

**FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN**

**TESIS:**

**VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN DE LA REGIÓN ICA, ENERO 2018**

**PARA OPTAR EL TITULO DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**YENY SOFIA LAURENTE MEJIA**

**ASESOR:**

**MG. SILVANA ROSARIO CAMPOS MARTINEZ**

**CHINCHA - ICA - PERU**

**2018**

**INDICE**

CARATULA

INDICE ii

AGRADECIMIENTO iii

1. INTRODUCCION 4
2. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN 5
3. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 5
4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 6
5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN 6
6. VARIABLE 6
7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION
   1. OBJETIVO GENERAL 7
   2. OBJETIVOS ESPECIFICOS 7
8. MARCO TEORICO 9
9. METODOS O PROCEDIMIENTOS 20
10. RESULTADOS 22
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 47

BIBLIOGRAFIA 51

ANEXOS 54

Instrumento 55

Prueba binomial 62

Matriz de datos 63

**AGRADECIMIENTO**

A Dios por la vida.

A mi familia, por su amor y apoyo.

A la Universidad Autónoma de Ica, por permitir mí desarrollo profesional.

A los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica, por su apoyo incondicional para responder el cuestionario de la investigación.

1. **INTRODUCCION**
2. En la actualidad es importante que las entidades bancarias realicen estudios relacionadas a su funcional muy especialmente relacionado al recurso humano, con el fin de potenciar las capacidades para responder a los retos de la competitividad y de los mercados en el mundo de la globalización.

El clima organizacional es importante en toda organización y la percepción de ella que tenga un empleado será de mucha influencia para la motivación en el cumplimiento de sus actividades laborales.

Es importante que en las entidades bancarias se mida constantemente el clima organizacional para conocer el funcionamiento de la entidad bancaria en su interior a través de la percepción que tienen los empleados.

1. La presente investigación está constituida por los siguientes capítulos:
2. CAPITULO I: Problemática de la investigación
3. CAPITULO II: Objetivos de la investigación.
4. CAPITULO III: Marco teórico
5. CAPITULO IV: Métodos o procedimientos.
6. CAPITULO V: Resultados.

CAPITULO VI: Conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO VII: Contrastación de Hipótesis

Finalmente, bibliografía y anexos.

1. **PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN**
2. **DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La competitividad en las organizaciones a nivel mundial permite que el clima organizacional sea un tema de mucha relevancia porque garantiza el bienestar de los empleados de una empresa, porque permite mejorar el desempeño en las labores de una manera efectiva en las habilidades, conocimientos y las relaciones interpersonales para lograr los objetivos de la empresa u organización.

Rodríguez M., Darío. (2005) señala que permanentemente las empresas están innovando para crecer interna y externamente considerando dos indicadores básicos: El Clima Laboral y La Evaluación de Desempeño. Estos indicadores son esenciales para la toma de decisiones que conlleven al éxito de las organizaciones.1

Un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. y estas percepciones dependen de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales de los trabajadores y las características de la organización.2

En las instituciones bancarias el clima organizacional tiene relación con su desempeño laboral de los trabajadores y muchas veces a este aspecto no se le da la importancia necesaria. En el Banco de la Nación de la región de Ica, trabajan muchos empleados que en algunas oportunidades manifiestan que los factores ambientales y los espacios con los que cuenta, no favorecen el desarrollo de su trabajo y que sus jefes inmediatos no valoran su desempeño laboral y no se sienten reconocidos dentro de la organización bancaria.

Frente a lo planteado se formula la siguiente interrogante:

1. **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la valoración del clima organizacional que tienen los empleados del Banco de la Nación de la región Ica, enero 2018?

1. **JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN**

La motivación de la realización del estudio Evaluación del Clima Organizacional en los empleados del Banco de la Nación en la región de Ica, surge porque no existen estudios similares en la región, ya que su culminación no sólo beneficiará a la organización bancaria, sino también, a sus empleados quienes podrán contar con los resultados de la investigación para que puedan identificar aspectos relacionados al clima organizacional que se puedan mejorar en relación al capital humano y a su desempeño laboral para así poder elevar los niveles de productividad en la realización de las actividades asignadas y contribuir en el logro de los objetivos de la organización bancaria.

1. **VARIABLE**

Valoración del Clima Organizacional

1. **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**
   1. **OBJETIVO GENERAL**

Conocer la valoración del Clima Organizacional que tienen los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica, enero 2018.

* 1. **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

**O.E.1.** Identificar el Clima Organizacional según el respeto y compromiso entre el personal y la empresa en los empleados del Banco de la Nación.

**O.E.2**. Identificar el Clima Organizacional según trabajo en equipo en los empleados del Banco de la Nación.

**O**.**E.3.** Identificar el Clima Organizacional según diálogo y comunicación en los empleados del Banco de la Nación.

**O.E.4.** Identificar el Clima Organizacional según cumplimiento de derechos y obligaciones en los empleados del Banco de la Nación.

**O.E.5.** Identificar el Clima Organizacional según capacitación en los empleados del Banco de la Nación.

**O.E.6.** Identificar el Clima Organizacional según seguridad e higiene en los empleados del Banco de la Nación.

**O.E.7.** Identificar el Clima Organizacional según calidad y productividad en los empleados del Banco de la Nación.

**O.E.8.** Identificar el Clima Organizacional según supervisión en los empleados del Banco de la Nación.

**O.E.9.** Identificar el Clima Organizacional según desarrollo y satisfacción del empleado, en los empleados del Banco de la Nación.

1. **MARCO TEORICO**
   1. **ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

Lescano F.En el año 2017 realizó una investigación titulada Clima organizacional y el desempeño de los asesores de servicio del Banco Cencosud en la zona Wong Lima 2017, con el objetivo de analizar y evaluar en los asesores de servicio del Banco Cencosud en la Zona Wong, tipo de investigación descriptiva con diseño correlacional. La unidad de análisis es conformada por los asesores de servicio que se encuentran en la Zona Wong, en diversos distritos de Lima, siendo el total de 60 asesores de servicio pertenecientes a la Zona Wong. El instrumento utilizado fue un cuestionario en escala de Likert, los resultados encontrados que el 70% manifiesta que recibe de forma oportuna la información que requiere para realizar su trabajo, el 70% está de acuerdo que existe comunicación fluida con sus compañeros de trabajo, el 60% cree que los comentarios que le ha realizado a su jefe lo ja tomado en cuenta, el 40% manifiesta que está de acuerdo que la relación entre jefes y subordinados son amistosas, el 60% se siente apreciado por sus compañeros de trabajo, el 50% considera que las personas con las que trabaja son confiables, el 70% se siente satisfecho con lo que ha podido contribuir en la organización, el 50% está de acuerdo que en su trabajo ha podido desarrollar sus capacidades y habilidades, el 70% considera que no se le reconoce por sus labor bien realizada, el 40% considera que la empresa no le brinda oportunidades de crecimiento profesional y económico.3

Fernández E; Muñoz G.En el año 2016 realizaron una investigación titulada Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca, con el objetivo de establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca. Es un estudio no experimental, descriptivo – correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 62 trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Cajamarca y se aplicó un cuestionario. Los resultados establecen una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.696, que indica que 69.6% de los datos están altamente correlacionados, así mismo los trabajadores tienen alto grado de identificación con la empresa y autonomía para realizar su trabajo y tienen conocimiento de la estructura organizativa de la empresa. los trabajadores tienen comodidad para realizar un buen trabajo y reciben apoyo constante por parte de sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos.4

Rodríguez H. En el año 2016 realizó un estudio titulado Programa de Comportamiento Organizacional de la Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus – Lima” con el objetivo de analizar el comportamiento organizacional de la empresa IAYS. Es una investigación descriptiva, tuvo como población y muestra a 6 gerentes, 4 coordinadores, 2 asistentes y 45 operarios de servicios y se aplicó una encuesta. Los resultados encontrados evidencian que la motivación, el compromiso y la productividad son altos, pero el ausentismo y la rotación son amplios y existen aspectos del comportamiento organizacional que están debilitadas y necesitan ser reforzadas.5

Solana A; Urteaga F**.** En el año 2016 realizaron un trabajo de investigación titulado Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional con el objetivo de examinar el impacto del liderazgo transformador, la confianza en el supervisor y la flexibilidad laboral sobre la identificación del trabajador con su organización, fue un estudio empírico, cuantitativo y transversal, con una muestra intencional de 257 empleados de empresas argentinas con regímenes de trabajo flexible, los resultados demuestran que la confianza en el supervisor medió las relaciones entre el liderazgo transformador y la IDO, afinidad (β = 0.29, z = 4.26, p < 0.001) e imitación (β = 0.31, z = 4.45, p < 0.001). Estas relaciones fueron moderadas por la flexibilidad laboral, siendo más fuertes sobre la IDO por afinidad (β = 0.35, p < 0.05, IC 95% [0.29, 0.41]). Conclusión. Los líderes transformadores influyen sobre la IDO de los trabajadores a través de la confianza que generan, en tanto que la flexibilidad laboral amplifica tales relaciones.6

Anccana JA; Quispe KM. En el año 2012 realizaron una investigación titulada Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de Villa el Salvador, con el objetivo de dar a conocer la relación directa que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados. El estudio es de tipo descriptivo - explicativo, el diseño de investigación es experimental. El muestreo usado es el no probabilístico intencional (donde la muestra es decidida por el investigador), el número de participantes estuvo compuesto por 40 empleados de la empresa INCMENA S.A.C. El instrumento empleado ha sido la encuesta de tipo Likert, los resultados obtenidos que un 70%, respecto a los valores de la cultura organizacional, lo calificó como regular y un 30%, calificó como malo, en cuanto a responsabilidad y toma de decisiones un 47%, califican las normas como malo, el 40%, lo califica como regular y un 13%, lo calificó como bueno, según

ambiente de trabajo el 48% lo califica como regular, el 15%, como bueno y 37%, como malo; según salario y reconocimiento, un 13%, lo aprueba como bueno, el 27%, como malo y un 60%, como regular. 7

* 1. **BASE TEORICA**
     1. **CONCEPTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Según Gan & Gaspar, 2011, el clima organizacional, desde su introducción por primera vez en el área de psicología organizacional por Gellerman en 1960, ha sido objeto de estudio y análisis por diferentes investigadores, quienes a través del tiempo aportaron con definiciones conceptuales de gran utilidad para su comprensión e implementación; como las que abordan más adelante. El clima organizacional comprende un conjunto de características objetivas y subjetivas las cuales están intrínsecas en toda organización, mismas que se las reconocen y diferencian unas de otras, y de cuyo tratamiento y gestión deriva el aporte sustancial del talento humano. Entre las características más destacadas se tiene al liderazgo, normas y procedimientos, condiciones ambientales y seguridad, las políticas de la empresa, las percepciones de los empleados, la participación y otras, que más influyen en la organización o departamento concreto que influyen en el comportamiento de los miembros.8

Para Pimienta Da Gama, 2014; el Clima organizacional es la atmósfera que hay en una organización, se refiere a la apreciación que hay en la gente y la forma que influye en la conducta. Perspectiva que se refleja con respecto a la fiabilidad, la colaboración en relación a las evaluaciones del desempeño de forma más fácil.9

* + 1. **IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS**

Según el Instituto de Estudios Laborables de Europa, el clima organizacional tiene un impacto directo en los resultados de una empresa, pues está comprobado que incide en el logro del aumento del retorno sobre la inversión, mayor productividad, menor rotación y trabajadores más comprometidos y motivados. Las organizaciones deben invertir en liderazgo para lograr un adecuado clima laboral. La falta de confianza en los líderes genera rumores, desconcentración, desmotivación, falta de compromiso, retrasos, alto nivel de rotación y ausentismo, factores que golpean duramente a cualquier empresa; por lo tanto, para hacer crecer a una empresa se debe invertir en líderes que impulsen un buen clima laboral en donde la comunicación sea fluida y genere confianza. Esta es la única forma en que los colaborares se sentirán parte de un objetivo común por el cual trabajarán enfocados y motivados (Aszamendia, 2015).10

En el contexto del clima organizacional y su impacto en las organizaciones, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

* Uno de los aspectos es la modernización organizacional la cual retribuye e impacta directamente a los modelos administrativos, que plantea la organización para su clima organizacional, esto puede afectar mucho si no se pone protocolos que en realidad la empresa necesite en cada uno de sus proyectos internos y tienen consecuencia directamente en su crecimiento.
* Incremento de la seguridad en la realización de tareas.
* Establecimiento de metas ambiciosas alcanzables.
* Precisión de la necesidad de los seguidores y de hacer sugerencias y participar.
* Precisión de la vía para la obtención de retribuciones.
* Ingresos y reducción de costos.
* Nivel de compromiso que tiene los empleados con la organización. Estructuración del proyecto de este depende su agilidad y minimización de los costos. Aceptación del cambio.
* Adaptación de la nueva herramienta o cambio.
* Riesgos
* Rotación de personal. (Marchant, 2013.)11

El valor de un nuevo proyecto y su respectiva implementación es importante para el evaluó de los riesgos, para el logro de minimizar al máximo y obtener buenas prácticas de ellos, es por lo que hay que resaltar la importancia del clima organizacional ya que esto lleva a usar los recursos necesarios para satisfacer las necesidades, y esto va con el manejo del personal para evitar impactos de alto riesgo o complicaciones a tiempo y el uso de recursos innecesarios.

Puede tener un impacto negativo en la organización en lo que es sobre la cultura lo que conlleva a tener consecuencias desmotivación. Los resultados por falta de satisfacción afectan la producción, y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Aumentan las quejas, el cambio de empleo y otras.

Se puede observar la baja satisfacción de los empleados, esto se refleja en el mal funcionamiento de la entidad. Se considera la satisfacción laboral como un objetivo y una política de la dirección, esta medida se puede utilizar como una forma de evaluación y éxito de la misma.

Para no tener resultados negativos en la organización hay que tener una alta satisfacción laboral, esto se encuentra relacionado con las variables de rotación, como los conflictos, rendimiento, entre otras. (Victoria, 2015)12

* + 1. **DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Son las características susceptibles a ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento del personal. Por esta razón hay que llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional, se deben conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas para definir los elementos que afectan el ambiente. Las dimensiones se relacionan con algunas propiedades de la organización, estas son:

Respeto y compromiso entre el personal y la empresa. Tomar en cuenta la dignidad y la consideración que se merecen las demás personas con las que tenemos trato. Para ello debemos tratar a los demás como nos gusta que nos traten, o mínimo, evitando hacer a los demás lo que no nos gusta que nos hagan a nosotros. (Robbins, S. P.)13

Trabajo en equipo. En el caso de muchos empleados, el trabajo también satisface la necesidad de interacción social; por lo que el hecho de tener compañeros amigables y solidarios aumenta la satisfacción laboral.

La conducta del jefe también es una fuente fundamental de la satisfacción laboral, ya que la satisfacción de los empleados aumenta cuando el superior inmediato es comprensivo y amigable, reconoce el buen rendimiento, escucha las opiniones de los empleados y manifiesta un interés personal por ellos. (Robbins, S. P.)14

Diálogo y comunicación. Las personas no vienen aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. Ésta se define como la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores. La comunicación es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. (Chiavenato, I.). 15

Cumplimiento de derechos y obligaciones. Con el fin de que difundir las prestaciones, derechos y obligaciones del personal que labora en nuestra empresa, te presentamos nuestro manual del empleado, esperando te pueda ser de utilidad. En caso de que se te presente alguna duda sobre el contenido del mismo, acude con toda confianza al Departamento de Recursos Humanos. (Chiavenato, I. )16

Capacitación. La capacitación se refiere a la transmisión de conocimientos y aptitudes específicas relativos al trabajo; a la modificación de las actitudes que se tienen frente a la organización, a la tarea o al ambiente; así como al desarrollo de habilidades, la capacitación es un proceso continuo.

Seguridad e higiene. La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental de los trabajadores, preservándolos de los riesgos de salud inherentes a las tareas de los puestos y a las condiciones del ambiente físico donde son ejecutadas. La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas, empleadas para prevenir los accidentes, eliminando las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer a los trabajadores sobre la implantación de prácticas de trabajo seguras.

Una organización que está orgullosa de sí misma y de su cultura, refleja éste orgullo en su medio ambiente de trabajo, por lo que la congruencia entre los diferentes locales es importante. Contrastando las condiciones de la seguridad e higiene se puede hacer un exámen ligeramente más sutil de la cultura de la organización. En la actualidad no es raro que las oficinas centrales de una empresa tengan apariencia elegante, pero es necesario ver si los locales divisionales son congruentes con las normas de las oficinas centrales. (Chiavenato, I. )17

Calidad y productividad. La calidad implica hacer bien las cosas, esto es, tal y como lo marca la norma o el procedimiento y no al gusto o a la comodidad del empleado. La calidad también implica que las cosas se deben hacer bien a la primera vez.

Mejorar la productividad requiere la óptima utilización de todos los recursos disponibles en la tienda, tales como materias primas, material de empaque, agua, luz, gas, etc. Aquí se menciona cómo el incremento en la productividad se refleja en un mejor ingreso para el trabajador, vía incentivos de productividad, ejemplificando los departamentos que obtienen y el número de días pagados por departamento. (Robbins, S. P.)18

Supervisión. La supervisión hace referencia al conocimiento colectivo, como una actividad de servicio u orientada a valores, que da lugar a la adaptación y al establecimiento de las exigencias requeridas al trabajador. La supervisión deberá tratar, en este punto, en generar procesos para que se produzca creativamente el conocimiento colectivo y para que un campo dinámico de saberes no se agote en la repetición institucional de certezas generando condiciones de transversalidad conceptual, metodológica, institucional. (Fernández 2006).19

Desarrollo y satisfacción del empleado. La empresa tiene un alto interés en fomentar el desarrollo profesional de su personal, pero se requiere que el colaborador se sienta comprometido por aprender más de su propio trabajo y del trabajo del departamento. Quien dice "ese trabajo no me corresponde" difícilmente hará carrera en la organización. (Robbins, S. P.)20

1. **METODOS O PROCEDIMIENTOS**
   1. **Tipo y nivel de la investigación**

El estudio es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo y de corte transversal.

* 1. **Diseño de Investigación**

El tipo de diseño de la investigación es no experimental, porque no hubo manipulación del grupo de estudio.

* 1. **Población – Muestra**

La población estuvo conformada por todos los empleados que laboran en el Banco de la Nación de la región de Ica en el mes de enero 2018, que según reporte de la oficina administrativa son un total de 260 empleados.

La muestra estuvo conformada por el 25% de la población es decir 65 empleados que laboran en el Banco de la Nación de la región de Ica.

* 1. **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.**

La técnica para la recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado y dividido en 09 dimensiones de la variable contando con un total de 42 preguntas. La encuesta fue aplicada a los empleados que laboran en el Banco de la Nación de las diferentes provincias de la región de Ica.

* 1. **Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos**

Las acciones que se realizaron para el procesamiento de datos fueron:

* Ordenamiento de la Información recolectada.
* Codificación del instrumento.
* El procesamiento de datos se realizó mediante el programa Excel.
* Luego de recolectados los datos se procesaron en forma manual, previa elaboración del Libro o Tabla de Códigos y de la Tabla Matriz de datos a fin de que luego los resultados se presenten en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

1. **RESULTADOS**

**TABLA N° 01**

**DATOS GENERALES DE LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN DE LA REGIÓN ICA, ENERO 2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DATOS GENERALES** | **FRECUENCIA** | **PORCENTAJE** |
| **EDAD** | | |
| Menor a 30 años | 17 | 26.2 |
| 30 – 45 años | 31 | 47.6 |
| Más de 45 años | 17 | 26.2 |
| **SEXO** |  |  |
| Masculino | 42 | 64.6 |
| Femenino | 23 | 35.4 |
| **TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA** | | |
| Menos de 2 años | 24 | 36.9 |
| 2 – 5 años | 22 | 33.8 |
| Más de 5 años | 19 | 29.3 |
| **TOTAL** | **65** | **100** |

***Fuente: Empleados del Banco de la Nación de la Región Ica.***

**Análisis:** Respecto a los datos generales de los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica, se observa que respecto a la edad el 26.2% (17) son menores a 30 años, el 47.6% (31) tienen las edades entre 30 a 45 años y con el 26.2% (17) tienen más de 50 años. Respecto al sexo el 64.6%(42) corresponde al sexo masculino y con el 35.4% (23) son del sexo femenino. Respecto al tiempo de laborar en la empresa el 36.9% (24) tienen menos de 2 años, el 33.8% (22) tienen entre 2 a 5 años y el 29.3(19) tiene más de 5 años.

**TABLA N° 2**

**VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN RESPETO Y COMPROMISO ENTRE EL PERSONAL Y LA EMPRESA EN LOS**

**EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN DE LA REGIÓN**

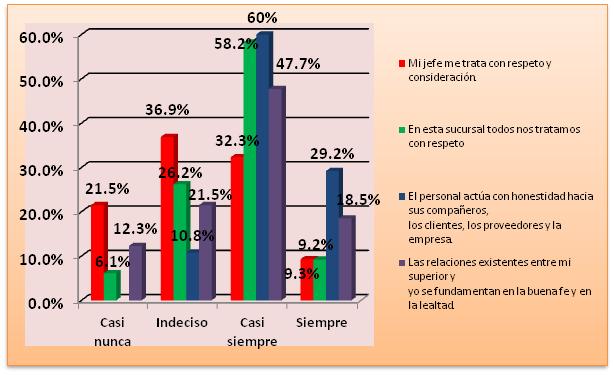
**ICA, ENERO 2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RESPETO Y COMPROMISO ENTRE EL PERSONAL Y LA EMPRESA** |  | **FR.** | **~~%~~** |
| 1. Mi jefe me trata con respeto y consideración. | Casi nunca | 14 | 21.5 |
|  | Indeciso | 24 | 36.9 |
|  | Casi siempre | 21 | 32.3 |
|  | Siempre | 6 | 9.3 |
| 2. En esta sucursal todos nos tratamos con respeto | Casi nunca | 4 | 6.1 |
|  | Indeciso | 17 | 26.2 |
|  | Casi siempre | 38 | 58.2 |
|  | Siempre | 6 | 9.2 |
| 3. El personal actúa con honestidad hacia sus compañeros, los clientes, los proveedores y la empresa. | Indeciso | 7 | 10.8 |
|  | Casi siempre | 39 | 60 |
|  | Siempre | 19 | 29.2 |
| 4. Las relaciones existentes entre mi superior y yo se fundamentan en la buena fe y en la lealtad. | Casi nunca | 8 | 12.3 |
|  | Indeciso | 14 | 21.5 |
|  | Casi siempre | 31 | 47.7 |
|  | Siempre | 12 | 18.5 |
| **TOTAL** | | **65** | **100** |

***Fuente: Empleados del Banco de la Nación de la Región Ica.***

**Análisis:** Respecto a la valoración del clima organizacional según respeto y compromiso entre el personal y la empresa, en los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica respecto al items “Mi jefe me trata con respeto y consideración” el 36.9% (24) se encuentra indeciso, el 32.3% (21) casi siempre, el 21.5% (14) casi nunca y el 9.3% (6) siempre; respecto a “En esta sucursal todos nos tratamos con respeto” el 58.2% (38) casi siempre, el 26.2% (17) indeciso, el 9.2% (6) siempre y el 6.1% (4) casi nunca; respecto a “El personal actúa con honestidad hacia sus compañeros, los clientes, los proveedores y la empresa” el 60% (39) casi siempre, el 29.2% (19) siempre y el 10.8% (7) se encuentra indeciso; respecto a “Las relaciones existentes entre mi superior y yo se fundamentan en la buena fe y en la lealtad, el 47.7% casi siempre, el 21.5% (14) se encuentra indeciso, el 18.5% (12) siempre y el 12.3% (8) casi nunca.

**GRÁFICO N° 1**

****

**Fuente: Tabla N° 02**

**TABLA N° 3**

**VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN TRABAJO EN EQUIPO, EN LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN DE**

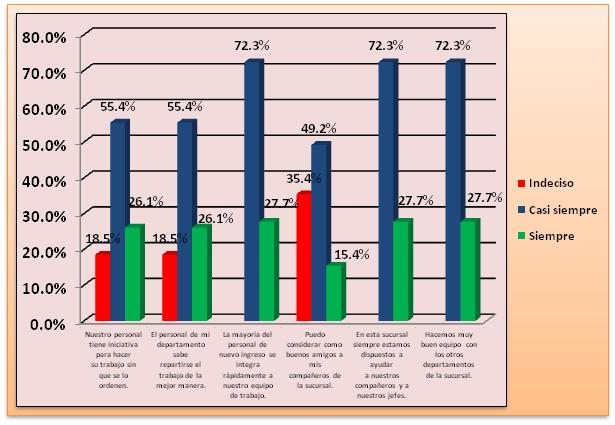
**LA REGIÓN ICA, ENERO 2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TRABAJO EN EQUIPO** |  | **FR.** | **~~%~~** |
| 5. Nuestro personal tiene iniciativa para hacer su trabajo sin que se lo ordenen. | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 36 | 55.4 |
|  | Siempre | 17 | 26.1 |
| 6. El personal de mi departamento sabe repartirse el trabajo de la mejor manera. | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 36 | 55.4 |
|  | Siempre | 17 | 26.1 |
| 7. La mayoría del personal de nuevo ingreso se integra rápidamente a nuestro equipo de trabajo. | Casi siempre | 47 | 72.3 |
|  | Siempre | 18 | 27.7 |
| 8. Puedo considerar como buenos amigos a mis compañeros de la sucursal. | Indeciso | 23 | 35.4 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.2 |
|  | Siempre | 10 | 15.4 |
| 9. En esta sucursal siempre estamos dispuestos a ayudar a nuestros compañeros y a nuestros jefes. | Casi siempre | 47 | 72.3 |
|  | Siempre | 18 | 27.7 |
| 10. Hacemos muy buen equipo con los otros departamentos de la sucursal. | Casi siempre | 47 | 72.3 |
|  | Siempre | 18 | 27.7 |
| **TOTAL** |  | **65** | **100** |

***Fuente: Empleados del Banco de la Nación de la Región Ica.***

**Análisis:** Respecto a la valoración del clima organizacional según trabajo en equipo, en los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica respecto al items “Nuestro personal tiene iniciativa para hacer su trabajo sin que se lo ordenen” el 55.4% (36) casi siempre, el 26.1% (17) siempre y el 18.5% (12) se encuentra indeciso; respecto a “El personal de mi departamento sabe repartirse el trabajo de la mejor manera” el 55.4% (36) casi siempre, el 26.1% (17) siempre y el 18.5% (12) se encuentra indeciso; respecto a “La mayoría del personal de nuevo ingreso se integra rápidamente a nuestro equipo de trabajo” el 72.3% (47) casi siempre y el 27.7% siempre; respecto a “Puedo considerar como buenos amigos a mis compañeros de la sucursal” el 49.2% (32) casi siempre, el 35.4% (23) indeciso y el 15.4% (10) siempre; respecto a “En esta sucursal siempre estamos dispuestos a audar a nuestros compañeros y a nuestros jefe” el 72.3% (47) y el 27.7% (18) siempre; respecto “Hacemos muy buen equipo con los otros departamentos de la sucursal” el 72.3% (47) casi siempre y el 27.7% (18) siempre.

**GRÁFICO N° 2**



**Fuente: Tabla N° 03**

**TABLA N° 4**

**VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN, EN LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE LA**

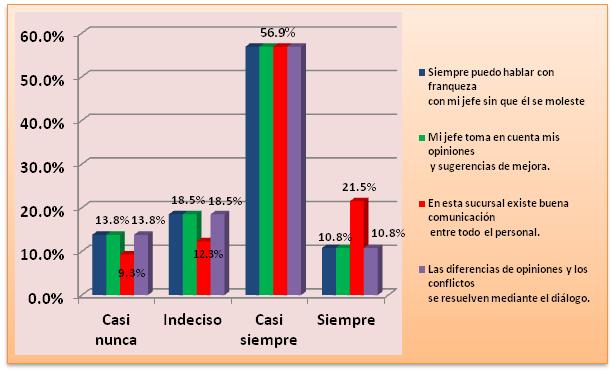
**NACIÓN DE LA REGIÓN ICA, ENERO 2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN** |  | **FR.** | **~~%~~** |
| 11. Siempre puedo hablar con franqueza con mi jefe sin que él se moleste | Casi nunca | 9 | 13.8 |
|  | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 7 | 10.8 |
| 12. Mi jefe toma en cuenta mis opiniones y sugerencias de mejora. | Casi nunca | 9 | 13.8 |
|  | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 7 | 10.8 |
| 13. En esta sucursal existe buena comunicación entre todo el personal. | Casi nunca | 6 | 9.3 |
|  | Indeciso | 8 | 12.3 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 14 | 21.5 |
| 14. Las diferencias de opiniones y los conflictos se resuelven mediante el diálogo. | Casi nunca | 9 | 13.8 |
|  | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 7 | 10.8 |
| **TOTAL** |  | **65** | **100** |

***Fuente: Empleados del Banco de la Nación de la Región Ica.***

**Análisis:** Respecto a la valoración del clima organizacional según diálogo y comunicación, en los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica respecto al items “Siempre puedo hablar con franqueza con mi jefe sin que él se moleste” el 56.9% (37) casi siempre, el 18.5% (12) indeciso, el 13.8% (9) casi nunca y el 10.8 (7) siempre, respecto a “Mi jefe toma en cuenta mis opiniones y sugerencias de mejora” el 56.9% (37) casi siempre, el 18.5% (12) indeciso, el 13.8% (9) casi nunca y el 10.8 (7) siempre; respecto a “En esta sucursal existe buena comunicación entre todo el personal” el 56.9% (37) casi siempre, el 21.5%(14) siempre, el 12.3% (8) indeciso y el 9.3% (6) casi nunca; respecto a “Las diferencias de opiniones y los conflictos se resuelven mediante el diálogo” el 56.9% (37) casi siempre, el 18.5% (12) indeciso, el 13.8% (9) casi nunca y el 10.8% (7) siempre.

**GRÁFICO N° 3**

****

***Fuente: Tabla N°4***

**TABLA N° 5**

**VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CUMPLIMIENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES,**

**EN LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE**

**LA NACIÓN DE LA REGIÓN ICA,**

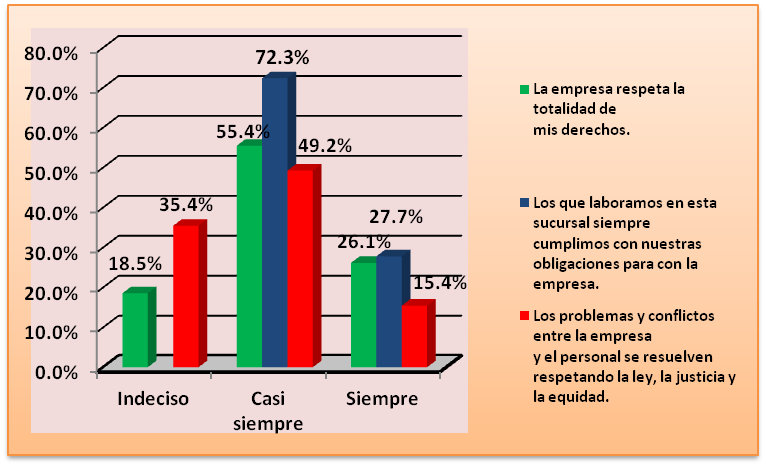
**ENERO 2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES** |  | **FR.** | **~~%~~** |
| 15. La empresa respeta la totalidad de mis derechos. | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 36 | 55.4 |
|  | Siempre | 17 | 26.1 |
| 16. Los que laboramos en esta sucursal siempre cumplimos con nuestras obligaciones para con la empresa. | Casi siempre | 47 | 72.3 |
|  | Siempre | 18 | 27.7 |
| 17. Los problemas y conflictos entre la empresa y el personal se resuelven respetando la ley, la justicia y la equidad. | Indeciso | 23 | 35.4 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.2 |
|  | Siempre | 10 | 15.4 |
| **TOTAL** |  | **65** | **100** |

***Fuente: Empleados del Banco de la Nación de la Región Ica.***

**Análisis:** Respecto a la valoración del clima organizacional según cumplimiento de derechos y obligaciones, en los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica respecto al items “La empresa respeta la totalidad de mis derechos” el 55.4% (36) casi siempre, el 26.1% (17) siempre, el 18.5% (12) indeciso; respecto a “Los que laboramos en esta sucursal siempre cumplimos con nuestras obligaciones para con la empresa” el 72.3% (47) casi siempre, el 27.7% (18) siempre; respecto a “Los problemas y conflictos entre la empresa y el personal se resuelven respetando la ley, la justicia y la equidad” el 49.2% (32) casi siempre, el 35.4% (23) indeciso y el 15.4% (10) siempre.

**GRÁFICO N° 4**

****

***Fuente: Tabla N° 5***

**TABLA N° 6**

**VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CAPACITACIÓN, EN LOS EMPLEADOS DEL BANCO**

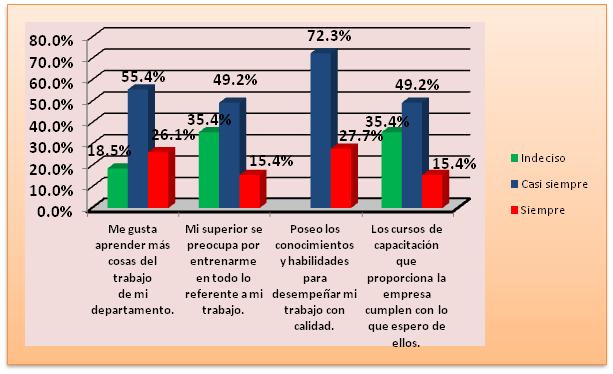
**DE LA NACIÓN DE LA REGIÓN**

**ICA, ENERO 2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CAPACITACIÓN** |  | **FR.** | **~~%~~** |
| 18. Me gusta aprender más cosas del trabajo de mi departamento. | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 36 | 55.4 |
|  | Siempre | 17 | 26.1 |
| 19. Mi superior se preocupa por entrenarme en todo lo referente a mi trabajo. | Indeciso | 23 | 35.4 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.2 |
|  | Siempre | 10 | 15.4 |
| 20. Poseo los conocimientos y habilidades para desempeñar mi trabajo con calidad. | Casi siempre | 47 | 72.3 |
|  | Siempre | 18 | 27.7 |
| 21. Los cursos de capacitación que proporciona la empresa cumplen con lo que espero de ellos. | Indeciso | 23 | 35.4 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.2 |
|  | Siempre | 10 | 15.4 |
| **TOTAL** |  | **65** | **100** |

***Fuente: Empleados del Banco de la Nación de la Región Ica.***

**Análisis:** Respecto a la valoración del clima organizacional según capacitación, en los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica respecto al ítems “Me gusta aprender más cosas del trabajo de mi departamento” el 55.4% (36) casi siempre, el 26.1% (17) siempre y el 18.5% (12) indeciso; respecto a “Mi superior se preocupa por entrenarme en todo lo referente a mi trabajo” el 49.2% (32) casi siempre, el 35.4% (23) indeciso y el 15.4% (10) siempre; respecto a “Poseo los conocimientos y habilidades para desempeñar mi trabajo con calidad” el 72.3% (47) casi siempre y el 27.7% (18) siempre; respecto a “Los cursos de capacitación que proporciona la empresa cumplen con lo que espero de ellos” el 49.2% (32) casi siempre, el 35.4% (23) indeciso y el 15.4% (10) siempre.

**GRÁFICO N° 5**

***Fuente: Tabla N° 6***

**TABLA N° 7**

**VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN SEGURIDAD E HIGIENE, EN LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN DE**

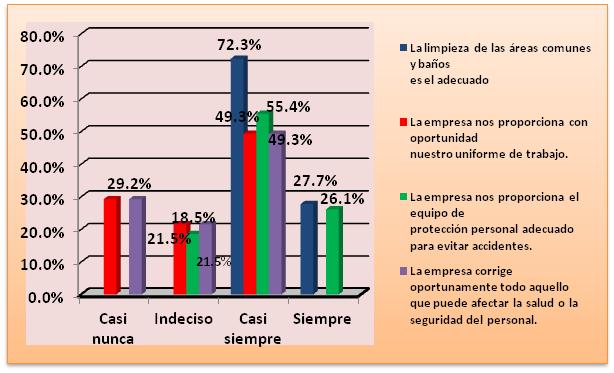
**LA REGIÓN ICA, ENERO 2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SEGURIDAD E HIGIENE** |  | **FR.** | **~~%~~** |
| 22. La limpieza de las áreas comunes y baños es el adecuado | Casi siempre | 47 | 72.3 |
|  | Siempre | 18 | 27.7 |
| 23. La empresa nos proporciona con oportunidad nuestro uniforme de trabajo. | Casi nunca | 19 | 29.2 |
|  | Indeciso | 14 | 21.5 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.3 |
| 24. La empresa nos proporciona el equipo de protección personal adecuado para evitar accidentes. | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 36 | 55.4 |
|  | Siempre | 17 | 26.1 |
| 25. La empresa corrige oportunamente todo aquello que puede afectar la salud o la seguridad del personal. | Casi nunca | 19 | 29.2 |
|  | Indeciso | 14 | 21.5 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.3 |
| **TOTAL** |  | **65** | **100** |

***Fuente: Empleados del Banco de la Nación de la Región Ica.***

**Análisis:** Respecto a la valoración del clima organizacional según seguridad e higiene, en los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica respecto al ítems “La limpieza de las áreas comunes y baños es el adecuado” el 72.3% (47) casi siempre y el 27.7% (18) siempre; respecto a “La empresa nos proporciona con oportunidad nuestro uniforme de trabajo” el 49.3% (32) casi siempre, el 29.2% (19) casi nunca, el 21.5% (14) indeciso; respecto a “La empresa nos proporciona el equipo de protección personal adecuado para evitar accidentes” el 55.4% (36) casi siempre, el 26.1% (17) siempre, el 18.5% (12) indeciso; respecto a “La empresa corrige oportunamente todo aquello que puede afectar la salud o la seguridad del personal” el 49.3% (32) casi siempre, el 29.2% (19) casi nunca y el 21.5% (14) indeciso.

**GRÁFICO N° 6**

****

***Fuente: Tabla N° 7***

**TABLA N° 8**

**VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD, EN LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE LA**

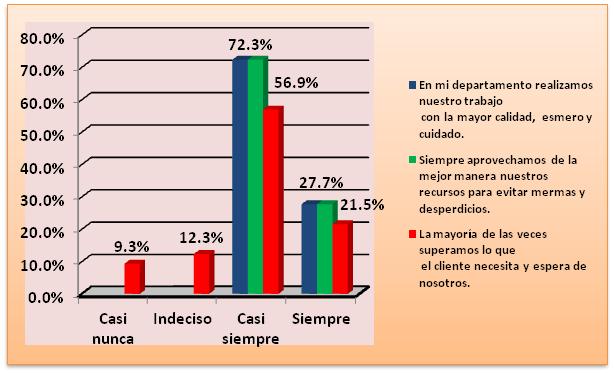
**NACIÓN DE LA REGIÓN ICA, ENERO 2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD** |  | **FR.** | **~~%~~** |
| 26. En mi departamento realizamos nuestro trabajo con la mayor calidad, esmero y cuidado. | Casi siempre | 47 | 72.3 |
|  | Siempre | 18 | 27.7 |
| 27. Siempre aprovechamos de la mejor manera nuestros recursos para evitar mermas y desperdicios. | Casi siempre | 47 | 72.3 |
|  | Siempre | 18 | 27.7 |
| 28. La mayoría de las veces superamos lo que el cliente necesita y espera de nosotros. | Casi nunca | 6 | 9.3 |
|  | Indeciso | 8 | 12.3 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 14 | 21.5 |
| **TOTAL** |  | **65** | **100** |

***Fuente: Empleados del Banco de la Nación de la Región Ica.***

**Análisis:** Respecto a la valoración del clima organizacional según calidad y productividad, en los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica respecto al ítems “En mi departamento realizamos nuestro trabajo con la mayor calidad, esmero y cuidado” el 72.3% (47) casi siempre, el 27.7% (18) siempre; respecto a “Siempre aprovechamos de la mejor manera nuestros recursos para evitar mermas y desperdicios” el 72.3% (47) casi siempre, el 27.7% (18) siempre; respecto a “La mayoría de las veces superamos lo que el cliente necesita y espera de nosotros” el 56.9% (37) casi siempre, el 21.5% (14) siempre, el 12.3% (8) indeciso y el 9.3% (6) casi nunca.

**GRÁFICO N° 7**

****

***Fuente: Tabla N° 8***

**TABLA N° 9**

**VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN SUPERVISIÓN, EN LOS EMPLEADOS DEL BANCO**

**DE LA NACIÓN DE LA REGIÓN**

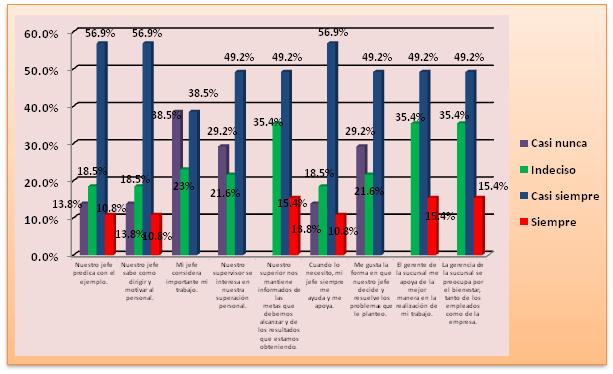
**ICA, ENERO 2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SUPERVISIÓN** |  | **FR.** | **~~%~~** |
| 29. Nuestro jefe predica con el ejemplo. | Casi nunca | 9 | 13.8 |
|  | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 7 | 10.8 |
| 30. Nuestro jefe sabe como dirigir y motivar al personal. | Casi nunca | 9 | 13.8 |
|  | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 7 | 10.8 |
| 31. Mi jefe considera importante mi trabajo. | Casi nunca | 25 | 38.5 |
|  | Indeciso | 15 | 23 |
|  | Casi siempre | 25 | 38.5 |
| 32. Nuestro supervisor se interesa en nuestra superación personal. | Casi nunca | 19 | 29.2 |
|  | Indeciso | 14 | 21.6 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.2 |
| 33. Nuestro superior nos mantiene informados de las metas que debemos alcanzar y de los resultados que estamos obteniendo. | Indeciso | 23 | 35.4 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.2 |
|  | Siempre | 10 | 15.4 |
| 34. Cuando lo necesito, mi jefe siempre me ayuda y me apoya. | Casi nunca | 9 | 13.8 |
|  | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 7 | 10.8 |
| 35. Me gusta la forma en que nuestro jefe decide y resuelve los problemas que le planteo. | Casi nunca | 19 | 29.2 |
|  | Indeciso | 14 | 21.6 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.2 |
| 36. El gerente de la sucursal me apoya de la mejor manera en la realización de mi trabajo. | Indeciso | 23 | 35.4 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.2 |
|  | Siempre | 10 | 15.4 |
| 37. La gerencia de la sucursal se preocupa por el bienestar, tanto de los empleados como de la empresa. | Indeciso | 23 | 35.4 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.2 |
|  | Siempre | 10 | 15.4 |
| **TOTAL** |  | **65** | **100** |

***Fuente: Empleados del Banco de la Nación de la Región Ica.***

**Análisis:** Respecto a la valoración del clima organizacional según supervisión, en los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica respecto al ítems “Nuestro jefe predica con el ejemplo” el 56.9% (37) casi siempre, el 18.5% (12) indeciso, el 13.8% (9) casi nunca y el 10.8% (7) siempre; con respecto a “Nuestro jefe sabe cómo dirigir y motivar al personal” el 56.9% (37) casi siempre, el 18.5% (12) indeciso, el 13.8% (9) casi nunca, el 10.8% (7) siempre; con respecto a “Mi jefe considera importante mi trabajo” el 38.5% (25) casi nunca y casi siempre, con el 23% (15) indeciso; “Nuestro supervisor se interesa en nuestra superación personal” con el 49.2% (32) casi siempre, con el 29.2% (19) casi nunca, con el 21.6% (14) indeciso; con respecto a “Nuestro superior nos mantiene informados de las metas que debemos alcanzar y de los resultados que estamos obteniendo” el 49.2% (32) casi siempre, el 35.4% (23) indeciso y 15.4% (10) siempre; con respecto a “Cuando lo necesito, mi jefe siempre me ayuda y me apoya” el 56.9% (37) casi siempre, el 18.5% (12) indeciso, el 13.8% (9) casi nunca y el 10.8% (7) siempre; con respecto a “Me gusta la forma en que nuestro jefe decide y resuelve los problema que le planteo” el 49.2% (32) casi siempre, el 29.2% (19) casi nunca, el 21.6% (14) indeciso; con respecto a “El gerente de la sucursal me apoya de la mejor manera en la realización de mi trabajo” el 49.2% (32) casi siempre, el 35.4% (23) indeciso, el 15.4% (10) siempre; con respecto a “La gerencia de la sucursal se preocupa por el bienestar, tanto de los empleados como de la empresa” el 49.2% (32) casi siempre, el 35.4% (23) indeciso y el 15.4% (10) siempre.

**GRÁFICO N° 8**

****

***Fuente: Tabla N° 9***

**TABLA N° 10**

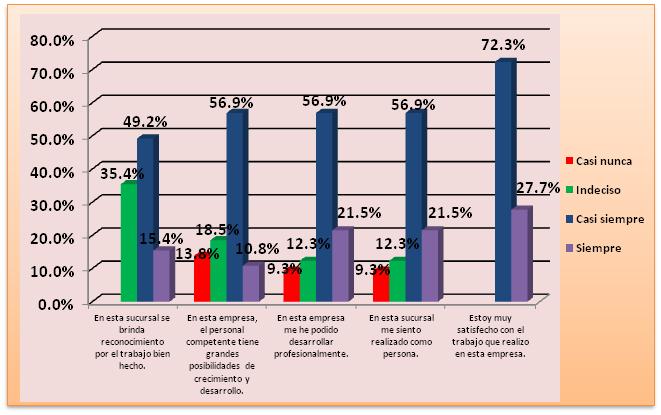
**VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DESARROLLO Y SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO, EN LOS EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN DE LA REGIÓN ICA, ENERO 2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESARROLLO Y SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO** |  | **FR.** | **~~%~~** |
| 38. En esta sucursal se brinda reconocimiento por el trabajo bien hecho. | Indeciso | 23 | 35.4 |
|  | Casi siempre | 32 | 49.2 |
|  | Siempre | 10 | 15.4 |
| 39. En esta empresa, el personal competente tiene grandes posibilidades de crecimiento y desarrollo. | Casi nunca | 9 | 13.8 |
|  | Indeciso | 12 | 18.5 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 7 | 10.8 |
| 40. En esta empresa me he podido desarrollar profesionalmente. | Casi nunca | 6 | 9.3 |
|  | Indeciso | 8 | 12.3 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 14 | 21.5 |
| 41. En esta sucursal me siento realizado como persona. | Casi nunca | 6 | 9.3 |
|  | Indeciso | 8 | 12.3 |
|  | Casi siempre | 37 | 56.9 |
|  | Siempre | 14 | 21.5 |
| 42. Estoy muy satisfecho con el trabajo que realizo en esta empresa. | Casi siempre | 47 | 72.3 |
|  | Siempre | 18 | 27.7 |
| **TOTAL** |  | **65** | **100** |

***Fuente: Empleados del Banco de la Nación de la Región Ica.***

**Análisis:** Respecto a la valoración del clima organizacional según desarrollo y satisfacción del empleado, en los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica respecto al ítems “En esta sucursal se brinda reconocimiento por el trabajo bien hecho” el 49.2% (32) casi siempre, el 35.4% (23) indeciso, el 15.4% (10) siempre; con respecto a “En esta empresa, el personal competente tiene grandes posibilidades de crecimiento y desarrollo” el 56.9% (37) casi siempre, el 18.5% (12) indeciso, el 13.8% (9) casi nunca, el 10.8% (7) siempre; con respecto a “En esta empresa me he podido desarrollar profesionalmente” el 56.9% (37) casi siempre, el 21.5% (14), el 12.3% (8) indeciso, el 9.3 (6) casi nunca; con respecto a “En esta sucursal me siento realizado como persona” el 56.9% (37) casi siempre, el 21.5% (14) siempre, el 12.3% (8) indeciso, el 9.3% (6) casi nunca; con respecto a “ Estoy muy satisfecho con el trabajo que realizo en esta empresa” el 72.3% (47) casi siempre y el 27.7% (18) siempre.

**GRÁFICO N° 9**

****

***Fuente: Tabla N° 10***

1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**CONCLUSIONES**

1. Los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica en relación a la dimensión Respeto y compromiso entre el personal y la empresa, manifiestan en mayor porcentaje que sus jefes pocas veces los tratan con respeto y consideración, casi siempre existe respeto entre sus compañeros, existe la honestidad entre ellos y que casi siempre la relación con sus superiores es fundamentada en la buena fe y lealtad.
2. Los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica en relación a la dimensión Trabajo en equipo, manifiestan en mayor porcentaje que casi siempre el personal tiene iniciativa para hace su trabajo, casi siempre el personal sabe repartirse el trabajo de la mejor manera, la mayoría del personal nuevo se integra rápidamente, considera como buenos amigos a sus compañeros de la sucursal, están dispuestos a ayudar a los jefes y compañeros y casi siempre hacen buen equipo con los otros departamentos.
3. Los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica en relación a la dimensión Diálogo y comunicación, manifiestan en mayor porcentaje que casi siempre pueden hablar con franqueza con sus jefes, sus jefes no toman en cuenta sus opiniones y sugerencias, existe buena comunicación entre el personal, las diferencias de opiniones y los conflictos se resuelven con diálogo.
4. Los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica en relación a la dimensión Cumplimiento de derechos y obligaciones, manifiestan en mayor porcentaje que casi siempre la empresa respeta la totalidad de sus derechos, siempre cumplen con sus obligaciones y los problemas y conflictos se resuelven respetando la ley, la justicia y la equidad.
5. Los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica en relación a la dimensión Capacitación, manifiestan en mayor porcentaje que casi siempre les gusta aprender más cosas del trabajo del departamento, los superiores se preocupan en entrenarlos sobre su trabajo, posee los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo con calidad, y que los cursos de capacitación proporcionados por la empresa cumplen con sus expectativas.
6. Los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica en relación a la dimensión Seguridad e Higiene, manifiestan en mayor porcentaje que casi siempre la limpieza de las áreas comunes y baños es el adecuado, la empresa proporciona uniformes de trabajo, la empresa proporciona equipo de protección personal para evitar accidentes, y que la empresa corrige oportunamente algún riesgo sobre la seguridad del personal.
7. Los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica en relación a la dimensión Calidad y Productividad, manifiestan en mayor porcentaje que casi siempre realizan su trabajo con calidad, esmero y cuidado, siempre aprovechan los recursos para evitar mermas y desperdicios y superan lo que el cliente necesita de ellos.
8. Los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica en relación a la dimensión Supervisión, manifiestan en mayor porcentaje que casi siempre sus jefes predican con el ejemplo, sus jefes saben dirigir y motivar al personal, sus jefes casi nunca consideran importante su trabajo, casi siempre los supervisores se interesan en su superación personal, los superiores los mantienen informados de las metas a alcanzar, sus jefes los ayuda y apoya, les gusta la forma como los jefes resuelven los problemas planteados y la gerencia se preocupa por el bienestar de los empleados.
9. Los empleados del Banco de la Nación de la región de Ica en relación a la dimensión Desarrollo y Satisfacción del empleado, manifiestan en mayor porcentaje que casi siempre se brinda reconocimiento por el trabajo bien hecho, el personal competente tiene grandes posibilidades de crecimiento y desarrollo, se pueden desarrollar profesionalmente, casi siempre se sienten realizados como persona y con el trabajo realizado en la empresa.

**RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que los directivos del Banco de la Nación formulen planes para fortalecer las relaciones interpersonales en los empleados en temas de relaciones humanas y manejo de comunicación,
2. Los directivos del Banco de la Nación deben considerar ofrecer incentivos adicionales la remuneración a los empleados como forma de reconocimiento a su desempeño eficiente en la entidad bancaria.
3. Los directivos del Banco de la Nación deben Implementar un programa de capacitación que involucre a todos los empleados como complemento e incremento de sus conocimientos y mejorar de esta manera su desempeño laboral.

**BIBLIOGRAFIA**

1. Rodríguez M. (2005) “Diagnóstico organizacional”. 6ª Ed. Alfaomega. México.
2. Álvarez S. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril-agosto 2001. Lima: UNMSM.
3. Lescano F. Clima organizacional y el desempeño de los asesores de servicio del Banco Cencosud en la zona Wong Lima 2017. [Fecha de acceso 23 de febrero 2018]. [En línea] Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1851/TESIS_FERNANDO%20LESCANO%20GARCIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
4. Fernández E, Muñoz G. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca en el año 2016. [Fecha de acceso 23 de febrero 2018]. [En línea] Disponible en: http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/10900/Fern%C3%A1ndez%20Bernal%2c%20Edwin%20Jes%C3%BAs%20-%20Mu%C3%B1oz%20Izquierdo%2c%20Grecia%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Rodríguez H. Programa de comportamiento organizacional de la empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC. Para optimizar los servicios de tercerización que presta en la Sede Administrativa de Baclus – Lima” 2016
6. Solana A, Urteaga F. Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional: Un estudio con trabajadores argentinos 2016. [Fecha de acceso 25 de febrero 2018]. [En línea] Disponible en:

<http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v14n2/v14n2a03.pdf>

1. Anccana J, Quispe K. Plan de cultura organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa INCMENA S.A.C. en el distrito de Villa El Salvador 2012. [Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración]. Universidad Autónoma Del Perú [Fecha de acceso 23 de febrero 2018]. [En línea] Disponible en:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/153/1/ANCCANA%20MOCHCCO%20-%20ANCCANA%20MOCHCCO.pdf>

1. Gan F, Gaspar B. (2011). Manual de recursos humanos. Barcelona: UOC.
2. Pimienta Da Gama, A. (2014). Análisis de la performance en las empresas una perspectiva integrada. Barcelona: UOC.
3. Aszamendia, G. (2015). Clima organizacional definición de clima organizacional. Paraguay.
4. Marchant, L. (2013.). Actualizaciones para el desarrollo organizacional. Viña del Mar. [Fecha de acceso 27 de febrero 2018]. [En línea] Disponible en:

<http://crecerymejorar.blogspot.com/2006/09/ausentismo-laboral.html>

1. Victoria J. (2015). [Fecha de acceso 27 de febrero 2018]. [En línea] Disponible en:

Portafolio.com. <http://www.portafolio.co/opinion/el-impacto-del-clima-organizacional-losresultados>.

1. Robbins SP. "Comportamiento Organizacional", Prentice Hall Hispanoamericana, sexta ed.
2. Op cit (13)
3. Chiavenato, I., "Administración de Recursos Humanos", McGraw-Hill Interamericana de México, primera edición.
4. Op cit (15)
5. Op cit (15)
6. Op cit (13)
7. Fernández O Z. (2006). Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. México: UPIICSA. [Fecha de acceso 27 de febrero 2018]. [En línea] Disponible en:

<http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/10900/Fern%C3%A1ndez%20Bernal%2c%20Edwin%20Jes%C3%BAs%20-%20Mu%C3%B1oz%20Izquierdo%2c%20Grecia%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

1. Robbins SP. "Comportamiento Organizacional", Prentice Hall Hispanoamericana, sexta ed.

**ANEXOS**

**ANEXO N°01**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

**CUESTIONARIO**

**I. INTRODUCCION**

Previo saludo cordial, se le solicita poder colaborar con el desarrollo de la presente encuesta de la investigación titulada: “Valoración del clima organizacional en los empleados del Banco de la Nación de la Región Ica, enero 2018.

La encuesta es de carácter anónimo y confidencial y los datos sólo serán de uso exclusivo para fines de la investigación; por lo cual se le pide calificar las siguientes afirmaciones colocando la respuesta que más se aproxima a su opinión, considerando la siguiente escala:

1. **Nunca** ponga este número cuando crea que lo que está leyendo nunca se lleva a cabo.
2. **Casi nunca** cuando crea que casi nunca se lleva a cabo la afirmación.
3. **Indeciso** cuando no se decida a favor o en contra de la aseveración.
4. **Casi siempre** cuando crea que casi siempre se realiza esta afirmación
5. **Siempre** cuando considere que siempre se realiza la aseveración

**II. DATOS GENERALES**

1. **Edad**
2. Menor a 30 años (1)
3. 30-45 años (2)
4. Más de 45 años (3)
5. **Sexo**
6. Masculino (1)
7. Femenino (2)
8. **Tiempo de laborar en la empresa**
9. Menor a 2 años (1)
10. 2-5 años (2)
11. Más de 5 años (3)

**III. CONTENIDO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RESPETO Y COMPROMISO ENTRE EL PERSONAL Y LA EMPRESA** | | | | | | |
| **N°** | **Ítems** | **Nunca**  **(1)** | **Casi nunca (2)** | **Indeciso**  **(3)** | **Casi siempre**  **(4)** | **Siempre**  **(5)** |
| **1** | Mi jefe me trata con respeto y consideración. |  |  |  |  |  |
| **2** | En esta sucursal todos nos tratamos con respeto. |  |  |  |  |  |
| **3** | El personal actúa con honestidad hacia sus compañeros, los clientes, los proveedores y la empresa. |  |  |  |  |  |
| **4** | Las relaciones existentes entre mi superior y yo se fundamenten en la buena fe y en la lealtad. |  |  |  |  |  |
| **TRABAJO EN EQUIPO** | | | | | | |
| **5** | Nuestro personal tiene iniciativa para hacer su trabajo sin que se lo ordenen. |  |  |  |  |  |
| **6** | El personal de mi departamento sabe repartirse el trabajo de la mejor manera. |  |  |  |  |  |
| **7** | La mayoría del personal de nuevo ingreso se integra rápidamente a nuestro equipo de trabajo. |  |  |  |  |  |
| **8** | Puedo considerar como buenos amigos mis compañeros de la sucursal. |  |  |  |  |  |
| **9** | En esta sucursal siempre estamos dispuestos a ayudar a nuestros compañeros y a nuestros jefes. |  |  |  |  |  |
| **10** | Hacemos muy buen equipo con los otros departamentos de la sucursal. |  |  |  |  |  |
| **DIALOGO Y COMUNICACIÓN** | | | | | | |
| **11** | Siempre puedo hablar con franqueza con mi jefe sin que él se moleste. |  |  |  |  |  |
| **12** | Mi jefe toma en cuenta mis opiniones y sugerencias de mejora. |  |  |  |  |  |
| **13** | En esta sucursal existe buena comunicación entre todo el personal. |  |  |  |  |  |
| **14** | Las diferencias de opiniones y los conflictos se resuelven mediante el diálogo. |  |  |  |  |  |
| **CUMPLIMIENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES** | | | | | | |
| **15** | La empresa respeta la totalidad de mis derechos. |  |  |  |  |  |
| **16** | Los que laboramos en esta sucursal siempre cumplimos con nuestras obligaciones para con la empresa. |  |  |  |  |  |
| **17** | Los problemas y conflictos entre la empresa y el personal se resuelven respetando la ley, la justicia y la equidad. |  |  |  |  |  |
| **CAPACITACIÓN** | | | | | | |
| **18** | Me gusta aprender más cosas del trabajo de mi departamento |  |  |  |  |  |
| **19** | Mi superior se preocupa por entrenarme en todo lo referente a mi trabajo. |  |  |  |  |  |
| **20** | Poseo los conocimientos y habilidades para desempeñar mi trabajo con calidad. |  |  |  |  |  |
| **21** | Los cursos de capacitación que proporciona la empresa cumplen con lo que espero de ellos. |  |  |  |  |  |
| **SEGURIDAD E HIGIENE** | | | | | | |
| **22** | La limpieza de las áreas comunes y baños es el adecuado. |  |  |  |  |  |
| **23** | La empresa nos proporciona con oportunidad nuestro uniforme de trabajo. |  |  |  |  |  |
| **24** | La empresa nos proporciona el equipo de protección personal adecuado para evitar accidentes. |  |  |  |  |  |
| **25** | La empresa corrige oportunamente todo aquello que puede afectar la salud o la seguridad del personal. |  |  |  |  |  |
| **CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD** | | | | | | |
| **26** | En mi departamento realizamos nuestro trabajo con la mayor calidad, esmero y cuidado. |  |  |  |  |  |
| **27** | Siempre aprovechamos de la mejor manera nuestros recursos para evitar mermas y desperdicios. |  |  |  |  |  |
| **28** | La mayoría de las veces superamos lo que el cliente necesita y espera de nosotros. |  |  |  |  |  |
| **SUPERVISIÓN** | | | | | | |
| **29** | Nuestro jefe predica con el ejemplo. |  |  |  |  |  |
| **30** | Nuestro jefe sabe como dirigir y motivar al personal. |  |  |  |  |  |
| **31** | Mi jefe considera importante mi trabajo. |  |  |  |  |  |
| **32** | Nuestro superior se interesa en nuestra superación personal. |  |  |  |  |  |
| **33** | Nuestro superior nos mantiene informados de las metas que debemos alcanzar y de los resultados que estamos obteniendo. |  |  |  |  |  |
| **34** | Cuando lo necesito, mi jefe siempre me ayuda y me apoya. |  |  |  |  |  |
| **35** | Me gusta la forma en que nuestro jefe decide y resuelve los problemas que le planteo. |  |  |  |  |  |
| **36** | El gerente de la sucursal me apoya de la mejor manera en la realización de mi trabajo. |  |  |  |  |  |
| **37** | La gerencia de la sucursal se preocupa por el bienestar, tanto de los empleados como de la empresa. |  |  |  |  |  |
| **DESARROLLO Y SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO** | | | | | | |
| **38** | En esta sucursal se brinda reconocimiento por el trabajo bien hecho. |  |  |  |  |  |
| **39** | En esta empresa, el personal competente tiene grandes posibilidades de crecimiento y desarrollo. |  |  |  |  |  |
| **40** | En esta empresa me he podido desarrollar profesionalmente. |  |  |  |  |  |
| **41** | En esta sucursal me siento realizado como persona. |  |  |  |  |  |
| **42** | Estoy muy satisfecho con el trabajo que realizo en esta empresa. |  |  |  |  |  |

**ANEXO Nº 2**

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO –JUICIO DE EXPERTOS**

**ANALISIS DE LA CONCORDANCIA – PRUEBA BINOMIAL**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nº DE JUEZ** | | | | | **P** |
| **Nº DE ITEMS** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. El instrumento responde al planteamiento del problema | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| 1. El instrumento responde a los objetivos a investigar | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| 1. Las preguntas planteadas miden al problema planteado | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| 1. La estructura que presenta el instrumento es secuencial | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| 1. Los términos utilizados son comprensibles | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| 1. Las preguntas son claras | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| 1. El número de preguntas es adecuado | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |

**Se ha considerado:**

0 = Si la respuesta es negativa.

1 = Si la respuesta es positiva.

N = Número de Jueces Expertos.

**Σp** 0.27

----------- = ------------ = 0.03

**Nº ítems** 07

Si p < 0.05 la concordancia es significativa, por lo tanto, el instrumento es válido.

**ANEXO N°03**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MATRIZ DE DATOS** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **N°** | **DATOS G** | | | **RESPETO Y COMPROMISO** | | | | **TRABAJO EN EQUIPO** | | | | | | **DIALOGO Y COMUNICAC.** | | | | **CUMPLIM. D Y O** | | | **CAPACITACIÓN** | | | | **SEGURIDAD E HIGIENE** | | | | **CALIDAD Y PROD.** | | | **SUPERVISIÓN** | | | | | | | | | **DESAR. Y SATISF.EMPL.** | | | | |
| **E** | **S** | **TLE** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **30** | **31** | **32** | **33** | **34** | **35** | **36** | **37** | **38** | **39** | **40** | **41** | **42** |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 11 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 14 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 15 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 18 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 20 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 22 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 |
| 23 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 24 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 26 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 27 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 28 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 32 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 33 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 35 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 36 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 38 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 |
| 42 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 44 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 49 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 53 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 59 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 60 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 62 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 63 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 64 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |