



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Incidencia del Estrés como variable que afecta la  
productividad del personal de la CSCB.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN FINANZAS**

**AUTOR:**

**Br. Mendoza Rengifo, Freddy**

**ASESOR:**

**Mg. Morante Dávila, Manuel**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Creación del valor para la empresa**

**TARAPOTO - PERÚ**

**2014**

## PÁGINA DEL JURADO



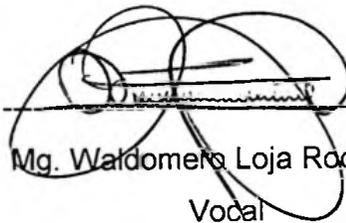
---

MBA. Silvestre Quintana Pumachoque  
Presidente



---

Mg. Wilson Torres Delgado  
Secretario



---

Mg. Waldomero Loja Rodríguez  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios, por su infinita  
bondad al darme la vida  
para lograr mis objetivos.

A mi esposa Catherine Yvone, por estar  
siempre a mi lado, brindándome todo su  
amor, comprensión y paciencia durante  
estos años de mi vida, además de ser una  
pieza fundamental en mi desarrollo  
profesional.

A mis hijos Rodrigo y Sharon quienes  
son mi inspiración permanente para  
seguir adelante sin desmayo

A mis padres, por su apoyo constante,  
por sus acertados consejos, que  
hicieron de mí un hombre una persona  
perseverante y a luchar para lograr  
cumplir mis metas trazadas.

**Freddy**

## AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo de tesis quiero agradecer a Dios por haberme permitido tener un año más de vida y darme las capacidades para desarrollar este proyecto de tesis Magistral. En estas líneas quiero expresar mis agradecimientos a mi asesor de tesis al Mg. Manuel Morante Dávila por comprometerse con la dirección de este trabajo, además de aportar un inestimable asesoramiento y dedicar su tiempo al mismo. Asimismo, a los profesores de la Universidad César Vallejo que con su colaboración y dedicación nos brindaron sus conocimientos académicos para el desarrollo de este trabajo de tesis; y a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santo Cristo de Bagazán" de la Agencia Bagua Grande quienes ofrecieron voluntariamente los datos sujetos de estudio.

**Freddy**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

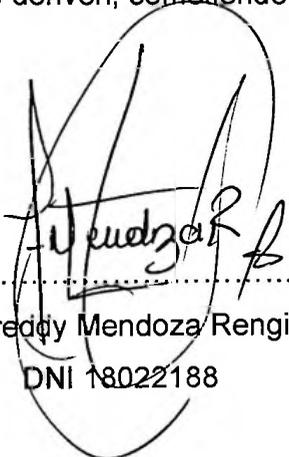
Yo, Freddy Mendoza Rengifo, estudiante del Programa Maestría en Finanzas de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 18022188, con la tesis titulada "*Incidencia del estrés como variable que afecta la productividad del Personal de la CSCB*".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Marzo de 2015.



.....  
Br. Freddy Mendoza Rengifo  
DNI 18022188

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la tesis titulada: *"Incidencia del estrés como variable que afecta la productividad del Personal de la CSCB"*, con la finalidad de conocer como el estrés incide en la productividad del personal de la Cooperativa "Santo Cristo de Bagazán", en el periodo 2012 - 2014; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Finanzas.

Esperando cumplir con los requisitos que merezca de aprobación.

**El autor.**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
Antecedentes .....	11
Fundamentación teórica, Científica, Humanística.....	25
El Estrés.....	25
El Síndrome del Estrés.....	26
Historia del Estrés .....	27
Aspectos en los que se manifiesta el estrés. ....	29
Principales causas del estrés. ....	29
Dimensiones o Síntomas que Caracterizan al Estrés .....	29
Factores que propician el desarrollo del estrés.....	30
Forma de medir el estrés.....	31
Estrés Laboral .....	39
Tipos de estrés laboral .....	43
Causas del estrés laboral .....	45
Productividad.....	46
Beneficios de la productividad. ....	50
Medición de la productividad. ....	50
Indicadores de productividad.....	51
Tipos de productividad .....	58
Justificación.....	66
1.1. Problema.....	67
1.1.1. Problema general. ....	70
1.2. Hipótesis .....	70

1.2.1. Hipótesis general.....	70
1.3. Objetivos.....	71
II. MARCO METODOLÓGICO.....	73
2.1. Variables.....	73
2.2. Operacionalización de variables.....	73
2.3. Metodología.....	74
2.4. Tipo de estudio.....	74
2.5. Diseño.....	74
2.6. Población, muestra y muestreo.....	75
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	76
2.8. Métodos de análisis de datos.....	76
III. RESULTADOS.....	78
IV. DISCUSIÓN.....	122
V. CONCLUSIONES.....	128
VI. RECOMENDACIONES.....	130
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	132
ANEXOS.....	136
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	137
Anexo N° 02: instrumento de recolección de información.....	138
Anexo N° 03: Guía de recolección de datos.....	139

## RESUMEN

El presente informe de tesis tuvo como objetivo general establecer la incidencia del Estrés como variable que afecta la productividad del Personal de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán – Agencia Bagua Grande, periodo 2012 - 2014. El tipo de estudio fue el no experimental, transversal, con un diseño descriptivo - correlacional - causal, porque, se describió la relación entre las dos variables de estudio en un momento determinado, es decir se estudia la causa y el efecto entre las variables de estudio, se ha recogido información de manera independiente sobre las variables y estudiado su incidencia del estrés en la productividad de los trabajadores. Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados, como conclusión general se destaca que; Los trabajadores de la Cooperativa "Santo Cristo de Bagazán" - Agencia Bagua Grande, presentan un nivel de estrés bajo, e incidió ligeramente en la productividad de la Cooperativa, ya que, muestra indicadores de productividad y eficiencia favorables, en crecimiento.

En conclusión los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés, en cuanto a estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. Con respecto a la dimensión Despersonalización, los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés, lo que significa que, valoran el grado en que cada uno reconoce actitudes cálidas y de acercamiento con los socios de la empresa. Con respecto a la dimensión Realización Personal, los trabajadores muestran sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo; Demostrando así, que los trabajadores presentan un alto nivel de logros y realización personal en el trabajo. El factor de productividad no ha sufrido variaciones significativas, el manejo de activos, ingresos y gastos es eficiente.

*Palabras Claves: Estrés, productividad, eficiencia.*

## ABSTRACT

This thesis report overall objective was to establish the incidence of stress as a variable affecting staff productivity Cooperative Santo Cristo de Bagazán - Agency Bagua Grande, period 2012 - 2014. The type of study was not experimental, cross, with a descriptive design - correlational - causal, because the relationship between the two variables of study described at a given time, ie cause and effect between the study variables studied, has collected information independently on the variables and studied the incidence of stress on worker productivity. Once the phase of analysis and interpretation of results, general conclusion emphasizes that; Workers Cooperative "Santo Cristo de Bagazán" - Agency Bagua Grande, have a low level of stress, and slightly influenced productivity of the cooperative, and that shows productivity and efficiency indicators of favorable growing.

In conclusion workers have a low level of stress, as to be emotionally exhausted by the demands of work. With regard to the depersonalization dimension, workers have a low level of stress, which means that value the extent to which each recognizes warm attitude and approach with partners company. With regarding the personal accomplishment dimension, the workers show feelings of self-efficacy and self-fulfillment at work; Proving that workers have a high level of achievement and personal fulfillment at work. The productivity factor has not changed significantly, asset management, revenues and expenses is efficient.

*Keywords: Stress, productivity, efficiency.*