



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de  
Logística Express S.A.C Los Olivos 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Stefany Carol Quispe Huaroto

Lethy Nereida Zapatel Guerrero

ASESOR:

Dr. Darien Barramedo Rodríguez Galán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018-II

# **PÁGINAS PRELIMINARES**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Stefany Carol Quispe Huaroto cuyo título es: Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.7 (número)  
Diecisiete (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 07 de diciembre del 2018

  
 .....  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 SECRETARIO

  
 .....  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Lethy Nereida Zapatel Guerrero cuyo título es: Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..17..(número)  
Diecisiete.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 07 de diciembre del 2018

  
 .....  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 SECRETARIO

  
 .....  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

### **Dedicatoria**

A nuestros padres que nos brindaron el apoyo incondicional y nos dieron las fuerzas para salir adelante.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestros padres por el apoyo incondicional ante cualquier situación presentada.

Agradecemos a nuestros asesores Dr. Darien Rodríguez Galán y Mgtr. Marco Antonio Candia Menor por brindarnos sus conocimientos en cada asesoría y por la motivación brindada en el proceso académico profesional.

**Declaratoria de autenticidad**

Yo, Stefany Carol Quispe Huaroto, identificada con DNI 73223194, declaro que la documentación que acompaña a la presente investigación es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos datos e información que exponen en la presente tesis son auténticos y veraces.

En este sentido asumo la responsabilidad que corresponda en mi calidad de autor de la presente investigación ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre del 2018.



---

Stefany Carol Quispe Huaroto

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Lethy Nereida Zapatel Guerrero, identificada con DNI 76019364, declaro que la documentación que acompaña a la presente investigación es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos datos e información que exponen en la presente tesis son auténticos y veraces.

En este sentido asumo la responsabilidad que corresponda en mi calidad de autor de la presente investigación ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre del 2018.



---

Lethy Nereida Zapatel Guerrero

## Presentación

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad César Vallejo se pone a su consideración la investigación titulada "*Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018*", donde la estructura está compuesta por los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. La finalidad de la investigación fue definir si existe relación entre la Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral de la empresa Servicio de Logística Express S.A.C., la misma que hoy presentamos ante ustedes, esperando cumpla con los requisitos para optar el título profesional de licenciado en Administración.

Atte.



---

Stefany Carol Quispe Huaroto

DNI: 73223194

### Presentación

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad César Vallejo se pone a su consideración la investigación titulada “*Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018*”, donde la estructura está compuesta por los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. La finalidad de la investigación fue definir si existe relación entre la Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral de la empresa Servicio de Logística Express S.A.C., la misma que hoy presentamos ante ustedes, esperando cumpla con los requisitos para optar el título profesional de licenciado en Administración.

Atte.



---

Lethy Nereida Zapatel Guerrero

DNI: 76019364

## Índice

PÁGINAS PRELIMINARES .....	ii
Página de jurado.....	iii
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Declaratoria de autenticidad.....	vii
Presentación.....	ix
Índice.....	xi
Resumen.....	xiv
Abstract .....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	16
1.1 Realidad problemática .....	17
1.2 Trabajos previos .....	22
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	26
1.3.1. Calidad de vida en el trabajo.....	26
1.3.2. Ausentismo laboral.....	33
1.4 Formulación del problema .....	37
1.4.1 Problema general .....	37
1.4.2 Problemas específicos .....	37
1.5 Justificación .....	38
1.5.1 Justificación teórica.....	38
1.5.2 Justificación metodológica .....	38
1.5.3 Justificación práctica .....	38
1.5.4 Justificación social .....	38
1.6 Hipótesis.....	39
1.6.1 Hipótesis general.....	39
1.6.2 Hipótesis específicas .....	39
1.7 Objetivos .....	39
1.7.1 Objetivo general.....	39
1.7.2 Objetivos específicos.....	39
II. MÉTODO.....	41
2.1. Diseño de la investigación.....	42

2.2.	Variables, Operacionalización: .....	44
2.2.1.	Variables .....	44
2.2.2	Matriz de operacionalización .....	44
2.3.	Población y muestra.....	46
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	46
2.4.1	Técnica de recolección de datos .....	46
2.4.2	Instrumento de recolección de datos .....	47
2.4.3	Validez .....	47
2.4.4	Confiabilidad .....	48
2.5.	Método de análisis de datos .....	49
2.6.	Aspectos éticos.....	50
III.	RESULTADOS.....	51
3.1	Descripción de resultados .....	52
3.1.1.	Tablas cruzadas de variables.....	52
3.2	Contrastación de hipótesis general.....	57
3.2.1.	Contrastación de hipótesis específicas .....	58
IV.	DISCUSIÓN .....	62
V.	CONCLUSIONES .....	66
VI.	RECOMENDACIONES .....	69
VII.	REFERENCIAS .....	71
VIII.	ANEXOS.....	75
	Anexo 1: Instrumento .....	76
	Anexo 2: Validación de instrumentos .....	80
	Anexo 3: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable calidad de vida en el trabajo .....	88
	Anexo 4: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable ausentismo laboral .....	90
	Anexo 5: Matriz de consistencia .....	94
	Anexo 6: Tabla de especificaciones.....	95
	Anexo 7: Prueba de confiabilidad de los instrumentos .....	96
	Anexo 8: Base de datos de las variables .....	100
	Anexo 09: Autorización .....	102
	Anexo 10: Gráfico de horas extras .....	103

Anexo 11: Constancia de capacitación.....	104
Anexo 12: Gráfico de asistencias.....	105

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	45
Tabla 2: Fiabilidad de la variable calidad de vida en el trabajo .....	48
Tabla 3: Fiabilidad de la variable ausentismo laboral .....	49
Tabla 4: Distribución de frecuencia para calidad de vida en el trabajo-ausentismo laboral .....	50
Tabla 5: Distribución de frecuencia para factores individuales-ausentismo laboral .....	51
Tabla 6: Distribución de frecuencia para factores del ambiente de trabajo-ausentismo laboral .....	52
Tabla 7: Distribución de frecuencia para factores del trabajo y la organización-ausentismo laboral.....	53
Tabla 8: Distribución de frecuencia para factores del entorno socio-laboral-ausentismo laboral....	54
Tabla 9: Correlaciones calidad de vida en el trabajo-ausentismo laboral .....	55
Tabla 10: Correlaciones factores individuales -ausentismo laboral.....	56
Tabla 11: Correlaciones factores del ambiente de trabajo -ausentismo laboral.....	57
Tabla 12: Correlaciones factores del trabajo y la organización -ausentismo laboral .....	58
Tabla 13: Correlaciones factores del entorno socio-laboral -ausentismo laboral .....	59

## Resumen

La presente investigación estuvo basado en el estudio de la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo de los colaboradores de la empresa Servicio de Logística Express, Los Olivos 2018, de tal forma que se ha realizado un estudio y análisis de las variables con sus respectivas dimensiones. Teniendo como objetivo general: Describir la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018. El nivel de estudio es descriptivo correlacional, el cual se sustenta bajo los fundamentos teóricos de Patlán sobre calidad de vida en el trabajo y Molinera sobre el ausentismo laboral. La población de este estudio estuvo conformada por 91 colaboradores de la empresa Servicio de Logística Express S.A.C, empresa que se dedica al transporte de personal de empresas privadas. La recolección de datos se obtuvo mediante cuestionarios, además la validez de los instrumentos se obtuvieron a través del juicio de dos expertos de la Universidad César Vallejo, obteniendo un nivel de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.904 del cuestionario de calidad de vida en el trabajo y un 0.826 del cuestionario de ausentismo laboral. La encuesta está compuesta por 60 preguntas que se recolectaron y procesaron en un determinado momento. Finalmente se realizó la prueba de hipótesis, dando como resultado que existe una correlación positiva alta entre las variables de la investigación, con un nivel significancia de 0.000 (bilateral) y con un grado de correlación Rho de Spearman de 0.775.

**Palabras clave:** Calidad de vida en el trabajo, ausentismo laboral, colaboradores.

### **Abstract**

The present investigation was based on the study of the quality of life at work and the absenteeism of the employees of the company Logistics Express Service, Los Olivos 2018, in such a way that a study and analysis of the variables with their respective dimensions. Having as general objective: To describe the relationship that exists between the quality of life in the work and the absenteeism in the company Service of Logistics Express S.A.C. Los Olivos 2018. The level of study is correlational descriptive, which is based on the theoretical foundations of Patlan on quality of life at work and Molinera on work absenteeism. The population of this study was composed of 91 employees of the company Logistics Service Express S.A.C, company that is dedicated to the transport of personnel of private companies. The data collection was obtained through questionnaires, and the validity of the instruments was obtained through the judgment of two experts from the Cesar Vallejo University, obtaining a reliability level of the Cronbach's Alpha coefficient of 0.904 from the quality of life questionnaire in the work and a 0.826 of the labor absenteeism questionnaire. The survey is composed of 60 questions that were collected and processed at a certain time. Finally, the hypothesis test was carried out, resulting in a high positive correlation between the research variables, with a significance level of 0.000 (bilateral) and with a Spearman's Rho correlation degree of 0.775.

**Keywords:** Quality of life at work, absenteeism, employees.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad problemática

Actualmente muchas organizaciones consideran una problemática al ausentismo, debido a que ésta genera pérdidas monetarias considerables, y ello se debe a varios factores, ya sea humanos, físicos o psicológicos tales como, exceso de horas de trabajo, pago inadecuado de salarios, trabajo por turnos, o condiciones inapropiadas lo que conlleva finalmente a la calidad de vida en el trabajo. Todos los elementos mencionados pueden desencadenar enfermedades, baja autoestima, insatisfacción que finalmente aportaran a la ausencia del colaborador en su centro de trabajo.

En la mayoría de casos, el ausentismo se puede presentar de similar forma en los trabajadores y para conocer más afondo estas causas y eliminarlas, se debe exigir una eficaz y eficiente gestión, sobre todo cuando se habla de responsabilidad social, solo así se mejorará la calidad de vida en el trabajo y se eliminará el ausentismo.

Según Ferreira y Porto (2018) afirman que el trabajo mal remunerado, las condiciones físicas y humanas, el exceso de trabajo, entre otros aspectos, en cualquier actividad que se desarrolla en la empresa, conlleva al desgaste mental y físico, y a que el colaborador presente cierta incomodidad ante ello y exista mayor vulnerabilidad en términos de enfermedades ocasionadas por la mala calidad de vida laboral, por tanto para proteger al colaborador y no aportar al ausentismo se debe enfocar o darle prioridad a estos aspectos. También menciona que se debe capacitar a los colaboradores que estuvieran expuestos a riesgos, para así evitar una inadecuada calidad de vida en el trabajo, ya que la ausencia de gestión efectivo sobre el centro de trabajo y los riesgos ambientales, con la correcta aplicación de equipos de protección personal y colectiva, puede aumentar o mantener el ausentismo. Así mismo, señala que para contrarrestar el ausentismo debe exigir una gestión eficiente para que este no sea repetitivo, en tal sentido se debe tomar medidas para corregir a tiempo o no permitir que ocurra, todo ello se debe manejar con una administración rigurosa y constante, para así promover la salud y el bienestar en general del colaborador, además de la motivación. (p. 4).

Por otro lado, en la revista El grupo Adecco (2013) se analiza la problemática del ausentismo en España, uno de los países con 11 días promedio de absentismo por el colaborador al año, el cual considerando cuatro factores: institucionales, socioeconómico de los empleados, condiciones de trabajo y tipo de empresa, llegó a reducir a 9.2 días, llegando a la conclusión que al tomar mucha importancia los factores en mención, el absentismo se producirá cada vez en menos niveles. (pp. 15-23)

Por ello es de suma importancia que el ambiente físico y humano en donde el colaborador desarrolla sus actividades laborales cuenten con las condiciones necesarias y sea cómodo para que pueda demostrar todas sus habilidades, destrezas y su desenvolvimiento sea el mejor, así se podrá brindar mayor comodidad, mejor calidad de vida laboral y obtener mejores resultados económicos para la empresa.

Con respecto a lo mencionado Berrocal, Jiménez, Rojas y Salazar (2012) precisan que el brindarle a los colaboradores seguridad y salud, reducirá notablemente al ausentismo y como consecuencia de ello conseguiremos una empresa más productiva, esto en la medida de cuan motivado o capacitado está los colaboradores. Cuanto más se enfoque la empresa en brindar una mejor calidad de vida a sus colaboradores menos ausentismo se percibirá. Otro factor importante a tomar en cuenta, es el ambiente de trabajo debido a que la salud y seguridad de los colaboradores depende en la mayor parte de ello; el desarrollo de un departamento de salud ocupacional sería idóneo para contrarrestar lo mencionado (p. 3).

Respecto a las condiciones de trabajo del colaborador la revista de la Organización Mundial de Salud (2017) indica que las buenas condiciones de trabajo que la empresa pueda proporcionar genera oportunidades de desarrollo personal y profesional y protección contra cualquier riesgo ya sea físico o psicosociales, además de mejorar la autoestima de los colaboradores, las relaciones interpersonales y producir efectos positivos para la salud (párr. 1).

Calidad de vida significa crear, conservar y mejorar el ambiente laboral, enfocándose en las condiciones físicas o psicológicas y sociales. De tal forma que se reanude un ambiente de

trabajo agradable y amigable, en consecuencia, mejora considerablemente la calidad de vida de los colaboradores dentro de la empresa y fuera de ellas. (Chiavenato, 2011, p. 294)

Logrando una calidad de vida laboral también obtendremos menos conflictos organizacionales y mejores resultados económicos en la organización lo cual beneficiará a ambas partes.

Podemos decir que “la calidad de vida laboral es usada estratégicamente para el área de recursos humanos en las organizaciones ya que permite el crecimiento integral de toda organización” (Singh, 2013, p. 11).

La calidad de vida en el trabajo conlleva enfocarse en las características objetivas y subjetivas del trabajador, es decir no basta solo brindar una buena remuneración al colaborador, un buen ambiente de trabajo, o las mejores condiciones de seguridad sino también brindar al trabajador la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, prosperar personalmente, sin dejar de lado la eficiencia empresarial ni consentir que exista un desequilibrio entre el trabajo y la vida personal, es esencia la calidad de vida en el trabajo no solo conlleva dedicarse en su totalidad al trabajo y contar con las mejores condiciones sino que este también tiene que permitir tener tiempo para uno mismo y para la familia.

Las empresas al promover la calidad de vida laboral logran que el trabajador sea recíproco puesto que obtendrán de ellos compromiso, lealtad lo cual es muy beneficioso para toda organización ya que se reflejarán mejores y mayores niveles de servicio al cliente y satisfacción laboral, reduciendo así varios factores como, la rotación de personal, el absentismo, lo cual tampoco es beneficioso para la organización puesto que son los principales generadores de consecuencias negativas de la empresa. Por tanto, la calidad de vida en el trabajo es usado como un instrumento para aumentar el bienestar de los trabajadores y generar mayor participación de ellos en la toma de decisiones (De Souza, 2012, p. 10).

Por otra parte el ausentismo también es una de las problemáticas que las empresas no son ajenas, el ausentismo por parte de un colaborador genera grandes costos que a la larga no

contribuyen al cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, estos pueden generar costos como un pago completo de salario a un trabajador que se ausenta, pagos de beneficios, además de contratación de personal que supla las actividades no culminadas por la persona ausente, además esto generaría demoras y molestias en la realización de servicios lo que afectaría más la pérdida de clientes, lo cual si sería lamentable para la empresa.

Un trabajador motivado de diferentes maneras se siente comprometido con la empresa en la cual labora, por tanto, su rendimiento será más efectivo que el de uno que no cuenta con las condiciones físicas y humanas adecuadas.

Cabe resaltar que el ausentismo puede ser ocasionado por accidentes de trabajo, problemas familiares o personales, etc., pero este no solo es causado por el trabajador sino también por la organización quienes muchas veces usan formas poco adecuadas que obligan al colaborador a no asistir a su centro de trabajo.

Al respecto Jiménez (2007) indica que la empresa debe tener en cuenta siempre que el trabajador antes de comprometerse con la empresa, se comprometerá con su profesión y su carrera por lo tanto la empresa tiene que buscar el compromiso del trabajador para ser posteriormente retribuido (párr. 2).

Por ello es necesario tener en cuenta que para obtener calidad en el trabajo y menos ausentismo en la organización es muy significativo el compromiso de ambas partes tanto el empleado como el empleador, la mala organización, la incorrecta supervisión, las condiciones de seguridad, la carga de trabajo, los pagos, la carencia de reconocimiento, la ausencia de motivación son los principales causantes del ausentismo lo que dificulta que las actividades sean realizadas adecuadamente.

La empresa no es ajena a esta realidad, Servicio de Logística Express se dedica al transporte de personal de distintas empresas del Perú entre sus clientes está la empresa LAN, Sol Gas, Metro de Lima, Avianca, entre otros. Se encuentra en el mercado desde hace 10 años iniciando sus actividades en el 2008, está situado en el distrito de Los Olivos.

En la empresa los colaboradores no cuentan con las condiciones necesarias para desempeñarse correctamente en su centro de labor ya que presentan disconformidad con las horas extras trabajadas las cuales son muy excesivas. (Anexo 4). Tienen periodos de descanso muy cortos lo que genera que estén cansados y no brinden el servicio de transporte adecuado, también el empleador no brinda reconocimiento a los colaboradores, estos factores aquejan la calidad de vida en el trabajo.

Además, la empresa no realiza programas de capacitaciones constantes, asimismo enfrenta la problemática de falta de motivación que dificulta que se promueva desempeño del personal y la productividad de los colaboradores, por lo que es indispensable mejorar la calidad de vida en las organizaciones que conlleven a un buen desempeño en el trabajo, logrando eficiencia y eficacia en sus procesos. En los últimos meses la empresa presenta un alto porcentaje de ausentismo laboral lo que conlleva a generar altos costos ya que ante la ausencia del colaborador es necesario reemplazar el puesto para poder continuar las actividades y ello no genere insatisfacción en los usuarios. Todo ello se ve reflejado en la ficha de control de asistencias de la mencionada empresa, en la cual es muy notoria el aumento de ausentismo debido a la falta de compromiso con la calidad de vida en la organización, para ello se ha tomado datos del año 2017 y 2018, en la cual nos muestra que las faltas y tardanzas por parte del trabajador en lo que va del presente año han superado notoriamente a las tardanzas y faltas del año 2017, siendo este un dato preocupante para la empresa. (Anexo 6).

## 1.2 Trabajos previos

### A nivel internacional

Batista (2015) en su tesis *Calidad de vida en el trabajo y su relación con el ausentismo de profesores de la red municipal de Sao Jao*, para optar el grado de magister en Ciencias sociales de la Universidad de facultades asociadas de Encino, tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de vida y ausentismo de profesores de la red municipal de Sao Jao. La teoría aplicada tuvo como autores a Minayo (2002) y Canepa (2004). El tipo de investigación usado fue descriptivo, correlacional, no experimental transaccional puesto que busca observar las variables para luego analizar las diferentes variables en un tiempo determinado. La población estuvo compuesta por docentes de la red municipal lo cual se obtuvo una muestra de 160 docentes y se utilizó el instrumento Quality of Working Life Questionnaire el cual arrojó un perfil de calidad de vida en cuatro áreas: psicológica, física, personal y profesional. Se concluyó que el nivel correlacional de Spearman fue de 0.721 lo cual muestra que ambas variables tienen una correlación positiva de tipo alta.

El resultado de la investigación influyó positivamente ya que se estudian ambas variables de nuestra investigación, además se evidencia como resultado que existe una alta correlación entre calidad de vida en el trabajo y ausentismo, teniendo como principal factor de ausentismo el estrés ya que de los 160 encuestados el 88.52 % indicó que los niveles de ausentismo se deben al estrés generado por su trabajo.

Barroso (2015) en su tesis profesional titulado *Calidad de vida laboral vs rotación, ausentismo y productividad un estudio de 103 empresas de la ciudad de Mérida Yucatán*, para obtener el grado de licenciado en Administración de la Universidad Anáhuac Mayab tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre los factores de la calidad de vida laboral y la rotación, ausentismo y productividad desde la perspectiva de los trabajadores de las empresas manufactureras, comerciales y de servicios de la ciudad de Yucatán, México. La teoría aplicada en esta investigación tuvo como autor Guízar (2008) y Robbins y Judge (2009). El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional con diseño no experimental, de corte transversal debido a que solo se registró y no se manipularon variables. La población estuvo conformada 505 de empresas ubicadas en Mérida y se aplicó por instrumento una encuesta de

60 preguntas en escala tipo Likert, teniendo como resultados que la correlación entre calidad de vida laboral y ausentismo fue alta, positiva y significativa 0.837, lo que demuestra que menores niveles de calidad de vida en el trabajo se asocian a mayores niveles de ausentismo. Se llega a la conclusión que la calidad de vida laboral guarda una mayor relación con el ausentismo, menor rotación y menor productividad, se recomienda que las empresas diseñen e implementen programas con el fin de brindar mejoras para la calidad de vida en el trabajo.

Influenció de forma positiva ya que no solo estudio la relación de las dos variables principales, sino que se relacionó otras variables para descartar cualquier relación con ellas, dicha información aportara significativamente a la investigación que estamos realizando.

Vanda (2015) en su tesis profesional titulada *Calidad de vida en el trabajo y ausentismo del Ayuntamiento Municipal de Ouro Branco*, para obtener el grado de licenciado en administración de empresas de la Universidad de Presidente Antonio Carlos, cuyo objetivo fue determinar la relación entre calidad de vida en el trabajo y ausentismo de los trabajadores del Ayuntamiento Municipal de Ouro Branco. La teoría usada tiene como autores a Gongalves (1998) y Parra (2004). El tipo de investigación fue descriptivo correlacional puesto que se pretende conocer en qué grado dos o más variables se encuentran relacionadas. La población estuvo constituida por trabajadores del Ayuntamiento de Ouro Branco lo cual obtuvo una muestra de 340 colaboradores y se aplicó el instrumento de cuestionario que constó de 30 preguntas. Se concluyó que el nivel de correlación de Spearman fue de 0.538 lo cual indica que tiene una correlación moderada.

En consecuencia, esta investigación nos proporcionó conocimiento con respecto a la relación entre nuestras variables calidad de vida en el trabajo y ausentismo, de esta manera obtener mayor orientación sobre las dimensiones de ambas variables.

Menezes (2015) en su tesis *Calidad de vida en el trabajo y ausentismo de la escuela pública de Brasilia*, para obtener el grado de Licenciada en Administración Pública de la Universidad Aberta de Brasil, tiene como objetivo determinar la relación existente entre calidad de vida en el trabajo y ausentismo. La teoría usada en esta investigación tiene como autores a

Da Silva (2013) y Freitas (2013). El tipo de investigación que utilizó el autor fue descriptivo correlacional, no experimental – transversal. La población estuvo compuesta por el personal administrativo y docentes de una escuela pública la cual se obtuvo una muestra de 52 participantes y se aplicó el instrumento de cuestionario que constó de 50 preguntas. Se llegó a la conclusión que existe correlación significativa alta entre las variables calidad de vida en el trabajo y ausentismo, ya que obtuvieron resultados positivos con una correlación Spearman de 0.753.

La contribución de esta investigación para con la investigación fue explicar la importancia que tiene el estudio de las variables calidad de vida en el trabajo y ausentismo ya que permitió conocer los principales factores de ausentismo como volumen de trabajo, baja remuneración, estrés, falta de motivación, inadecuada relaciones interpersonales, entre otros.

#### **A nivel nacional**

Paurinoto (2015) en su tesis profesional titulado *Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatría del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins periodo 2014 para obtener el título de segunda especialidad de administración y gerencia de los servicios de salud de la Universidad Autónoma de Ica* tuvo como objetivo establecer la relación existente de la calidad de vida en el trabajo además del índice de absentismo de los trabajadores de la salud que trabajan en la sala de operaciones del área de pediatría del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins periodo 2014. La teoría aplicada en esta investigación tiene como autores a Da Silva (2006) y Nicholson (1977). La metodología de estudio que utilizó el autor es cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental – transversal. Utilizó una muestra de 40 profesionales de salud y se aplicó por instrumento un cuestionario de 74 preguntas en una escala de Likert. Se llegó a la conclusión que el principal motivo de ausentismo se deriva de enfermedades, considerando los accidentes laborales y particulares los cuales pueden abarcar hasta la cuarta parte del ausentismo en el trabajo. Además existe correlación significativa alta entre las variables ya que se obtuvo una correlación Spearman de 0.864.

El resultado influyó positivamente en nuestro trabajo de investigación ya que se estudian las mismas variables que se está tomando, además se evidencia como resultado que existe una alta correlación entre calidad de vida laboral y ausentismo, y se demuestra que ello ocurre por una inadecuada cultura organizacional, el síndrome de Burnot o el Mobbing laboral y a esto se le suma la insatisfacción lo cual no solo afecta al trabajador sino también condiciona la calidad asistencial.

Díaz (2017) en su tesis titulada *Calidad de vida en el trabajo y ausentismo en personal de salud del Hospital Nacional Guillermo Almenara* para obtener el grado de licenciada en Psicología de la Universidad Autónoma del Perú tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre calidad de vida en el trabajo y ausentismo en los trabajadores de salud *del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. La teoría que se empleó en esta investigación tiene como autores principales a Patlán (2016) y Mesa y Kaempffer (2004). El tipo de investigación que utilizó el autor fue descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por todos colaboradores de salud, por lo tanto, tuvo una muestra de 102 trabajadores. Se aplicó por instrumento un cuestionario con 40 preguntas en una escala de Likert de 5 puntos (Nada de acuerdo, en desacuerdo, más o menos de acuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), concluyendo que existe relación positiva y significativa entre las variables con una correlación significativa alta entre las variables calidad de vida en el trabajo y ausentismo, ya que obtuvieron resultados positivos con una correlación Spearman 0.813.

Esta tesis aportó positivamente ya que nos muestra teorías relacionadas a calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral. En esta investigación se tomó como principal autor a Patlán lo cual fue de gran utilidad para complementar el marco teórico en cuanto a calidad de vida en el trabajo. Además, el autor muestra la relación significativa entre las variables puesto que se observa un nivel de correlación alta de 0.813 entre las variables en estudio, en consecuencia, nos brindó mayor consistencia con respecto a la correlación de las variables.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Calidad de vida en el trabajo**

Patlán (2016) definió la calidad de vida en el trabajo como “la percepción que tiene el colaborador sobre su labor y las posibilidades ofrecidas para satisfacer necesidades tanto en el ámbito laboral como profesional, siendo medio para preservar el bienestar, la salud y economía del colaborador” (p. 33).

Según indica el autor la calidad de vida del trabajador son las posibilidades brindadas por el empleador para poder realizar su labor de una manera creativa y segura para su crecimiento tanto a nivel personal como social.

La calidad de vida laboral permite satisfacer una amplia escala de necesidades mediante el trabajo desempeñado.

Patlán (2016) consideró que la calidad de vida en el trabajo tiene las dimensiones, factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y la organización, factores del entorno socio- laboral (pp. 37- 40).

**Factores Individuales**, se define como los aspectos que pueden influir directamente en el colaborador, considerando así las dimensiones equilibrio familia- trabajo donde el colaborador mide cuan equilibrado están las actividades realizadas en la empresa con las actividades familiares, personales que pueda tener, las mismas que le traerán seguridad, responsabilidad, estabilidad, motivación entre otros, satisfacción con el trabajo es la percepción positiva que pueda tener el colaborador de su centro de trabajo y de las actividades que desarrolla, desarrollo laboral y profesional existencia de brindar al colaborador la oportunidad de poder desarrollar sus habilidades y conocimientos en el centro de trabajo, así como también obtener nuevos conocimientos que le puedan servir para su desarrollo personal y profesional con la posibilidad de ascender de puesto según el mérito alcanzado, motivación en el trabajo es comprometer al colaborador con la empresa satisfaciendo sus necesidades y objetivos personales y

profesionales, bienestar en el trabajo implica que el colaborador este satisfecho en su entorno laboral y sean más productivas y creativas.

**Factores del ambiente de trabajo**, son aquellas en las se considera el entorno y las condiciones en las que el colaborador desarrolla sus actividades, condiciones y medio ambiente de trabajo factores en los que se ven involucrados el bienestar mental, físico y la salud del colaborador, seguridad y salud en el trabajo medidas que pueda utilizar la empresa para proteger, prevenir y eliminar todo tipo de riesgo que pueda poner en riesgo al colaborador, propiciando que las actividades desarrolladas sean más seguras y exista menos posibilidad de que ocurra cualquier tipo de accidentes.

**Factores del trabajo y la organización**, son aquellas donde influyen factores importantes de la organización para con el colaborador, el contenido y significado del trabajo debe ser valioso y de mucha utilidad para la empresa y la sociedad en general así mismo debe brindar desarrollo personal y profesional, también conocimientos, tomar decisiones y oportunidades, remuneración económica por el trabajo desempeñado percepción por parte del colaborador de la remuneración recibida por conocimientos y contribuciones personales hacia la empresa, autonomía y control en el trabajo independencia otorgada al colaborador para llevar a el desarrollo de sus actividades de trabajo pudiendo tomar decisiones relacionadas al mismo, estabilidad laboral incertidumbre del colaborador por la permanencia o conservación de su trabajo establecido en su contrato, evitando su despido por causas arbitrarias por ello se debe definir si su permanencia es por tiempo indefinido o permanente para brindarle esa seguridad, participación en la toma de decisiones oportunidad que se le brinda al colaborador de participar en la toma teniendo en cuenta sus capacidades en decisiones relevantes que aporten al cumplimiento de objetivos y mejor productividad.

**Factores del entorno socio- laboral**, se define como las que están relacionadas con el entorno laboral, relaciones interpersonales implica establecer vínculos de apoyo y confianza comunicándose libremente y de forma abierta con sus compañeros de trabajo, personas vinculadas a la organización, superiores, clientes, entre otros fomentando así que el ambiente donde labora sea más confortable, retroalimentación información que los superiores o

compañeros, puedan brindar al colaborador con el fin de mejorar el rendimiento hacerlo sentir seguro y motivado, apoyo organizacional respaldo que la organización pueda ofrecer al colaborador ya sea fuera o dentro del centro de trabajo aumentando la autoestima, reduciendo su estrés, brindándoles un sentido de permanencia y sobre todo haciéndole percibir al colaborador la situación menos amenazante, reconocimiento satisfacción que pueda sentir el colaborador cuando la empresa destaca o felicita el trabajo desarrollado llevándolos a sentirse felices , motivados , valorados y comprometidos con su trabajo (pp. 39-40).

Es decir, la calidad de vida en el trabajo es como el colaborador percibe el ambiente en la cual trabaja y analiza las posibilidades que se le da para poder desarrollarse como persona, de manera que puedan satisfacer o llegar a cumplir los objetivos que de modo personal se ha propuesto realizando su trabajo de manera responsable y objetiva, por tanto podemos decir que la calidad de vida laboral no solo involucra brindar las mejores condiciones y beneficios para que el trabajador se desenvuelva correctamente es su área de trabajo, sino que se le debe brindar la oportunidad de desarrollar se personalmente, dándole la oportunidad de cumplir sus aspiraciones personales, ello constituirá un factor muy importante y el trabajador se sentirá satisfecho con su trabajo y con el mismo, sentirá el apoyo de la organización para con él y de igual manera el empleador contribuirá responsablemente con la empresa.

Según Walton (1973) indicó que “la calidad de vida en el trabajo se ha utilizado, con gran frecuencia para detallar algunos valores ambientales y humanos desatendidos por la sociedad industrial en favor de la mejora tecnológica, la productividad industrial y el crecimiento económico” (p. 150).

Walton (1973) consideró que la calidad de vida en el trabajo tiene las dimensiones:

Compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y de salud en el trabajo, oportunidad para uso y desarrollo de la capacidad humana, oportunidad de crecimiento continuo y seguridad, integración social en la organización, constitucionalismo en la organización de trabajo, trabajo y espacio total de vida, relevancia de trabajo en la vida social. (p.150)

**Compensación justa y adecuada**, se define como la remuneración equitativa y justa del colaborador teniendo en cuenta el trabajo desarrollado ya sea interno o externa en la empresa, se considera las dimensiones como pagos apropiados y justos, remuneraciones altas en organizaciones más productivas, ingresos sobre productividad, correspondencia interna respecto a las remuneraciones, correspondencia externa respecto a las remuneraciones.

**Condiciones de seguridad y de salud en el trabajo**, son las condiciones ambientales que puedan estar en el entorno del colaborador que lo conduzcan a gozar de una buena salud, entre ellos podemos encontrar los diferentes materiales de trabajo, equipos, maquinas. Se considera las dimensiones, tiempo prudente de trabajo, infraestructura segura y que ésta contribuya a la salud del colaborador, restricciones por la edad para ejecutar determinadas actividades altamente perjudiciales para el bienestar propio, superior o inferior a determinada edad.

**Oportunidad para uso y desarrollo de la capacidad humana**, son aquellas que involucran el aprovechamiento de creatividad y recursos humanos, se considera las dimensiones autonomía, probabilidad de formar habilidades múltiples, información y perspectiva sobre el proceso total del trabajo y los resultados de la labor del colaborador, tareas completas o divididas.

**Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad**, está involucrado en su totalidad con la empresa, ya que es quien brindará al colaborador crecimiento laboral y profesional, se considera las dimensiones progreso personal y profesional, búsqueda de desarrollo de conocimientos y talentos, oportunidades para un buen desarrollo a lo largo de la formación, seguridad en el trabajo y remuneración.

**Integración social en la organización de trabajo**, es brindar igual oportunidad a los colaboradores y exista buenas relaciones en el trabajo, se consideran las dimensiones: ausencia de cometarios negativos, respeto para que exista equidad de derechos, movilidad, grupos de apoyo para apoyo mutuo, apoyo socio-emocional y agradecimiento de la individualidad, relaciones, iniciativa interpersonal para intercambiar sentimientos e ideas.

**Constitucionalismo en la organización del trabajo**, cuida del colaborador hace prevalecer sus derechos, libertad de expresión y privacidad se considera las dimensiones, derecho a la reserva de información personal, a la libre expresión verbal, a la igualdad en el trato, gerencia apoyada en la ley que indica que debe existir para el trabajador, igual oportunidad y correcto proceso legal además de accesos a los recursos.

**Trabajo y espacio total de vida**, hace mención a que el trabajo no debe interferir en la vida personal se consideran las siguientes dimensiones, equidad entre actividades de la vida profesional y vida familiar, horario de labor fijo, viaje de trabajo que no impliquen tomar el espacio que se tenía para la familia, promociones que no involucren cambios geográficos muy seguidos.

**Relevancia social de la vida en el trabajo**, se refiere a la percepción que el trabajador tiene de su labor, de su enfoque del compromiso social practicado en la compañía, se considera las dimensiones, acción organizacional socialmente responsable en sus productos, por las prácticas que se desarrollan en el empleo, por las prácticas que desarrollan con la basura de la compañía, imagen de la compañía (pp. 150-152).

Según Chiavenato (2011) “La calidad de vida en el trabajo simboliza el grado en que los integrantes de la empresa satisfacen sus necesidades personales de acuerdo a la actividad en la organización” (p. 289).

El autor consideró las siguientes dimensiones: *Competencia gerencial*, es decir el trabajador debe sentir el apoyo socioemocional, sentir que existe igualdad entre trabajadores, y administrar con el ejemplo que se le de; *identificación con la empresa*, es decir sentirse identificado con las tareas, empresa e imagen de la empresa; *preocupación por brindar apoyo a los trabajadores*, es decir brindarles apoyo cuando lo necesiten ya sea personal o familiar; *oportunidad efectiva para participar*, hace referencia a que el trabajador pueda brindar su opinión personal, apoyar o brindar ideas para la toma de decisiones en la empresa; *visión humanista de la empresa*, equidad salarial, es decir que exista igualdad en los pagos ya sea interna o externamente.

De todo lo expuesto por el autor la calidad de vida en el trabajo es importante en cualquier organización para llegar al éxito. Todo ello depende de cuan satisfecho se encuentre el trabajador con el ambiente y la empresa, y cuan comprometido se encuentre la organización para con colaborador en su desarrollo ya sea personal o profesional.

Otros autores que habla de la calidad de vida laboral son Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002) sostienen que “es un proceso dinámico e incesante en el que las actividades laborales están organizada objetiva y subjetivamente, ya sea en características operativas y relacionales, en orden a aportar el avance del individuo” (p. 150).

Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002) consideraron que la calidad de vida en el trabajo tiene las dimensiones: condiciones objetivas, condiciones subjetivas (pp. 150-157).

**Condiciones Objetivas**, se consideran dimensiones como *medio ambiente físico* que se refiere a las condiciones de trabajo que el colaborador pueda tener, incluye riesgos ya sea físicos o psicológicos los cuales puedan contribuir al estrés y conducir a la disminución de la producción; *medioambiente tecnológico*, hace mención a la frustración que pueda sentir el colaborador al no tener las herramientas apropiadas para el correcto desarrollo de sus actividades en su centro de trabajo, limitando así su productividad; *medioambiente contractual*, se refiere a la motivación que le puedan generar al colaborador, a la equidad entre el trabajo desarrollado por el colaborador y el sueldo que recibe por él, además de la estabilidad que pueda tener sobre su puesto; *medioambiente productivo*, se enfoca en los horarios rotativos que puedan tener los trabajadores, al grado de estrés que le puedan generar estos, la fatiga o falta de tiempo hacia su familia, por ello se considera necesario que el colaborador pueda participar en el rediseño de los horarios, pero por otro lado también se considera el trabajo rutinario y aburrido que puede llevar a la insatisfacción al colaborar esto debido a que ello no guarda relación con las habilidades que éste pueda poseer; *medioambiente profesional*, se refiere a las oportunidades que pueda brindar la empresa al colaborador con el fin de que se desarrolle personal y profesionalmente conllevando a que este pueda aprender ascender y realizar otro tipo de actividades dentro o fuera de la institución, así se contribuirá a la satisfacción.

**Condiciones subjetivas**, se consideran dimensiones como *esfera privada y mundo laboral* donde se hace referencia a los problemas familiares estresantes que puedan repercutir en el trabajo o las exigencias de trabajo que puedan conllevar a la falta de atención requerida, por tanto, implica velar por el bienestar de ambos factores, *individuo y actividad profesional* se refiere a los beneficios que pueda brindarle su puesto de trabajo, como conocimientos, habilidades, entre otros además el poder brindarle la oportunidad de tomar decisiones ya que ello será lo que lo motivará y lo comprometerá más con el trabajo, *individuo y grupo laboral* hace mención a las buenas relaciones que debe tener el colaborador con sus compañeros de trabajo ya que por lo contrario esto puede generar estrés, y niveles de tensión no deseables en una organización, *institución y función directiva*, se refiere a la participación que puedan tener los colaboradores en la marcha de la empresa , así como la percepción de pertenecer a ella. (pp. 150-157).

Nadler, Hackman y Lawler (1983). Entendieron la calidad de vida como “un instrumento que pretende hacer los puestos más productivos, satisfactorios, y a través del enriquecimiento de los mismos, acrecentar los niveles de motivación y bienestar de los colaboradores”.

Nadler, Hackman y Lawler (1983). Consideraron las siguientes dimensiones: variedad de habilidades, autonomía, identidad de tarea, retroalimentación (p. 65).

**Variedad de habilidades**, es cuando la empresa realiza diferentes actividades por lo tanto se necesita de colaboradores que tengan diferentes habilidades y talentos, para que así se puedan complementar unos a otros.

**Autonomía**, es proporcionar al colaborador confianza para tomar sus propias decisiones sobre las actividades que realiza.

**Identidad de tarea**, nivel en que una tarea requiere que se complete toda una porción identificable del trabajo, es decir ejecutar el trabajo de principio a fin.

**Retroalimentación**, es el proceso donde colaborador obtiene información de sus superiores, compañeros de trabajo o institución en la que labora para mejorar su desempeño y el funcionamiento de la empresa.

### 1.3.2. Ausentismo laboral

Molinera (2006) definió el ausentismo laboral como “toda ausencia al trabajo justificada o no y computable por la diferencia entre los tiempos de trabajo contratados y las labores realizadas efectivamente” (p. 19).

Es decir, el ausentismo laboral es la ausencia del colaborador en su centro laboral por diversos factores y este trae consigo consecuencias como la reducción de productividad y la efectividad de las actividades realizadas en la empresa.

Molinera (2006) consideró que el ausentismo laboral tiene las dimensiones; incapacidad temporal, causas legales y causas psicológicas y voluntarias (pp. 31-72).

**Incapacidad temporal**, se define como la imposibilidad de los colaboradores para realizar alguna labor debido a una enfermedad común, profesional o por accidente. Se consideran los siguientes indicadores *accidente de trabajo* es una lesión corporal generada por alguna actividad realizada; *enfermedad común o profesional* siendo las enfermedades comunes alteraciones de salud del colaborador pero que no son a causa de su trabajo mientras que las enfermedades profesionales son las que se contraen en el centro de trabajo ya sea por alguna sustancia o elemento; *obligaciones de la empresa y de los trabajadores* el empleador se encuentra en la responsabilidad de cuidar de los colaboradores para ello se requiere realizar un análisis del ambiente de trabajo de esta manera se podrán establecer medidas preventivas; y *subsidio por incapacidad temporal* es el monto del dinero que se le otorga al trabajador para resarcir las *pérdidas económicas*.

**Causas legales**, son aquellas que se generan a causa de una norma legal que permita que el colaborador se ausente. Se consideran los siguientes indicadores *licencias* y *permisos* son

permisos brindados al colaborador relacionada a circunstancias personales que no guardan relación con la labor que realizan; y *actividad sindical* se refieren a las actividades realizadas para la defensa de los derechos de los colaboradores.

**Causas psicológicas y voluntarias**, es la ausencia del colaborador por factores mentales y sociales como el estrés y la falta de motivación. Se consideran los siguientes indicadores *estrés* se refiere al conjunto de situaciones físicas y psíquicas que producen tensión al colaborador; *falta de motivación es un problema que afecta el rendimiento del colaborador por factores como inadecuado clima laboral* o por algún tipo de violencia psicológica por parte de sus superiores o de sus propios compañeros; y *el ausentismo voluntario* son las ausencias de trabajo por falta de autodisciplina o por factores motivacionales (pp. 31-72).

Al respecto Chiavenato (2011) indicó lo siguiente:

El ausentismo designa las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo. En un sentido más amplio, es la suma de los periodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo, ya sea por falta, retardo o algún motivo. (p. 144)

Chiavenato (2011) consideró estas dimensiones:

Enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada, diversas razones de carácter familiar, tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, baja motivación para trabajar, clima organizacional insostenible, alta de adaptación del trabajador su puesto de trabajo, políticas inadecuadas de la empresa, accidentes de trabajo y retardos involuntarios por fuerza mayor. (p. 145)

Es decir, el autor mencionó trece causas por las cuales se puede presentar ausentismo en la organización y menciona que el ausentismo laboral hace alusión a la falta de asistencia del colaborador de manera directa en el cumplimiento de sus actividades en la empresa afectando así las mismas que se realizan en la organización.

Según Ribaya (2000) “El ausentismo laboral es toda ausencia del colaborador a su trabajo, cuando se espera que deba asistir al mismo, por cualquier razón que sea médica o de otro tipo” (p. 653).

Es decir, el ausentismo es toda falta por parte del empleador a su centro de trabajo, este puede darse de manera voluntaria o involuntaria, por enfermedad o por otros aspectos personales, lo cual puede implicar un costo negativo para la empresa o un coste de oportunidad.

Ribaya (2000) consideró estas dimensiones; ausentismo voluntario y ausentismo involuntario (pp. 656-660).

**El ausentismo legal o involuntario**, es la ausencia del colaborador por ciertas circunstancias que ocasiona costos a la organización ya que sigue disfrutando su sueldo. En este tipo de ausentismo se encuentran las siguientes causas enfermedad común, enfermedad profesional, accidente de trabajo, permisos legales, maternidad y adopción.

**El ausentismo personal o voluntario**, es la falta de presencia del colaborador que genera un coste de oportunidad para la empresa ya que no percibe su sueldo, es un ausentismo no retribuido. En este tipo de ausentismo se encuentran las siguientes causas permisos personales, inasistencias no autorizadas y conflictos laborales.

Es decir, se considera dos tipos de ausentismo, involuntario cuando la ausencia del colaborador no depende de alguna causa voluntaria sino de causas como enfermedades comunes o profesionales, accidentes de trabajo, entre otros. Mientras que el ausentismo voluntario se debe a causas que permiten que el colaborador tenga permisos, ausencias o en casos que el colaborador no desee asistir voluntariamente por algún conflicto en la empresa.

Según Mesa y Kaempffer (2004) señalaron que, aunque el ausentismo laboral sea demostrado con licencias médicas, no significa que tales ausencias son únicamente por causas médicas.” (p. 13)

Mesa y Kaempffer (2004) consideraron que el ausentismo consta de cuatro modelos, modelo económico de ausentismo laboral, modelo médico del ausentismo laboral, ausentismo laboral y retiro organizacional, modelo psicosocial del ausentismo laboral (pp. 14-20).

**Modelo económico del ausentismo laboral**, menciona que el ausentismo se relaciona con la motivación personal de ausencia y la tolerancia que puedan tener los empleadores respecto a ello teniendo en cuenta los costos, oportunidades y utilidades que puedan generar.

**Modelo médico del ausentismo laboral**, se consideran la existencia de factores que contribuyen al absentismo laboral como el demográfico, la satisfacción, contenidos del empleo y características organizacionales.

**Ausentismo laboral y retiro organizacional**, afirma que los colaboradores que se mantienen en la organización tienen una tasa muy baja de ausencias en comparación con los colaboradores que se retiran de manera voluntaria, la mayoría son jóvenes debido a que para ellos existe mayores oportunidades fuera de la empresa, mientras que los de mayor edad tienen mucho más que arriesgar respecto a las oportunidades o beneficios que puedan tener externamente de la empresa.

**Modelo psicosocial del ausentismo laboral**, se puede presentar al llevarse a cabo la interacción entre grupos en el trabajo debido a la diferente cultura que cada uno puede tener y no ser respetado.

Asimismo, Quick y Lapertosa (1982) indicaron que el ausentismo laboral se divide en cinco tipos de acuerdo a su tratamiento y a las consideraciones, el ausentismo puede ser voluntario, ausentismo compulsatorio, ausentismo legal, ausentismo por patología profesional y ausentismo por enfermedad.

**Ausentismo Voluntario**, inasistencia al trabajo por motivos personales, que no son justificadas ya sea por accidente, enfermedad y sin amparo legal.

**Ausentismo Compulsorio**, es la dificultad de asistir al centro laboral, por suspensión atribuida por el contratante, por prisión u algún otro obstáculo que no le permita llegar al centro laboral

**Ausentismo Legal**, se refiere a aquellas inasistencias al centro laboral amparadas por ley, es decir que son justificadas, como licencia por maternidad, casamiento, donación de sangre, servicio militar, etc.

**Ausentismo por patología profesional**, se ven involucradas las inasistencias por dolencias profesionales o ausencias por incidentes y accidentes que ocurren en el centro laboral.

**Ausentismo por Enfermedad**, involucra a todas las faltas de asistencia por padecimientos o procedimiento médico.

Nos indicó que el ausentismo tiene distintos tipos según la condición y por distintos factores que generan que el colaborador se ausente en su centro de trabajo, lo cual es un factor que la empresa debe identificar correctamente para contrarrestarlas. De esta manera se disminuirá el ausentismo en la empresa y las pérdidas monetarias.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre los factores individuales y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre los factores del ambiente de trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre los factores del trabajo y la organización y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre los factores del entorno socio -laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018?

## **1.5 Justificación**

### **1.5.1 Justificación teórica**

La presente investigación fue una compilación y sistematización de marco teórico que brindó aportes propios y actualizados a la comunidad científica sobre las variables en estudio ya que actualmente es necesario contar con precisión en los conceptos que admitan un sustento teórico y que sean de utilidad en la empresa.

### **1.5.2 Justificación metodológica**

Los instrumentos validados por la prueba de confiabilidad en esta investigación son de utilidad para investigaciones futuras sobre las variables en estudio. Además, sirvió como guía metodológica para estudios de recursos humanos, administración, entre otros, en temas de calidad de vida laboral y ausentismo laboral para todas las organizaciones proporcionando instrumentos de investigación.

### **1.5.3 Justificación práctica**

Con los resultados que se consiguieron de nuestras variables en estudios se nos permitió plantear soluciones concretas a la problemática que tienen en mejorar la calidad de vida en el trabajo y reducir el ausentismo en la organización. También existió la posibilidad de proponer cambios que ayuden significativamente a la mejora de la mencionada organización.

### **1.5.4 Justificación social**

El estudio contribuyó a la mejora con respecto a la calidad de vida en el trabajo de diversas empresas del mismo rubro, este generó conciencia y un mayor compromiso por parte de las empresas y realizar mejoras en el trabajador para optimizar en el rendimiento, de esta manera aumentará la productividad, contribuyendo a la obtención de objetivos

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

Existe relación entre los factores individuales y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.

Existe relación entre los factores del ambiente de trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.

Existe relación entre los factores del trabajo y la organización y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.

Existe relación entre los factores del entorno socio -laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Describir la relación que existe entre los factores individuales y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.

Describir la relación que existe entre los factores del ambiente de trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.

Describir la relación que existe entre los factores del trabajo y la organización y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.

Describir la relación que existe entre los factores del entorno socio -laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.

## **II. MÉTODO**

## **2.1. Diseño de la investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que “para la realización de un enfoque cuantitativo se deben recolectar datos que nos permitan probar la hipótesis y el análisis estadístico” (p. 4). Según Bernal (2010) manifestaron que el enfoque cuantitativo “es la medición de las características de los fenómenos sociales, la cual permite originar un marco conceptual oportuno al problema analizado en la investigación, una serie de datos que expresen relaciones entre las variables estudiadas” (p. 60).

El enfoque que se usó en la investigación fue cuantitativo probando la hipótesis general y si existe relación entre la calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral de la empresa Servicio de Logística Express, Los Olivos, 2018.

El tipo de investigación fue aplicada y de nivel descriptivo correlacional. Al respecto Cid, Méndez y Sandoval (2011) indican que “cuando las investigaciones tienen como finalidad resolver problemas prácticos, realizar cambios y mejorías humanas, se dice que es investigación aplicada” (p. 16). Asimismo, Baena (2014) indica que la investigación aplicada “enfoca su atención en las probabilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales y dirigen sus esfuerzos a solucionar las necesidades que se propongan en la sociedad y el hombre” (p. 11).

Es decir, cuando se aplica los conocimientos para resolver una problemática se considera investigación aplicada.

Según Hernández, et al. (2014) indicaron que los estudios descriptivos “especifican las características, propiedades, procesos, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

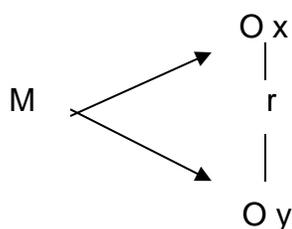
El nivel de la investigación permitió recolectar información y describir las variables calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral de la empresa Servicio de Logística Express, Los Olivos, 2018.

Según Hernández, et al. (2014) “La investigación correlacional tiene como propósito conocer la relación o el grado de relación que exista entre dos o más categorías, conceptos o variables en un contexto en específico” (p. 81).

El objeto de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral para lograr mejoras y los trabajadores se sientan satisfechos y comprometidos con su trabajo, de esta manera también se analizó el trabajo de recursos humanos de la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Se efectuó meticulosos estudios del medio en el que el trabajador labora, así mismo de las condiciones físicas y humanas. Estos son los principales puntos a estudiar con el fin de proponer soluciones inteligentes que nos permitan mejorar y obtener la satisfacción total del colaborador. Los datos para los diferentes estudios se extrajeron de las encuestas realizadas a los trabajadores para solucionar cualquier problemática que pueda existir.

El diseño de esta investigación fue de tipo no experimental y transversal. Hernández, et al (2014) señalaron que la investigación no experimental “es aquella que se efectúa sin la manipulación de las variables. Es decir, no se hace variar con intención las variables independientes. Lo que se realiza en la investigación no experimental es contemplar fenómenos en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 142).

Es decir, no se manipularon las variables en estudio solo se hicieron descripción de estas.



Denotación:

M	=	Muestra de la Investigación
Ox	=	Variable 1: (Calidad de vida en el trabajo)
Oy	=	Variable 2: (Ausentismo laboral)
r	=	Relación entre las variables

## **2.2. Variables, Operacionalización:**

### **2.2.1. Variables**

Las variables son:

Variable 1: Calidad de vida en el trabajo

Variable 2: Ausentismo laboral.

#### **Calidad de vida en el trabajo**

##### **Definición conceptual**

Es la percepción que tiene el colaborador sobre su labor y las posibilidades ofrecidas para satisfacer necesidades tanto en el ámbito laboral como profesional, siendo medio para preservar el bienestar, la salud y economía del colaborador (Patlán, 2016, p. 3).

##### **Definición operacional**

La variable calidad de vida en el trabajo se evaluará teniendo en cuentas las siguientes dimensiones: factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y la organización, se utilizará el cuestionario como instrumento de recolección de datos con una escala de medición tipo Likert y el procesamiento de los datos serán en el programa estadístico SPSS.

#### **Ausentismo laboral**

##### **Definición conceptual**

Es toda ausencia al trabajo justificada o no y computable por la diferencia entre los tiempos de trabajo contratados y las labores realizadas efectivamente (Molinera, 2006, p. 19).

##### **Definición operacional**

La variable ausentismo laboral se evaluará considerando las dimensiones: incapacidad temporal, causas legales y causas psicológicas y voluntarias, se utilizará el cuestionario como instrumento de recolección de datos con una escala de medición tipo Likert y el procesamiento de datos será en el programa estadístico SPSS.

### **2.2.2 Matriz de operacionalización**

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Calidad de vida en el trabajo	Es la percepción que tiene el colaborador sobre su labor y las posibilidades ofrecidas para satisfacer necesidades tanto en el ámbito laboral como profesional, siendo medio para preservar el bienestar, la salud y economía del colaborador (Patlán, 2016, p. 3).	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño descriptivo correlacional es aquella donde no se manipula las variables. Teniendo en cuenta las dimensiones factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y la organización, se usará el cuestionario como instrumento de recolección de datos con una escala de medición tipo Likert y el procesamiento de datos será en el programa estadístico SPSS.	D1: Factores individuales	Equilibrio trabajo-familia	1,2,3,4	Escala ordinal tipo Likert  1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				Satisfacción con el trabajo	5,6	
				Desarrollo laboral y profesional	7,8	
				Motivación en el trabajo	9,10	
			D2: Factores del ambiente de trabajo	Bienestar en el trabajo	11,12,13	
				Condiciones y medio ambiente de trabajo	14,15,16	
			D3: Factores del trabajo y la organización	Seguridad y salud en el trabajo	17,18	
				Contenido y significado del trabajo	19	
			D4: Factores del entorno socio-laboral	Remuneración económica por el trabajo desempeñado	20	
				Autonomía y control en el trabajo	21,22	
				estabilidad laboral	23	
				Participación en la toma de decisiones	24,25	
				Relaciones interpersonales	26,27	
				Retroalimentación	28	
				Apoyo organizacional	29	
				Reconocimiento	30	
Ausentismo laboral	Es toda ausencia al trabajo justificada o no y computable por la diferencia entre los tiempos de trabajo contratados y las labores realizadas efectivamente (Molinera, 2006, p. 19).	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño descriptivo correlacional es aquella donde no se manipula las variables. Teniendo en cuenta las dimensiones incapacidad temporal, causas legales y causas psicológicas y voluntarias, se utilizará el cuestionario como instrumento de recolección de datos con una escala tipo Likert y el procesamiento de datos será en el programa estadístico SPSS.	D1: Incapacidad temporal	Accidente de trabajo	31,32,33,34	
				Enfermedad	35,36	
			D2: Causas Legales	Obligaciones de la empresa y los trabajadores	37,38,39	
				Subsidio por incapacidad laboral.	40	
			D3: Causas psicológicas y voluntarias	Licencias y permisos	41	
				Actividad Sindical	42	
				Estrés	43,44,45,46,47,48	
				Falta de motivación	49,50,51,52,53	
				El ausentismo voluntario	54,55,56,57,58,59,60	

### **2.3.Población y muestra**

La población estuvo constituida por 91 trabajadores pertenecientes al área operativa de la empresa Servicio Logística Express situada en el distrito de Los Olivos.

El tipo de método de recolección de datos fue censal al respecto Hernández, Fernández y Batista (2014) señalan que el censo “es cuando se incluyen a todos los elementos del universo o de la población” (p. 172). Por otro lado Sabino (2002) indica que “el censo es el estudio que utiliza todos los elementos que se encuentran en una población (p. 65).

Es decir, la recolección de datos fue censal ya que se toman como parte de estudio a todos los elementos de la población.

#### **Criterios de inclusión**

Todos los colaboradores del área operativa.

#### **Criterios de exclusión**

Colaboradores de otras áreas que no pertenezcan al área operativa.

### **2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **2.4.1 Técnica de recolección de datos**

Al respecto Carrasco (2005) explicó que “la encuesta es una técnica para la investigación social por su versatilidad, objetividad, por su utilidad y sencillez de los datos que proporciona” (p. 314).

Se utilizó la encuesta como técnica, esta fue aplicada al área operativa estuvo compuesta por un conjunto de preguntas que fueron realizadas a los colaboradores de dicha área, estas preguntas son de acuerdo a las variables de estudio, con el fin de conseguir diversas informaciones sobre la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo del área.

### 2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Carrasco (2005) señala que el cuestionario “Es el instrumento de investigación social más usado cuando se quiere estudiar un gran número de individuos, ya que brinda una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que proporciona” (p. 318).

Este cuestionario estuvo constituido por 60 preguntas dirigidas a 91 trabajadores de la empresa Servicio Logística Express, de las cuales 30 ítems pertenecen la variable calidad de vida en el trabajo y 30 ítems a ausentismo laboral. La escala es medición fue tipo Likert y se divide en 5 puntos, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

El cuestionario tuvo como objetivo recolectar datos descriptivos para determinar la relación que existe entre las dos variables en estudio.

### 2.4.3 Validez

Según Hernández, Fernández y Batista (2014) señalaron que la validez “es el grado de medición de un instrumento de recolección de datos” (p. 201).

La validez de un instrumento se desarrolló a través del juicio de expertos, teniendo en cuenta a dos docentes de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo. Los expertos de la validación de los cuestionarios de las variables calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral; Mgr. Graus Cortez Lupe y Mgr. Candía Menos Marco Antonio.

Se midió el contenido de cada pregunta del instrumento y se determinó por medio del criterio del juicio de expertos a través de un cuestionario de validación cuantitativa.

Los resultados de la validez se obtuvieron con la siguiente fórmula.

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

Se obtuvo evidencias de validez mediante el coeficiente V de Aiken, esta validación conto con la participación de dos jueces expertos. Se observan en los resultados suficiente evidencia de validez con respecto a los criterios de relevancia, pertinencia y claridad de los instrumentos ya que los resultados muestran valores mayores a 0.80 lo cual indica mayor validez de contenido. (Anexo 3 y 4)

#### 2.4.4 Confiabilidad

Al respecto Hernández, Fernández y Batista (2014) indicaron que la confiabilidad “es el grado de aplicación de un instrumento de medición que repetida a la misma persona u objeto genera resultados iguales” (p. 200). Al respecto Niño (2011) indica que la confiabilidad “mide el grado de exactitud y veracidad de un instrumento al mismo individuo que participa en diferentes momentos y arroja los mismos resultados” (p. 87).

La confiabilidad del instrumento de investigación fue medida por medio del programa estadístico SPSS el cual determinó el porcentaje de confiabilidad de cada variable.

Se realizó el cálculo de la confiabilidad por medio del coeficiente Alfa de Cronbach valor mínimo de desaprobación es 0.70.

Tabla 2

*Fiabilidad de la variable calidad de vida en el trabajo*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,723	30

Fuente: Programa SPSS en base a encuestas

Del procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS, se pudo obtener un 0.723 de confiabilidad de Alfa de Cronbach en el cuestionario de la variable Calidad de Vida en el Trabajo que se efectuó a 15 colaboradores de la empresa Servicio de Logística Express que permitió se conozca la estabilidad de los ítems puesto que se obtuvo como resultado un nivel de confiabilidad alto.

Tabla 3

*Fiabilidad de ausentismo laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	30

Fuente: Programa SPSS en base a encuestas

Los datos procesados en el programa estadístico SPSS, se pudo obtener un 0.816 de confiabilidad de Alfa de Cronbach en el cuestionario de la variable Ausentismo laboral que se efectuó a 15 trabajadores de la empresa Servicio de Logística Express permitió conocer la estabilidad de los ítems ya que se obtuvo un nivel de confiabilidad alto.

### **2.5.Método de análisis de datos**

Al respecto Valderrama (2014) expresó que el análisis de datos “es una técnica mediante la cual se inspeccionan, purifican y transforman datos, con el fin de resaltar información útil (p. 215).

Ávila (2006) señaló que la estadística descriptiva “organiza y presenta un conjunto de datos de modo que describan de forma exacta las variables en análisis permitiendo que exista rapidez en su lectura e interpretación” (p. 101).

Por otro lado Vargas (1995) indicó que la estadística inferencial “utiliza técnicas especiales para conocer los elementos de un conjunto a partir de los datos de un subconjunto del mismo” (p. 33).

Para corroborar la hipótesis se usó la estadística inferencial donde se realizaron pruebas de hipótesis, tablas cruzadas y pruebas de correlación. Se analizó el coeficiente de Spearman, en la cual se probó la hipótesis de manera que se conoció si existe relación entre las variables en estudio calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral.

Los resultados adquiridos de la encuesta fueron procesados en el programa estadístico SPSS para conocer el nivel de confiabilidad de los resultados a través del Alfa de Cronbach.

### **2.6.Aspectos éticos**

El presente estudio se realizó con transparencia, principios y valores morales haciendo uso de información y documentos lícitos. Para certificar esta investigación se hizo uso del programa Turnitin.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Descripción de resultados

En el presente capítulo se describieron los resultados conseguidos de la investigación, en las que se usaron las dimensiones e indicadores nombrados en secciones anteriores.

#### 3.1.1. Tablas cruzadas de variables.

Tabla 4

*Distribución de frecuencia para calidad de vida en el trabajo-ausentismo laboral*

		AUSENTISMO LABORAL				
		FRECUENTE	REGULAR	NO FRECUENTE	Total	
CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	MALO	Recuento	9	29	1	39
		% del total	9,9%	31,9%	1,1%	42,9%
	REGULAR	Recuento	2	24	5	31
		% del total	2,2%	26,4%	5,5%	34,1%
	BUENO	Recuento	0	14	7	21
		% del total	0,0%	15,4%	7,7%	23,1%
Total		Recuento	11	67	13	91
		% del total	12,1%	73,6%	14,3%	100,0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

En la Tabla 6, se puede aser que la Calidad de Vida en el trabajo es mala en un 42.9% y el ausentismo laboral es regular en un 73.6%.

Sin embargo, el objetivo general de la investigación era describir la relación que existe entre la Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC, Los Olivos 2018, en base a los resultados se puede señalar que cuando la Calidad de Vida en el Trabajo es buena, el ausentismo laboral es regular en un 15.4 %. Así mismo cuando la calidad de vida en el trabajo es regular, el ausentismo laboral es regular en un 26.4%. También, cuando la calidad de vida en el trabajo es mala, el ausentismo laboral es regular en un 31.9%.

Tabla 5

*Distribución de frecuencia para factores individuales-ausentismo laboral.*

		AUSENTISMO LABORAL				
			FRECUENTE	REGULAR	NO FRECUENTE	Total
FACTORES INDIVIDUALES	MALO	Recuento	9	33	0	42
		% del total	9,9%	36,3%	0,0%	46,2%
	REGULAR	Recuento	2	27	5	34
		% del total	2,2%	29,7%	5,5%	37,4%
	BUENO	Recuento	0	7	8	15
		% del total	0,0%	7,7%	8,8%	16,5%
Total		Recuento	11	67	13	91
		% del total	12,1%	73,6%	14,3%	100,0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

En la Tabla 7, se puede aserir que los factores individuales son malos en un 46.2 % y el ausentismo laboral es regular en un 73.6 %.

Sin embargo, el primer objetivo de la investigación era determinar la relación que existe entre factores individuales de la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express, Los Olivos 2018; por intermedio de los resultados se puede señalar que cuando los factores individuales de la calidad de vida en el trabajo son buenos, el ausentismo laboral es no frecuente en un 8.8%. Además, cuando los factores individuales de la calidad de vida en el trabajo son regulares el ausentismo laboral es regular en un 29.7 %. Por otro lado, cuando los factores individuales de la calidad de vida en el trabajo son malos, el ausentismo laboral es regular en un 36.3%.

Tabla 6

*Distribución de frecuencia para factores del ambiente de trabajo-ausentismo laboral.*

		AUSENTISMO LABORAL				
			FRECUENTE	REGULAR	NO FRECUENTE	Total
FACTORES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	MALO	Recuento	8	13	0	21
		% del total	8,8%	14,3%	0,0%	23,1%
	REGULAR	Recuento	3	38	7	48
		% del total	3,3%	41,8%	7,7%	52,7%
	BUENO	Recuento	0	16	6	22
		% del total	0,0%	17,6%	6,6%	24,2%
Total		Recuento	11	67	13	91
		% del total	12,1%	73,6%	14,3%	100,0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

En la Tabla 8, se puede aser que los factores del ambiente de trabajo son regulares en un 52.7% y el ausentismo laboral es regular en un 73.6%.

Así mismo, el segundo objetivo de la investigación era determinar la relación que existe entre los factores del ambiente de trabajo y el ausentismo de la empresa Servicio de Logística Express, Los Olivos 2018; gracias a los resultados se puede indicar que en el tiempo que los factores del ambiente de trabajo son buenos, el ausentismo laboral es regular en un 17.6%. Del mismo modo, cuando los factores del ambiente de trabajo son regulares el ausentismo laboral es regular en 41.8%. Por otro lado, cuando los factores del ambiente de trabajo son malos, el ausentismo laboral es regular en un 14.3%.

Tabla 7

*Distribución de frecuencia para factores del trabajo y la organización-ausentismo laboral*

		AUSENTISMO LABORAL			Total	
		FRECUENTE	REGULAR	NO FRECUENTE		
FACTORES DEL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN	MALO	Recuento	9	24	2	35
		% del total	9,9%	26,4%	2,2%	38,5%
	REGULAR	Recuento	2	33	4	39
		% del total	2,2%	36,3%	4,4%	42,9%
	BUENO	Recuento	0	10	7	17
		% del total	0,0%	11,0%	7,7%	18,7%
Total		Recuento	11	67	13	91
		% del total	12,1%	73,6%	14,3%	100,0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

En la Tabla 9, se puede aser que los factores del trabajo y la organización son regulares en un 42.9 % y el ausentismo laboral es regular en un 73.6%.

Por lo tanto, el tercer objetivo de la investigación era determinar la relación que existe entre los factores del trabajo y la organización y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express, Los Olivos 2018; con la ayuda de los resultados se puede indicar que cuando los factores del trabajo y la organización son el ausentismo laboral es regular en un 11.0%. De la misma forma, cuando los factores del trabajo y la organización son regulares el ausentismo laboral es regular en un 36.3%. Por otro lado, cuando los factores del trabajo y la organización son malos el ausentismo laboral es regular en un 26.4 %.

Tabla 8

*Distribución de frecuencia para factores del entorno socio-laboral-ausentismo laboral*

		AUSENTISMO LABORAL			Total	
		FRECUENTE	REGULAR	NO FRECUENTE		
FACTORES DEL ENTORNO SOCIO-LABORAL	MALO	Recuento	7	14	3	24
		% del total	7,7%	15,4%	3,3%	26,4%
	REGULAR	Recuento	4	33	3	40
		% del total	4,4%	36,3%	3,3%	44,0%
	BUENO	Recuento	0	20	7	27
		% del total	0,0%	22,0%	7,7%	29,7%
Total		Recuento	11	67	13	91
		% del total	12,1%	73,6%	14,3%	100,0%

Fuente: SPSS en base a las encuestas

En la tabla 10, se puede aser que los factores del entorno social-laboral son regulares en un 44 % y el ausentismo laboral es regular en un 73.6 %.

Por consiguiente, el cuarto objetivo de la investigación era determinar la relación que existe entre los factores del entorno socio- laboral y el ausentismo laboral de la empresa Servicio de Logística Express, Los Olivos 2018; por intermedio de los resultados se puede mostrar que cuando los factores del entorno socio- laboral son buenos, el ausentismo laboral es regular en un 22.0%. De igual manera, cuando los factores del entorno socio-laboral son regulares el ausentismo laboral es regular en un 36.3%. Por otro lado, cuando los factores del entorno social-laboral son malos el ausentismo laboral es regular en un 15.4 %.

### 3.2 Contrastación de hipótesis general

Tabla 9

*Correlaciones calidad de vida en el trabajo -ausentismo laboral*

<b>Correlaciones</b>			Calidad de vida en el trabajo	<i>ausentismo laboral</i>
Rho de Spearman	calidad de vida en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Ausentismo laboral	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Fuente: SPSS en base a las encuestas.

Ho: No existe relación entre la calidad de vida en el trabajo con el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018.

Ha: Existe relación entre calidad de vida en el trabajo con el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018.

De acuerdo al análisis estadístico elaborado respecto a la contrastación de hipótesis, se obtuvo evidencias para aceptar la hipótesis general y el índice de correlación, es por ello que no se rechaza la hipótesis alterna, ya que se obtuvo un valor de significancia de 0.000 y el índice de corrección es de 0.775 lo cual demuestra la existencia de una correlación positiva alta entre las variables de la investigación.

### 3.2.1. Contrastación de hipótesis específicas

Tabla 10

*Correlaciones factores individuales -ausentismo laboral*

		<b>Correlaciones</b>		
			factores individuales	ausentismo laboral
Rho de Spearman	factores individuales	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	ausentismo laboral	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Fuente: SPSS en base a las encuestas

Ho: No existe relación entre los factores individuales con el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018 se asocian significativamente.

Ha: Existe relación entre los factores individuales con el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018 se asocian significativamente.

De acuerdo al análisis estadístico llevado a cabo respecto a la contrastación de hipótesis, se obtuvo evidencias para aceptar la hipótesis general y el índice de correlación, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis alterna, ya que se obtuvo un valor de significancia de 0.000 y el índice de correlación es de 0.765 lo cual prueba la existencia de una correlación positiva alta entre las variables de la investigación.

Tabla 11

*Correlaciones factores del ambiente de trabajo -ausentismo laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			factores del ambiente de trabajo	ausentismo laboral
Rho de Spearman	factores del ambiente de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	ausentismo laboral	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Fuente: SPSS en base a las encuestas

Ho: No existe relación entre los factores del ambiente de trabajo con el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018 se asocian significativamente.

Ha: Existe relación entre los factores del ambiente de trabajo con el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018 se asocian significativamente.

De acuerdo al análisis estadístico llevado a cabo respecto a la contrastación de hipótesis, se obtuvo evidencias para aceptar la hipótesis general y el índice de correlación, es por ello que no se rechaza la hipótesis alterna, ya que se obtuvo un valor de significancia de 0.000 y el índice de correlación es de 0.722 lo cual prueba la existencia de una correlación positiva alta entre las variables de la investigación.

Tabla 12

*Correlaciones factores del trabajo y la organización -ausentismo laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			factores del trabajo y la organización	ausentismo laboral
Rho de Spearman	factores del trabajo y la organización	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral). N	1,000 . 91	,715** ,000 91
	ausentismo laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral). N	,715** ,000 91	1,000 . 91

Fuente: SPSS en base a las encuestas

Ho: No existe relación entre los factores del trabajo y la organización con el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018 se asocian significativamente.

Ha: Existe relación entre los factores del trabajo y la organización con el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018 se asocian significativamente.

De acuerdo al análisis estadístico llevado a cabo respecto a la contrastación de hipótesis, se obtuvo evidencias para aceptar la hipótesis general y el índice de correlación, es por ello que no se rechaza la hipótesis alterna, ya que se obtuvo un valor de significancia de 0.000 y el índice de correlación es de 0.715 lo cual prueba la existencia de una correlación positiva alta entre las variables de la investigación.

Tabla 13

*Correlaciones factores del entorno socio-laboral -ausentismo laboral*

<b>Correlaciones</b>			factores del entorno socio- laboral	
				ausentismo laboral
Rho de Spearman	factores del	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
	entorno	Sig. (bilateral)	.	,000
	socio-laboral	N	91	91
ausentismo laboral		Coeficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Fuente: SPSS en base a las encuestas

Ho: No existe relación entre los factores del entorno socio -laboral con el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018 se asocian significativamente.

Ha: Existe relación entre los factores del entorno socio -laboral con el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018 se asocian significativamente.

De acuerdo al análisis estadístico realizado sobre la contrastación de hipótesis, se obtuvo evidencias para aceptar la hipótesis general y el índice de correlación, es por ello que no se rechaza la hipótesis alterna, debido a que se obtuvo un valor de significancia de 0.000 y el índice de correlación es de 0.480 lo cual prueba la existencia de una correlación positiva entre las variables de la investigación.

## **IV. DISCUSIÓN**

## DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018. De la misma manera se busca determinar la relación entre las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo (factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y la organización y factores del entorno socio- laboral) con la variable ausentismo laboral.

Los cuestionarios usados han sido elaborados de acuerdo a las características de la empresa Servicio de Logística Express, además fueron validados mediante el juicio de dos expertos de la Universidad César Vallejo con una calificación apropiada lo cual indica la validez del cuestionario.

Los resultados mostraron que los colaboradores de la empresa Servicio de Logística Express consideran la calidad de vida en el trabajo como bueno en un 23.1%, un grupo califica como regular en un 34,1% y el último grupo califica mala en un 42.9% lo cual este dato debe ser considerado por los directivos de la empresa. Por otra parte, los colaboradores indican que es regular el ausentismo laboral de la empresa Servicio de Logística Express en un 73.6%.

Cuando se realizó el análisis sobre la relación que tienen las variables en estudio se pudo notar que el mayor porcentaje de los datos se aglomera en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, en el cual los trabajadores consideran que la calidad de vida en el trabajo es buena, el ausentismo es regular en un 15.4 %. Así mismo cuando la calidad de vida en el trabajo es regular, el ausentismo es regular en 26.4%, además cuando la calidad de vida en el trabajo es mala el ausentismo es regular en un 31.9%. Por medio de los resultados podemos afirmar que existe una relación lineal directa entre las variables en estudio, resultado que es comprobado con la prueba estadística Rho de Spearman ( $Rho= 0.775$ ,  $Sig$  (bilateral)= 0.000;  $p \leq 0.05$ ), con este resultado se puede asegurar que existe una relación lineal directa entre la variable calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral.

Analizando los resultados de las dimensiones de calidad de vida en el trabajo independientemente se contempló que los factores del entorno socio- laboral tienen la más alta calificación con 29.7% de bueno, luego los factores del ambiente de trabajo con una calificación

de 24.2%, seguido de los factores del trabajo y la organización con una calificación de 18.7% y por último los factores individuales con una calificación de 16.5 %. Por lo tanto, los directivos de la empresa Servicio de Logística Express deberán mejorar los indicadores de los factores del trabajo y la organización; y los factores individuales, teniendo en cuenta la calidad de vida en el trabajo de esta manera se desempeñarán correctamente logrando cumplir con los objetivos establecidos por la organización.

Cuando hacemos la contrastación de hipótesis para las variables se obtuvo la correlación de Spearman ( $Rho= 0.775$ ,  $Sig$  (bilateral)= 0.000;  $p \leq 0.05$ ) de las variables calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral, de modo que quiere decir que existe un nivel de correlación positivo alta entre las variables de la investigación tomando en cuenta el valor de  $sig.= 0.000$  y siendo esta menor que el  $p$  valor, se comprueba que existe relación entre calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018.

Estos resultados son parecidos a los alcanzados por Menezes (2015) ( $Rho= 0.753$ ,  $Sig$  (bilateral)= 0.000;  $p \leq 0.05$ ) lo cual comprueba que existe relación entre calidad de vida en el trabajo y ausentismo de la escuela pública de Brasilia, del mismo modo Batista (2015) ( $Rho= 0.721$ ,  $Sig$  (bilateral)= 0.000;  $p \leq 0.05$ ); confirmando que existe una fuerte relación entre calidad de vida en el trabajo y el ausentismo de profesores de la red municipal de Sao Joa, asimismo Barroso (2015) concluye en su trabajo ( $Rho= 0.837$ ,  $Sig$  (bilateral)= 0.000;  $p \leq 0.05$ ); confirmando que existe relación entre Calidad de vida laboral vs rotación, ausentismo y productividad un estudio de 103 empresas de la ciudad de Mérida Yucatán, de igual modo Paurinoto (2015) concluye en su trabajo ( $Rho= 0.864$ ,  $Sig$  (bilateral)= 0.000;  $p \leq 0.05$ ); demostrando la relación entre la calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatra del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins periodo 2014. Por otro lado Vanda (2015) tuvo como resultado ( $Rho= 0.538$ ,  $Sig$  (bilateral)= 0.000;  $p \leq 0.05$ ); lo cual indica que existe una correlación moderada entre Calidad de vida en el trabajo y ausentismo del Ayuntamiento Municipal de Ouro Branco. Finalmente Díaz (2017) tuvo como resultado ( $Rho= 0.813$ ,  $Sig$  (bilateral)= 0.000;  $p \leq 0.05$ ); comprobando que existe relación entre calidad de vida en el trabajo y ausentismo en personal de salud del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Los resultados obtenidos nos

muestran que existe relación entre calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral en distintas empresas, como son las organizaciones tomadas en cuenta para estos resultados.

En conclusión, podríamos asegurar que se tiene evidencia suficiente para indicar que existe correlación ente las dimensiones de calidad vida en el trabajo y ausentismo laboral; por lo tanto, si existe mejora en la calidad de vida en el trabajo podremos disminuir el ausentismo.

## **V. CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

Acorde a los resultados obtenidos de esta investigación, acorde a la información de datos conseguidos de los colaboradores de la empresa Servicio de Logística Express S.A.C, se alcanza las siguientes conclusiones:

1. Se logró evidenciar una correlación alta y significativa entre las variables Calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral, puesto que valor de correlación de Spearman  $Rho= 0.775$ , con un valor de significancia de 0.000. De manera que, se demuestra que existe relación entre calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa Servicio de Logística Express- Los Olivos 2018.
2. Por medio del análisis estadístico, se demostró que existe correlación alta y significativa entre las dimensiones factores individuales de la calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral, considerando que el valor de coeficiente de Spearman  $Rho=0.765$ , con un valor de significancia de 0.000. En consecuencia, se demuestra que existe relación entre los factores individuales de la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa Servicio de Logística Express Los Olivos 2018.
3. Se muestra una correlación alta y significativa entre las dimensiones factores del ambiente de trabajo y ausentismo laboral, teniendo en cuenta que el valor del coeficiente de Spearman es  $Rho= 0.722$  con un valor de significancia de 0.000. Por lo cual, se demuestra que existe relación entre los factores del ambiente de trabajo y el ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa Servicio de Logística Express Los Olivos 2018.
4. A través del análisis estadístico se demuestra una correlación alta y significativa entre la dimensión factores del trabajo y la organización y ausentismo laboral, debido a que el valor del coeficiente de Spearman es  $Rho=0.715$  con un valor de significancia de 0.000. De modo, que se demuestra que existe relación entre los factores del trabajo y la organización y el ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa Servicio de Logística Express – Los Olivos 2018.

5. Se demostró una correlación positiva baja entre las dimensiones factores del entorno socio laboral y ausentismo laboral, puesto que el valor del coeficiente de Spearman en  $Rho=0.480$  con un valor de significancia de 0.000. Debido a lo cual, se demuestra que existe relación baja entre los factores del entorno socio laboral y ausentismo laboral en los trabajadores de la empresa Servicio de Logística Express Los Olivos,

## **VI. RECOMENDACIONES**

## **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los resultados y en base a la información recopilada por parte de los colaboradores de la empresa Servicio de Logística Express S.A.C, se da las recomendaciones para la presente investigación:

Se recomienda la implementación de un software de ausencias que permita identificar y la ausencia del colaborador y realizar un análisis profundo de las causas identificadas que los conllevan al ausentismo e implementar estrategias que permitan controlar y mejorar en aspectos como horarios de trabajo, desarrollo personal y profesional del colaborador, reconocimientos por el desempeño, fomentando que se sientan motivados, de tal manera mejoran la calidad de vida en ellos y en sus familias.

Se recomienda tomar acciones correctivas y preventivas con respecto a las condiciones del ambiente de trabajo y bienestar del colaborador como la implementación de un sistema de seguridad en el trabajo, además se debe desarrollar inspecciones para detectar los riesgos actuales y prevenir los posibles riesgos con la intención de corregirlos, brindar equipos adecuados para el desarrollo de sus actividades, capacitar al personal sobre los riesgos que existen en la empresa, con el fin de evitar enfermedades, accidentes e incidentes de los colaboradores y no tener como consecuencia a corto plazo, el ausentismo.

Se recomienda elaborar un programa de mejoras, relacionado a las remuneraciones que recibe el colaborador, a las relaciones de trabajo, a la participación que pueda tener dentro de la empresa induciéndolo así a reforzar confianza e identificarse más con la organización y se sientan valorados.

Se recomienda a la empresa ofrecer capacitaciones de integración, capacitaciones de desarrollo de actividades, reconocimientos y apoyo al colaborador de tal forma que se puedan sentir seguros y se logre conocer sus necesidades para satisfacerlas, así mismo realizar actividades recreativas de tal modo que el colaborador se sentirá motivado e identificado con la organización y su desempeño será eficiente.

## **VII. REFERENCIAS**

## REFERENCIAS

- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Grupo editorial Patria.
- Barroso, F. (2015). *Calidad de vida laboral vs rotación, ausentismo y productividad un estudio de 103 empresas de la ciudad de Mérida Yucatán*. (Tesis de licenciamiento, Universidad Anáhuac Mayab)
- Batista, C. (2015). *Calidad de vida en el trabajo y su relación con el ausentismo de profesores de la red municipal de Sao Joa*. (Tesis de maestría, Universidad de facultades asociadas de Encino).
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª.ed). Bogotá: Pearson education.
- Berrocal, I., Jiménez, M., Rojas, J. y Salazar, N. (diciembre, 2012). Índices y estadísticas del absentismo laboral. Caso universidad nacional. *Revista Abra*. Recuperado de: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/abra/article/view/4987>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas; J. (2002). *Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/237316492\\_Dimensiones\\_y\\_medicion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_vida\\_laboral\\_en\\_profesionales\\_sanitarios](https://www.researchgate.net/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios).
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación fundamentos y metodología*. (2ª.ed). Naucalpan: Pearson education.
- De Souza, A. (2012). *Calidad de vida en el trabajo*. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil.

- Díaz, M. (2017). *Calidad de vida en el trabajo y ausentismo en personal de salud del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. (Tesis de licenciamiento, Universidad Autónoma del Perú).
- El grupo Adecco (junio, 2017). Informe Adecco de Absentismo. Recuperado de: <https://adeccorientaempleo.com/webwp/wp-content/uploads/2017/06/VI-Informe-de-Absentismo.pdf>
- Ferreira, R y Porto, A. (junio, 2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Revista científica Ciencias Administrativas*. Recuperado de: <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2877/4098>
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª. ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- Jiménez, J. (7 de octubre del 2007). El compromiso laboral. *Diario El País*. Recuperado de: [https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html)
- Menezes, M. (2015). *Calidad de vida en el trabajo y ausentismo de la escuela pública de Brasilia*. (Tesis de licenciamiento, Universidad de Aberta de Brasil).
- Mesa, F. y Kaempffer, A. (2004). *Estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas*. Santiago: Universidad de Chile.
- Molinera, J. (2006). *Ausentismo laboral*. (2ª. ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Nadler, D. Hackman, J. Lawler, E. (1983). *Comportamiento Organizacional*. Rio de Janeiro: Campus.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud. (noviembre, 2017). Protección de la salud de los trabajadores. Recuperado de: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. México: El manual moderno.
- Paurinoto, M. (2015). Calidad de vida laboral y el ausentismo en el trabajo de los profesionales que laboran en sala de operaciones de pediatra del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins periodo 2014 (tesis de especialidad administración y gerencia). Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/35/1/MARIA%20DE%20PILAR%20PAURINOTTO%20BOLIVAR%20%20-%20CALIDAD%20DE%20VIDA%20LABORAL%20Y%20EL%20%20AUSENTISMO.pdf>
- Quick, T. y Lapertosa, J. (1982). *Análise do absentismo em usina siderúrgica*. Sao Paulo: Ministerio de trabajo y empleo.
- Ribaya, F. (2000). *Costes*. Madrid: Ediciones Encuentro.
- Singh, S. (2013). *Quality of work life*. Canada: Canadian Academic Publishing.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vanda, B. (2015). *Calidad de vida en el trabajo y ausentismo del Ayuntamiento Municipal de Ouro Blanco*. (Tesis de licenciamiento, Universidad de Presidente Antonio Carlos).
- Vargas, A. (1995). *Estadística descriptiva e inferencial*. (2ª. ed.). Cuenca: Universidad de la Mancha.
- Walton, R. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. México: Fondo de Cultura Económica.

## **VIII. ANEXOS**

### Anexo 1: Instrumento

## Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018

### INSTRUCCIONES

Elija y marque la respuesta que mejor exprese su satisfacción o percepción.

1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

		VARIABLE 1: CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO		VALORES DE ESCALA				
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5	
	FACTORES INDIVIDUALES	EQUILIBRIO TRABAJO- FAMILIA						
1		¿El trabajo interfiere en las actividades que se realiza en su familia?						
2		¿Sus asuntos de trabajo crean tensiones en su familia?						
3		¿Tiene suficiente tiempo para poder disfrutar de su familia?						
4		¿La empresa es insensible a sus problemas laborales y familiares?						
SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO								
5		¿Tiene material y equipo necesario para poder desarrollar su trabajo?						
6		¿La empresa está comprometida en realizar trabajo de calidad?						
DESARROLLO LABORAL Y PROFESIONAL								
7		¿La empresa estimula su desarrollo personal en el trabajo?						
8		¿La empresa proporciona oportunidad para su desarrollo profesional?						
MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO								
9		¿Considera que en el área donde labora existe motivación?						
10	¿La empresa hace sentir que su trabajo es importante?							
BIENESTAR EN EL TRABAJO								
11	¿La empresa está organizada adecuadamente?							
12	¿La empresa facilita los equipos de protección individual en caso sucediera alguna emergencia?							
13	¿Usted tiene suficiente tiempo de descanso?							

<b>FACTORES DEL AMBIENTE DE TRABAJO</b>	<b>CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO</b>					
	14	¿La comunicación interna en la empresa funciona correctamente?				
	15	¿Usted recibe la información necesaria para realizar su trabajo correctamente?				
	16	¿Las condiciones en las que labora son adecuadas?				
	<b>SEGURIDAD Y SALUD EN TRABAJO</b>					
	17	¿Las condiciones en su trabajo son seguras?				
<b>FACTORES DEL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>CONTENIDO Y SIGNIFICADO DEL TRABAJO</b>					
	19	¿El esfuerzo que realiza contribuye a la realización de los objetivos de la organización?				
	<b>REMUNERACIÓN ECONÓMICA POR EL TRABAJO DESEMPEÑADO</b>					
	20	¿Las condiciones salariales en la empresa son buenas?				
	<b>AUTONOMÍA Y CONTROL EN EL TRABAJO</b>					
	21	¿En la empresa le permiten tomar decisiones?				
	22	¿Su desempeño es evaluado mediante indicadores?				
	<b>ESTABILIDAD LABORAL</b>					
	23	¿Su puesto de trabajo le ofrece estabilidad laboral?				
	<b>PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES</b>					
	24	¿La empresa considera su opinión para la toma de decisiones?				
	25	¿La empresa permite que realice propuestas de mejora para el mejor funcionamiento del servicio?				
<b>FACTORES DEL ENTORNO SOCIO-LABORAL</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
	26	¿Las relaciones interpersonales entre compañeros son agradables?				
	27	¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?				
	<b>RETROALIMENTACIÓN</b>					
	28	¿La retroalimentación le ayuda a desarrollar mejor tus actividades en la empresa?				
	<b>APOYO ORGANIZACIONAL</b>					
	29	¿El compromiso sirve de apoyo para cumplir con los objetivos de la organización?				
	<b>RECONOCIMIENTO</b>					
30	¿Recibe reconocimientos y elogios por realizar correctamente su trabajo?					
<b>I N</b>	<b>VARIABLE 2: AUSENTISMO LABORAL</b>					
	<b>ACCIDENTE DE TRABAJO</b>					

	1	¿Los accidentes de trabajo son el principal factor de ausentismo en la empresa?					
	2	¿Usted es propenso a sufrir un accidente de trabajo en el ambiente donde labora?					
	3	¿Existen diferentes tipos de seguridad en el lugar donde labora?					
	4	¿La empresa cuenta con las medidas de prevención adecuadas contra accidentes de trabajo?					
	ENFERMEDAD						
	5	¿El ausentismo en la empresa se debe a enfermedades de trabajo?					
	6	¿El ambiente donde labora puede generar alguna enfermedad profesional?					
	OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y/O TRABAJADORES						
	7	¿La empresa toma medidas adecuadas para proteger su salud?					
	8	¿Es importante cumplir con las medidas de seguridad establecidas por la empresa?					
SUBSIDIO POR INCAPACIDAD LABORAL							
9	¿La empresa subsidia adecuadamente en caso de incapacidad laboral?						
CAUSAS LEGALES	LICENCIAS Y PERMISOS						
	10	¿Los colaboradores se ausentan por causas legales?					
	ACTIVIDAD SINDICAL						
11	¿Existe ausentismo por participar en actividades sindicales?						
CAUSAS PSICOLÓGICAS Y VOLUNTARIAS	ESTRÉS						
	12	¿La labor que realiza le genera demasiado estrés?					
	13	¿La empresa le da un manejo adecuado al tema del estrés en el ambiente laboral?					
	14	¿La cantidad de horas laboradas le generan estrés?					
	15	¿Los turnos establecidos influyen en su nivel de estrés?					
	16	¿Usted cuenta con suficiente tiempo de vacaciones?					
	17	¿Usted está expuesto a un ambiente ruidoso o sonidos molestos que le generen estrés?					
	FALTA DE MOTIVACIÓN						
	18	¿Su trabajo es tan monótono que no le encuentra motivación?					
	19	¿La empresa realiza actividades que fomenten la motivación laboral?					
	20	¿La empresa debe implementar incentivos monetarios para incrementar la motivación?					
	21	¿El salario establecido por la empresa es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?					
	22	¿Usted recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de la empresa?					
23	¿El trato recibido por su jefe inmediato es adecuado?						
EL AUSENTISMO VOLUNTARIO							

<b>24</b>	¿La empresa cuenta con adecuados mecanismos de recuperación en casos de ausentismo?					
<b>25</b>	¿La empresa toma medidas de corrección adecuadas en caso de ausencias?					
<b>26</b>	¿Los ausentismos afectan al área donde labora?					
<b>27</b>	¿La empresa realiza un correcto control de las asistencias?					
<b>28</b>	¿En la empresa existe un alto nivel de ausencia laboral?					
<b>29</b>	¿Los problemas personales afectan las asistencias?					
<b>30</b>	¿Presentan justificaciones pertinentes por sus ausencias?					



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de vida en el trabajo**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		M	D	M	D	M	D	
	<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INDIVIDUALES DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO</b>							
1	¿El trabajo interfiere en las actividades que se realiza en su familia?		X		X		X	
2	¿Sus asuntos de trabajo crean tensiones en su familia?		X		X		X	
3	¿Tiene suficiente tiempo para poder disfrutar de su familia?		X		X		X	
4	¿La empresa es insensible a sus problemas laborales y familiares?		X		X		X	
5	¿Tiene material y equipo necesario para poder desarrollar su trabajo?		X		X		X	
6	¿La empresa está comprometida en realizar trabajo de calidad?		X		X		X	
7	¿La empresa estimula su desarrollo personal en el trabajo?		X		X		X	
8	¿La empresa proporciona oportunidad para su desarrollo profesional?		X		X		X	
09	¿Considera que en el área donde labora existe motivación?		X		X		X	
10	¿La empresa hace sentir que su trabajo es importante?		X		X		X	
11	¿La empresa está organizada adecuadamente?		X		X		X	
12	¿La empresa facilita los equipos de protección individual en caso sucediera alguna emergencia?		X		X		X	
13	¿Usted tiene suficiente tiempo de descanso?		X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES DEL AMBIENTE DE TRABAJO</b>							
14	¿La comunicación interna en la empresa funciona correctamente?		X		X		X	
15	¿Usted recibe la información necesaria para realizar su trabajo correctamente?		X		X		X	
16	¿Las condiciones en las que labora son adecuadas?		X		X		X	
17	¿Las condiciones en su trabajo son seguras?		X		X		X	
18	¿La empresa realiza revisiones médicas con frecuencia?		X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: FACTORES DEL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN</b>							
19	¿El esfuerzo que realiza contribuye a la realización de los objetivos de la organización?		X		X		X	
20	¿Las condiciones salariales en la empresa son buenas?		X		X		X	
21	¿En la empresa le permiten tomar decisiones?		X		X		X	
22	¿Su desempeño es evaluado mediante indicadores?		X		X		X	
23	¿Su puesto de trabajo le ofrece estabilidad laboral?		X		X		X	
24	¿La empresa considera su opinión para la toma de decisiones?		X		X		X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems</b>							<b>Sugerencias</b>









**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de vida en el trabajo**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INDIVIDUALES DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO</b>										
1	¿El trabajo interfiere en las actividades que se realiza en su familia?										
2	¿Sus asuntos de trabajo crean tensiones en su familia?										
3	¿Tiene suficiente tiempo para poder disfrutar de su familia?										
4	¿La empresa es insensible a sus problemas laborales y familiares?										
5	¿Tiene material y equipo necesario para poder desarrollar su trabajo?										
6	¿La empresa está comprometida en realizar trabajo de calidad?										
7	¿La empresa estimula su desarrollo personal en el trabajo?										
8	¿La empresa proporciona oportunidad para su desarrollo profesional?										
09	¿Considera que en el área donde labora existe motivación?										
10	¿La empresa hace sentir que su trabajo es importante?										
11	¿La empresa está organizada adecuadamente?										
12	¿La empresa facilita los equipos de protección individual en caso sucediera alguna emergencia?										
13	¿Usted tiene suficiente tiempo de descanso?										
	<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES DEL AMBIENTE DE TRABAJO</b>										
14	¿La comunicación interna en la empresa funciona correctamente?										
15	¿Usted recibe la información necesaria para realizar su trabajo correctamente?										
16	¿Las condiciones en las que labora son adecuadas?										
17	¿Las condiciones en su trabajo son seguras?										
18	¿La empresa realiza revisiones médicas con frecuencia?										
	<b>DIMENSIÓN 3: FACTORES DEL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN</b>										
19	¿El esfuerzo que realiza contribuye a la realización de los objetivos de la organización?										
20	¿Las condiciones salariales en la empresa son buenas?										
21	¿En la empresa le permiten tomar decisiones?										
22	¿Su desempeño es evaluado mediante indicadores?										
23	¿Su puesto de trabajo le ofrece estabilidad laboral?										
24	¿La empresa considera su opinión para la toma de decisiones?										





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide ausentismo laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: INCAPACIDAD TEMPORAL</b>										
1	¿Los accidentes de trabajo son el principal factor de ausentismo en la empresa?										
2	¿Usted es propenso a sufrir un accidente de trabajo en el ambiente donde labora?										
3	¿Existen diferentes tipos de seguridad en el lugar donde labora?										
4	¿La empresa cuenta con las medidas de prevención adecuadas contra accidentes de trabajo?										
5	¿El ausentismo en la empresa se debe a enfermedades de trabajo?										
6	¿El ambiente donde labora puede generar alguna enfermedad profesional?										
7	¿La empresa toma medidas adecuadas para proteger su salud?										
8	¿Es importante cumplir con las medidas de seguridad establecidas por la empresa?										
09	¿La empresa subsidia adecuadamente en caso de incapacidad laboral?										
	<b>DIMENSIÓN 2: CAUSAS LEGALES</b>										
10	¿Los colaboradores se ausentan por causas legales?										
11	¿Existe ausentismo por participar en actividades sindicales?										
	<b>DIMENSIÓN 3: CAUSAS PSICOLÓGICAS Y VOLUNTARIAS</b>										
12	¿La labor que realiza le genera demasiado estrés?										
13	¿La empresa le da un manejo adecuado al tema del estrés en el ambiente laboral?										
14	¿La cantidad de horas laboradas le generan estrés?										
15	¿Los turnos establecidos influyen en su nivel de estrés?										
16	¿Usted cuenta con suficiente tiempo de vacaciones?										
17	¿Usted está expuesto a un ambiente ruidoso o sonidos molestos que le generen estrés?										
18	¿Su trabajo es tan monótono que no le encuentra motivación?										
19	¿La empresa realiza actividades que fomenten la motivación laboral?										
20	¿La empresa debe implementar incentivos monetarios para incrementar la motivación?										
21	¿El salario establecido por la empresa es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?										
22	¿Usted recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de la empresa?										
23	¿El trato recibido por su jefe inmediato es adecuado?										



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
24	¿La empresa cuenta con adecuados mecanismos de recuperación en casos de ausentismo?	/	/	/	
25	¿La empresa toma medidas de corrección adecuadas en caso de ausencias?	/	/	/	
26	¿Los ausentismos afectan al área donde labora?	/	/	/	
27	¿La empresa realiza un correcto control de las asistencias?	/	/	/	
28	¿En la empresa existe un alto nivel de ausencia laboral?	/	/	/	
29	¿Los problemas personales afectan las asistencias?	/	/	/	
30	¿Presentan justificaciones pertinentes por sus ausencias?	/	/	/	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable |  No aplicable |

Aplicable después de corregir:

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candela Torres Jara DNI: 100100151

Especialidad del validador: Mg. en D.X. de Empresas.

09 de 10 del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

Firma del Experto Informante.

Especialidad

**Anexo 3: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable calidad  
de vida en el trabajo**

N° Ítems		□	DE	V Aiken
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 1	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 2	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 3	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 4	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 5	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 6	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 7	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	4	0	1
Ítem 8	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	4	0	1
Ítem 9	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 10	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 11	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 12	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1

	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 13	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 14	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 15	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 16	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 17	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 18	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 19	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 20	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 21	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 22	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 23	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 24	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 25	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 26	Relevancia	3.5	0.71	0.83

	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 27	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 28	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 29	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 30	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1

**Anexo 4: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de la variable  
ausentismo laboral**

N° Ítems		□	DE	V Aiken
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 1	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 2	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 3	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 4	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 5	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 6	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
Ítem 7	Relevancia	3.5	0.71	0.83

	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 8	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 9	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 10	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 11	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 12	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 13	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	4	0	1
Ítem 14	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 15	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 16	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 17	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 18	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	4	0	1
Ítem 19	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 20	Pertinencia	3.5	0.71	0.83

	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 21	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 22	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	4	0	1
Ítem 23	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 24	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 25	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 26	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	3.5	0.71	0.83
Ítem 27	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	3.5	0.71	0.83
	Relevancia	4	0	1
Ítem 28	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	4	0	1
Ítem 29	Pertinencia	3.5	0.71	0.83
	Claridad	4	0	1
	Relevancia	4	0	1
Ítem 30	Pertinencia	4	0	1
	Claridad	4	0	1

---

## Anexo 5: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	I.M	
Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018	¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018.	Existe relación entre la calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018.	CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño descriptivo correlacional es aquella donde no se manipula las variables. Teniendo en cuenta las dimensiones factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del trabajo y la organización, se utilizará el cuestionario como instrumento de recolección de datos con una escala de medición tipo Likert y el procesamiento de datos será en el programa estadístico SPSS.	Factores individuales	Equilibrio trabajo-familia	C U E S T I O N A R I O	
	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>				Factores del ambiente de trabajo		Satisfacción con el trabajo
	¿Cuál es la relación que existe entre los factores individuales y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018?	Determinar la relación que existe entre los factores individuales y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.	Existe relación entre los factores individuales y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018 se asocian significativamente				Factores del trabajo y la organización		Desarrollo laboral y profesional
	¿Cuál es la relación que existe entre los factores del ambiente de trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018?	Determinar la relación que existe entre los factores del ambiente de trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.	Existe relación entre los factores del ambiente de trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.				Factores del entorno socio-laboral		Motivación en el trabajo
Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018	¿Cuál es la relación que existe entre los factores del entorno socio-laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018?	Determinar la relación que existe entre los factores del entorno socio-laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.	Existe relación entre los factores del entorno socio-laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.	AUSENTISMO LABORAL	Es toda ausencia al trabajo justificada o no y computable por la diferencia entre los tiempos de trabajo contratados y las labores realizadas efectivamente (Moliner, 2006, p. 19).	Incapacidad temporal	Retroalimentación	A R I O	
	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>				Factores Legales		Apoyo organizacional
	¿Cuál es la relación que existe entre los factores del entorno socio-laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018?	Determinar la relación que existe entre los factores del entorno socio-laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.	Existe relación entre los factores del entorno socio-laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.				Causas psicológicas y voluntarias		Reconocimiento
	¿Cuál es la relación que existe entre los factores del entorno socio-laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018?	Determinar la relación que existe entre los factores del entorno socio-laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.	Existe relación entre los factores del entorno socio-laboral y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express SAC Los Olivos 2018.				Factores Legales		Reconocimiento
					<b>VARIABLE DEPENDIENTE: AUSENTISMO LABORAL</b>				
					<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
						Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño descriptivo correlacional es aquella donde no se manipula las variables. Teniendo en cuenta las dimensiones incapacidad temporal, causas legales y causas psicológicas y voluntarias, se utilizará el cuestionario como instrumento de recolección de datos con escala tipo Likert y el procesamiento de datos será en el programa estadístico SPSS.		Accidente de trabajo	
								Enfermedad	
								Obligaciones de la empresa y los trabajadores	
								Subsidio por incapacidad laboral	
								Licencias y permisos	
								Actividad Sindical	
								Estrés	
								Falta de motivación	
								El ausentismo voluntario	

### Anexo 6: Tabla de especificaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	ITEM	ESCALA
CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	Factores individuales	30%	4	Equilibrio trabajo-familia	1-2-3-4	<b>Ordinal (Escala de Likert)</b>
			2	Satisfacción con el trabajo	5-6	
			2	Desarrollo laboral y profesional	7-8	
			2	Motivación en el trabajo	9-10	
			3	Bienestar en el trabajo	11-12-13	
	Factores del ambiente de trabajo	20%	3	Condiciones y medio ambiente de trabajo	14-15-16	
			2	Seguridad y salud en el trabajo	17-18	
	Factores del trabajo y la organización	27%	7	Contenido y significado del trabajo	19	
				Remuneración económica por el trabajo desempeñado	20	
				Autonomía y control en el trabajo	21-22	
				Estabilidad laboral	23	
				Participación en la toma de decisiones	24	
	Factores del entorno socio-laboral	23%	5	Relaciones interpersonales	26-27	
				Retroalimentación	28	
Apoyo organizacional				29		
Reconocimiento				30		
AUSENTISMO LABORAL	Incapacidad temporal	35%	4	Accidente de trabajo	1-2-3-4	
			2	Enfermedad	5-6	
			3	Obligaciones de la empresa y los trabajadores	7-8-9	
			1	Subsidio por incapacidad laboral	10	
	Causas Legales	25%	1	Licencias y permisos	11	
			1	Actividad Sindical	12	
	Causas psicológicas y voluntarias	40%	6	Estrés	13-14-15-16-17-18	
			5	Falta de motivación	19-20-21-22-23	
			7	El ausentismo voluntario	24-25-26-27-28-29-30	

**Anexo 7: Prueba de confiabilidad de los instrumentos**  
**Confiabilidad de la variable calidad de vida en el trabajo**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,723	30

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿El trabajo interfiere en las actividades que se realiza en su familia?	55,93	25,210	-,129	,740
2. ¿Sus asuntos de trabajo crean tensiones en su familia?	55,27	23,067	,089	,742
3. ¿Tiene suficiente tiempo para poder disfrutar de su familia?	58,33	24,810	,000	,724
4. ¿La empresa es insensible a sus problemas laborales y familiares?	56,00	24,143	,089	,726
5. ¿Tiene material y equipo necesario para poder desarrollar su trabajo?	56,47	24,410	,079	,724
6. ¿La empresa está comprometida en realizar trabajo de calidad?	56,40	24,971	-,089	,729
7. ¿La empresa estimula su desarrollo personal en el trabajo?	57,53	23,267	,343	,711
8. ¿La empresa proporciona oportunidad para su desarrollo profesional?	58,33	24,810	,000	,724
9. ¿Considera que en el área donde labora existe motivación?	58,27	25,210	-,180	,732
10. ¿La empresa hace sentir que su trabajo es importante?	57,87	20,695	,451	,697
11. ¿La empresa está organizada adecuadamente?	57,87	20,838	,430	,699
12. ¿La empresa facilita los equipos de protección individual en caso sucediera alguna emergencia?	58,20	24,600	,025	,727

## Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
13. ¿Usted tiene suficiente tiempo de descanso?	58,13	21,838	,724	,690
14. ¿La comunicación interna en la empresa funciona correctamente?	58,13	25,267	-,151	,737
15. ¿Usted recibe la información necesaria para realizar su trabajo correctamente?	56,87	22,838	,255	,716
16. ¿Las condiciones en las que labora son adecuadas?	58,00	22,429	,464	,702
17. ¿Las condiciones en su trabajo son seguras?	58,00	23,286	,192	,721
18. ¿La empresa realiza revisiones médicas con frecuencia?	58,20	23,171	,447	,708
19. ¿El esfuerzo que realiza contribuye a la realización de los objetivos de la organización?	55,73	25,352	-,157	,741
20. ¿Las condiciones salariales en la empresa son buenas?	58,13	22,552	,530	,701
21. ¿En la empresa le permiten tomar decisiones?	58,07	19,781	,724	,671
22. ¿Su desempeño es evaluado mediante indicadores?	58,00	24,143	,089	,726
23. ¿Su puesto de trabajo le ofrece estabilidad laboral?	58,20	22,171	,759	,693
24. ¿La empresa considera su opinión para la toma de decisiones?	58,33	24,810	,000	,724

### Confiabilidad de la variable ausentismo laboral

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	30

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
31. ¿Los accidentes de trabajo son el principal factor de ausentismo en la empresa?	80,87	41,552	-,270	,830
32. ¿Usted es propenso a sufrir un accidente de trabajo en el ambiente donde labora?	79,73	39,210	,131	,818
33. ¿Existen diferentes tipos de seguridad en el lugar donde labora?	81,73	40,924	-,248	,823
34. ¿La empresa cuenta con las medidas de prevención adecuadas contra accidentes de trabajo?	81,67	39,810	,054	,819
35. ¿El ausentismo en la empresa se debe a enfermedades de trabajo?	80,67	40,667	-,138	,823
36. ¿El ambiente donde labora puede generar alguna enfermedad profesional?	80,20	35,457	,738	,796
37. ¿La empresa toma medidas adecuadas para proteger su salud?	81,87	38,552	,484	,810
38. ¿Es importante cumplir con las medidas de seguridad establecidas por la empresa?	79,87	35,695	,473	,804
39. ¿La empresa subsidia adecuadamente en caso de incapacidad laboral?	81,80	40,171	,000	,817
40. ¿Los colaboradores se ausentan por causas legales?	81,53	36,981	,535	,804
41. ¿Existe ausentismo por participar en actividades sindicales?	81,40	36,400	,574	,802

## Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
42. ¿La labor que realiza le genera demasiado estrés?	79,80	34,314	,708	,793
43. ¿La empresa le da un manejo adecuado al tema del estrés en el ambiente laboral?	82,73	39,924	,055	,818
44. ¿La cantidad de horas laboradas le generan estrés?	79,53	34,838	,498	,803
45. ¿Los turnos establecidos influyen en su nivel de estrés?	80,00	33,571	,586	,797
46. ¿Usted cuenta con suficiente tiempo de vacaciones?	82,60	40,543	-,103	,824
47. ¿Usted está expuesto a un ambiente ruidoso o sonidos molestos que le generen estrés?	79,87	33,838	,613	,796
48. ¿Su trabajo es tan monótono que no le encuentra motivación?	79,60	32,543	,700	,790
49. ¿La empresa realiza actividades que fomenten la motivación laboral?	82,67	39,810	,054	,819
50. ¿La empresa debe implementar incentivos monetarios para incrementar la motivación?	79,20	35,171	,789	,794
51. ¿El salario establecido por la empresa es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	82,67	39,238	,184	,815
52. ¿Usted recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de la empresa?	82,67	42,667	-,570	,833

### Anexo 8: Base de datos de las variables

Muestra	VARIABLE 1: CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO																														total										
	FACTORES INDIVIDUALES										FACTORES DEL AMBIENTE DE TRABAJO										FACTORES DEL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN											FACTORES DEL ENTORNO SOCIO-LABORAL									
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	pp	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	pp	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	pp	Item26	Item27		Item28	Item29	Item30	pp						
1	3	3	1	3	2	3	1	1	2	2	3	1	1	26	1	1	2	3	1	8	3	2	1	1	1	1	1	10	2	2	4	4	1	13	57						
2	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	23	1	3	1	1	1	7	3	1	1	1	1	1	1	9	2	2	3	4	1	12	51						
3	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	2	1	1	25	1	3	2	2	1	9	3	1	1	2	1	1	1	10	2	2	5	4	1	14	58						
4	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	24	2	2	1	1	1	7	3	1	1	1	1	1	1	9	2	2	5	4	1	14	54						
5	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	24	1	2	1	1	1	6	4	1	1	2	1	1	1	11	2	2	5	4	1	14	55						
6	3	4	1	3	3	3	2	1	1	3	3	1	2	30	1	3	2	2	1	9	3	2	3	1	2	1	1	13	3	3	5	4	1	16	68						
7	3	4	1	3	3	3	2	1	1	3	3	1	2	30	1	3	2	2	2	10	3	2	3	2	2	1	1	14	3	3	5	4	1	16	70						
8	4	5	1	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	28	1	3	1	1	2	8	4	1	1	1	1	1	1	10	2	2	5	5	1	15	61						
9	4	5	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	27	1	2	1	1	1	6	4	1	1	1	1	1	1	10	2	2	3	5	1	13	56						
10	4	5	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	27	1	2	1	1	1	6	4	1	1	1	1	1	1	10	2	2	4	5	1	14	57						
11	4	5	1	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	28	1	2	1	1	1	6	4	1	1	2	1	1	1	11	2	2	5	5	1	15	60						
12	4	5	1	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	28	2	2	1	1	1	7	4	1	1	1	1	1	1	10	3	2	5	5	2	17	62						
13	3	3	1	4	3	3	2	1	1	1	1	2	2	26	1	3	2	1	1	8	4	1	1	1	1	1	1	10	3	3	5	5	2	18	62						
14	4	5	1	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	28	1	3	1	1	1	7	4	1	1	1	1	1	1	10	2	2	4	5	1	14	59						
15	4	5	1	4	3	2	2	1	1	1	1	2	1	27	2	3	1	1	1	8	4	1	1	2	1	1	1	11	2	2	4	5	1	14	60						
16	4	4	1	4	3	3	1	1	1	1	1	2	1	27	2	2	2	2	1	9	4	1	3	1	2	3	2	16	3	3	5	5	2	18	70						
17	4	4	1	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	28	2	2	2	3	1	9	4	2	2	1	2	1	3	15	1	3	4	4	2	14	66						
18	4	4	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	25	2	3	1	1	1	8	4	1	2	2	1	2	2	14	2	2	4	5	1	14	61						
19	4	5	1	4	3	3	1	2	1	1	1	1	1	28	2	3	1	1	1	8	4	1	1	1	1	1	1	10	2	2	4	5	1	14	60						
20	4	4	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	25	2	3	1	1	1	8	3	1	1	1	1	1	1	9	2	2	4	5	2	15	57						
21	4	4	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	26	2	3	1	1	2	9	3	1	1	1	1	1	1	9	2	2	4	5	2	15	59						
22	4	4	1	4	3	3	1	1	1	3	3	1	2	31	2	3	2	2	2	11	3	2	2	1	2	1	1	12	3	3	5	4	1	16	70						
23	4	5	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	26	2	3	2	1	2	10	4	1	3	2	1	1	1	13	3	3	4	2	15	64							
24	4	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	1	27	2	3	2	2	2	11	3	1	2	2	1	1	1	11	2	3	4	5	2	16	65						
25	4	5	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	28	3	3	1	1	2	10	5	1	1	1	1	1	1	11	2	2	5	5	1	15	64						
26	5	5	1	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	28	2	2	1	1	1	8	3	1	1	1	1	1	2	10	2	2	4	5	2	15	61						
27	5	4	1	4	3	3	1	2	1	3	3	1	2	33	2	3	2	2	1	10	3	2	2	2	2	1	1	13	3	3	5	4	1	16	72						
28	4	5	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	27	2	2	1	1	2	8	3	1	2	1	1	1	1	10	2	2	4	5	2	15	60						
29	5	4	1	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	26	2	3	2	1	1	9	3	1	3	2	1	3	1	14	3	3	5	5	1	17	66						
30	5	5	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	27	2	3	2	1	1	9	3	1	3	2	1	3	2	15	3	3	5	5	2	18	69						
31	4	5	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	27	3	3	1	1	1	9	4	1	1	2	1	1	1	11	2	2	4	5	1	14	61						
32	4	5	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	24	2	3	2	1	1	9	5	1	3	2	1	1	2	15	3	3	4	2	15	63							
33	5	3	1	4	1	2	1	1	1	1	1	3	1	25	2	3	2	1	1	9	3	1	3	2	1	1	2	13	3	3	4	2	15	62							
34	4	5	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	27	3	3	1	1	2	10	4	1	1	1	1	1	1	10	2	2	5	5	1	15	62						
35	5	4	1	4	3	3	1	1	1	1	1	3	1	29	3	3	1	1	3	11	4	1	1	1	1	2	2	12	2	2	5	5	1	15	67						
36	4	4	2	4	3	2	1	1	1	1	1	3	1	28	2	3	2	1	1	9	4	1	3	2	1	1	2	14	3	3	5	5	3	19	70						
37	5	5	2	4	3	2	2	1	3	1	1	1	3	1	30	2	3	2	1	1	9	4	1	3	2	1	3	2	16	3	3	5	5	1	17	72					
38	4	4	2	4	3	2	1	1	1	2	2	2	1	29	2	3	2	2	1	10	3	1	3	1	2	1	2	13	3	3	4	4	3	17	69						
39	5	5	2	4	3	2	1	3	1	1	1	3	1	32	2	3	2	1	1	9	3	1	3	2	1	3	2	15	3	3	5	5	1	17	73						
40	5	4	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	1	32	2	2	1	1	1	7	4	1	1	1	1	1	2	11	1	2	3	5	1	12	62						
41	4	5	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3	1	31	3	3	1	1	1	9	4	1	1	2	1	1	1	11	2	2	5	5	1	15	66						
42	4	5	2	4	1	2	1	3	1	1	1	3	1	29	2	3	2	1	3	11	3	1	2	2	2	3	3	16	3	3	5	5	1	17	73						
43	5	5	2	3	1	2	1	3	1	1	1	3	1	29	2	3	2	1	2	10	3	1	2	2	2	3	3	16	3	3	4	3	16	71							
44	5	4	2	4	2	3	1	3	1	3	3	3	1	35	2	3	1	1	1	8	3	1	2	1	2	3	15	3	3	4	4	2	16	74							
45	5	5	1	4	2	3	1	1	2	2	1	2	1	30	2	3	1	3	1	10	4	1	2	2	1	3	1	14	1	1	4	4	2	12	66						
46	5	3	3	4	3	3	1	1	2	3	2	2	2	34	3	3	3	3	2	14	5	2	1	1	2	2	1	14	3	3	5	5	2	18	80						
47	4	5	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	25	2	3	2	1	1	9	3	1	3	2	1	3	1	14	3	3	4	1	14	62							
48	5	4	2	4	3	3	1	1	2	2	2	3	2	34	3	3	2	1	3	12	5	2	2	1	2	2	1	15	3	3	5	5	1	17	78						
49	4	5	2	3	3	2	2	1	1	1	1	3	2	30	3	3	1	1	2	10	5	1	1	1	1	1	1	11	2	2	4	5	1	14	65						
50	5	5	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	28	2	2	1	1	2	8	4	1	2	1	1	2	1	12	2	2	3	4	1	12	60						
51	5	4	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	29	3	3	1	1	2	10	4	1	1	2	1	1	1	11	2	2	5	5	1	15	65						
52	4	5	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	1	30	3	3	1	2	2	11	4	2	2	2	1	2	2	15	3	3	4	5	1	16	72						
53	5	4	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	1	30	3	3	3	2	2																						

Muestra	VARIABLE 2: AUSENTISMO LABORAL																														total			
	INCAPACIDAD TEMPORAL									CAUSAS LEGALES									CAUSAS PSICOLÓGICAS Y VOLUNTARIAS															
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	PP	Item10	Item11	PP	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28		Item29	Item30	PP
1	3	4	2	2	3	3	1	3	2	23	2	2	4	3	1	3	3	1	3	3	1	4	1	4	1	2	3	2	3	2	3	2	2	45
2	3	4	2	2	3	3	2	4	2	25	2	2	4	3	1	4	3	1	4	4	1	4	1	1	2	2	3	2	3	2	5	2	2	47
3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	27	2	2	4	3	1	4	3	2	3	3	1	4	1	2	3	2	3	2	4	2	2	2	48	
4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	24	2	2	4	4	1	4	3	1	3	3	1	4	1	1	2	2	2	3	2	4	2	2	45	
5	3	4	2	2	3	3	2	4	2	25	2	2	4	4	1	4	4	1	3	4	1	4	1	1	2	3	2	4	2	5	2	3	51	
6	3	4	2	2	3	3	4	2	4	27	2	2	4	4	2	3	4	2	4	3	2	5	1	1	3	2	2	4	3	4	3	3	55	
7	4	4	2	3	3	4	2	3	2	27	2	2	4	4	1	3	4	2	4	4	2	5	1	1	3	2	4	2	4	3	2	54		
8	3	4	2	2	3	4	2	4	2	26	2	3	5	4	1	5	4	1	3	5	1	5	2	1	2	3	2	4	2	5	3	4	57	
9	3	5	2	2	4	4	2	4	2	28	2	3	5	4	1	4	3	1	4	4	1	4	1	1	2	3	2	4	2	5	3	4	53	
10	2	4	2	2	3	4	2	4	2	25	2	3	5	4	1	5	3	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	4	2	5	3	3	56	
11	3	3	2	2	3	4	2	3	2	24	3	3	6	4	1	5	3	1	5	5	1	5	2	1	2	3	2	4	2	5	3	3	57	
12	3	4	2	2	3	4	2	5	2	27	2	2	4	5	1	5	5	1	4	5	1	5	1	1	2	2	2	4	2	5	3	2	56	
13	3	5	2	2	3	4	2	5	2	28	3	3	6	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	2	5	3	2	59	
14	2	4	2	2	3	4	2	4	2	25	3	3	6	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	2	5	3	2	60	
15	3	4	2	2	3	3	2	5	2	26	3	2	5	4	1	5	5	1	4	5	1	5	1	1	2	2	2	5	3	5	3	2	57	
16	2	4	2	3	3	3	1	5	3	26	2	2	4	5	2	3	4	2	4	4	3	3	2	3	4	2	2	5	3	4	3	3	61	
17	3	5	2	2	2	5	1	4	2	26	2	2	4	4	1	3	5	1	4	5	3	5	2	3	3	3	3	5	3	5	3	3	64	
18	2	4	2	2	3	3	2	4	2	24	3	2	5	5	1	5	5	1	4	5	1	5	1	1	2	3	2	5	3	5	3	3	60	
19	3	4	2	2	3	4	2	5	2	27	2	2	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	3	5	3	2	60	
20	3	4	2	2	4	3	2	5	2	27	2	2	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	4	3	5	3	3	60	
21	3	3	2	2	3	5	2	4	2	26	3	3	6	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	3	5	4	3	62	
22	3	5	3	3	4	5	2	5	2	32	2	2	4	4	1	4	5	1	3	4	2	5	2	1	3	3	2	4	3	4	3	3	57	
23	3	3	2	2	3	5	2	5	2	27	3	2	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	2	1	2	3	2	5	3	5	4	3	63	
24	3	3	2	2	3	4	2	5	2	25	2	2	4	5	2	4	4	1	4	3	2	5	2	3	3	4	3	5	3	4	3	2	62	
25	2	4	2	2	3	5	2	5	2	28	2	3	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	2	62	
26	3	3	2	2	3	5	2	5	2	27	2	3	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	3	3	62	
27	4	5	2	3	3	4	2	5	2	30	2	2	4	4	2	4	5	1	5	3	2	5	1	1	3	3	2	5	4	4	4	3	61	
28	4	3	2	2	3	5	2	5	2	28	2	2	4	4	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	3	62	
29	3	4	2	2	3	3	2	5	2	26	3	2	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	3	63	
30	4	3	2	2	3	3	2	5	2	26	3	2	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	3	63	
31	4	4	2	2	3	3	2	5	2	27	2	2	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	3	2	61	
32	3	4	2	2	3	3	2	5	2	26	3	2	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	3	3	61	
33	3	5	2	2	3	3	2	5	2	27	2	3	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	3	63	
34	3	4	2	2	3	3	2	5	2	26	3	2	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	3	63	
35	4	4	2	2	3	5	2	5	2	29	2	3	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	3	63	
36	3	5	2	2	3	5	2	5	2	29	2	2	4	5	2	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	3	64	
37	3	5	3	2	3	5	2	5	2	30	2	2	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	3	3	62	
38	3	4	3	2	4	4	1	5	1	27	2	2	4	4	1	5	4	2	3	4	3	5	1	3	2	3	2	5	3	5	4	3	62	
39	3	4	2	2	3	4	2	5	2	27	2	2	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	3	3	62	
40	3	5	2	2	4	4	2	4	2	28	2	3	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	3	3	61	
41	3	4	2	3	2	4	1	5	2	26	3	3	6	5	2	4	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	4	5	3	2	64		
42	2	5	2	2	3	3	2	5	2	26	2	2	4	5	2	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	3	64	
43	3	4	2	2	3	2	4	1	5	3	27	3	2	5	4	2	3	4	1	3	4	1	4	2	3	5	3	4	3	5	3	2	59	
44	3	4	3	2	4	3	1	5	1	26	2	2	4	4	1	5	4	2	4	4	3	4	2	3	2	3	2	5	3	5	3	3	62	
45	2	4	2	2	3	1	4	1	5	24	2	3	5	5	1	3	4	2	4	4	3	5	2	3	4	3	3	5	5	4	4	3	67	
46	3	5	2	2	3	3	2	5	2	27	2	2	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	3	63	
47	3	5	2	2	3	5	2	5	2	29	2	3	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	4	64	
48	3	4	2	2	3	3	2	5	2	26	2	3	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	4	4	63	
49	3	5	2	2	3	5	2	3	2	27	3	2	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	5	3	64	
50	4	5	2	2	4	5	2	5	2	31	2	3	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	5	2	63	
51	2	4	2	3	2	4	1	5	2	25	3	3	6	5	2	3	4	1	3	4	3	4	1	3	5	3	4	4	5	4	3	64		
52	2	4	4	2	3	5	3	5	5	33	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	1	3	5	3	3	5	3	5	5	2	63	
53	5	5	2	2	3	5	2	5	2	28	2	2	4	5	2	4	4	3	4	3	2	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	66		
54	4	5	2	2	3	5	2	5	2	30	3	3	6	5	1	5	4	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	5	3	63	
55	3	5	2	2	3	4	2	5	2	28	3	3	6	4	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	2	3	2	5	4	5	5	4	64	
56	2	4	4	2	3	4	3	5	5	32	2	2	4	5	3	4	4	3	4	3	1	4	2	3	5	3	3	5	3	5	3	2	65	
57	3	5	2	2	3	5	1	3	2	26	3	3																						

## Anexo 09: Autorización



### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 03 de septiembre de 2018

**SERVICIO DE LOGÍSTICA EXPRESS S.A.C**

**ENRIQUE CHANG MENDOZA**

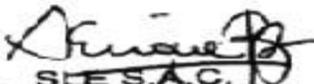
**GERENTE GENERAL**

Estimados y distinguidos profesores,

Nos complace enviarles un cordial saludo, para hacer de su conocimiento que las estudiantes Quispe Huaroto Stefany Carol con DNI 73223194 y Zapatel Guerrero Lethy Nereida con DNI 76019364, de la carrera de Administración de empresas de la Universidad César Vallejo, se brinda autorización para que tengan acceso y realicen su tesis en nuestra empresa, de esta manera puedan reunir información para desarrollar su investigación.

La empresa Servicio De Logística Express S.A.C., es una empresa dedicada al transporte de personal, las alumnas tienen acceso para la aplicación de su encuesta en nuestra empresa el día 11 y 12 de octubre del presente año, para obtener información útil y completar su tesis Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C. Los Olivos 2018.

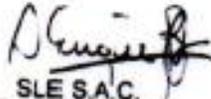
Atentamente,

  
**SLESAC**  
RUC: 20517941337  
**ADOLFO CHANG**  
Gerente General

**Anexo 10: Gráfico de horas extras**

<b>ENERO</b>	<b>114</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>113</b>
<b>MARZO</b>	<b>111</b>
<b>ABRIL</b>	<b>122</b>
<b>MAYO</b>	<b>123</b>



  
SLE S.A.C.  
RUC: 20517941337  
ADOLFO CHANG

## Anexo 11: Constancia de capacitación



### Constancia de Capacitación

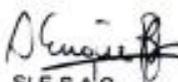
Yo, **HUAMÁN ARONI CARLOS** bajo calidad de Gerente de la empresa **SOL TECHNOLOGIES S.A.C** doy constancia a través de este documento que el día 03 de octubre del 2017 se llevó a cabo una capacitación al personal de Operación de Pampilla de la empresa **SERVICIO DE LOGÍSTICA EXPRESS**. En el uso de la aplicación **SLE BASE**

Los objetivos tratados durante la capacitación fueron:

- Instalar correctamente la aplicación en sus teléfonos móviles.
- Reconocer el contenido de la aplicación.
- Utilizar de forma adecuada el contenido de la aplicación
- Aplicar los conocimientos mediante la práctica

#### METODOLOGIA DE ENSEÑANZA:

La metodología a utilizar en la parte teórica, se llevó a cabo mediante exposición de un representante de la empresa.

  
 SLE S.A.C.  
 RUC: 20517941337  
**ADOLFO CHANG**  
 Gerente General  


---

**Adolfo Chang**  
 GERENTE GENERAL

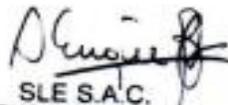
  
  
**Ing. Carlos E. Huamán Aroni**  
 ALTERNATIVO PROYECTOS S  


---

**Ing. Huamán Aroni Carlos**  
 GERENTE

## Anexo 12: Gráfico de asistencias



  
SLE S.A.C.  
RUC: 20517941337  
ADOLFO CHANG  
Gerente General

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 3

Yo, Diana Huamaní Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018", del (de la) estudiante Stefany Carol Quispe Huaroto, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

San Juan de Lurigancho, 12 de septiembre del 2019.



.....  
 Firma

DIANA HUAMANI CAJALEÓN

DNI: 43648948  
 .....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 2 de 3
---	--	---

Yo, Diana Huamaní Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018", del (de la) estudiante Lethy Nereida Zapatel Guerrero, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

San Juan de Lurigancho, 12 de septiembre del 2019.



.....  
Firma

DIANA HUAMANI CAJALEÓN

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome  
 extumitin.com/app/carta.es/?lang=es&so=1711633161&u=1073607301&s=1

feedback studio Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de vida en el trabajo y el ausentismo laboral en la empresa Servicio de Logística Express S.A.C Los Olivos 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
 Licenciado en Administración

AUTORES:  
 Shady Carol Quiroz Huamza  
 Leany Nereida Acosta Guerrero

ASESOR:  
 Dr. Daniel Bernardino Rodríguez Gallo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
 Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ  
 2018-II

**29 %**

Todas las fuentes

Entregado a Universidad... Trabajos del estudiante: 5 trabajos	8 %
Entregado a Universidad... Trabajos del estudiante: 3 trabajos	2 %
Entregado a Pontificia... Trabajos del estudiante: 6 trabajos	1 %
Entregado a Universidad... Trabajos del estudiante: 8 trabajos	1 %
Entregado a Universidad... Trabajos del estudiante: 5 trabajos	1 %
Entregado a Universidad... Trabajos del estudiante: 5 trabajos	1 %
Entregado a Universidad... Trabajos del estudiante: 5 trabajos	1 %

Excluir fuentes

Página: 1 de 56    Número de palabras: 13295    Text-only Report    Turnitin Classic    High Resolution    Feedback







# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

MGR. DIONA HUAMANI CASALEÓN.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LETHY NEREIDA ZAPATEL GUERRERO

INFORME TÍTULADO:

“CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y EL AUSENTISMO

LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIO DE LOGISTICA EXPRESS SAC - LOS OLIVOS 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 07-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 17 (DIECISIETE)



*[Handwritten signature]*

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Diana Huamani Cajaleon

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Stepany Carol Guispe Huaroto

INFORME TITULADO:

Calidad de vida en el Trabajo y el ausentismo  
laboral en la empresa Servicio Logística Express Sae Los Olivos 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en administración

SUSTENTADO EN FECHA: 07-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 17 (Diecisiete)



\_\_\_\_\_  
DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN