

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2025,  
Volumen 9, Número 2.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i2](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2)

**LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y LA  
EFICIENCIA DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA  
UNIDAD EDUCATIVA PÚBLICA DEL CANTÓN  
GONZANAMÁ, PROVINCIA DE LOJA**

**THE ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND EFFICIENCY OF  
THE EDUCATIONAL SERVICE IN A PUBLIC EDUCATIONAL  
UNIT IN THE GONZANAMÁ CANTON, LOJA PROVINCE**

**Nixon Rodrigo Castillo Vega**

Universidad Nacional de Loja, Ecuador

**María Liliana Jiménez Jiménez**

Municipio de Loja, Ecuador

**Ana Lucia Abad Peña**

Municipio de Loja, Ecuador

**Stefani Juliana Bravo Valdivieso**

Universidad Nacional de Loja, Ecuador

**Juan Diego Romero Fernández**

Universidad Nacional de Loja, Ecuador

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i2.17318](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17318)

## La Estructura Organizativa y la Eficiencia del Servicio Educativo en una Unidad Educativa Pública del Cantón Gonzanamá, Provincia de Loja

**Nixon Rodrigo Castillo Vega<sup>1</sup>**[nixoncastillovega@gmail.com](mailto:nixoncastillovega@gmail.com)<https://orcid.org/0009-0006-2449-3606>

Universidad Nacional de Loja

Loja – Ecuador

**María Liliana Jiménez Jiménez**[marilizjj88@gmail.com](mailto:marilizjj88@gmail.com)<https://orcid.org/0009-0006-4217-4553>

Municipio de Loja

Loja - Ecuador

**Ana Lucia Abad Peña**[anaabad9abril@gmail.com](mailto:anaabad9abril@gmail.com)<https://orcid.org/0009-0006-3278-0285>

Municipio de Loja

Loja – Ecuador

**Stefani Juliana Bravo Valdivieso**[stefani.bravo.v@gmail.com](mailto:stefani.bravo.v@gmail.com)<https://orcid.org/0000-0001-7298-6313>

Universidad Nacional de Loja

Loja – Ecuador

**Juan Diego Romero Fernández**[jndirof@gmail.com](mailto:jndirof@gmail.com)<https://orcid.org/0009-0002-6936-9626>

Universidad Nacional de Loja

Loja - Ecuador

### RESUMEN

La calidad educativa en Ecuador es un asunto que ha ganado gran importancia en la actualidad. Recientemente, el gobierno ha clasificado el cambio significativo en las estructuras del Sistema Educativo como una política estatal, lo que ha llevado a las instituciones involucradas en el ámbito educativo a revisar sus procesos estructurales, procedimientos y evaluaciones. Simultáneamente, han tenido que planificar su reestructuración de acuerdo con las nuevas normativas establecidas por las entidades pertinentes. Es evidente que estos cambios deben ser objeto de evaluaciones y mediciones constantes durante el desarrollo de este crucial proceso de transformación, con el fin de determinar si uno de los principales objetivos que se buscan con estas medidas, que es la mejora de la calidad educativa, se está logrando efectivamente. A través de esta investigación documental, se llevó a cabo una revisión de la literatura que, de manera práctica, permitió realizar una aproximación al tema de la estructura organizativa y el servicio educativo de calidad en una institución de la provincia de Loja, Ecuador. Los resultados obtenidos se basaron en ciertos criterios de docentes que fueron encuestados de manera anónima los mismos que sirvieron para verificar la relación en influencia de una estructura organizativa en la calidad educativo en una institución pública de la provincia de Loja.

**Palabras clave:** estructura organizativa, eficiencia educativa, política estatal

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [nixoncastillovega@gmail.com](mailto:nixoncastillovega@gmail.com)

# The Organizational Structure and Efficiency of the Educational Service in a Public Educational Unit in the Gonzanamá Canton, Loja Province

## ABSTRACT

Educational quality in Ecuador is an issue of great importance today. Recently, the government has classified significant changes in the structures of the Education System as a state policy, which has led institutions involved in the educational field to review their structural processes, procedures, and evaluations. Simultaneously, they had to plan their restructuring according to the new regulations established by the relevant entities. These changes must be subject to constant evaluation and measurement throughout this crucial transformation process, to determine whether one of the main objectives sought with these measures, which is the improvement of educational quality, is being effectively achieved. Through this documentary research, a literature review was conducted that, practically, provided a practical approach to the topic of organizational structure and quality educational service in an institution in the province of Loja, Ecuador. The results obtained were based on certain criteria from teachers surveyed anonymously. These criteria were used to verify the relationship between organizational structure and educational quality in a public institution in the province of Loja. Keywords: Organizational structure; Educational efficiency; State policies

**Keywords:** active learning, comprehensive development, early childhood education

*Artículo recibido 20 marzo 2025  
Aceptado para publicación: 15 abril 2025*



## INTRODUCCIÓN

La estructura organizativa se refiere al marco que define la distribución de roles, responsabilidades y relaciones dentro de una institución, lo cual es fundamental para la eficiencia educativa. En el contexto de una unidad educativa de la provincia de Loja, una estructura organizativa bien definida puede ser determinante en la calidad del servicio educativo brindado. Sin embargo, muchas instituciones educativas enfrentan desafíos significativos debido a la falta de claridad en sus procedimientos administrativos, lo que limita su capacidad para operar de manera eficiente.

El problema central que se plantea en esta investigación radica en el manejo inexperto de los recursos humanos en las instituciones educativas. La ausencia de un manual de procedimientos que detalle las reglas y funciones de cada miembro del personal no solo genera confusión, sino que también conduce a la duplicidad de funciones y a un manejo deficiente de los recursos. Esta situación afecta negativamente la calidad del servicio educativo, lo que subraya la importancia de establecer una estructura administrativa adecuada y operativa.

El presente estudio se enfoca en la Unidad Educativa de Gonzanamá, ubicada en la provincia de Loja, con el objetivo de identificar los beneficios que una adecuada estructura organizativa puede proporcionar en términos de eficiencia educativa. Al abordar este tema, se busca contribuir a la mejora de la gestión educativa en la región, ofreciendo un modelo que pueda ser replicado en otras instituciones con problemas similares.

La relación de este trabajo con investigaciones previas es evidente, ya que se han realizado estudios que destacan la importancia de la estructura organizativa en diversas instituciones educativas. Sin embargo, pocos han profundizado en el contexto específico de la provincia de Loja, lo que hace que esta investigación sea relevante y necesaria.

Finalmente, los objetivos delimitarán esta investigación al analizar la relación entre la estructura organizativa y la eficiencia del servicio educativo en una Unidad Educativa pública del cantón Gonzanamá, provincia de Loja, durante el período lectivo 2024-2025, así como identificar las dimensiones de la estructura organizativa que influyen en la eficiencia del servicio educativo ofrecido en la institución. Y permitirán obtener un panorama más claro sobre cómo una adecuada gestión organizativa puede transformar la experiencia educativa en la Institución.



## **METODOLOGÍA**

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la estructura organizativa y su impacto en la eficiencia del servicio educativo dentro de la Unidad Educativa pública del cantón Gonzanamá, en la provincia de Loja. El enfoque metodológico empleado será de tipo cuantitativo y correlacional, ya que se pretende explorar la relación existente entre los componentes organizativos de la institución y su capacidad para brindar un servicio educativo de calidad. Desde la perspectiva (Cabrera, 2023), el enfoque cuantitativo permite establecer relaciones entre variables mediante la recolección de datos numéricos y su análisis estadístico, lo que facilitará comprender cómo la estructura organizativa influye en la eficiencia educativa.

El diseño correlacional busca identificar si existe una relación significativa entre la forma en que se organiza la institución y los resultados obtenidos en términos de eficiencia educativa, sin necesidad de establecer una relación causal directa. Este tipo de diseño es adecuado para determinar cómo variables organizativas como la distribución de roles, la jerarquía institucional y la toma de decisiones están asociadas con indicadores clave de eficiencia, tales como el rendimiento académico y la gestión de recursos. (Donoso, 1999), el diseño correlacional es útil para explorar cómo las variables interactúan en un contexto específico.

La población estudiada está compuesta por 10 docentes, 2 directivos y 2 personal administrativo de una Unidad Educativa Pública de Gonzanamá, con una muestra seleccionada mediante muestreo intencional. Este tipo de muestreo se emplea para seleccionar a participantes que tienen un conocimiento directo de la estructura organizativa y sus efectos en el desempeño educativo. De acuerdo con (Bonilla, 2022), este enfoque permite captar una amplia gama de percepciones sobre el funcionamiento interno de la institución y su eficiencia en la prestación del servicio educativo.

Para la recolección de datos, se utilizarán encuestas basadas en una escala de Likert de 3 puntos (siempre - a veces - nunca), dirigidas a los docentes y al personal administrativo, con el fin de medir su percepción sobre la claridad de los roles organizativos, la coordinación entre departamentos y la eficiencia en el uso de recursos. Este tipo de instrumento, como lo señala (Mejía, 2021), facilita la obtención de datos cuantificables sobre las percepciones y opiniones del personal respecto a la organización y su eficiencia.



El análisis de los datos obtenidos será procesado utilizando el software estadístico SPSS, lo que permitirá realizar tanto análisis descriptivos como correlacionales. El análisis descriptivo permitirá comprender las características generales de la estructura organizativa, mientras que el correlacional buscará identificar la intensidad de la relación entre las variables organizativas y la eficiencia educativa. Como sostienen (Briceño, 2023), estas técnicas son fundamentales para explorar patrones y relaciones entre variables.

Por último, se seguirán estrictos principios éticos, asegurando el consentimiento informado de los participantes y la confidencialidad de los datos recolectados. La investigación tiene como fin generar recomendaciones que contribuyan a mejorar la gestión organizativa y la eficiencia educativa en la Unidad Educativa pública de Gonzanamá, y su implementación se basará en los resultados obtenidos, respetando las directrices éticas establecidas por la American Educational Research Association (Riveros & Santos, 2021).

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **Resultados del Objetivo 1**

En primer lugar, se aborda el cumplimiento del primer objetivo específico de la investigación, que consiste en analizar la relación entre la estructura organizativa y la eficiencia del servicio educativo en una Unidad Educativa pública del cantón Gonzanamá, provincia de Loja. Para ello, se llevó a cabo una extensa revisión y selección de documentos bibliográficos relevantes, abarcando tesis de posgrado, artículos científicos, con el fin de obtener una base teórica amplia y sustentar adecuadamente el desarrollo de la investigación. De esta manera, como principal referencia, se tomó a Riveros y Santos (2020), el cual se representa en la Tabla 1, a continuación.

**Tabla 1** Identificación de la estructura Organizativa y la Eficiencia del Servicio Educativo

<b>Variable</b>	<b>Ítem/Descripción</b>
Estructura Organizativa	Claridad en las funciones y responsabilidades Frecuencia y claridad de la comunicación interna Capacidad de adaptación a cambios Eficiencia en la asignación de recursos Proceso de toma de decisiones en la organización
Eficiencia del Servicio Educativo	Desempeño de los estudiantes en evaluaciones Opiniones sobre la calidad educativa Involucramiento de los padres en el proceso educativo Disponibilidad y calidad de recursos utilizados Eficiencia en la planificación y ejecución del tiempo

Nota: Riveros & Santos (2020)

La información presentada en la Tabla 4, fue adaptada de la revisión teórica por parte Riveros y Santos (2020) mostrando un conjunto de dimensiones clave relacionadas con la aplicación de la estructura organizativa por parte de los directivos en el contexto de la investigación. Es relevante destacar que, el autor propone tres dimensiones con 30 indicadores, de los cuales se adaptaron 13, centrándose en desarrollo de habilidades organizativas, fortalecimiento un ambiente de trabajo eficaz y la calidad educativa factor esenciales para crear un entorno que fomente el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. Estos indicadores constituyeron una base fundamental para entender cómo los directivos establecen una estructura organizativa, con el propósito de fomentar una educación de calidad.

De esta manera, los resultados alcanzados en este objetivo destacan la importancia de bien estructurada organización dentro de la gestión directiva. Esta habilidad no solo facilitó el manejo de las dinámicas propias del entorno escolar, sino también reforzó su capacidad para enfrentar y resolver de manera eficaz los retos interpersonales y organizacionales que surgen; evidenciando que los directivos de la institución educativa han desarrollado una serie de habilidades comunicativas que les permiten promover un ambiente colaborativo, resolver conflictos de forma constructiva y cultivar relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa, lo que contribuye al fortalecimiento del clima organizacional y al logro de los objetivos institucionales.



## Resultados del Objetivo 2

Con el fin de abordar el segundo objetivo específico, el cual se centró en describir la percepción del personal docente y administrativo sobre el impacto de la estructura organizativa en la eficacia del servicio educativo ofrecido en una institución educativa pública de la ciudad de Loja, se empleó un cuestionario adaptado de Riveros y Santos (2020), el cual se muestra en la table 2, para la recolección de los datos. Este instrumento de investigación permitió obtener información relacionada con las percepciones del personal directivo respecto a su gestión, teniendo en cuenta principalmente datos informativos y tres dimensiones clave como son el impacto de la estructura organizativa en el bienestar y actitud del personal docente, administrativo y comunidad educativa en general. Es importante mencionar que el instrumentó utilizó la escala de frecuencia de Likert con tres opciones: “siempre”, “a veces” y “nunca”, con el propósito de obtener datos cuantitativos para el desarrollo de la investigación. De esta forma, posteriormente a la recopilación de los datos, se realizó un análisis cuantitativo de los mismos para identificar patrones generales y diferencias significativas entre las percepciones de los participantes encuestados. Por lo tanto, los hallazgos más relevantes se resumen en la Tabla 2, presentada a continuación. Tabla

**Tabla 2**

<b>Categorización de la muestra</b>				
Sexo	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
	40%		60%	
Nivel de Estudios	<b>Tercer Nivel</b>		<b>Cuarto nivel</b>	
	60%		40%	
Experiencia Docente	<b>0-5 años</b>	<b>6-10 años</b>	<b>11-20 años</b>	<b>21 en adelante</b>
	30%	50%	10%	10%
<b>Resultados de la percepción de eficacia del servicio educativo</b>				
Dimensiones de la Estructura Organizativa	<b>Escala de Frecuencia de Likert</b>			<b>Total, por dimensión</b>
	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>	
Jerarquía y Liderazgo	16%	12%	0%	28%
Distribución de Recursos	25%	20%	0%	45%
Toma de Decisiones	15%	10%	2%	27%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

Nota. Datos obtenidos del cuestionario adaptado de Riveros y Santos (2020) y aplicado a los docentes de una escuela pública de Gonzanamá Provincia de Loja.



Como se muestra en la Tabla 2, inicialmente se describió el género de la muestra de la investigación, donde se observó que el 60% corresponde al sexo femenino y el 40% al masculino. Asimismo, se evidenció que el 60% de los participantes posee un tercer nivel de educación, mientras que el otro 40% tiene un cuarto nivel. En lo que respecta a la experiencia docente, el 30% de la muestra reportó laborar en menor de 3 años, el 50% entre 6 y 10 años, y un 10% tiene 10 y 20 años, y el 10% le corresponde a más de 21 años, completando así la caracterización de la muestra para responder a la investigación.

En relación con estructura organizativa, en la primera dimensión, que se refiere Jerarquía y liderazgo en la institución está claramente definida, el 16% de los docentes afirmaron que “siempre” se siempre hay claridad en las funciones de la institución en los roles de cada docente. se implementan estrategias para fortalecer a los docentes en la institución y se lleva a cabo las labores de gestión educativa. Por otro lado, el 20% de los participantes considera que estas acciones se realizan “a veces” en la institución educativa, y el 0% considera que nunca. En conjunto, esta dimensión, aunque existe una base positiva en cuanto a la claridad de roles y jerarquía, la percepción es que la mayoría de docente afirmo una buena organización estructural, sin embargo, la menor parte misiono que se puede mejorar y es un área que requieren atención.

Adicionalmente, en la segunda dimensión relacionada con distribución de recursos, se observa un porcentaje total el 25%, la población encuestada indicó que “siempre” hay una comunicación entre los niveles jerárquicos, Por otro lado, el 20% de los docentes señalaron que estas acciones se realizan “casi siempre” en la institución educativa. Este resultado sugiere la necesidad fomentar una comunicación más inclusiva y efectiva podría no solo mejorar la percepción general, sino también el funcionamiento y la cohesión del equipo docente.

Continuando, en lo que respecta a la tercera dimensión, centrada en la Toma de Decisiones, los hallazgos revelaron un porcentaje total del 27%, siendo este el valor más bajo en comparación con las dimensiones anteriores. Dentro de esta dimensión, el 15% de los participantes indicó que “siempre” la institución está preparada para realizar evacuaciones en caso de desastres naturales, que los materiales educativos proporcionados por el ente regulador del Estado se entregan a los docentes, y que se lleva a cabo la rendición de cuentas sobre la gestión económica y administrativa de la institución educativa.



Sin embargo, el 10% de los directivos señaló que estas acciones se realizan “a veces”, mientras que un 2% indicó que “nunca” se llevan a cabo. Estos resultados evidencian que, aunque existen prácticas clave en la gestión directiva, su implementación es inconsistente en áreas que requieren mayor atención y frecuencia.

En general, las percepciones de los directivos reflejan un mayor énfasis en la cultura escolar, mientras que en los procesos pedagógicos y la gestión de las condiciones operativas y de recursos institucionales se identifican áreas que necesitan más atención y mejora para garantizar su implementación continua y efectiva.

### Resultados del Objetivo General

El propósito principal de la investigación, enfocado en establecer la relación entre la estructura organizativa y la calidad educativa de una institución pública en Gonzanamá, provincia de Loja, se ha logrado a partir de los resultados obtenidos en relación con los dos objetivos específicos. Para ello, se llevó a cabo un análisis de correlación bivariado de Pearson entre las dos variables en estudio, utilizando el software SPSS. Así, los resultados de este análisis se presenta la siguiente tabla.

**Tabla 3** Correlación entre las variables de estudio

Correlaciones		V1 Estructura Organizativa	V2 Eficiencia de Servicio Educativo
V1 Estructura Organizativa	Coeficiente de correlación	1,000	,765*
	Sig. (bilateral)		0,010
	N	10	10
V2 Eficiencia del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	,765*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,010	
	N	10	10

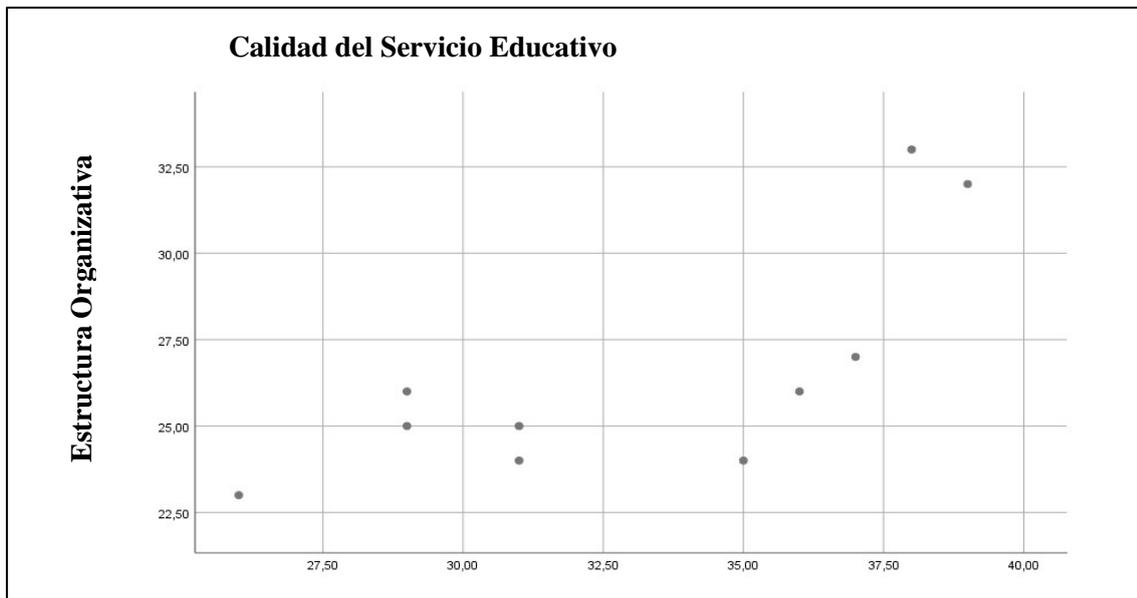
\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota. Resultados obtenidos del análisis correlacional entre las dos variables de estudio.

Como se observa en la Tabla 3, los resultados obtenidos del análisis de evaluación de Pearson revelan una correlación “positiva alta” ( $r = 0,765$ ) entre las dos variables de investigación, lo que demuestra que a medida que la estructura organizativa, indudablemente mejora la calidad educativa. Además, esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de  $p = 0,000$  al nivel 0,010 (99% de

confianza), lo que permite concluir que la relación observada no es una coincidencia. En este sentido, la muestra del estudio estuvo compuesta por 10 participantes, lo que proporcionó un respaldo estadístico suficiente para evaluar este vínculo en el marco del análisis. De tal forma, la dispersión entre las dos variables estudiadas se representa en la Figura 1 a continuación.

**Figura 1** Dispersión entre las variables de estudio



Nota. Resultados obtenidos del análisis correlacional entre las dos variables de estudio.

Como se muestra en la Figura 1, los datos se distribuyen a lo largo de una línea recta ascendente, lo que señala una correlación positiva entre las dos variables. Esto implica que a medida que incrementa la puntuación en la variable “estructura organizativa”, también tiende a elevarse la puntuación en la variable “calidad educativa”. Este patrón refuerza la conclusión de que un mayor grado de comunicación asertiva se relaciona con una gestión directiva más efectiva. Además, se puede notar que la dispersión de los puntos es relativamente moderada, lo que indica que, aunque existe una relación evidente, no todos los directivos siguen exactamente la misma tendencia, aunque la dirección general es positiva. Por lo tanto, lo que se presenta en el gráfico es coherente con los resultados del análisis de correlación de Pearson, que reveló una correlación significativa entre ambas variables.

## DISCUSIÓN

La estructura organizativa de una unidad educativa pública juega un papel crucial en la eficiencia del servicio educativo. Según (Mintzberg, 2003), una estructura bien definida permite una mejor coordinación y comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos, lo que se traduce en un ambiente

propicio para el aprendizaje. En este sentido, las unidades educativas que adoptan una estructura organizativa clara y funcional tienden a mostrar un desempeño superior en la gestión de recursos y en la atención a las necesidades de los estudiantes (Espinoza, 2023).

Además, la flexibilidad en la estructura organizativa es fundamental para adaptarse a los cambios en el contexto educativo actual. La incorporación de modelos de gestión participativa, como sugiere (Crespo, 2022), fomenta la implicación de todos los actores involucrados, desde docentes hasta padres de familia, lo que contribuye a una mejora continua en la calidad del servicio educativo. Esta participación no solo fortalece la cohesión del equipo educativo, sino que también promueve un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida hacia los objetivos institucionales.

Por otro lado, la falta de una estructura organizativa adecuada puede resultar en ineficiencias significativas. La investigación de Barrios, 2019) demuestra que las unidades educativas con estructuras rígidas y jerárquicas presentan dificultades en la toma de decisiones y en la implementación de innovaciones pedagógicas. Por lo tanto, es imperativo que las instituciones educativas evalúen y ajusten su estructura organizativa para maximizar la eficiencia del servicio educativo, garantizando así un entorno de aprendizaje más efectivo y dinámico.

A partir de lo mencionado previamente, se procede a responder la pregunta central de la investigación, donde se puede observar que hay una correlación muy positiva entre la estructura organizativa y la eficiencia del servicio educativo, como lo indican los datos obtenidos estadísticamente a través de la correlación de Pearson ( $r=0,763$ ,  $p=0,010$ ). Estos resultados respaldan lo que (Riveros J, 2020) presentó en su estudio, donde se demostró que la estructura organizativa y la gestión educativa están significativamente relacionadas, según el análisis estadístico realizado con el coeficiente Rho de Spearman (0,645) y un valor  $p= (0,000)$ , lo que evidencia una relación lineal positiva. Por lo tanto, se concluye que existe una conexión clara entre ambas variables. una relación altamente positiva entre las variables, lo que sugiere que, a mayor desarrollo de la estructura organizativa, mayor es eficiencia del servicio educativo o viceversa. Finalmente, es importante destacar las limitaciones existentes durante el desarrollo de la investigación como el retraso en la recolección de datos, ya que algunos directivos no completaron el cuestionario en el tiempo esperado, lo que demoró el proceso de análisis y afectó la disponibilidad de datos en el tiempo estipulado.



Asimismo, otra limitación fue el tamaño reducido de la muestra, compuesta por únicamente 10 participantes, lo que limita la generalización de resultados a otras instituciones educativas.

Por consiguiente, se sugiere establecer un cronograma flexible para la recolección de datos para facilitar la participación y acelerar el proceso, así como también ampliar el tamaño de la muestra para obtener resultados representativos en futuras investigaciones.

Para terminar, es fundamental reconocer la colaboración de los docentes implicados en la presente investigación, sin embargo, también se debe mencionar algunas limitaciones. Uno de los principales inconvenientes fue el retraso en la recolección de datos, por tratarse de un sector rural y la poca conectividad en internet para completar el cuestionario, lo que prolongó el análisis y afectó la disponibilidad de la información en el tiempo requerido (Rojas, 2018).. Por lo tanto, se recomienda aplicar o realizar la recolección de datos directamente en la institución garantizando y una o pocas visitas toda la información requerida.

## **CONCLUSIONES**

La presente investigación ha permitido analizar la relación entre la estructura organizativa y la eficiencia del servicio educativo en una unidad educativa pública del Cantón Gonzanamá, en la provincia de Loja. A través de un cuestionario basado en la escala de Likert, se indagó sobre la percepción de los participantes respecto a la organización directiva y su impacto en la calidad del servicio educativo. Los resultados obtenidos revelan una clara necesidad de mejorar la organización directiva para optimizar la eficiencia educativa.

La mayoría de los encuestados expresó que la estructura actual presenta deficiencias que afectan el funcionamiento general de la institución. Las respuestas indicaron que, aunque algunos aspectos de la gestión se llevan a cabo de manera adecuada, existe una percepción predominante de que se requieren ajustes significativos en la organización jerárquica y en los procesos de toma de decisiones. Esta percepción es consistente con estudios previos que sugieren que una estructura organizativa bien definida y flexible es crucial para el éxito educativo. Asimismo, los participantes señalaron que la falta de claridad en los roles y responsabilidades dentro de la dirección educativa contribuye a la ineficiencia en la gestión. Esto sugiere que la implementación de un modelo organizativo más participativo y colaborativo podría ser beneficioso para fomentar un ambiente de trabajo más efectivo.



En conclusión, se recomienda que la unidad educativa realice una revisión exhaustiva de su estructura organizativa, promoviendo la capacitación de los directivos y el establecimiento de canales de comunicación más efectivos. La mejora en la organización directiva no solo potenciará la eficiencia del servicio educativo, sino que también contribuirá a un mejor desempeño académico de los estudiantes, garantizando así una educación de calidad en el Cantón Gonzanamá.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bonilla Carchi, S. M., Barbecho Quizhpe, N. de J., & Coronel Rosero., C. X. (2022). Calidad educativa en el Ecuador: un estudio bibliométrico. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 7(21sept-dic), 126–142. <https://doi.org/10.36791/tcg.v7i21sept-dic.184>
- Briceño, N. B. (2023). *La Calidad Educativa: Alternativas y Reflexiones desde la experiencia en el Ecuador*.
- Cabrera De Ruiz, K. F., Ruiz Bartra, C., Manturano Pérez, T. U., & Ruiz De La Cruz, J. R. (2023). Calidad del servicio educativo en el cumplimiento de metas universitarias. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 7(28), 669–677. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.545>
- Camacho Marín, R. J., Cadena Heredia, V., Murquincho Pinta, M. L., Pesantez Reyes, M. U., & Semanate Zapata, R. D. (2024). *Proceso de Calidad del Sistema Educativo en el Ecuador: Un Análisis Integral y Prospectivo*.
- Campoverde-Villacis, D., & Bravo-Peláez, N. (2021). La eficiencia de la gestión educativa y su impacto en la innovación del docente de la Institución Bárbara Alfaro. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2–1), 139–155. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-1.532>
- Carla Paola Espinoza-Alencastro. (2023). *Análisis organizacional en un centro de enseñanza de educación superior*.
- Cerezo Vera, J. V., Montalván Castillo, S. C., Sánchez Ordóñez, M. Y., López Bohórquez, S. D., García Rubio, M. S., & Chela Coyago, O. F. (2023). Percepción sobre los servicios educativos en instituciones públicas. *Revista Científica Multidisciplinaria Ogma*, 2(3), 46–56. <https://doi.org/10.69516/xq65fj12>



- Ecuador, S., De Gestión, Á., Germán, V., Espinosa Tutora, B., Naliní, E., & Gaibor, P. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*.
- Escobar-Jiménez, C., & Delgado, A. (2019). Calidad y cualidad en la Educación Superior: una discusión teórica y una aproximación al tema en el sistema de educación superior ecuatoriano. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 17(2), 159. <https://doi.org/10.4995/redu.2019.11740>
- Henry Mintzberg. (2003). *Diseño Organizacional*.
- Janetti RIVEROS SALLUCA, O. C. S. J. (2020). *GESTIÓN EDUCATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA. REGIÓN CALLAO 2020*.
- JESSENIA MARISELA ROJAS SOLANO. (2018). ANÁLISIS Y DEFINICIÓN DE UN PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL LAGO AGRIO. *Educacion*.
- Madrid Tamayo, T. (2019). El sistema educativo de Ecuador: un sistema, dos mundos. *Revista Andina de Educación*, 2(1), 8–17. <https://doi.org/10.32719/26312816.2019.2.1.2>
- Mejía Campó, N. (2021). Gestión educativa y liderazgo transformacional de los directivos en la educación básica regular. *Revista Publicando*, 8(29), 79–86. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2191>
- Morales Avalos, J. A., Zúñiga Aquino, S. P., & García Martínez, V. (2020). *Hacia una calidad educativa: indicadores de eficiencia y eficacia en México*.
- Nanci Barrios. (2019). *La Calidad Educativa: Alternativa y Reflexiones desde la experiencia en Ecuador*.
- Riveros Salluca, J., & Santos Jimenez, O. C. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. Estudio preliminar. *IGOVERNANZA*, 4(15), 496–526. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>
- Sebastián Donoso, D., Medardo Aguirre, G., Claudia Espinoza, B., Paola Manríquez, G., & Marisela Silva, C. (1999). Analisis dela eficiencia dela educacion basica medianteel metodo de fronteras estocasti cas de produccion: El caso de la comuna de Talca. *Estudios Pedagogicos*, 25, 21–49. <https://doi.org/10.4067/s0718-07051999000100002>



Walter Crespo Crespo, S. M. (2022). *FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR ENCUENCA, ECUADOR.*

