



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y EMPRESARIALES**

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TEMA:

**Análisis de la cultura organizacional y su relación con la
productividad empresarial de la empresa de seguros Chubb
Seguros Ecuador S.A.**

AUTOR:

Vera Huerta Yamile Yessenia

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de Licenciada en Gestión Empresarial
Internacional.**

TUTORA:

Rea Fajardo, María Soledad

Guayaquil, Ecuador

21 de febrero del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por: **Vera Huerta Yamile Yessenia**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Gestión Empresarial Internacional**.

TUTORA

f. María Soledad Rea F

Rea Fajardo, María Soledad

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. Gabriela Hurtado

Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth

Guayaquil, a los 21 del mes de febrero del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Vera Huerta Yamile Yessenia**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, **Análisis de la cultura organizacional y su relación con la productividad empresarial de la empresa de seguros Chubb Seguros Ecuador S.A**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 21 del mes de febrero del año 2022

EL AUTORA

Yamile Vera

f. _____

Vera Huerta Yamile Yessenia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Vera Huerta Yamile Yessenia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Análisis de la cultura organizacional y su relación con la productividad empresarial de la empresa de seguros Chubb Seguros Ecuador S.A**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 del mes de febrero del año 2022

LA AUTORA:

Yamile Vera

f. _____

Vera Huerta Yamile Yessenia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

REPORTE DE URKUND

URKUND

Documento: [Chubb Seguros - Cultura Organizacional \(6/1\).docx](#) (D127681557)

Presentado: 2022-02-11 12:06 (-05:00)

Presentado por: yamilevera05@gmail.com

Recibido: maria.rea.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: Examen Complexivo Yamile Vera [Mostrar el mensaje completo](#)

0% de estas 22 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

| Categoría | Enlace/nombre de archivo |
|----------------------|--------------------------|
| Fuentes alternativas | |
| Fuentes no usadas | |

1 Advertencias. Reiniciar. Compartir

100% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / ESTILO DE LIDERAZGO Y... 100%

INCLUDEPICTURE "http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/9/99/Logo_UCSG.svg/2000px-Logo_UCSG.svg.png" * MERGEFORMATINET FACULTAD

INCLUDEPICTURE "http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/9/99/Logo_UCSG.svg/2000px-Logo_UCSG.svg.png" * MERGEFORMATINET FACULTAD

DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TEMA: ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL DE LA EMPRESA DE SEGUROS CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.

AUTOR: VERA HUERTA YAMILE YESSENIA

Componente

práctico del examen complexivo

previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión Empresarial Internacional.

TUTOR (A)

REA FAJARDO MARÍA SOLEDAD

Guayaquil, Ecuador (día) de (mes) del (

TUTORA

f.

Rea Fajardo, María Soledad

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento principal a Dios por ser mi guía siempre y la base fundamental de toda mi vida. A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por el apoyo constante de las autoridades y docentes, y por haberme permitido formar parte de esta prestigiosa institución.

Y por último mi agradecimiento más sincero a mis pilares fundamentales en la vida, mis padres. Sin ellos nada de lo conseguido hubiera sido posible. Gracias por alentarme a descubrir mi potencial siempre, los amo eternamente.

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo especialmente a mis padres Yamil, Yessenia, y a mi hermano Gabrielito que son la razón de mis logros, sin ustedes nada es posible y con ustedes me siento invencible. A mis otras mamás Consuelo, Alicia y Patricia, que han sido mi eje para que logre cada uno de mis objetivos académicos y personales. Gracias por confiar en mí ciegamente, las amo infinitamente.

Y especialmente dedico este trabajo y mis triunfos a Julio César, que está en el cielo. Ha sido difícil sin ti, pero estás en cada uno de mis pasos y mis pensamientos. Te extraño muchísimo, esto es para ti papito.




UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL


**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 
Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. 
ING. Mendoza Villavicencio, Christian Ronny MGS.
REVISOR

f. 
ING. Arias Arana, Wendy Vanessa MGS
COORDINADOR DE ÁREA

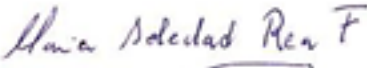
f. 
ING. Rea Fajardo, Maria Soledad MGS.
REVISOR*

Tabla de contenido

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | VII |
| ABSTRACT | XII |
| RÉSUMÉ | XIII |
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| Formulación del problema | 2 |
| Antecedentes de la investigación | 3 |
| Contextualización del problema | 4 |
| Objetivos de la investigación | 4 |
| Objetivo general | 4 |
| Objetivos específicos | 4 |
| Justificación de la investigación | 5 |
| Justificación Teórica | 5 |
| Justificación metodológica | 5 |
| Preguntas de investigación | 5 |
| Delimitación de la investigación | 6 |
| CAPÍTULO I | 7 |
| 2.1. Marco teórico | 7 |
| 2.1.1. Cultura | 7 |
| 2.1.2. Cultura organizacional | 7 |
| 2.1.3. Tipos de cultura organizacional | 8 |
| 2.1.4. Elementos de la cultura organizacional | 9 |
| 2.1.5. Clima organizacional | 10 |
| 2.1.6. Productividad empresarial | 10 |
| 2.1.7. Satisfacción laboral | 11 |
| 2.1.8. Indicadores de la productividad | 12 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2. Marco referencial | 12 |
| 3.1. Diseño de la investigación | 14 |
| 3.2. Tipo de Investigación | 14 |
| 3.2.1. Investigación exploratoria | 14 |
| 3.2.2. Investigación descriptiva | 14 |
| 3.3. Índice de Técnicas de la investigación | 15 |
| 3.3.1. Método de Observación directa | 15 |
| 3.3.2. La entrevista | 15 |
| 3.3.3. La encuesta | 15 |
| 3.4. Población y Muestra..... | 16 |
| 3.4.1. Población..... | 16 |
| 3.4.2. Muestra | 16 |
| CAPITULO III..... | 18 |
| 4.1. Análisis de resultados | 18 |
| 4.1.1 Encuestas | 18 |
| 4.1.2 Entrevista | 26 |
| 4.2. Hallazgos | 28 |
| 4.3. Discusión..... | 29 |
| CONCLUSIONES..... | 29 |
| RECOMENDACIONES..... | 31 |
| ANEXOS | 35 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un análisis de la cultura organizacional de la empresa de seguros Chubb Seguros Ecuador S.A. Este análisis permitirá identificar si la misma tiene repercusión sobre la productividad empresarial, tanto a nivel económico como a nivel de posicionamiento de marca en el mercado. Por lo cual el punto de partida será conocer cuál es la cultura organizacional aplicada por Chubb y su metodología de implementación sobre sus colaboradores.

Para la recopilación de información se aplicaron técnicas como: encuestas al personal respecto al clima laboral, conocimiento de la cultura corporativa de la empresa y entrevistas a personal estratégico encargado del desarrollo y aplicación de la cultura organizacional, como lo es el personal de Talento Humano, a su vez personas de trabajo operativo y de tecnología. De esta manera se podrá evaluar la eficiencia de la cultura organizacional vigente en Chubb Seguros Ecuador. Por su parte se realizaron encuestas a nivel de mercado enfocados en el sector de seguros, ya que consideramos que el posicionamiento de la marca Chubb es un resultado del crecimiento de la empresa y de la motivación de su personal comercial.

Palabras claves: análisis, productividad, cultura organizacional, eficiencia, crecimiento, motivación, clima laboral.

ABSTRACT

This research work is an analysis of the organizational culture of the insurance company Chubb Seguros Ecuador S.A. This analysis will identify whether it has an impact on business productivity, both economically and at the level of brand positioning in the market. Therefore, the starting point will be to know what is the organizational culture applied by Chubb and its implementation methodology on its collaborators.

For the collection of information, techniques were applied such as: staff surveys regarding the work environment, knowledge of the company's corporate culture and interviews with strategic personnel in charge of the development and application of the organizational culture, such as the Human Talent staff, in turn people of operational work and technology. In this way, the efficiency of the current organizational culture in Chubb Seguros Ecuador can be evaluated. For its part, surveys were carried out at the market level focused on the insurance sector, since we consider that the positioning of the Chubb brand is a result of the growth of the company and the motivation of its commercial personnel.

Keywords: analysis, productivity, organizational culture, efficiency, growth, motivation, work environment.

RÉSUMÉ

Ce travail de recherche est une analyse de la culture organisationnelle de la compagnie d'assurance Chubb Seguros Ecuador S.A. Cette analyse permettra d'identifier si cela a un impact sur la productivité des entreprises, tant sur le plan économique qu'au niveau du positionnement de la marque sur le marché. Dès lors, le point de départ sera de savoir quelle est la culture organisationnelle appliquée par Chubb et sa méthodologie de mise en œuvre sur ses collaborateurs.

Pour la collecte d'informations, des techniques ont été appliquées telles que : des enquêtes auprès du personnel concernant l'environnement de travail, la connaissance de la culture d'entreprise de l'entreprise et des entretiens avec le personnel stratégique chargé du développement et de l'application de la culture organisationnelle, comme le personnel Human Talent, en tournant les gens du travail opérationnel et de la technologie. De cette manière, l'efficacité de la culture organisationnelle actuelle de Chubb Seguros Equateur peut être évaluée. Pour sa part, des enquêtes ont été menées au niveau du marché axé sur le secteur de l'assurance, car nous considérons que le positionnement de la marque Chubb est le résultat de la croissance de l'entreprise et de la motivation de son personnel commercial.

Mots clés : analyse, productivité, culture organisationnelle, efficacité, croissance, motivation, environnement de travail.

INTRODUCCIÓN

La importancia de la cultura organizacional ha ido evolucionando a través de los últimos años, debido a diferentes cambios ideológicos, entre los cuales están, la diversidad, la igualdad de género, la salud emocional, la calidad de trabajo. Cada vez son más las empresas que trabajan en cómo mejorar su cultura organizacional, debido a que según varios estudios esto tiene una repercusión directa sobre la productividad del colaborador y fomenta el sentido pertenencia lo cual reduce la rotación de personal. La complejidad de las organizaciones, sus nuevas formas (empresa - red), la cultura en veloz cambio ante su necesidad de adaptación al desarrollo tecnológico y la necesidad de mejorar aceleradamente su productividad, se muestran como elementos influyentes en un estilo de organización que valora la flexibilidad. (Poletto, 2011)

Antes las empresas solo se preocupaban por generar la mayor la cantidad de ingresos, reducción de costos y gastos, y en cómo obtener un mayor retorno económico de sus inversiones, hoy en día si bien es cierto esto no deja de ser uno de los principales objetivos al momento de emprender, otro objetivo importante es proporcionar al colaborador un buen ambiente de calidad de trabajo. Sin embargo, esto es más perceptible en grandes empresas, multinacional y PYMES, las pequeñas empresas y empresas familiares a la actualidad no están completamente comprometidas en la cultura organizacional.

Hoy en día con el nacimiento de nuevas empresas Starups, con personas jóvenes con criterios nuevos y diferentes, es posible la aplicación de este modelo de cultura organizacional. Chubb es una de las empresas aseguradora más grandes del mundo, que cotiza en la bolsa de valores de Estados Unidos y mantiene su marca en 54 países en continentes como América, Europa y Asia, inició sus operaciones en 1882 en Estados Unidos (Chubb, 2022).

En el último año presentó un beneficio neto de alrededor de \$2.27 billones de dólares a nivel global (Pastor, 2021). Chubb al ser una empresa con una magnitud grande, mantienen criterios que deben ser aplicados a nivel global, su objetivo es garantizar un entorno de trabajo inclusivo, diverso, recibiendo un trato justo de tal manera de obtener un rendimiento máximo de su equipo de trabajo.

Formulación del problema

¿Cuál es la repercusión de la cultura corporativa de Chubb Seguros Ecuador S.A. sobre la productividad empresarial y el logro de sus objetivos?

Antecedentes de la investigación

Durante muchas décadas se mantuvo la mentalidad de que el trabajo era un lugar donde solo ibas por obligación y necesidad, los grandes mandos de las empresas creaban un entorno de trabajo de miedo, donde el trabajador ejecutaba sus actividades, pero siempre con el temor de si hacia algo mal podía ser despedido, donde no se valoraban sus derechos, y donde no tenías lugar si eras diferente. El rendimiento del trabajador era un resultado obtenido por medio de malos tratos y temor.

A medida que ha ido evolucionando, al darse cuenta de que el trabajo es como un segundo hogar, un lugar donde pasas la mayor parte de tiempo del día y se comparte con otras personas que no forman parte del entorno familiar ha generado la necesidad de aplicar una cultura organizacional de valores, normas y motivación. Esto se ha visto fomentado principalmente por la reclamación de derechos en diferentes ámbitos sociales.

Hoy en día muchas empresas reciben reconocimientos por mantener un ambiente laboral de calidad como por ejemplo Great Place to Work, en el 2019 la aseguradora Mapfre Atlas se posicionó en sexto lugar en empresas de hasta 500 colaboradores por ser una de las mejores empresas para trabajar, esto es una muestra del interés de las compañías de crear un ambiente de trabajo de calidad, por este motivo evaluamos la necesidad y el impacto de mantener una cultura organizacional (MAPFRE, 2019).

Schein (1991) definió la cultura organizacional como el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por los miembros de la organización.

Ritter (2008) indicó que la cultura organizacional y su complejidad es uno de los aspectos fundamentales para entender el éxito o fracaso de muchas organizaciones y una herramienta crítica para potenciar la competitividad de las empresas.

El éxito de una organización se ve influenciada por la integración, que es el compromiso y objetivo mutuo de los colaboradores, la coordinación, motivación e identificación que es el reconocimiento de la marca, todo esto es generado por la cultura organizacional. Actualmente las empresas buscan mantener una cultura organizacional que las caracterice y les permita atraer y retener a trabajadores que van a llevar a cumplir sus objetivos organizacionales, por lo cual el resultado será una empresa productiva y rentable, donde se aplique el ganar ganar.

Contextualización del problema

La cultura organizacional se está viendo aplicada con mayor fuerza en las empresas a lo largo que avanzan los años. Los cambios ideológicos y la globalización como tal han llevado a que las empresas no solo consideren como aspecto fundamental la generación de beneficios económicos, sino también el ser una empresa con un ambiente laboral de calidad, donde los trabajadores se sientan identificados con la marca.

Las empresas están incurriendo en altos costos de tal manera de generar una cultura organizacional, desde charlas motivacionales, integraciones del personal, cursos de liderazgo y coaching, entre otros métodos que permitan lograr el objetivo, por lo cual es importante conocer el retorno de la inversión y la efectividad de esta. Las empresas multinacionales en su mayoría poseen ya una cultura organizacional estructurada y aplicada en todas sus ubicaciones globales, es más muchas son sometidas anualmente a evaluaciones de calidad, realizando encuestas de ambiente laboral a los trabajadores entre otras metodologías.

Por lo cual la problemática que lleva al presente análisis es conocer si hay una interacción directa entre la cultura organizacional y la productividad empresarial, de esta manera poder determinar cuales son las ventajas y desventajas de esta aplicación, el impacto económico a nivel financiero y de igual manera el impacto en el posicionamiento del mercado. Cada vez es mayor la cantidad de empresas en el Ecuador que se suman a la aplicación de una cultura organizacional.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar la cultura corporativa aplicada en la empresa de seguros Chubb Seguros Ecuador S.A. para validar la repercusión que tiene sobre la productividad y rentabilidad de la empresa; y el sentido de pertenencia en sus trabajadores.

Objetivos específicos

1. Identificar las principales características de la cultura corporativa aplicada por Chubb Seguros Ecuador S.A. las cuales influyen en la productividad de la empresa.
2. Evaluar el conocimiento de la cultura corporativa sobre los colaboradores de Chubb Seguros Ecuador y cómo ha influido en la productividad.

3. Evaluar la percepción del crecimiento económico de la empresa, de tal manera de validar la efectividad de la repercusión de la cultura organizacional sobre su productividad.

Justificación de la investigación

Justificación Teórica

La justificación teórica del trabajo radica en la necesidad de encontrar información que sustente a través de estudios previos respecto a la efectividad de la aplicación de una cultura organizacional, de esta manera conocer si solo es un concepto abstracto o es una parte fundamental para la productividad de la empresa. La elevada rotación de personal en las empresas, el alto nivel desempleo hacen que sea imprescindible evaluar de que manera se está aplicando la cultura organizacional en el Ecuador, tomando como ejemplo la empresa aseguradora Chubb Seguros Ecuador S.A.

Este proyecto pretende analizar el impacto que mantiene la cultura organizacional de Chubb sobre su productividad y el logro de los objetivos empresariales.

Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico se aplicará encuestas enfocadas en el ambiente laboral, conocimiento de la cultura organizacional e identificación con la marca de Chubb Seguros Ecuador S.A. De igual manera se realizarán entrevistas a personal involucrado de forma directa con la fomentación de la cultura organización como lo es el personal de talento humano, y también personal operativo y de otras áreas importantes de Chubb.

Por su parte para conocer la percepción sobre el impacto en el mercado de Chubb se realizarán encuestas a los trabajadores de las diferentes sucursales para conocer el posicionamiento de la marca de Chubb. Como tipo de investigación de campo se visitará las instalaciones de Chubb Seguros Ecuador S.A. de tal forma de identificar el ambiente laboral, y de que manera se da a conocer la cultura organizacional que mantiene la empresa.

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el objetivo principal de la cultura organizacional vigente en Chubb Seguros Ecuador S.A.?
- ¿Cuál es la metodología aplicada por Chubb Seguros Ecuador S.A. para dar a conocer las modificaciones en la cultura corporativa organizacional?

- ¿Qué métodos son aplicados por Chubb Seguros Ecuador S.A. para conocer la efectividad de la cultura corporativa vigente y sus posibles deficiencias?
- ¿Cuál ha sido el impacto productivo de la cultura corporativa de Chubb Seguros Ecuador S.A. a lo largo de los últimos?

Delimitación de la investigación

Unidad de Análisis: Chubb Seguros Ecuador S.A. empresa asegurado en Ecuador.

Aspecto: Análisis de la cultura organizacional y su relación con la productividad empresarial.

Periodo Histórico: Septiembre – Diciembre 2021

Población: Personal de la empresa Chubb Seguros Ecuador S.A.

Periodo de investigación: Seis meses

CAPÍTULO II

2.1. Marco teórico

2.1.1. Cultura

La cultura en las organizaciones de acuerdo con Abraham (2005) es “un conjunto de creencias, valores, estilos, principios y hábitos que identifican al perfil normativo y ético de la misma”. A su vez indicó que: “Son un conjunto de convicciones que marcan un estilo de hacer las cosas y que no se cuestionan y se consideran válidas para que todas las personas en la propia organización trabajen unidas y armónicamente” (p. 48).

La cultura a través de los años ha evolucionado de forma que se adapta a los cambios que van surgiendo en todos los ámbitos de la vida cotidiana, la cultura puede ser un referente para que una persona o marca sea reconocida. Como lo es el caso de la empresa Google, sabemos que ellos manejan una cultura corporativa flexible, que ha sido clave de éxito empresarial.

De acuerdo con Stefanova, la cultura dentro de una sociedad, también se puede llegar a dar dentro de las empresas de la misma manera, se trata del grado de pertenencia y permanencia que la sociedad siente. Esto se debe de estudiar y analizar ya que no es algo estático sino que está en constante cambio y evolución ya que se ve influenciada tanto por factores externos como por factores internos (2009, p. 67).

2.1.2. Cultura organizacional

Para la implementación de una cultura organizacional, los líderes son figuras fundamentales y de gran apoyo en este camino, dependiendo de cómo el líder lo transmita, lo aplique y como comunique sus objetivos, la recepción por parte de sus colaboradores será diferente (Román&Vilema, 2016).

De acuerdo con Segredo, García, León, y Perdomo (2017) la cultura organizacional se puede definir como el conjunto de diferentes aspectos como los valores, los principios, tradiciones y también la manera en la que se desarrollan las actividades, mientras más arraigados estén estos aspectos a la empresa mayor influencia tiene en los empleados y su desempeño.

Según Abraham (2005) existen dos grandes categorías en las que se dividen las capacidades de dirección de los líderes en el trabajo organizacional: el estilo autocrático y estilo participativo. El estilo autocrático no considera que la cultura en la organización sea importante ni tenga un valor agregado, este se caracteriza por emitir órdenes a sus colaboradores sin escuchar las perspectivas de estos. Por su parte

el estilo participativo transmite mensajes a sus colaboradores, establece objetivos con los cuales todos se sientan identificados, monitorea y evalúa el desempeño.

De esta manera podemos manifestar que para la implementación de una cultura organizacional es necesario contar con un líder que transmita las ideas con un estilo gerencial participativo. Haciendo mención de la cultura organizacional de Google una característica fundamental es la apertura a sus colaboradores para innovar en sus productos.

La cultura también está relacionada a valores y normas que tienen los miembros de una organización y que al ser compartidos ya sea por la totalidad o al menos una mayoría, influyen en el comportamiento condicionando la manera de pensar y sentir, lo que repercute a su vez en el modo en que la propia organización tiene para interactuar con su entorno (Amoros, Cataño, Liñan, y Rosell, 2019).

Desde el lado de los colaboradores la participación de ellos es lo que va a llevar a definir la productividad empresarial a través de la cultura organizacional, si bien es cierto los valores que sean inculcados en la empresa son fundamentales es importante mencionar que cada persona entra a una organización con una conducta y valores que ha adquirido a lo largo de su crecimiento profesional y personal, es por esto que también es primordial contar con personal que esté alineado y comprometido con la cultura y los objetivos de la empresa, o con adaptabilidad al cambio.

2.1.3. Tipos de cultura organizacional

Figura 1

Definición de los Tipos de cultura organizacional



Fuente: Quinn & Cameron (1988)

Como se menciona en la figura 1 de acuerdo con Quinn & Cameron (1988) existen 4 tipos de cultura organizacional: la cultura organizacional clan, la jerárquica, la de mercado, y la adhocrática. La cultura organizacional clan su característica principal se base a que todos en la empresa son como una familia, la dirección promueve principalmente el trabajo en equipo, el desarrollo humano de su equipo es un motor fundamental para ser considerada exitosa.

El tipo de cultura organizacional jerárquica tiene preestablecido normas, políticas y procedimientos, se encuentra sumamente estructurada. Por su parte el tipo de cultura de mercado, sus objetivos están orientados a resultados, su personal es competitivo y su éxito se basa fundamentalmente en el alcance que tenga en el mercado.

La cultura adhocrática promueve la iniciativa e innovación, adaptación a los cambios, aceptan nuevos retos y asumen riesgos, los errores son considerados como aprendizajes. El éxito de este tipo de cultura se mide de acuerdo con la innovación que hayan tenido en sus productos, siendo una empresa con un valor agregado diferente en el mercado.

Los valores, normas y costumbres anteriormente expresados como propios de una cultura innovadora coinciden con los relativos a la cultura de adhocracia especialmente si ésta sabe combinarse con valores, normas y costumbres característicos de la cultura clan. Concretamente, se trata de la existencia real de unos valores, normas y costumbres centrados en el deseo de mejora continua del entorno de trabajo y de la organización (Vivanco & Franco, 2010).

2.1.4. Elementos de la cultura organizacional

Existen varios elementos que son la esencia de la cultura organizacional, entre ellos se puede encontrar: a) los valores, b) la historia, c) las costumbres, d) las normas, e) el clima interno. Tal como menciona Sandoval (2016):

- a) Los valores: En su investigación detalló que son la convicción básica de que una forma de conducta específica o de condición última de la vida son preferibles, en términos personales o sociales, a otra forma de conducta o condición última de la vida contraria u opuesta.
- b) La historia: Son aquellos cuentos o anécdotas famosas, que circulan en la mayoría de las empresas, el cual narra hechos referentes a los fundadores, a las decisiones fundamentales que afectan el futuro de la empresa y por supuesto a la alta gerencia. Su función principal es plasmar el pasado en el presente.

- c) Las costumbres: Sandoval lo define como "el derecho que a lo largo de un espacio de tiempo se convierte en obligatorio por la voluntad del pueblo, sin intervención de la ley"
- d) Las normas: "Conjunto de reglas formales o normas que constituyen hábitos y pueden formar parte de los Reglamentos de instituciones"
- e) El clima interno: "Formas en que se relacionan y conviven los integrantes de la organización, dado por su distribución física y la forma en que se relacionan con los clientes u otros terceros" (p. 28 - 39).

2.1.5. Clima organizacional

El clima laboral permite identificar la realidad cambiante del entorno, así como identificar las necesidades de todos y cada uno de los miembros que conforman la empresa, para de esta forma proponer posibles soluciones para su mejoramiento dentro y fuera de la organización (Gonzalez, Medardo Paredes, Nuñez, Verónica Paredes, e Isaac Paredes, 2018).

El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio (Segredo, García, León, y Perdomo, 2017).

Según Rodríguez, el clima laboral está estrechamente relacionado con la cultura organizacional de una empresa y a su vez este influye directamente dentro del comportamiento que puedan desarrollar los empleados. La perspectiva que tengan los trabajadores sobre el clima organizacional es considerado un elemento fundamental dentro de las actividades que estos desempeñen. (2016, p. 6).

De acuerdo con Chirinos, Meriño, y Martínez las empresas deben tener muy claro cual es la percepción de los empleados acerca del clima organizacional ya que este influye directamente dentro del rendimiento en su trabajo y su comportamiento. Además es considerado un factor de motivación para que el interés y la satisfacción aumenten y de esta manera también incremente su desempeño (2018, p. 47).

2.1.6. Productividad empresarial

De acuerdo con Lara, Avilés, y Barba la productividad de una organización está directamente influenciada por la cultura organizacional que la misma mantiene. Entre también se involucra que los trabajadores se vean identificados con la empresa, los objetivos que se establecen y las metas que se planteen. Además también se debe tomar en consideración que los colaboradores deseen mejorar su rendimiento laboral. (2021, pág. 17).

En referencia a la productividad Robbins (2009) indicó que “una organización es productiva si consigue sus metas y al hacerlo, transforma sus insumos en productos al menor costo” bajo este concepto podemos determinar que para una organización sea exitosa debe de ser eficiente, es decir obtener beneficios a través la optimización de recursos. Existen varios indicadores para medir la productividad en una empresa como por ejemplo productos por horas hombres, o por horas máquina (p. 23).

De la Cerda (1990) definió productividad como una medida de la eficiencia económica que es resultado de la capacidad para utilizar y combinar inteligentemente los recursos de los que se dispone, en ambos coincide la definición de productividad en generar más con la menor cantidad de recursos, sin embargo, hay que tener en cuenta que la productividad empresarial a su vez debe tener efectos positivos sobre los clientes ofreciendo productos y servicios de calidad. Rodríguez (1999) destacó que para que una empresa sea productiva se debe: lograr los objetivos institucionales, mejorar la calidad de los productos y servicios al cliente, fomentar el desarrollo de los trabajadores y que se contribuya con beneficios económicos, ecológicos y morales a la colectividad. Basándonos en esto sabemos que la productividad no está ligada solamente a los resultados financieros que tenga en la compañía, sino a su vez en el impacto y aceptación positiva que genera en su mercado.

2.1.7. Satisfacción laboral

Según Mora y Mariscal (2019) la satisfacción laboral y la gestión de los recursos humanos están estrechamente vinculados ya que en ambos interviene el mismo factor, los humanos. Es de esta manera que para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales se debe cumplir también el logro de la satisfacción laboral de cada uno de los empleados, ya que son los trabajadores los peldaños para progresar (p. 4).

De acuerdo con Chiang, Riquelme, y Rivas (2018), la satisfacción laboral se trata acerca de la calidad de vida laboral, y este determina el bienestar laboral que se trata de cuán satisfecho se encuentran los colaboradores en su lugar de trabajo. Entre la satisfacción laboral pueden intervenir diferentes aspectos como: el estado emocional, los sentimientos o la respuesta afectiva, estos pueden ser tanto positivos como negativos y se deben someter a análisis para lograr luego un comportamiento laboral uniforme.

La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. También se entiende como una reacción afectiva que surge

al contrastar la realidad laboral. Dicha actitud se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser” (Parra, Arce, y Guerrero, 2018).

2.1.8. Indicadores de la productividad

Los indicadores, como son el resultado de la ejecución de una serie de actividades o de recursos disponibles, aplicados a procesos productivos, administrativos o planes y programas de inversión ya sean públicos o privados, son herramientas muy eficientes para el proceso de toma de decisiones en las empresas, o control y seguimientos en los planes y programas del orden gubernamental (Perez, 2014).

Funes (2017) indicó que la productividad se puede ver afectada por los siguientes factores que son considerados de los más importantes:

a) Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo: Las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

b) Maquinaria y equipo: Toma en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.

c) Organización del trabajo: Aquí podemos establecer la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo con la maquinaria y trabajo.

2.2. Marco referencial

Con fecha 13 de abril de 2016, el Registro Mercantil del Cantón Quito procedió a inscribir el cambio de denominación de la compañía ACE Seguros S.A., la que desde ahora es conocida oficialmente como Chubb Seguros Ecuador S.A., la misma que fue aprobada previamente por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (CERES, 2016).

Desde su inicio hasta la década de 1990, ACE creció rápidamente a través de la diversificación de productos, asociaciones estratégicas y adquisiciones. Un verdadero punto de inflexión para ACE fue su adquisición en 1999 del negocio internacional de propiedad y accidentes de Cigna Corporation, la Compañía de Seguros de América del Norte (INA). La adquisición le dio a ACE una red global instantánea y simultáneamente transfirió la historia de 200 años de INA a la compañía (CHUBB, s.f.).

En Ecuador, durante el año 2015 el sistema de seguros se debate entre los cambios en las regulaciones y las políticas económicas. Así, se plantea un claro escenario de incertidumbre y riesgo de cambio de normativa y, por otro, el riesgo que las políticas públicas de restricción de las importaciones, control de gasto público e inexistencia de líneas de financiamiento para cubrir su déficit fiscal, contamine o afecte aquellos sectores que permiten a las empresas de seguros generar mayor crecimiento. Ace Seguros está en la cuarta posición en participación de mercado con USD 101,3 millones en activos a diciembre 2014, lo que representó una participación en el sector del 5,5%, reduciendo cuota frente al 6,2% reportada en 2013 (EKOS, 2015).

Actualmente, son 30 las empresas aseguradoras que se encuentran registradas en la SCVS. Seguros Sucre lidera el mercado con una prima neta emitida de US\$ 160,7 millones a 31 de julio del 2021. En segundo y tercer lugar están Chubb Seguros y Seguros del Pichincha con primas netas emitidas de US\$ 85,2 millones y US\$ 80,6 millones, respectivamente (Romero y Viteri, 2021).

CAPÍTULO III

3.1. Diseño de la investigación

Según lo indicó Díaz (2015), “el diseño de la investigación es el modelo que utilizará el investigador para llevar a cabo la recopilación, examen y análisis de la información correspondiente al estudio realizado.” (p. 749).

Esta parte del proyecto se refiere a los métodos que se usan para cumplir y validar todos los objetivos de nuestro proyecto. Se mencionan las técnicas e instrumentos que se usaron dentro de la investigación que permitirá evaluar la cultura organizacional de Chubb Seguros Ecuador S.A. y cuál ha sido la repercusión en su productividad.

Para la presente investigación, utilizaremos un enfoque cualitativo y cuantitativo ya que se pretende analizar el impacto de la cultura organizacional sobre la productividad de la empresa Chubb Seguros en Ecuador.

3.2. Tipo de Investigación

El alcance de la investigación que se aplicará es la exploratoria y descriptiva porque consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. Se analiza la situación actual de Chubb referente a su cultura organizacional, se identificará sus ventajas y puntos de mejora a través de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas al personal.

3.2.1. Investigación exploratoria

Según lo manifestado por Llopis (2013) “la investigación exploratoria se puede utilizar para establecer la prioridad en la investigación como problemas interrelacionados y competitivos, por lo general se da más prioridad en la hipótesis de que parece más prometedor en el estudio exploratorio” (p. 40).

Se considera que la presente investigación es de tipo exploratoria debido a la necesidad de identificar la repercusión de la cultura organizacional en la productividad de la empresa y el logro de sus objetivos, analizando el crecimiento que ha tenido Chubb en los últimos 3 años a nivel económico y de posicionamiento en el mercado.

3.2.2. Investigación descriptiva

López (2015) “la investigación descriptiva es un tipo de estudio que tiene como finalidad describir aspectos relacionados con el tema del estudio, en una determinada población sobre la base de características personales como edad, género, ocupación, etc.” (p. 79).

La investigación del presente estudio requiere recopilar información importante y específica de tal manera de conocer la inclusión que existe en la compañía, para lo cual se considera la investigación descriptiva, la cual permitirá identificar aspectos, funciones, características de los trabajadores.

3.3. Índice de Técnicas de la investigación

Las técnicas que se plantean para el levantamiento y recopilación de fuentes primarias en el presente estudio de campo son las siguientes:

3.3.1. Método de Observación directa

Consiste en la observación in situ del comportamiento de las diferentes variables que confluyen en una problemática. Es un método de recolección de información que consiste en observar el objeto de estudio de la investigación en una situación considerada específica o particular. La observación directa se caracteriza por ser no intrusiva, es decir, el objeto observado se desenvuelve sin que moleste al observador.

3.3.2. La entrevista

Según lo expuesto por Tenbrink (2014) “una entrevista es una estructura que contiene preguntas o interrogantes para las cuales deberán ser analizadas acorde al sujeto de estudio, la entrevista está diseñado para recopilar opiniones directas de los investigados, acerca de sus puntos de vista como opiniones y actitudes frente a algo.” (p. 141).

Esta técnica de investigación será aplicada a los trabajadores de Chubb Seguros Ecuador de áreas específicas involucradas directamente con la aplicación de la cultura organizacional, de esta forma reconocer datos relevantes para la investigación se pretende conocer de forma más directa el pensamiento de los colaboradores y la perspectiva que mantienen dentro la compañía.

3.3.3. La encuesta

Según lo que expresado por Abascal e Idefonso (2015) “la encuesta se define como una herramienta de investigación que permite agrupar información a través de preguntas diseñadas acorde a la investigación relacionada, de tal forma que se tengas resultados cuantitativos de interés.” (p. 15)

A través de la presente técnica, se busca obtener datos directos de la perspectiva de los colaboradores respecto al ambiente de trabajo, las oportunidades de crecimiento que tienen dentro de la compañía y su visión referente a la evolución de la compañía,

de esta forma se conocerá si la cultura organizacional aplicada por Chubb Seguros Ecuador S.A. ha sido percibida por sus trabajadores.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Según lo definido por Tamayo (2016) “la población se determina como el total de las unidades o individuos a considerar para realizar una investigación pertinente, si la población es conocida y no supera los 100.000 individuos esta se determinará como finita, caso contrario es población infinita.” (p. 176).

La población objeto de investigación son los colaboradores de Chubb Seguros Ecuador, integrantes de cada una de las áreas de la compañía, como lo son comercial, financiero, reclamos, recursos humanos, operaciones.

3.4.2. Muestra

Para Tamayo (2016) “la muestra es una proporción de la población determinada, siendo esta una parte para ser estudiada y llevar a cabo el proceso necesario por parte del investigador.” (p. 176).

La entrevista se realiza a la encargada de recursos humanos en Guayaquil, debido a que son los responsables directos de la implementación de la cultura organizacional, a su vez lo será realizado a 2 colaboradores del área de Operaciones para conocer la perspectiva desde el punto de vista operativo. La entrevista cuenta con 8 preguntas abiertas donde se indaga sobre la aplicación y evaluación de la cultura organizacional. El formato de la entrevista se puede visualizar en el Anexo 2.

La encuesta es realizada al personal de Chubb Seguros Ecuador S.A. integrantes de las diferentes áreas de las compañías, las respuestas son cerradas de opción múltiple de tal manera de poner clasificar las respuestas para la obtención de los resultados de la investigación. Chubb Seguros Ecuador S.A. cuenta con alrededor de 289 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas y sucursales.

La población es finita por lo que se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N= Volumen de la muestra.

Z= Porcentaje de confianza

P= Probabilidad de que suceda el evento

Q= Probabilidad de que no suceda

E= Error muestral

D= Precisión

Reemplazo de las variables:

N= 289

Z= 0,95

P= 0,5

Q= 0,5

E= 0,05

D= 0,05

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{1,96^2 * 289 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(298-1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 107$$

Muestra de la encuesta:

| | | | |
|-----------|------------------|--------|------------------|
| Guayaquil | 123 trabajadores | 42,06% | 45 entrevistados |
| Cuenca | 16 trabajadores | 11,21% | 12 entrevistados |
| Quito | 150 trabajadores | 46,73% | 50 entrevistados |

CAPITULO IV

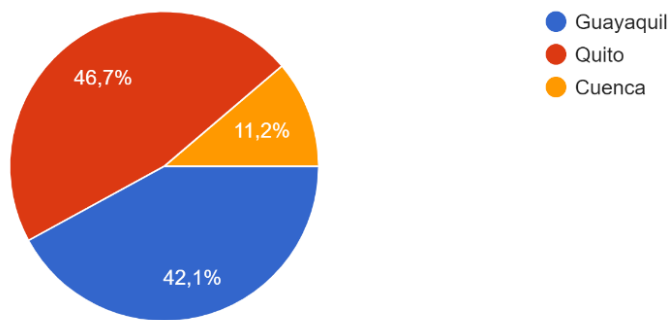
4.1. Análisis de resultados

4.1.1 Encuestas

Análisis de la cultura organizacional y su relación con la productividad empresarial de la empresa de seguros Chubb Seguros S.A.

Figura 2

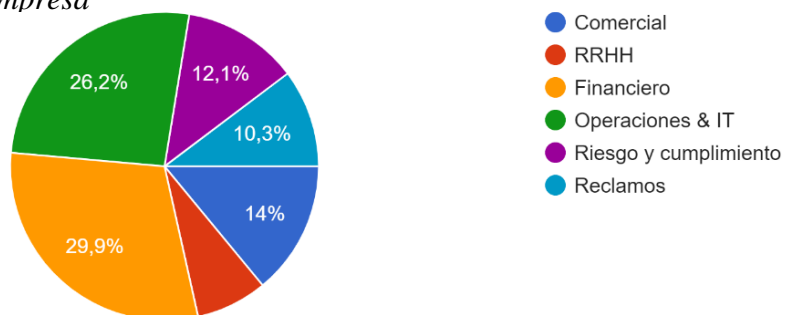
Sucursal.



La figura 2 muestra que Quito es la sucursal con mayor cantidad de entrevistados, con el 45,7%, seguido de la ciudad de Guayaquil con el 41,1% y por ultimo la ciudad de Cuenca con el 11,2%.

Figura 3

Áreas de la empresa

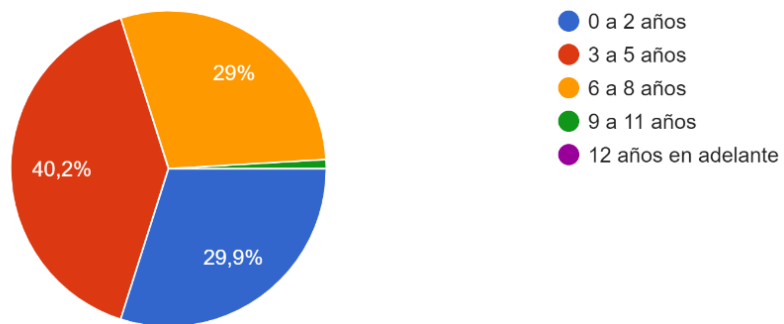


En la figura 3 se muestra, en porcentajes, que el 29,9% de los encuestados se encontraba en el área financiera, seguido del área de Operaciones e IT con el 26,2% de entrevistados ya que estas son las áreas más grandes de la empresa. Por otro lado,

la minoría de los entrevistados fueron del área de riesgo y cumplimiento (12,1%) y el área de reclamos (10,3%).

Figura 4

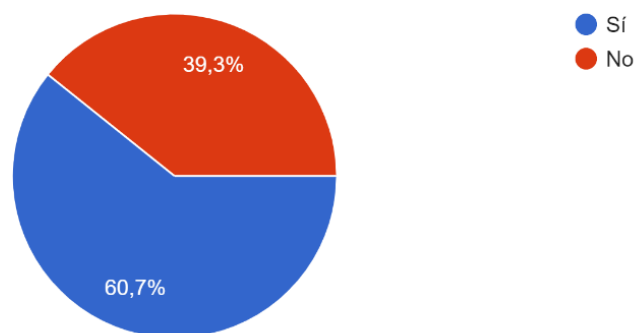
Período de tiempo



La figura 4 demuestra el período de tiempo que los colaboradores tienen dentro de la empresa, donde se muestra que el 40,2% se encontraba entre 3 a 5 años; mientras que por otro lado un 29,9% estaban entre 0 a 2 años, y no tan diferente un 29% con un período de trabajo de entre 6 a 8 años. Esto se puede expresar en que la empresa tiene un alto índice de fidelización de sus trabajadores.

Figura 5

Valores institucionales.

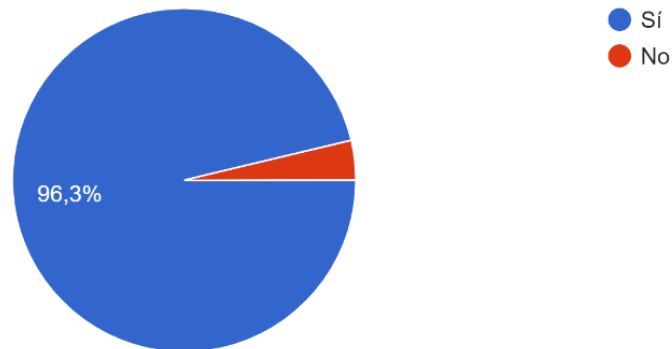


La figura 5 muestra como la mayor parte de los encuestados (60,7%) se encuentran en conocimiento de los valores institucionales de la empresa y un (39,3%) se encuentran en desconocimiento de los valores de la empresa y aunque es la escala de porcentajes es evidente un interés de parte de los trabajadores en haber conocido

los valores de la empresa cerca de 4 empleados de cada 10 no saben los valores institucionales de la empresa en la cual desempeñan su cargo.

Figura 6

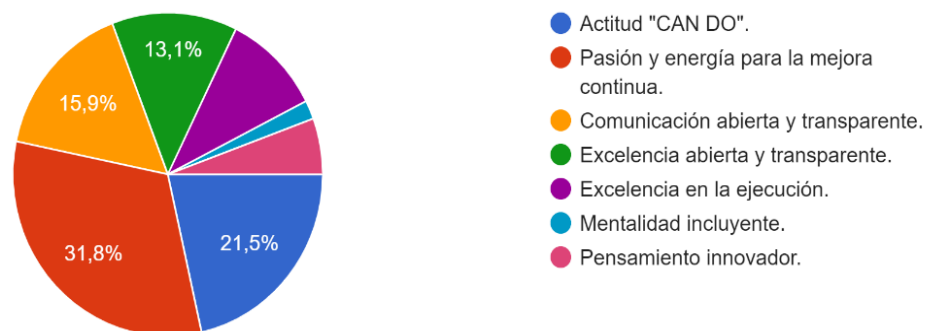
Bienestar laboral



En la figura 6 se demuestra que un alto índice de trabajadores opinan que la empresa se preocupa por ellos mientras por el otro lado, tan solo el 3.7% de los encuestados respondieron que no consideran que la empresa se preocupen por ellos.

Figura 7

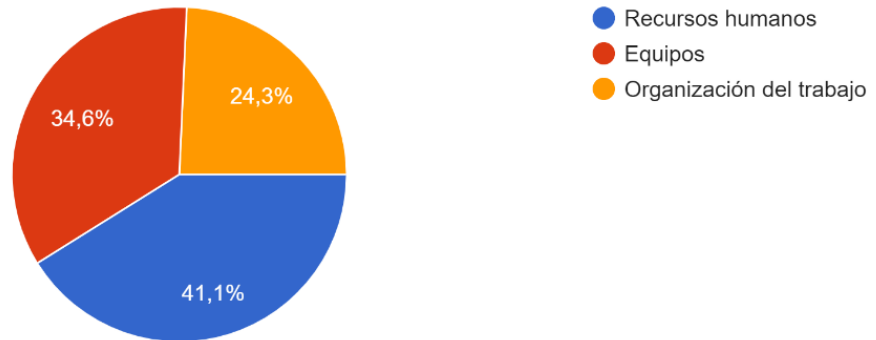
Apectos de la cultura organizacional



La figura 7 nos establece los siguientes resultados: El 31,8% se siente identificado con, “Pasión y energía para la mejora continua ” y luego podemos encontrar que los trabajadores existe una pluriculturalidad en el aspecto organizacional donde el 21,5% se identifica con la actitud “CAN DO”. De la mano de ellos se dividieron opiniones con 15% y 13% dos muy parecidas y enfocadas en la comunicación como son “Comunicación abierta y transparente” y “Excelente abierta y transparente” respectivamente.

Figura 8

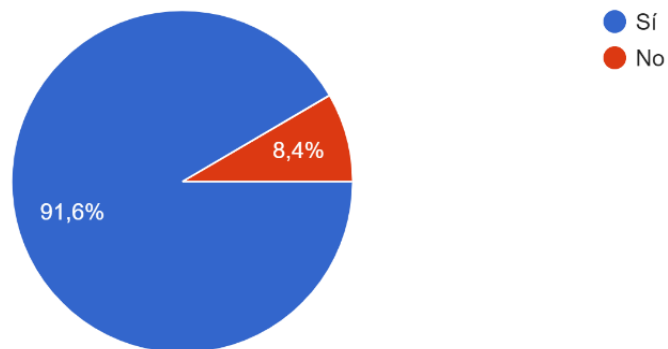
Indicadores.



En la figura 8 se puede visualizar que las opiniones están muy divididas. Sin embargo, son los recursos con el 41,1% el indicador que tiene mayor influencia en el desarrollo de la empresa. Seguido de equipos con 34,6% y por último organización del trabajo con el 24,3%.

Figura 9

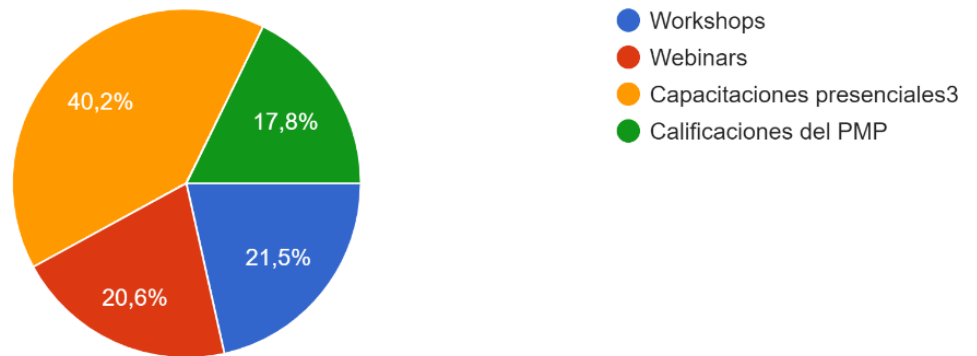
Equipos de la empresa



Por medio de la encuesta se logró también conocer la percepción de la importancia de brindar los equipos suficientes y de calidad para desarrollar correctamente su trabajo donde una gran cantidad de los trabajadores (91,6%) opina que la empresa brinda los equipos adecuados, mientras que el 8,4 % considera todo lo contrario.

Figura 10

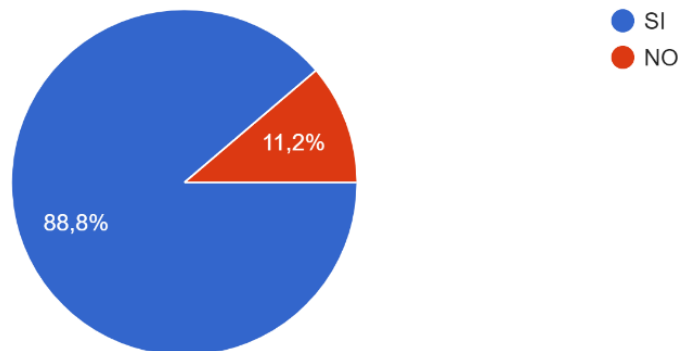
Costumbres de la empresa.



La figura 10 muestra que el 40,2% siente que las capacitaciones presenciales tienen mayor relación con la productividad de la empresa. Seguido por los workshops (21,5%) y los webinars (20,6%) y en último lugar las calificaciones de PMP (17,8%).

Figura 11

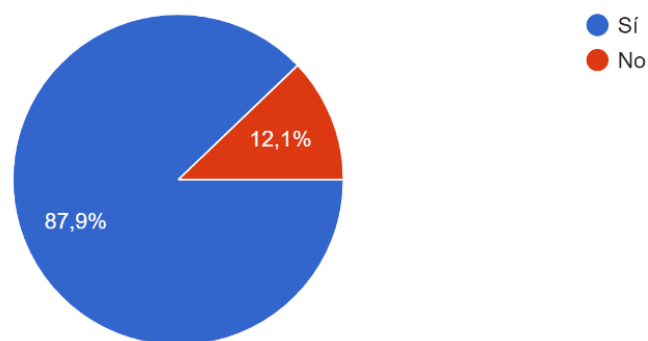
Desarrollo de los valores.



En esta pregunta el 88,8% de los trabajadores sienten que la empresa promueve valores y el 11,2% que no.

Figura 12

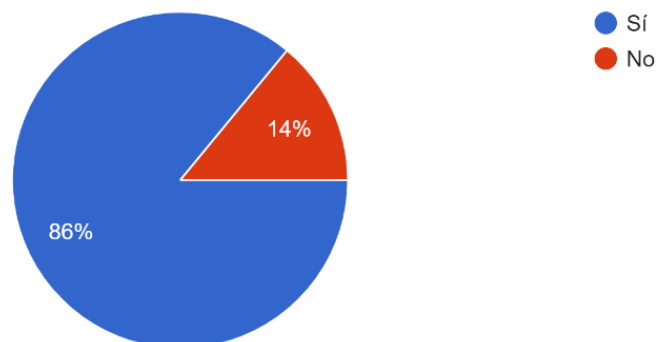
Estructura



Los resultados de la figura 12 arrojaron que un 87,9% versus el 12,1%, donde la mayoría piensa que la estructura de la compañía si repercute en la productividad y la minoría piensa que estructura no tiene relación con la productividad.

Figura 13

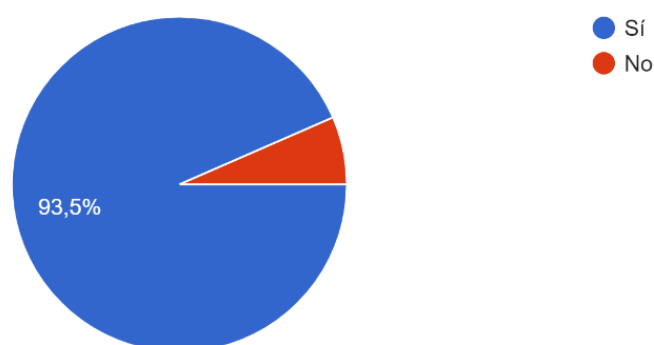
Crecimiento en el mercado.



Se puede evidenciar en la figura 13 que dentro de nuestra muestra el 86% de respuestas fueron positivas, donde se confirma que a percepción de los colaboradores existe un crecimiento notable en el mercado de seguros.

Figura 14

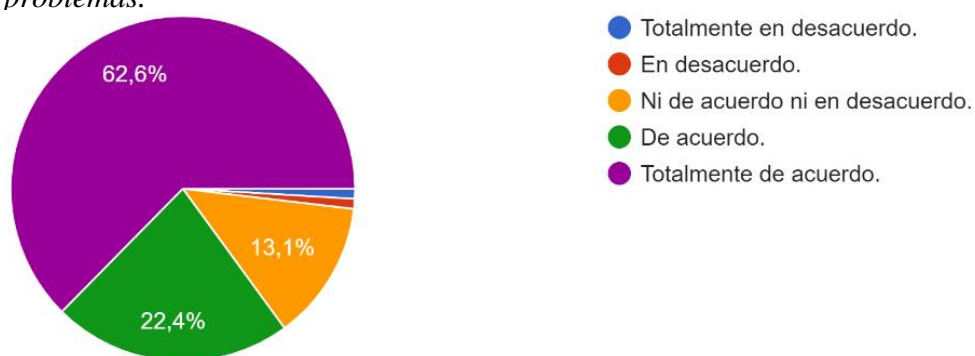
Clima laboral.



Se buscó conocer si los encuestados piensan que la empresa fomenta un clima laboral saludable entre sus empleados, se evidencia en la figura 14 que la gran mayoría conformado por el 93,5% estaría de acuerdo en que dentro de la empresa existe la fomentación por parte de la empresa en un buen clima laboral versus el total de 7,5% que opina lo contrario.

Figura 15

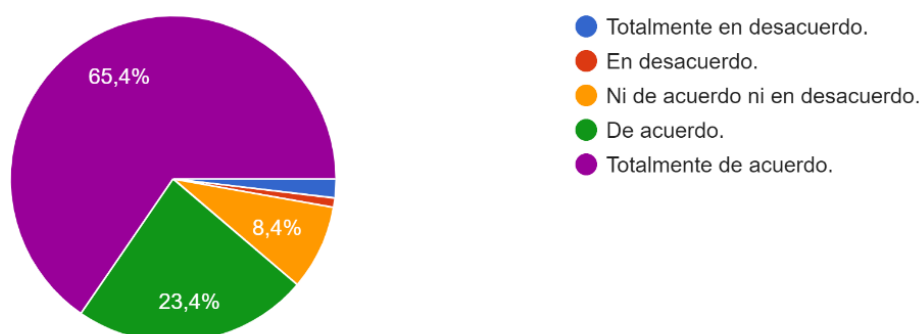
Solución de problemas.



En la figura 15 observamos que el 62,6% de los encuestados se sienten cómodos y no al enfrentar los problemas que se puedan suscitar dentro de la empresa. Un 22,4% se mostró en acuerdo y el 13,1% no se sienten identificados con un respuesta totalmente positiva o totalmente negativa. En esta pregunta ninguno respondió que se encuentra en desacuerdo.

Figura 16

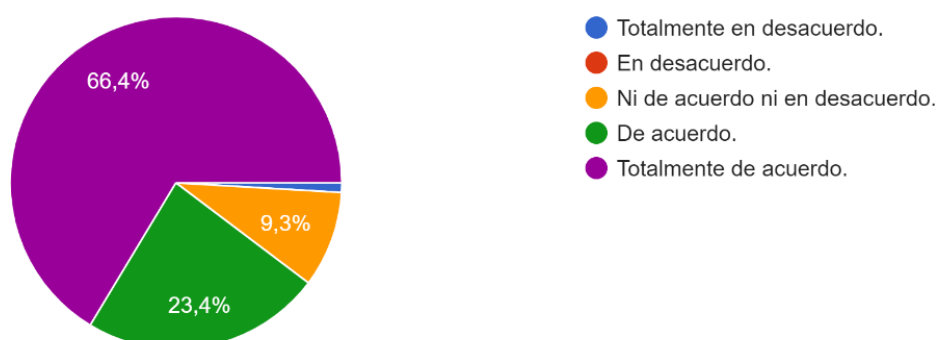
Valores y crecimiento económico



Mediante la figura 16 se puede establecer que el 64,4% de los colaboradores estarían totalmente de acuerdo con que los valores influyen en el crecimiento económico de la empresa. El 23,4% se siente de acuerdo y el 8,4% no se sienten identificados con un respuesta totalmente positiva o totalmente negativa. En esta pregunta ninguno respondió que se encuentra en desacuerdo.

Figura 17

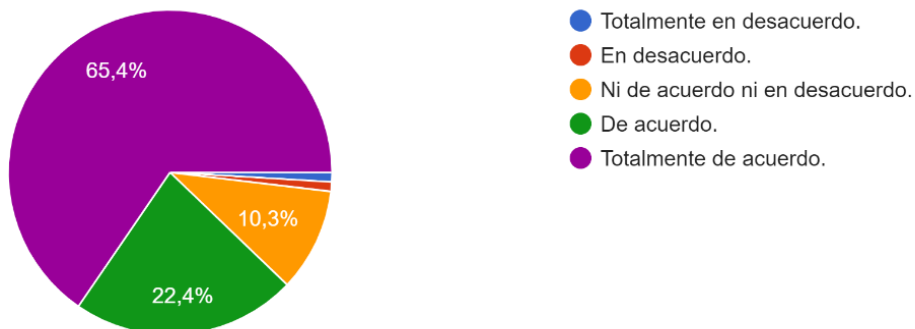
Ambiente laboral y crecimiento de la empresa.



En la figura 17 la mayor parte de los encuestados (66,4%) piensa que el ambiente laboral está también de la mano con el desarrollo de las habilidades y conciencia necesaria para impulsar el crecimiento de la empresa y por ende de los colaboradores. y tan solo un 9,3% no se sienten identificados con un respuesta totalmente positiva o totalmente negativa

Figura 18

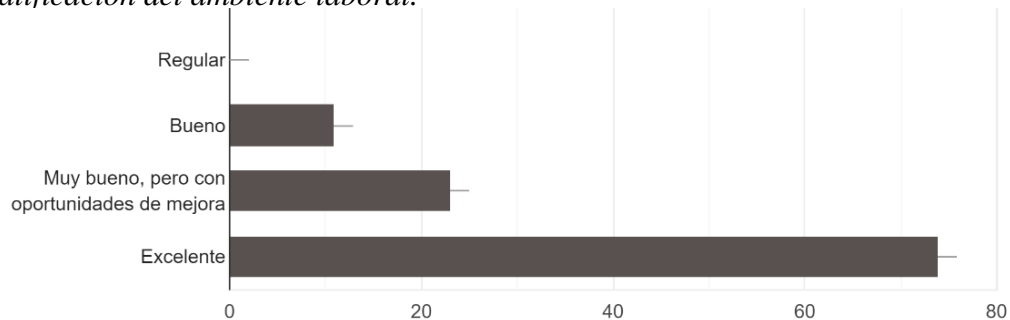
Posición de la empresa.



En la figura 18 observamos que el 65,4% se encontraba de totalmente de acuerdo con que la empresa puede llegar a ser líder en el campo de seguros, pero un 10,3% se encontraba indeciso, lo que podría significar que existen aspectos por mejorar para cumplir ese objetivo.

Figura 19

Calificación del ambiente laboral.



Finalmente, al evaluar el ambiente de trabajo que mantiene la empresa el 79,5% respondió con resultados completamente positivos mientras que 20,5% señaló que está bien, por lo que habría que mejorar ciertos aspectos.

4.1.2 Entrevista

En el Anexo II de las entrevistas se buscó identificar que tanto se relaciona la cultura organizacional con la productividad de la empresa. Coincidieron en estas entrevistas los colaboradores en que la cultura organizacional y la productividad de la empresa está estrictamente relacionada. Si el ambiente laboral no es bueno, pues se tendrán colaboradores poco satisfechos que no podrán ejercer sus labores a plenitud.

Tabla 1.*Resultados de las entrevistas realizadas*

| Aspectos | Aspectos positivos | Aspectos negativos |
|---|--|--|
| Cultura corporativa | Está directamente relacionada con los resultados de la empresa. | |
| Elemento a agregar dentro de la cultura | La cultura organizacional de la empresa es muy completa. No hay nada que agregar. | |
| Cambios en las costumbres | Las costumbres de la empresa son flexibles, no hay que hacer cambios. | Considerar la modalidad semi-presencial. Agregar telefonos móviles. |
| Relación equipos y productividad | Los equipos propocionados influyen directamente en la productividad de la empresa. | |
| Ambiente laboral | Existen buenas relaciones entre los colaboradores. | |
| La historia de Chubb | Se socializa mediante el portal de la empresa. | |
| Cumplimiento de las normas | Mediante evaluaciones y calificaciones. | |
| Cambios dentro de la empresa | Trabajadores satisfechos, no se necesitan cambios. | Aumentar la cantidad de colaboradores. |

De la misma manera ellos coinciden, que Chubb cuenta con una cultura organizacional muy completa, que ha involucrado cada uno de los aspectos importantes que se deben tomar en consideración, es por esto que ellos no realizarían ningún cambio ya que se sienten muy satisfechos porque además, se le brindan las condiciones óptimas para trabajar y se controla que los trabajadores cumplan con normas de la empresa, lo que crea un ambiente laboral muy saludable, fortalece las relaciones, satisface a los empleados y se desarrollan mejor.

Sin embargo se puede observar que entre las costumbres algunos trabajadores opinan que se deberían considerar dos aspectos para mejorar, entre ellos están que se considere la modalidad semi presencial para poder desarrollar sus actividades y también que se les otorgue un teléfono celular para facilitar la comunicación con los diferentes brokers o clientes. Otro aspecto en el que no todos los entrevistados coincidieron es que se debería aumentar la cantidad de colaboradores por departamento, para de esta manera poder satisfacer de mejor manera las necesidades varias.

4.2. Hallazgos

Con la información recopilada obtenida mediante la investigación en conjunto con los resultados obtenidos de la encuesta, se evidenció que en Chubb existen ciertas falencias que se podrían mejorar como por ejemplo, según la figura 3 el porcentaje de personas que no conocen los valores de la empresa, aunque sea menor es de igual importancia ya que es esencial que los colaboradores conozcan los valores para poder ponerlos en práctica. Se encontró también mediante la encuesta que existe mucha división entre las actividades que los colaboradores sienten que les ayudan en los resultados de su trabajo. Esto quiere decir que es importante que se enfoquen en todas las costumbres que se detallaron en la pregunta 8 porque un porcentaje significativo se identifica con cada una de ellas y no solamente en una.

En el Anexo II de las entrevistas realizadas se pudo determinar que la empresa cuenta con una cultura organizacional que deja satisfecho a sus colaboradores, sin embargo una respuesta muy válida es que es importante que se incluyan más trabajadores en los departamentos de mayor afluencia de trabajo para que se pueda rendir de manera óptima.

Se puede evidenciar la relación entre las variables mencionadas en el cuestionario donde se pudo determinar que la cultura organizacional cumple un rol importante en el correcto desarrollo de los trabajadores con la empresa de la mano con la percepción que tienen los colaboradores relacionados a la empresa que la mayoría tiene una buena relación con la empresa. La mayoría de los colaboradores piensa que la empresa es un excelente lugar de trabajo y esto se puede evidenciar en que una gran cantidad de trabajadores tienen más de 5 años laborando dentro de la empresa.

Adicional a esto, mediante la investigación realizada podemos relacionar la influencia de la cultura organizacional con la productividad de los empleados y la empresa

comparando las primas obtenidas en el 2015, antes de la adquisición de Chubb, y en el 2021 una vez que ya se aplica la cultura corporativa de la empresa que se ha establecido en este informe. Según los estudios publicados y citados, Chubb Seguros, en su momento ACE Seguros, ascendió desde el 4to lugar dentro de las mejores aseguradoras del país al 2do lugar por los resultados obtenidos en primas anuales.

4.3. Discusión

De acuerdo a los resultados arrojados mediante las encuestas y las entrevistas realizadas se puede determinar que la cultura organizacional influye directamente dentro del desempeño de los colaboradores. De la misma manera lo establecieron Terán y Leal (2009) en su investigación, ya que concluyen que los indicadores de la cultura organizacional, aunque no generen beneficios por sí mismos, si implican efectos positivos en como los empleados lleguen a desarrollarse en sus labores, lo que tiene relacion directa con la productividad de la compañía.

Las encuestas y entrevistas demostraron que para los trabajadores de Chubb es muy importante que exista un clima laboral saludable para poder desarrollar sus actividades. En su infome Salazar, Guerrero, Machado, y Cañedo (2009) determinaron que el clima laboral positivo influye en que los trabajadores puedan conseguir completar sus objetivos y a la vez aumenta el sentido de pertenencia hacia la empresa. Caso contrario, si existiera un clima laboral negativo el rendimiento de los colaboradores disminuiría debido a diferentes situaciones de conflicto que pueden generarse.

Por último, se puede mencionar lo que Navarro (2019) concluyó en su investigación, determinando que las horas laborables diarias influyen directamente en la cultura organizacional y la productividad de los empleados. Sin embargo, este detalle no se vió reflejado dentro de las entrevistas, ni siquiera cuando se cuestionó sobre aspectos a mejorar dentro de la cultura organizacional de Chubb. Lo que demuestra que este factor no es influyente dentro del desempeño de las actividades de los colaboradores.

CONCLUSIONES

En conclusión, se puede establecer con certeza que la cultura organizacional y todo lo que la misma implica influyen directamente en los trabajadores y a su vez en la productividad de la empresa. Van estas dos variables de la mano y son dependientes la una de la otra. Se debe conocer la cultura organizacional de la empresa para poder

vivirla y de esta manera poder tener el sentido de pertenencia que se requiere para fidelizar la relación con el trabajo.

Mediante esta investigación se puede determinar que entre las principales características que Chubb Seguros aplica dentro de su cultura organizacional se encuentran que es una empresa que se preocupa porque sus colaboradores conozcan los valores de la compañía para poder ponerlos en práctica, así como también se fomenta un ambiente laboral saludable y se brindan las condiciones para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades de la mejor manera y poder cumplir con las metas propuestas. Entre otra de las características de la cultura organizacional se encuentran las actividades que se realizan como por ejemplo capacitaciones y webinars que estas repercuten directamente dentro del desarrollo de las actividades de cada trabajador.

Se pudo también determinar mediante las encuestas y las entrevistas que los colaboradores de Chubb tienen un alto índice de conocimiento sobre la cultura corporativa de la empresa y la aplican al momento de ejecutar su labor. Así como también se sienten identificados con varios de los aspectos de la misma, como es el adoptar aspectos como actitud CAN DO o la pasión y energía para la mejora continua. Esto tiene relación directa entre los trabajadores y la productividad de la empresa, ya que los trabajadores se sienten satisfechos y cómodos al momento de desarrollar su labores, esto lo demuestran cumpliendo objetivos.

Finalmente, se puede concluir con que la empresa efectivamente ha tenido un crecimiento económico dentro del campo de los seguros y sus colaboradores son conscientes de este crecimiento. Se puede determinar que este crecimiento no es algo únicamente reciente ni tampoco un aspecto muy antiguo ya que tanto colaboradores que tienen en la empresa 1 año hasta los que han laborado un largo tiempo han percibido una mejora dentro de la productividad de la compañía, entonces se viene dando en la empresa año a año. De esta manera podemos establecer que la empresa se mantiene en crecimiento constante y promueve efectivamente su cultura organizacional dentro de sus colaboradores y esto influye directamente dentro de la productividad de la misma.

RECOMENDACIONES

- Como primer punto se recomienda a la empresa continuar con la cultura organizacional que promueve ya que se ha demostrado mediante las encuestas que los colaboradores se encuentran satisfechos dentro la empresa, es efectiva y tiene relación directa con la productividad.
- Se recomienda, que se implementen planes de acción para aquellos colaboradores que no se sienten completamente identificados con la cultura de la empresa, que a pesar de que es la minoría es importante que cada uno sienta fidelidad hacia la compañía. Se pueden realizar reconocimientos, ya sean monetarios o simbólicos, por logros o actividades de integración que involucren a todos los trabajadores y de esta manera afianzar las relaciones con la empresa también.
- Se recomienda promover un ambiente en el que la retroalimentación pueda existir en todos los niveles jerárquicos y tomar en cuenta las diferentes sugerencias, ideas o inquietudes que los colaboradores puedan expresar. Con el fin de conocer qué aspectos habría que mejorar dentro la empresa para que de la misma manera las actividades ejecutadas mejoren también.
- Se recomienda realizar una inspección exhaustiva dentro de los equipos que se le ofrecen a la empresa y determinar e invertir de ser necesario en la implementación de mejoras, ya que a pesar de que la mayoría de colaboradores opina que son equipos de calidad que le permiten desarrollar sus actividades, existe un porcentaje insatisfecho, lo cual podría significar que este porcentaje baja la productividad de la aseguradora.

BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, E., & Grande, I. (2015). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Abraham, N. O. (2005). *Culturas Organizacionales: Origen, Consolidación y Desarrollo*. España: Gesbiblo, S.L.
- Amoros, G., Cataño, P., Liñan, C., & Rosell, M. (16 de abril de 2019). *Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout*. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1562/2019_MAO_DP_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL. (2010). <https://www.cepal.org>. Obtenido de <https://www.cepal.org/>
- CERES. (10 de 06 de 2016). *ACE Seguros S.A. es ahora CHUBB*. Obtenido de <https://www.redceres.com/post/2016/06/10/ace-seguros-sa-es-ahora-chubb>
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (25 de Septiembre de 2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocio*, 47.
- Chubb. (2022). *Proteger el presente y construir un futuro mejor*. Obtenido de <https://about.chubb.com/>
- CHUBB. (s.f.). *La corporación CHUBB*. Obtenido de <https://www.chubb.com/es-es/nuestra-historia.html>
- De la Cerda, J. y. (1990). *La Administración en desarrollo*. México: Argus-ITESO.
- Díaz, V. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Santiago de Chile: RIL.
- EKOS. (30 de 06 de 2015). *Especial seguros 2015*. Obtenido de ekosnegocios.com/articulo/especial-seguros-2015
- Funes, I. E. (2017). *Indicadores de productividad y factores laborales en trabajadores locales y foráneos en una empresa de construcción - Arequipa 2016*. Arequipa.
- Gonzalez, J., Paredes, M., Nuñez, R., Paredes, V., & Paredes, I. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de Investigación*, 244.
- Lara, M., Avilés, P., & Barba, J. (2021). Relación del liderazgo con la productividad. *Revista Publicando*, 17.
- Llopis, R. (2013). *Grupos de discusión*. Madrid: ESIC.
- López, J. (2015). *Instrumentos básicos para la iniciación a la investigación descriptiva*. Barcelona: Universidad de.
- MAPFRE. (8 de Marzo de 2019). *MAPFRE, la mejor gran empresa para trabajar, según Great Place To Work*. Obtenido de <https://noticias.mapfre.com/mapfre-mejor-empresa-trabajar-great-place-to-work/>

- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 4.
- Navarro, K. G. (2019). *Incidencia de la cultura organizacional en la productividad de los colaboradores de la unidad de administración del plan COPESCO nacional*. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2521/ADM_T030_76541668_T%20%20%20GRANADA%20NAVARRO%20KEVIN%20CRISALDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- P. Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (15 de Septiembre de 2018). *La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico*. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>
- Pastor, M. C. (Septiembre de 2021). *Memorias de sostenibilidad*. Obtenido de <https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/ec-es/sobre-nosotros/memorias-de-sostenibilidad/documents/pdf/memoria-sostenibilidad-chubb-2020.pdf>
- Perez, R. (17 de marzo de 2014). *Indicadores de productividad y desarrollo para la ciudad - región de Giradot*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/fype/v6n1/v6n1a09.pdf>
- Poletto, J. F. (Diciembre de 2011). *Productividad y Cultura Organizacional en la era del Conocimiento*. Obtenido de Revista Digital de Investigación y Postgrado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3871257>
- Quinn & Cameron. (1988). *Organizational Life Cycles and Shifting Criteria of Effectiveness: Management Science*. U.S.A.: Printed U.S.A.
- Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional*. Buenos Aires: La Cruja Ediciones.
- Rodríguez Combeller, C. (1999). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. México: Instituto Tecnológico y de estudios Superior de Occidente.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 6.
- Romero, L., & Viteri, S. (23 de 08 de 2021). *Análisis del mercado asegurador ecuatoriano*. Obtenido de <https://actuaria.com.ec/es/analisis-del-mercado-asegurador-ecuatoriano/#:~:text=SEGUROS%20SUCRE%20lidera%20el%20mercado,80%2C6%20millones%2C%20respectivamente.>
- Salazar Estrada, J. G. (s.f.). *Climate and organizational culture: two essential components in the working productivity*. Obtenido de ACIMED, 20(4), 67-75.: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=en
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>

- Sandoval, M. B. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Humana S.A.* Quito.
- Schein, E. (1991). *Psicología de la Organización*. México: Editorial Prentice - Hall.
- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (enero de 2017). *Desarrollo Organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual*. Obtenido de <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>
- Stefanova, E. (2009). El concepto de cultura de las organizaciones: Centralidad actual y evolución histórica. *Revista Internacional de Organizaciones*, 67.
- Tamayo, M. (2016). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México: Limusa.
- Tenbrink, T. (2014). *Evaluación: guía práctica para profesores*. Ciudad de México: Narcea.
- Terán, W., & Leal, M. (2009). *Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras*. Obtenido de <file:///C:/Users/jose%20rendon/Downloads/Dialnet-GestionDelTalentoHumanoYCulturaOrganizacionalEnLas-2950226.pdf>
- Vivanco, J., & Franco, R. (2010). *Los tipos de cultura organizacional y el rendimiento de las pymes en*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C28.pdf>

ANEXOS

ANEXO I

Encuesta

Objetivo: Evaluar la cultura organizacional de Chubb Seguros Ecuador S.A. a través de la perspectiva de sus colaboradores, para determinar su eficiencia e identificar posibles deficiencias en su aplicación con relación a la productividad de la empresa.

Instrucciones: Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas planteadas y marque la que considere más adecuada de acuerdo con su posición. La encuesta será de carácter confidencial y personal.

1. Por favor indique a que área de la empresa Chubb Seguros Ecuador S.A.
 Comercial Operaciones & IT
 RRHH Riesgo y Cumplimiento
 Financiero Reclamos
2. Por favor indique el rango de tiempo que mantiene trabajando con la compañía.
 0 a 2 años 6 a 8 años 12 años en adelante
 3 a 5 años 9 a 11 años
3. ¿Conoce usted los valores institucionales de Chubb Seguros Ecuador S.A.?
 Si No
4. ¿Considera usted que la compañía se preocupa por el bienestar laboral de los trabajadores?
 Si No
5. ¿Con qué aspecto de la cultura organizacional se ve usted más identificado en la empresa?
Actitud CAN DO.
Pasión y energía para la mejora continua.
Comunicación abierta y transparente.
Excelencia abierta y transparente.
Excelencia en la ejecución.
Mentalidad incluyente.
Pensamiento innovador.
6. ¿Qué indicador cree que tiene mayor influencia dentro del desarrollo de las actividades de la empresa?

Recursos humanos

Equipos

Organización del trabajo

7. ¿Considera usted que la empresa te brinda los equipos suficientes y de calidad para desarrollar sus actividades correctamente?

___ Si ___ No

8. ¿Dentro de las costumbres de la empresa, cuál cree que es la más influyente en sus resultados de ejecución?

Workshops

Webinars

Capacitaciones presenciales

Calificaciones del PMP

9. ¿La compañía promueve el desarrollo de los valores tales como: la inclusión laboral y social de todo el personal con independencia de su género, religión, edad, condición social, etc.?

___ Si ___ No

10. ¿Considera usted que la estructura de la compañía repercute con la productividad de sus colaboradores?

___ Si ___ No

11. Durante el tiempo que usted mantiene en la compañía ¿Considera que ha tenido un crecimiento en el mercado de seguros?

___ Si ___ No

12. ¿Considera usted que la compañía fomenta un clima laboral saludable entre sus empleados?

___ Si ___ No

13. Según la cultura corporativa inculcada: no me asustan los problemas y me gusta solucionarlos para satisfacer al cliente, entendiendo que esto implica la satisfacción, fidelidad y retribución económica para con la empresa.

Seleccionar una respuesta:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

De acuerdo.

Totalmente de acuerdo.

14. Considero que los valores inculcados dentro de la empresa de alguna manera influyen dentro del proceso de crecimiento económico de la misma. Seleccionar una respuesta:
- Totalmente en desacuerdo.
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.
15. El ambiente laboral está desarrollado para generar en los colaboradores las habilidades y conciencia necesaria para brindar productos y servicios que impulsen el crecimiento de la empresa. Seleccionar una respuesta:
- Totalmente en desacuerdo.
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.
16. Creo que en un futuro existe la probabilidad que la empresa llegue a ser la número 1 del país en el sector de los seguros gracias a la cultura organizacional aplicada. Seleccionar una respuesta:
- Totalmente en desacuerdo.
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.
17. ¿Cómo calificaría usted el ambiente de trabajo que mantiene Chubb Seguros Ecuador S.A.? Por favor marque la calificación que usted mejor considere:
- Muy Malo Muy bueno, pero con oportunidades de mejora
 - Regular Excelente
 - Bueno

ANEXO II

Entrevista

Entrevistado: Andrea Suarez, Recursos Humanos

Objetivo: Evaluar la cultura organizacional de Chubb Seguros Ecuador S.A. a través de la perspectiva de sus colaboradores, para determinar su eficiencia e identificar posibles deficiencias en su aplicación.

1. ¿Cuán alineada está la cultura corporativa con los resultados obtenidos anualmente en la empresa?

Bueno, considero que está vinculado directamente con los resultados que año a año obtenemos y lo digo de esta manera porque creo que no es posible que un trabajador que no se sienta satisfecho dentro de la empresa puede ejercer sus labores de manera eficiente. Nos caracterizamos porque queremos que cada compañero se sienta bien y feliz y demuestre esto en el desarrollo de sus actividades.

2. ¿Qué elemento cree usted que podría ser útil agregar a la cultura organizacional de la empresa?

Creo que la cultura organizacional es muy completa, toma en cuenta muchos aspectos que otros dejarían desapercibidos.

3. ¿Qué cambios cree usted que se debe aplicar dentro de las costumbres de la empresa con el fin de aumentar la productividad?

No me gustaría llamarlo un cambio porque no creo que sea algo que se está haciendo mal, sino más bien tomarlo como una mejora. Puede ser que actualmente no todos los departamentos tienen aprobación para que se les brinde una línea móvil, me parece importante porque de esta manera la comunicación con los sponsors, brokers o clientes puede ser más rápida.

4. ¿Cómo cree usted que se relaciona la parte instrumental, es decir los equipos de trabajo, con los niveles de producción que obtiene la empresa?

Tiene mucha relación, es sumamente importante que cada trabajador cuente con todos los equipos y permisos para que puedan desarrollar un trabajo de calidad. Incluso ofrecemos equipos para que ellos puedan tener en sus casas y sentirse cómodos al rendir laboralmente.

5. ¿De qué forma la compañía se asegura de que el ambiente laboral sea el adecuado para sus colaboradores?

Bueno siempre tratamos de que las condiciones sean óptimas, que los espacios estén en orden y limpios, que los trabajadores tengan buenas relaciones, que sean conscientes de las pausas activas para que no se cansen, entre otros aspectos

6. ¿De qué manera la empresa socializa con sus colaboradores la historia de Chubb S.A.?

Tenemos un portal al que todos los trabajadores tenemos acceso, están en la libertad de acceder a él y contar con toda la información.

7. ¿De qué manera la empresa se encarga de controlar que los colaboradores cumplan con las normas establecidas?

Bueno cada cierto tiempo al año, los líderes realizan evaluaciones a sus encargados y les dan calificaciones, todo esto se evalúa.

8. ¿Qué cambio cree que debería aplicar la empresa para que usted como trabajador tenga mayor satisfacción laboral?

Me siento realmente satisfecha dentro de la empresa, llevo varios años laborando aquí y me encanta mi trabajo.

Entrevistado: Michael Jiménez, Operaciones.

Objetivo: Evaluar la cultura organizacional de Chubb Seguros Ecuador S.A. a través de la perspectiva de sus colaboradores, para determinar su eficiencia e identificar posibles deficiencias en su aplicación.

1. ¿Cuán alineada está la cultura corporativa con los resultados obtenidos anualmente en la empresa?

La empresa tiene muy buenos resultados año a año, incluso ahora con la pandemia del COVID no nos hemos visto realmente afectados dentro de nuestra productividad y creo que está muy relacionada con la cultura que la empresa nos inculca y promueve dentro de cada área de trabajo.

2. ¿Qué elemento cree usted que podría ser útil agregar a la cultura organizacional de la empresa?

En mi experiencia creo que la cultura que se promueve es muy completa y deja satisfechos a los trabajadores. No crea que haya un aspecto que agregar, o por lo menos yo no me he visto en la necesidad de sugerir algún otro aspecto.

3. ¿Qué cambios cree usted que se debe aplicar dentro de las costumbres de la empresa con el fin de aumentar la productividad?

No creo que se deban hacer cambios, Chubb es una empresa muy flexible y nos brinda todas las comodidades tanto en espacio, servicio como en instrumentos para que podamos desarrollarnos bien en nuestros labores.

4. ¿Cómo cree usted que se relaciona la parte instrumental, es decir los equipos de trabajo, con los niveles de producción que obtiene la empresa?

Creo que ese es uno de los aspectos más importantes para que podamos trabajar de manera eficiente y eficaz, en la empresa los equipos que nos dan son de alta calidad y tecnología.

5. ¿De qué forma la compañía se asegura de que el ambiente laboral sea el adecuado para sus colaboradores?

Pues siempre se está supervisando que los espacios estén limpios, que existan evaluaciones donde podamos expresar nuestras inconformidades de haber alguna, etc.

6. ¿De qué manera la empresa socializa con sus colaboradores la historia de Chubb S.A.?

Creo que en el portal, cuando accedes a un explorador es lo primero que puedes visualizar y ahí puedes encontrar toda la información de la empresa, tanto antigua como actual.

7. ¿De qué manera la empresa se encarga de controlar que los colaboradores cumplan con las normas establecidas?

Con la calificación del PMP que se hace 2 veces al año.

8. ¿Qué cambio cree que debería aplicar la empresa para que usted como trabajador tenga mayor satisfacción laboral?

Debo de decir que me siento contento dentro de la empresa, si algo debiera cambiar no lo puedo decir porque no me he visto en la necesidad.

Entrevistado: Jeroham Arboleda, Operaciones & IT.

Objetivo: Evaluar la cultura organizacional de Chubb Seguros Ecuador S.A. a través de la perspectiva de sus colaboradores, para determinar su eficiencia e identificar posibles deficiencias en su aplicación.

1. ¿Cuán alineada está la cultura corporativa con los resultados obtenidos anualmente en la empresa?

Está muy relacionada porque lo que se promueve dentro de la empresa está estrictamente relacionado con cómo nos sentimos como trabajadores, un ambiente laboral saludable influye mucho en los resultados del trabajador y por ende de la compañía.

2. ¿Qué elemento cree usted que podría ser útil agregar a la cultura organizacional de la empresa?

Puedo decir que la cultura organizacional de Chubb ha sido desarrollada tomando en consideración cada aspecto, no siento que falte uno por agregar

3. ¿Qué cambios cree usted que se debe aplicar dentro de las costumbres de la empresa con el fin de aumentar la productividad?

Me gustaría mucho que se quede de manera permanente la forma semi-presencial para trabajar, muchos de los colaboradores vivimos realmente lejos y esto es una facilidad para nosotros.

4. ¿Cómo cree usted que se relaciona la parte instrumental, es decir los equipos de trabajo, con los niveles de producción que obtiene la empresa?

Como parte del equipo de IT me he dado cuenta que si los colaboradores no tienen los equipos adecuados y necesarios pues no pueden desarrollar sus actividades, es realmente imposible por eso siempre se está pendiente de que los equipos rindan correctamente.

5. ¿De qué forma la compañía se asegura de que el ambiente laboral sea el adecuado para sus colaboradores?

Siempre hay actividades en las que reforzamos nuestras relaciones como compañeros, realmente existe un ambiente laboral muy comodo dentro de la empresa.

6. ¿De qué manera la empresa socializa con sus colaboradores la historia de Chubb S.A.?

Cuando ingresas a la empresa se brinda un manual en el que explican muchos datos de la compañía y su historia. Adicional a esto, existe un portal con toda la información para los trabajadores.

7. ¿De qué manera la empresa se encarga de controlar que los colaboradores cumplan con las normas establecidas?

Los líderes siempre deben estar atentos de sus encargados y luego cuando hay la oportunidad se hacen las calificaciones.

8. ¿Qué cambio cree que debería aplicar la empresa para que usted como trabajador tenga mayor satisfacción laboral?

Podría ser que aumenten la cantidad de colaboradores en el departamento, es una empresa muy grande y se necesita de más recursos humanos para satisfacer las necesidades y creo que no solamente en mi departamento.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Vera Huerta Yamile Yessenia**, con C.C: # 0922911581 autor/a del componente práctico del examen complejo: **Análisis de la cultura organizacional y su relación con la productividad empresarial de la empresa de seguros Chubb Seguros Ecuador S.A** , previo a la obtención del título de **Licenciada en Gestión Empresarial Internacional**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 21 de febrero de 2022

Yamile Vera

f. _____

Nombre: **Vera Huerta Yamile Yessenia**

C.C: **0922911581**

| REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA | | | |
|---|---|--------------------------------|----|
| FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN | | | |
| TEMA Y SUBTEMA: | Análisis de la cultura organizacional y su relación con la productividad empresarial de la empresa de seguros Chubb Seguros Ecuador S.A | | |
| AUTOR(ES) | Vera Huerta, Yamile Yesseenia | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | Ing. Rea Fajardo, Maria Soledad | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales | | |
| CARRERA: | Gestión Empresarial Internacional | | |
| TÍTULO OBTENIDO: | Licenciada en Gestión Empresarial Internacional | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 21 de febrero de 2022 | No. DE PÁGINAS: | 43 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Administración, recursos humanos, operaciones | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Análisis, productividad, cultura organizacional, eficiencia, crecimiento, motivación, clima laboral. | | |
| RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): | | | |
| <p>El presente trabajo de investigación es un análisis de la cultura organizacional de la empresa de seguros Chubb Seguros Ecuador S.A. Este análisis permitirá identificar si la misma tiene repercusión sobre la productividad empresarial, tanto a nivel económico como a nivel de posicionamiento de marca en el mercado. Por lo cual el punto de partida será conocer cuál es la cultura organizacional aplicada por Chubb y su metodología de implementación sobre sus colaboradores.</p> <p>Para la recopilación de información se aplicaron técnicas como: encuestas al personal respecto al clima laboral, conocimiento de la cultura corporativa de la empresa y entrevistas a personal estratégico encargado del desarrollo y aplicación de la cultura organizacional, como lo es el personal de Talento Humano, a su vez personas de trabajo operativo y de tecnología. De esta manera se podrá evaluar la eficiencia de la cultura organizacional vigente en Chubb Seguros Ecuador. Por su parte se realizaron encuestas a nivel de mercado enfocados en el sector de seguros, ya que consideramos que el posicionamiento de la marca Chubb es un resultado del crecimiento de la empresa y de la motivación de su personal comercial.</p> | | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593-995799238 | E-mail: yamilevera05@gmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE): | Nombre: Román Bermeo Cynthia Lizbeth | | |
| | Teléfono: +593-4-380 4600 Extensión: 1637 | | |
| | E-mail: cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |