

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional De Ciencias de la Comunicación



**La comunicación interna y el compromiso organizacional de
los colaboradores en las Instituciones Educativas
Adventistas de la Metrópolis de Panamá, 2024**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la
Comunicación

Autor:

Yorlenis Pinzón Santos

Leslie Reyes Mera

Asesor:

Mgr. Helen Ruth Chávez Zamora

Lima, enero de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Helen Ruth Chávez Zamora, docente de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“La comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en las Instituciones Educativas Adventistas de la Metrópolis de Panamá, 2024”** de los autores, Yorlenis Pinzón Santos y Leslie Reyes Mera, tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 25 días del mes de marzo del año 2025.



Nombres y apellidos del asesor

Helen Ruth Chávez Zamora

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a los 14 día(s) del mes de enero del año 2025 siendo las 9:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del presidente del jurado: Lic. Nick Josías Brañez Medrano; el secretario: Mg. Romeen Fortunato Aguirre Zambrano; la asesora: Mg. Helen Ruth Chávez Zamora y demás miembros: Mtro. Jose Calsín Molleapaza, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "La comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en las Instituciones Educativas Adventistas de la Metrópolis de Panamá, 2024" presentado por los bachilleres: **Yorleniz Pinzón Santos** y **Leslie Edith Reyes Mera**, conducente a la obtención del título profesional de Licenciado (a) en Ciencias de la Comunicación.

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el candidato. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato-(a): **Bach. Yorleniz Pinzón Santos**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADA	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato-(a): **Bach. Leslie Edith Reyes Mera**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADA	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

Finalmente, el presidente del jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

"SUSTENTACIÓN REALIZADA BAJO LA MODALIDAD VIRTUAL SINCRÓNICA"



Lic. Nick Josías Brañez Medrano
Presidente



Mg. Romeen Fortunato Aguirre Zambrano

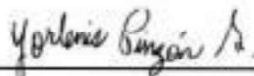


Mg. Helen Ruth Chávez Zamora
Asesor

Secretario



Mtro. Jose Calsín Molleapaza
Vocal



Yorleniz Pinzón Santos
Candidata



Leslie Edith Reyes Mera
Candidata

Agradecimientos

Yorlenis Pinzón Santos:

A Dios, por su guía y fortaleza en cada paso de este camino. A mi familia y a mi esposo, por su amor, apoyo incondicional y paciencia en este proceso. A mis profesores, por su enseñanza y dedicación, que han enriquecido mi formación. A mi compañera de tesis, por su compromiso y trabajo en equipo. A mi asesora, por su orientación y valiosos consejos que hicieron posible este logro. Al profesor Abel Cubilla (coordinador de las IEA) , por abrírnos las puertas de las instituciones Adventistas de la metrópolis de Panamá y brindarnos su apoyo en nuestra investigación. A todos los que me acompañaron en esta etapa, mi más sincero agradecimiento.

Leslie Reyes Mera:

En primer lugar a Dios, por guiar esta investigación y proveer el conocimiento, los recursos y la fortaleza. A mi esposo y mi familia, gracias por su paciencia, amor, comprensión y por creer siempre en mí. A mi compañera de tesis, por su compromiso, responsabilidad y por todo el esfuerzo compartido. A nuestra asesora, por su guía y por cada consejo brindado que aportó significativamente al desarrollo de esta investigación. A cada maestro que, con sus enseñanzas y aportes, contribuyó a enriquecer esta experiencia académica y personal. A todos los que de alguna manera hicieron posible este logro, gracias por ser parte de este capítulo de mi vida.

Índice

1. Título en español y en inglés
2. Resumen en español y en inglés
3. Palabras clave en español y en inglés
4. Introducción
5. Metodología
6. Resultados
7. Discusión
8. Referencias bibliográficas
9. Figuras y tablas
10. Anexos
 - 10.1. Evidencia de sumisión del artículo en una revista de prestigio
 - 10.2. Copia de la resolución de inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo aprobado por el consejo de facultad correspondiente.
 - 10.3. Instrumento(s) de recolección de datos.
 - 10.4. Figuras, tablas o imágenes adicionales.

La comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en las Instituciones Educativas Adventistas de la Metrópolis de Panamá, 2024.

Internal communication and organizational commitment of collaborators in the Adventist Educational Institutions of the Metropolis of Panama, 2024.

- a. <https://orcid.org/0009-0008-9608-024X> Yorlenis Pinzón Santos
- b. <https://orcid.org/0009-0003-5963-4147> Leslie Reyes Mera

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Universidad Peruana Unión

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en las Instituciones Educativas de la Metrópolis de Panamá en el año 2024. Se empleó un enfoque metodológico mixto con un diseño no experimental y transversal, utilizando una muestra de 60 colaboradores. Los instrumentos de recolección de datos incluyeron una encuesta y entrevistas semiestructuradas realizadas a tres directores de instituciones Adventistas en la ciudad de Panamá.

Los resultados cuantitativos evidenciaron una relación estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,39$), lo que indica una correlación moderada entre las variables. Los hallazgos cualitativos resaltaron la importancia de un ambiente basado en apertura y confianza, facilitado por un liderazgo accesible y el uso de canales efectivos de comunicación, como

WhatsApp, Eduadvent y reuniones periódicas, los cuales contribuyen a fortalecer el compromiso organizacional.

Palabras clave: Comunicación interna; compromiso organizacional; colaboradores; instituciones educativas; entornos laborales.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between internal communication and organizational commitment of the collaborators in the Educational Institutions of the Metropolis of Panama in the year 2024. A mixed methodological approach with a non-experimental and cross-sectional design was employed, using a sample of 60 collaborators. The data collection instruments included a survey and semi-structured interviews conducted with three principals of Adventist institutions in Panama City. Quantitative results showed a statistically significant relationship between internal communication and organizational commitment, with a Pearson correlation coefficient ($r = 0.39$), indicating a moderate correlation between the variables. The qualitative findings highlighted the importance of an environment based on openness and trust, facilitated by accessible leadership and the use of effective communication channels, such as WhatsApp, Eduadvent and regular meetings, which contribute to strengthening organizational commitment.

Keywords: Internal communication; organizational commitment; collaborators; educational institutions; work environments.