

RESUMEN

La presente investigación tiene la finalidad de determinar la incidencia de la cultura organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador respecto de la calidad de los servicios del Centro de Mediación adscrito de la Defensoría Pública del Ecuador, en el Distrito Metropolitano de Quito. En la investigación se utilizó el cuestionario denominado Organizational Cultural Assessment Instrument (OCAI) de Cameron & Quinn (1999), este estudio se aplicó a una muestra de 201 funcionarios que trabajan en la Defensoría Pública del Ecuador; donde a través de los datos recopilados se obtuvo como resultado del diagnóstico, que dentro de la institución existe una cultura dominante de tipo jerárquica, con subcultura de tipo clan y de mercado. La variable dependiente fue medida a través del modelo Servperf de Cronin & Taylor (1992), cuyo modelo de cinco dimensiones está compuesto por 22 preguntas, las cuales fueron aplicadas a una muestra de 302 usuarios, con dicha información recopilada se evidenció una tendencia positiva con relación al servicio brindado por el Centro de Mediación de la Defensoría Pública del Ecuador. Adicionalmente, es importante mencionar que en la presente investigación se plantean algunas estrategias orientadas a mejorar aspectos en la cultura de la organización, y de esta manera implementar métodos adecuados que permitan a la institución continuar brindando un servicio óptimo y de calidad.

PALABRAS CLAVES:

- **CULTURA ORGANIZACIONAL**
- **CULTURA DOMINANTE**
- **CALIDAD DE SERVICIO**
- **ESTRATEGIA**

ABSTRACT

This research aims to determine the incidence of the organizational culture of the Public Advocacy of Ecuador regarding the services quality of the attached Mediation Center of the Public Advocacy of Ecuador, in the Metropolitan District of Quito. The questionnaire called Organizational Cultural Assessment Instrument (OCAI) de Cameron & Quinn (1999) was used in the research, this study was applied to a sample of 201 officials working in the Public Advocacy of Ecuador, where through the data collected was obtained as a result of the diagnosis that within the institution there is a dominant culture of hierarchical type, with clan subculture type and market. The dependent variable was measured through the Servperf model of Cronin & Taylor (1992), whose five-dimensional model is composed of 22 questions, which were applied to a sample of 302 users, with this collected information a positive trend was evidenced in relation to the service provided by the Mediation Center of the Public Advocacy of Ecuador. Additionally, it is important to mention that in the present research some aimed strategies are proposed to improve aspects in the culture of the organization, and in this way to implement appropriate methods that allow the institution to continue providing an optimal and quality service.

KEYWORDS:

- **ORGANIZATIONAL CULTURE**
- **DOMINANT CULTURA**
- **QUALITY OF SERVICE**
- **STRATEG**