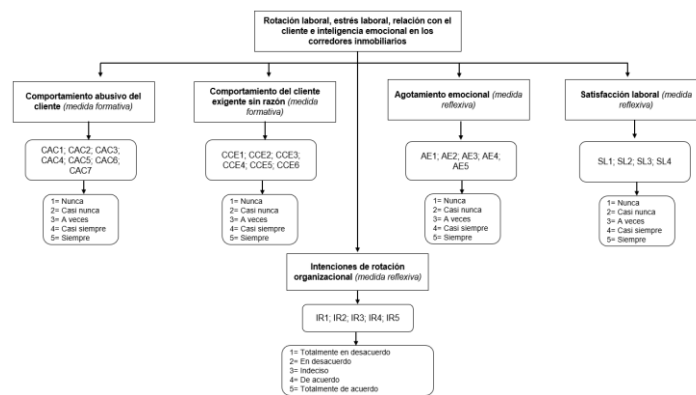
Participantes del estudio

Para fines investigativos esto se estableció con base en datos obtenidos de la Asociación de Corredores de Bienes Raíces de Tungurahua (ACBIR), donde se encuentran registrados un total de 193 corredores inmobiliarios en la Provincia de Tungurahua. Debido al número de personas registradas en la ciudad de Ambato, se utilizará una muestra no probabilística por conveniencia. Los criterios de selección se establecieron en función al tiempo de entrega de respuesta y formularios incompletos (41 incompletos), y sin respuesta (86). Al filtrar y analizar los formularios se obtuvieron las respuestas de 66 *corredores* que sirvieron como muestra para los registrados en la base de datos.

Diseño y confiabilidad del instrumento

De acuerdo a Ugalde & Balbastre (2022) el diseño del instrumento es un modelo conceptual que se utiliza para evaluar la relación entre diversas variables en el contexto laboral de los corredores inmobiliarios.

Figura 1. Diseño del instrumento



Fuente: Elaboración propia (2024)

Como se puede observar en la figura 1, las dimensiones utilizadas para medir las variables del estudio fueron: Comportamiento abusivo del cliente (CAC), que sostuvo a 7 ítems; la dimensión comportamiento del cliente exigente sin razón con (CCE) que sostuvo a 6 ítems, seguida por la dimensión agotamiento emocional (AE) con 5 ítems; la dimensión satisfacción laboral (SL) con 4 ítems; estos factores fueron medidos con una escala de Likert de 5 puntos, siendo 1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre. Mientras que la dimensión intenciones de rotación organizacional con (IR) 5 ítems fue medido con la escala 1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indeciso; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo. Cabe mencionar que al cuestionario se le añadió 5 preguntas sociodemográficas o de control que consistían en el sexo del encuestado, su edad, su formación académica, su cargo actual en la empresa y el número de años que desempeña sus labores.

La estimación de confiabilidad de los ítems en una escala Likert se mide utilizando el método de confiabilidad conocido como Alfa de Cronbach. Lee Cronbach en 1951 desarrolló el Alfa de Cronbach para ofrecer una medida de la consistencia interna de una escala o prueba, expresada como un número entre 0 y 1 (Cronbach, 1951) que se utiliza para ítems cuyas respuestas están en una escala. La consistencia interna, según Calizaya (2020), se asocia con la interrelación de una muestra de ítems de una prueba. Es importante señalar que la consistencia interna es una condición necesaria pero no suficiente para medir la homogeneidad o unidimensionalidad en una muestra de ítems de prueba.

Tabla 1. Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Agotamiento emocional	,886	5
Comportamiento abusivo del cliente	,929	8
Comportamiento del cliente exigente sin razón	,931	6
Satisfacción laboral	,969	4

Intenciones de rotación organizacional	,886	5
Alfa global	,938	28

Fuente: Elaboración propia (2024)

Como se observa en la tabla 1, la dimensión agotamiento emocional obtuvo un alfa de Cronbach de ,886 con 5 elementos; seguida por la dimensión intenciones de rotación organizacional con ,886 lo que indica una alta fiabilidad en las respuestas de las escalas utilizadas para medir las dos dimensiones. De igual manera, la dimensión comportamiento abusivo del cliente obtuvo una confiabilidad por encima de ,900 al igual que la dimensión comportamiento del cliente exigente y satisfacción laboral, por lo que los valores sugieren que cada dimensión está midiendo coherente y fiablemente en el constructo que pretende evaluar. Finalmente, el alfa global del instrumento fue de ,938 con 28 elementos, lo que corrobora lo mencionado anteriormente.

Resultados

En este apartado se va a dar respuesta a los objetivos propuesto en la sección inicial de la investigación. Primero, se va a detallar el perfil sociodemográfico del encuestado con las 5 preguntas de control. Seguido por el análisis descriptivo de las respuestas recibidas por parte de las personas que contestaron la encuesta. Finalmente, se realizará el análisis factorial exploratorio (AFE) con la finalidad de reconocer los factores que influyen en la rotación laboral, estrés laboral e inteligencia emocional de los corredores inmobiliarios de la ciudad de Ambato.

Luego de aplicar la encuesta a la muestra de estudio se evidenció que: el 48,5% de las personas encuestadas corresponden al sexo femenino, y el 51,5% al sexo masculino. Dentro del rango de edades, el 33,3% de los corredores inmobiliarios respondieron a una edad de 26 – 30 años, seguido del 28,8% con edades de entre 31 – 35 años, el 19,7% con una edad de 35 – 40 años y el 18,2% comprendió a las edades de más de 41 años. Respecto a su formación académica, el 50% de encuestados, es decir, la mitad de encuestados poseen un título de tercer nivel

(universitario), mientras que el 24,2% tienen un título de cuarto nivel o están en proceso de obtenerlo. Dentro del cargo en donde se desempeñan el 48,5% es personal administrativo, el 39,4% es personal operativo, es decir, vendedores y solo el 12,1% son gerentes organizacionales. Cabe mencionar que, el 43,9% tienen una permanencia en la empresa de menos de 2 años, el 33,3% de 3 – 5 años, el 7,6% 6 – 8 años finalmente, el 15% tienen una permanencia de más de 9 años.

Determinación del nivel de afectación de la rotación de personal hacia del estrés laboral, relación con el cliente, e inteligencia emocional

De acuerdo al factor de **agotamiento emocional** se muestra la distribución de las respuestas respecto a la dimensión agotamiento emocional entre los corredores inmobiliarios de la ciudad de Ambato. Según los datos, el 29% está en desacuerdo, mientras que el 18% estuvo en totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que casi la mitad de los encuestados no sientes emocionalmente agotados no están de acuerdo con la afirmación de que lo están. En contraste, un 27% está de acuerdo y solo un 5% totalmente de acuerdo. Finalmente, la categoría indecisa tiene un 21%. Por tanto, Mobli et al. (2020) al estudiar los efectos relacionales es importante considerar que un bajo nivel de agotamiento emocional podría estar asociado con una mayor satisfacción laboral y posiblemente con una menor intención de rotación laboral. Así mismo, los corredores con altos niveles de inteligencia emocional podrían ser mejores en el manejo de las demandas emocionales de su trabajo lo que podría influir en su relación con los clientes y reducción de rotación laboral.

Con respecto a la dimensión de **percepción del comportamiento abusivo** en el ambiente laboral de los corredores inmobiliarios, se identificó que, un 18% está totalmente en desacuerdo con haber experimentado comportamiento abusivo y un 41% está en desacuerdo, lo que indica que no percibe un comportamiento abusivo significativo. Mientras que, el 29% de los encuestados se encontraban indecisos lo cual indica una proporción considerable de corredores que no tienen una percepción

clara o consistente sobre la dimensión mencionada. Estos hallazgos tienen implicaciones para la investigación sobre la rotación, el estrés laboral, las relaciones con los clientes y la inteligencia emocional, ya que los entornos laborales con menos percepciones de acoso pueden correlacionarse con niveles más bajos de estrés y una mayor satisfacción laboral, lo que potencialmente conduce a una menor rotación de empleados. Por otro lado, Alpas (2023) si la mayoría de los corredores se sienten indecisos, esto puede indicar la necesidad de políticas o capacitación más claras para ayudar a identificar y abordar comportamientos inapropiados.

Al analizar la dimensión de **Comportamiento del cliente exigente sin razón**, se identificó que la gran mayoría, es decir, el 59% de los encuestados no percibe comportamientos agresivos en el lugar de trabajo: el 18% "totalmente en desacuerdo" y el 41% "en desacuerdo". El 29% de los encuestados respondió "Indeciso", lo que puede indicar incertidumbre o diferencias en su experiencia profesional. Sólo el 12% de los corredores estuvo de acuerdo en que existía un comportamiento inapropiado, el 9% "de acuerdo" y el 3% "totalmente de acuerdo". Estos resultados indican que la mayoría de los agentes inmobiliarios en Ambato no consideran el fraude como un problema común en su entorno laboral, lo que puede correlacionarse positivamente con que el nivel de estrés laboral es menor y la tendencia de rotación es menor. Sin embargo, Luncheon & Kasztelnik (2021) la proporción significativa de quienes están indecisos o sienten algún grado de violencia sugiere que todavía hay espacio para mejorar las relaciones laborales y la cultura laboral en el sector inmobiliario de la región.

El análisis del factor del nivel de **satisfacción de los agentes inmobiliarios** en Ambato demostró que la gran mayoría de los encuestados se sentían satisfechos con su trabajo: el 38% "de acuerdo" y hasta el 41% "muy de acuerdo" con respecto a la satisfacción laboral. Esto significa que el 79% de los corredores encuestados tenían una satisfacción laboral positiva. Por otro lado, sólo un pequeño porcentaje

de los encuestados expresó su insatisfacción: el 6% “en desacuerdo” y el 9% “totalmente en desacuerdo”. Otro 6% está “indeciso” sobre su satisfacción laboral.

Este alto nivel de satisfacción laboral puede correlacionarse con una menor rotación de empleados, ya que es menos probable que los empleados satisfechos busquen activamente nuevas oportunidades laborales. La satisfacción laboral también puede estar relacionada con niveles más bajos de estrés laboral y mejores relaciones con los clientes, lo que puede contribuir a una mejor retención y productividad de los empleados y a un mayor éxito en el sector inmobiliario de Ambato (Luncheon & Kasztelnik, 2021).

De similar manera, la dimensión de **intensión de rotación organizacional** ha mostrado que el 40% de los encuestados parece tener poco o ningún interés en abandonar su organización actual, como lo indica el 14% que "totalmente en desacuerdo" y el 26% que "no está de acuerdo" con el concepto de rotación. Sin embargo, una proporción significativa (27%) está "de acuerdo" con las intenciones comerciales y otro 9% está "muy de acuerdo", lo que sugiere que alrededor de un tercio de los brokers están considerando cambiar de organización. El hecho de que el 24% de los agentes inmobiliarios se sientan "indecisos" puede indicar incertidumbre sobre su futuro en la empresa, que puede depender de una serie de factores, como las condiciones laborales, futuros empleos, oportunidades de desarrollo profesional o cambios en el mercado inmobiliario (Perera, 2021).

Explicación de los factores de influencia en los corredores del área comercial del sector inmobiliario de la ciudad de Ambato análisis factorial exploratorio (FAE)

La medida de adecuación del muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO; Kaiser, 1974) es la proporción de correlaciones y correlaciones parciales que refleja hasta qué punto las correlaciones son función de la varianza compartida entre todas las variables en lugar de la varianza compartida por pares particulares. de variables.

Los valores de KMO varían de 0,00 a 1,00 y se pueden calcular para la matriz de correlación total, así como para cada variable medida. Se desean valores generales de KMO $\geq .70$ (Mansour & Gernal, 2021).

Tabla 2. KMO y Prueba de Esfericidad de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,782
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1842,669
	gl	378
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia (2024)

El índice del KMO de la tabla 2 fue de ,782 lo que indica que la proporción de varianza entre las variables rotación laboral, estrés laboral, relación con el cliente e inteligencia emocional es considerada común o compartida. Por lo tanto, este valor es bastante bueno, por lo que, un análisis factorial es útil para la identificación de factores subyacentes entre las variables. Así mismo, la prueba de esfericidad de Bartlett obtuvo un chi-cuadrado de 1842,669 con 378 grados de libertad y un nivel de sig. De ,000 lo que indica que las correlaciones entre ítems son suficientemente grandes para el análisis factorial.

Tabla 3. Matriz de varianza total explicada

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Agotamiento emocional	5,592	19,97	19,97
Comportamiento exigente	4,554	16,263	36,234
Comportamiento abusivo	3,875	13,84	50,074
Satisfacción laboral	3,523	12,582	62,656
Intención de rotación	3,196	16,923	79,579

Fuente: Elaboración propia (2024)

Como se puede observar, la tabla 3 muestra la varianza total explicada, donde el componente con mayor significancia de *agotamiento emocional* explica aproximadamente el 19,97% de la varianza, lo que sugiere que el agotamiento

emocional es una dimensión clave del bienestar y desempeño de los corredores inmobiliarios, lo cual es consistente con el papel del estrés laboral en la rotación laboral. Mientras que, el componente *comportamiento exigente del cliente* represente el 16,26% de la varianza, lo que puede estar relacionado con las demandas laborales y cómo estas afectan en la satisfacción de las relaciones de trabajo.

El componente, *comportamiento abusivo* sumó al porcentaje total un 13,84% de la varianza, lo que sugiere que las interacciones negativas en el lugar de trabajo son significativas y puede influir en la rotación del personal. La dimensión *satisfacción laboral*, explicó el 12,58% de la varianza lo que indica relevancia, puesto que, la satisfacción es asociada con una menor rotación laboral. Finalmente, el componente *intención de rotación organización* representó el 16,92% de la varianza lo que indica la importancia de entender las intenciones de los empleados de dejar su empleo. Todo lo mencionado anteriormente, obtuvo un porcentaje acumulado del 79,57% de la varianza total.

Componentes en espacio rotado

Esta herramienta hace referencia a un procedimiento matemático que es utilizado para facilitar la interpretación de estos componentes. Al momento de realizar el análisis factorial exploratorio se extraen factores que son combinaciones lineales de las variables observadas. A continuación, se procede a exponer cada una de ellas.

Tabla 4. Matriz de componentes en espacio rotado

	Componente				Intención de rotación del personal
	Agotamiento emocional	Relación cliente abusivo	Relación con cliente exigente	Satisfacción laboral	
DAE1	0,161	0,17	0,138	0,099	0,808
DAE2	0,219	0,15	-0,052	0,229	0,816
DAE3	0,103	0,498	-0,011	0,176	0,669

DAE4	0,204	0,265	-0,1	0,181	0,597
DAE5	0,162	0,175	0,042	0,179	0,666
DCA1	0,648	0,45	0,121	0,019	0,212
DCA2	0,551	0,569	-0,078	0,166	0,136
DCA3	0,319	0,748	0,007	0,183	0,335
DCA4	0,168	0,885	0,048	0,134	0,176
DCA5	0,41	0,562	0,02	0,098	0,279
DCA6	0,159	0,846	0,045	0,202	0,147
DCA7	0,347	0,645	0,003	0,055	0,199
DCA8	0,49	0,656	0,048	0,175	0,064
DCC1	0,716	0,208	0,106	0,207	0,08
DCC2	0,735	0,309	0,128	0,243	0,05
DCC3	0,871	0,115	0,059	0,177	0,08
DCC4	0,899	0,1	0,079	0,094	0,181
DCC5	0,851	0,14	0,049	0,025	0,219
DCC6	0,727	0,28	-0,014	0,082	0,062
DSL1	0,038	0,044	0,993	0,08	0,044
DSL2	0,071	0,036	0,936	0,167	0
DSL3	0,046	0,035	0,968	0,068	-0,003
DSL4	0,111	-0,035	0,947	0,105	0,01
DIR1	0,159	0,043	0,401	0,664	0,169
DIR2	0,229	0,173	0,161	0,717	0,235
DIR3	-0,029	0,288	-0,007	0,746	0,303
DIR4	0,197	0,129	0,071	0,864	0,049
DIR5	0,148	0,101	0,085	0,862	0,032

Fuente: Elaboración propia (2024)

El primer componente de **agotamiento emocional**, con cargas factoriales que oscilan entre ,569 y ,885, parece representar un único factor entre las variables analizadas. Las cargas factoriales superiores a 0,5 generalmente se consideran significativas y sugieren que las variables asociadas con estas cargas están claramente representadas por este término. El tamaño de estas cargas sugiere que este componente es un aspecto importante de la variabilidad de los datos, reflejando quizás un aspecto general como el agotamiento emocional o la inteligencia emocional, aunque la interpretación es incierta, requerirá precisamente el contexto de las variables (Mansour & Gernal, 2021).

El segundo componente de **comportamiento abusivo del cliente** se caracteriza por altas cargas factoriales, cuyos indicadores son ,808 y ,816, lo que indica una fuerte relación de las variables relevantes con este factor. Estas altas cargas pueden interpretarse como evidencia de que un factor tiene una influencia significativa en el patrón de los datos, como el estrés laboral o el comportamiento exigente. La consistencia de estas altas cargas factoriales sugiere que las variables subyacentes están estrechamente relacionadas con este componente y contribuyen significativamente a él (Alhussami & Hazbar, 2023).

El tercer componente **Comportamiento del cliente exigente**, con cargas factoriales muy altas que oscilan entre ,993 y ,947, destaca como el componente con la asociación más fuerte en esta matriz. Estas cargas casi perfectas sugieren que este componente captura la mayor parte de la variación en las variables relevantes y puede representar un factor importante en la investigación, como las relaciones con los clientes. Las variables con cargas factoriales tan altas sobre un factor tienden a identificar o caracterizar ese factor (Silva et al., 2023).

El cuarto componente de **Satisfacción laboral** tenía cargas factoriales que oscilaban entre ,717 y ,862, lo que sugiere que este componente también es importante, aunque quizás en un grado más moderado que el tercer componente. Esto puede estar relacionado con un concepto como la satisfacción laboral, donde las variables relacionadas muestran una fuerte relación, pero no son tan dominantes como el componente comportamiento del cliente exigente (Alamad, 2024).

El quinto componente de **Intención de rotación del personal** ha mostrado cargas de ,401 a ,656. La carga de ,401 es relativamente baja en comparación con otros valores discriminantes, lo que puede indicar que la variable correspondiente a esta carga está menos relacionada con el coeficiente que representa este componente. Sin embargo, dependiendo del umbral fijado por el investigador, esto puede considerarse significativo. Cargas más altas en este componente indican que hay

variables importantes que están moderadamente relacionadas con este factor y que pueden estar relacionadas con conceptos como las intenciones de rotación organizacional (Chauhan & Guleria, 2024).

Discusión

Se ha identificado que la H1: El estrés laboral influye negativamente en la rotación de los corredores del área comercial del sector inmobiliario de la ciudad de Ambato obtuvo un ($Rho = ,845$; $p = ,000$). Este coeficiente de correlación alto indica una fuerte relación negativa entre el estrés laboral y la rotación de los corredores inmobiliarios en el área comercial del sector de la ciudad de Ambato. Es decir, a medida que aumenta el estrés laboral, la rotación de los corredores tiende a aumentar, es decir, el estrés laboral, parece ser un factor que contribuye a una mayor rotación (Bilal & Siddique, 2023).

Mientras que la H2: La relación con el cliente influye positivamente en la rotación de los corredores del área comercial del sector inmobiliario de la ciudad de Ambato obtuvo ($Rho = ,221$; $p = ,000$) lo que indica correlación negativa entre la relación con el cliente y la rotación de los corredores, esto indica que una mala relación con el cliente está asociada con una mayor rotación de los trabajadores. Es decir, una mala relación con los clientes lleva a una mayor demanda y posiblemente a un cambio más frecuente de corredores debido a oportunidades de carrera o reestructuración internas (Alpas, 2023).

Finalmente, el H3: La inteligencia emocional del personal influye positivamente en la rotación de los corredores del área comercial del sector inmobiliario de la ciudad de Ambato obtuvo ($Rho = ,917^{**}$; $p = ,000$). El coeficiente de correlación muy alto indica una fuerte relación positiva entre la inteligencia emocional de los empleados y los ingresos de los agentes inmobiliarios. Esto podría interpretarse en el sentido de que las personas con mayor inteligencia emocional tienen más éxito o se adaptan mejor en la industria inmobiliaria, lo que podría conducir a una mayor rotación de

empleados, ya sea mediante ascensos, búsqueda de mejores oportunidades o reestructuración del equipo (Kiishi, 2024).

Conclusiones

El análisis factorial obtuvo un porcentaje acumulado de 79% de la varianza total explicada, lo que concluye que las dimensiones Agotamiento emocional, Comportamiento exigente, Comportamiento abusivo, Satisfacción laboral, e Intención de rotación organizacional son importantes para comprender los factores que influyen en la rotación laboral y el bienestar de los corredores inmobiliarios, lo que indicó que el AFE ha extraído factores significativos que son críticos para el tema de investigación y que cada uno de los componentes contribuye de manera significativa al tema de estudio.

El análisis factorial concluyó que el agotamiento emocional, destaca su importancia con una carga factorial significativa, lo que sugiere que la inteligencia emocional y el manejo del estrés son importantes para estos profesionales. El comportamiento abusivo mostró una fuerte asociación con el comportamiento agresivo de los clientes, lo que refleja cómo el estrés laboral puede estar relacionado con las demandas externas. El comportamiento exigente del cliente es especialmente evidente en el comportamiento exigente sin razón, mostrando un impacto directo en la experiencia del corredor. La satisfacción laboral indicó que, aunque significativa, su impacto es moderado en comparación con la interacción cliente-agente. Finalmente, la intención de rotación organizacional, la intención comercial, aunque tiene una asimetría menor, sigue siendo importante para comprender los factores que influyen en la decisión de un corredor de mantener o abandonar una posición.

En la correlación de variables demostró que en el sector inmobiliario de la ciudad de Ambato el estrés laboral es un factor importante que afecta negativamente los ingresos de los agentes inmobiliarios, con un alto coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = ,845$), esto muestra un mayor nivel de estrés en el trabajo, ya que

está asociado con un aumento en la rotación de empleados. Por el contrario, las relaciones con los clientes muestran una correlación negativa, lo que sugiere que las malas relaciones con los clientes están asociadas con una mayor rotación de corretaje, posiblemente debido a una reestructuración interna o del mundo en busca de mejores oportunidades. Además, la inteligencia emocional está fuerte y positivamente correlacionada con los ingresos del corredor, lo que sugiere que aquellos con mayores habilidades en este campo tienen más probabilidades de desarrollarse profesionalmente dentro de la industria, avanzar u obtener nuevas oportunidades.

Referencias consultadas

- Abreu, J. (2018). *El Método de la Investigación*. **Daena: International Journal of Good Conscience**, 9(3), 195–204. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alamad, T. (2024). *The Mediating Role of Self-Efficacy between the Impact of a Leader's Emotional Intelligence on Organizational Change Management*. **Kurdish Studies**, 14(2), 2051–4883. <https://doi.org/10.58262/ks.v12i2.105>
- Alhussami, A., & Hazbar, A. (2023). *Mediating the Organizational Commitment in the Relationship between Employees Treatment and Organizational Citizenship Behavior in Travel and Tourism Industry: A Theoretical Construct*. **Journal of Social Responsibility, Tourism and Hospitality**, 4(34), 11–22. <https://doi.org/10.55529/jsrth.34.11.22>
- Alpas, D. (2023). *Emotional intelligence as correlates to work values among employees: basis for a proposed mental health program*. **Psych Educ Multidisc J**, 14(1), 2023–1248. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8403106>
- Álvarez, S., Romero, A., Estupiñán, J., & Ponce, D. (2021). *Selection of the Tutor Based on the Quality of the Tea*. **Revista Conrado**, 17(80), 88–94. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-88.pdf>
- Araujo, A., & Galindo, E. (2021). *Adaptation and psychometric analysis of the Emotional Intelligence View Nowack's (EIV) questionnaire in the Portuguese*

- context. Revista Da Associação Portuguesa de Psicologia*, 35(1), 11–24.
<https://doi.org/10.17575/PSICOLOGIA.V35I1.1477>
- Awwad, R., Aljuhmani, H., & Hamdan, S. (2022). *Examining the Relationships Between Frontline Bank Employees' Job Demands and Job Satisfaction: A Mediated Moderation Model*. **SAGE Open**, 12(1), 2–19.
<https://doi.org/10.1177/21582440221079880>
- Bilal, A., & Siddique, M. (2023). *Impact of Workplace Ostracism on Turnover Intention and Organizational Performance Through the Role of Knowledge Sharing: Emotional Intelligence Works As A Moderator*. **Journal of Namibian Studies**, 4(1), 33–35.
- Calizaya, J. (2020). *Algunas ideas de investigación científica*. **Minerva**, 1(3), 35–39.
<https://doi.org/10.47460/minerva.v1i3.15>
- Chaguay, L., Flores, J., Fernández, T., & Zapata, R. (2019). *El Modelo De Negocio: Metodología Canvas Como Innovación Estratégica Para El Diseño De Proyectos Empresariales*. **Revista Ciencia e Investigación**, 4(2019), 87–99.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.3594015>
- Chauhan, C., & Guleria, S. (2024). *Employee Retention Practices in Indian Hotel Industry*. **International Conference on Reinventing Business Practices, Start-Ups and Sustainability**, 4(3), 739–756. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-374-0_63
- Chukwunyeka, C., & Chigozie, M. (2024). *Impact of purchaser's financial skills and complaint action on investment success in real estate business in anambra state*. **Journal of Psychology and Behavioural Disciplines, COOU**, 4(1), 50–84.
- Guamán, K., Hernández, E., & Lloay, S. (2021). *La metodología de la investigación científica*. **Revista Conrado**, 17(81), 163–168.
- Kiishi, V. (2024). *The Role of Emotional Intelligence in Effective Leadership and Its Impact on Team Performance: A Study of the University of Ibadan, Nigeria*. **International Journal of Business and Management Review**, 12(2), 75–138. <https://doi.org/10.37745/ijbmr.2013/vol12n275138>

- Luncheon, A., & Kasztelnik, K. (2021). *A Qualitative Exploratory Observational Study: An Entrepreneurship Managers' Emotional Intelligence and Impact on the Financial Organization's Success in the United States*. **Financial Markets, Institutions and Risks**, 5(2), 14–33. [https://doi.org/10.21272/fmir.5\(2\).14-33.2021](https://doi.org/10.21272/fmir.5(2).14-33.2021)
- Mansour, M., & Gernal, L. (2021). *Emotional Intelligence in the Oil and Gas Industry*. **Westford University College Research Journal**, 1(1), 1–21.
- Mobli, N., Ramlubhai, P., Supervisor, P., & Lenka, S. (2020). *Emotional Intelligence in the Workplace: A study on Emotional Intelligence in Workers' Occupational Health, Safety and Environment (HSE) in the workplace*. **Jonkoping International Business**, 2(3), 1–49.
- Perera, M. (2021). **The Effect of Emotional Intelligence on Work Outcomes in the Construction Industry** [Trabajo de maestría]. Auckland University of Technology. Auckland, Nueva Zelanda.
- Puerta, C., González, G., & Soler, I. (2021). *Executives' knowledge management and emotional intelligence role: Dynamizing factor towards open innovation*. **Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity**, 7(1), 2–16. <https://doi.org/10.3390/JOITMC7010083>
- Silva, P., Santos, J., & Moutinho, V. (2023). *Salespeople's performance and digital technologies in real estate: Evidence from the Portuguese retail real estate sector*. **Journal of General Management**, 49(1), 18–31. <https://doi.org/10.1177/03063070221117265>
- Tantua, E. (2022). *Office Job Rotation and Employee Satisfaction of Rivers State-Owned Tertiary Institutions*. **International Journal of Management Sciences**, 3(4), 131–141.
- Tunal, G. (2022). *Protocolizando la investigación científica*. **Investigación y Postgrado**, 37(1), 235–255. <https://doi.org/10.56219/investigacionypostgrado.v37i1.68>
- Ugalde, N., & Balbastre, F. (2022). *Investigación Cuantitativa E Investigación Cualitativa: Buscando Las Ventajas De Las Diferentes Metodologías De Investigación*. **Revista de Ciencias Económicas**, 31(2), 179–187. <https://doi.org/10.15517/rce.v31i2.12730>



Younis, Z., Ibrahim, M., & Azzam, H. (2024). *The Impact of Artificial Intelligence on Organisational Behavior: A Risky Tale between Myth and Reality for Sustaining Workforce*. **European Journal of Sustainable Development**, 13(1), 109–126. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2024.v13n1p109>

©2024 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia de Creative Commons Reconocimiento – No Comercial 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).