

# Work communication strategies and resolution in the sports sector – Cajamarca, 2023.

Jhaquelin Mareli Mendoza - Castañeda, Magíster en Administración

Estratégica de Empresas <sup>1</sup> David Boñón - Díaz, Maestro en Educación con Mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa <sup>2</sup> David Carlos Orrillo – Vigo, Egresado de la Carrera de Administración <sup>3</sup>, Ana Cecilia Villacorta – Sánchez, Egresada de la Carrera de Administración <sup>4</sup>.

<sup>1</sup>Universidad Privada del Norte, Perú. Email: jhaquelin.mendoza@upn.edu.pe

<sup>2</sup>Universidad Privada del Norte, Perú, Email: david.bonon@upn.pe

<sup>3</sup>Universidad Privada del Norte, Perú, n00256824@upn.pe

<sup>4</sup>Universidad Privada del Norte, Perú, n00256776@upn.pe

*Abstract- The objective of this study was to determine the relationship that exists between work communication strategies and conflict resolution in the employees of the Bodylab gym, 2023. We worked under a non-experimental design; it was a correlational level investigation with a cross-section within of the quantitative approach. A total of 23 collaborators were considered as the study population, of the total there were only 10 collaborators who were assumed as the sample, from whom information was collected for each variable through the questionnaire instrument; These were designed with a Likert scale. According to Cronbach's Alpha, there was a reliability level of 0.941 for the work communication strategies variable, while for the conflict resolution variable it had a reliability level of 0.840.*

*It was concluded that there is a medium positive relationship between work communication strategies and conflict resolution among employees of the Bodylab gym, 2023, which could be demonstrated with the non-parametric Rho Spearman test with a significance level of 0.217 and a correlation coefficient. of 0.428. This means that, when the work communication strategies variable is properly developed, it has relevance in the conflict resolution variable.*

*Keywords: work communication strategies, conflict resolution, internal communication, work environment, organizational behavior, motivational factors, internal factors and external factors.*

**Digital Object Identifier:** (only for full papers, inserted by LACCEI).

**ISSN, ISBN:** (to be inserted by LACCEI).

**DO NOT REMOVE**

# Estrategias de comunicación laboral y resolución de conflictos en el sector deportivo - Cajamarca, 2023.

*Resumen: El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre las estrategias de comunicación laboral y la resolución de conflictos en los empleados del gimnasio Bodylab, 2023. Se trabajó bajo un diseño no experimental; fue una investigación a nivel correlacional con un corte transversal dentro del enfoque cuantitativo. Se consideró como población de estudio a un total de 23 colaboradores, del total solo fueron 10 colaboradores los que se tomaron como muestra, de quienes se recopiló información para cada variable a través del instrumento cuestionario; Estos fueron diseñados con una escala Likert. Según el Alfa de Cronbach hubo un nivel de confiabilidad de 0.941 para la variable estrategias de comunicación laboral, mientras que para la variable resolución de conflictos tuvo un nivel de confiabilidad de 0.840.*

Se concluyó que existe una relación media positiva entre las estrategias de comunicación laboral y la resolución de conflictos entre los empleados del gimnasio Bodylab, 2023, lo cual se pudo demostrar con la prueba no paramétrica Rho Spearman con un nivel de significancia de 0.217 y un coeficiente de correlación. de 0,428. Esto significa que, cuando la variable estrategias de comunicación laboral se desarrolla adecuadamente, tiene relevancia en la variable resolución de conflictos.

Palabras clave: estrategias de comunicación laboral, resolución de conflictos, comunicación interna, clima laboral, comportamiento organizacional, factores motivacionales, factores internos y factores externos.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional según Dircom, (2010), la relevancia de la comunicación en las grandes empresas está creciendo gradualmente, como lo revela el informe de Dircom sobre el panorama de la comunicación en España en 2010, nueve de cada diez grandes empresas cuentan con un

departamento de comunicación dirigido por un director de Comunicación cada vez más capacitado y con una posición jerárquica muy próxima a la Alta Dirección [1].

Para Peter Drucker, (2006), reconocido consultor empresarial y pionero en la administración moderna, aproximadamente el 60% de los problemas de gestión derivan de una comunicación ineficaz. Por consiguiente, no es sorprendente que una empresa pueda sufrir pérdidas millonarias debido a una estrategia de comunicación deficiente, lo cual también afecta a las pequeñas y medianas empresas. Por lo tanto, es crucial desarrollar estrategias de comunicación que reflejen la identidad de la organización y que incorporen nuevas tecnologías para adaptarse a los mercados y tendencias de consumo actuales. Para alcanzar este objetivo, es esencial que estas estrategias se documenten en un manual que detalle cada acción, los objetivos generales y específicos, métodos de investigación, así como el tono y estilo de los mensajes. Esto da lugar a lo que se conoce como un plan de comunicación, que permite a la empresa implementar todo tipo de comunicación, tanto interna como externa, de manera planificada, precisa y destacada frente a la competencia [2].

La percepción de las estrategias de comunicación laboral en Perú puede variar dependiendo de diversos factores, como el comportamiento organizacional, el clima laboral, comunicación interna. Sin embargo, en general, se considera que las estrategias de comunicación laboral son fundamentales para el buen funcionamiento de las organizaciones y para promover un clima laboral positivo. Asimismo, valora la comunicación interna como un elemento clave para el éxito organizacional y se reconoce la importancia de estrategias que

fomenten la transparencia, la retroalimentación y la adopción de tecnologías innovadoras.

Esta investigación ha tomado en cuenta investigaciones previas como:

Brizuela, (2018), en su estudio tuvo como objetivo diseñar una estrategia comunicacional para la empresa Alto Impacto que lo referencie como modelo de gimnasios en la ciudad de La Plata, Argentina. La investigación se desarrolló teniendo en cuenta un diseño metodológico utilizado fue cuantitativo, de tipo transversal, no experimental. Para validar su instrumento utilizaron el cuestionario a los clientes que la organización tiene y al público objetivo que se quiere captar, jóvenes de la ciudad de La Plata interesados por el bienestar y la salud física. Al obtener los resultados se demostró que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, se obtuvo un Rho de Spearman =0,467 lo cual determina una correlación de nivel medio entre las variables [3].

Vigo, (2020), en su informe final realizado en la ciudad de Lima, su objetivo general fue determinar la influencia de los conflictos laborales de las empresas de Cañete en el clima empresarial. El diseño metodológico fue de tipo descriptiva por tratarse de una investigación de carácter cualitativa. El tipo de investigación fue de carácter aplicado y de clasificación cualitativa. El estudio fue descriptivo y el diseño de la investigación fue correlacional prospectiva. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. El autor concluyó que existe una influencia directa entre los problemas con el personal y el ambiente organizacional de las empresas en Cañete, siendo que dichos conflictos aparte de alterar la eficacia de los trabajadores, alteran el buen trato entre compañeros y empleadores. Un negativo ambiente empresarial sobrelleva a que el personal carezca de motivación influyendo esto en un descontento masivo y el estrés del trabajador influye en el ambiente empresarial, puesto que el personal puede crear conflictos maltratando verbalmente a sus compañeros [4].

Tolentino, (2019), en su investigación realizada en Lima, cuyo objetivo fue comprobar si las estrategias de comunicación se relacionan con la intención de compra en las cadenas de gimnasios en Lima Metropolitana, en lo que se refiere a la metodología de investigación, debido a la naturaleza del segmento esta tendrá un enfoque cuantitativo, utilizándose como herramientas a los focus group, entrevistas semiestructuradas y encuestas. La población seleccionada son jóvenes entre los 18 y 30 años (millennials), pertenecientes a la zona 7 de Lima Metropolitana. Para validar dichos instrumentos utilizaron cuestionarios y entrevistas y de esta manera tener resultados más concretos. Además, se obtuvo una confiabilidad y un Rho de Spearman =0.378 lo que indica una correlación media entre ambas variables estudiadas [5].

Sánchez, (2019), en su investigación realizada en España tuvo como objetivo determinar si existe relación entre Conflictos laborales y Comunicación interna. Esta investigación se realizó bajo el método cuantitativo, además consta de una investigación de tipo transversal, además de una población de 54 personas. Para validar dichos instrumentos utilizaron cuestionarios y entrevistas y de esta manera tener resultados más concretos. Además, se obtuvo una confiabilidad de 0, 567 y un R de Spearman =0.579 lo que indica una correlación media entre ambas variables estudiadas [6].

Santa, (2020) en la ciudad de Pimentel realizó su investigación con la finalidad de proponer estrategias comunicativas de forma interna para lograr mejorar el clima organizacional en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de la ciudad de Chiclayo 2018. La investigación se realizó bajo el método cualitativa de tipo Descriptiva, de diseño no experimental con corte transversal, con una recolección de datos a través de la encuesta, la cual fue dirigida a 100 colaboradores del hospital y una entrevista al jefe de comunicación y relaciones públicas del mismo. Una de sus conclusiones fue que el clima organizacional se encuentra en un nivel bajo, por lo que se propuso estrategias de

comunicación interna buscando mejorar los resultados obtenidos, con la finalidad de optimizar las relaciones personales y laborales entre los colaboradores [7].

Por ello este estudio ha formulado la interrogante:

¿De qué manera las estrategias de comunicación laboral se relacionan con la resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca, 2023?

Como objetivo general: Determinar la relación que existe entre las estrategias de comunicación laboral y la resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca, 2023.

Los objetivos específicos son:

Determinar cómo se relaciona el comportamiento organizacional y la resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca, 2023.

Determinar cómo se relaciona el clima laboral con la resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca, 2023.

La presente investigación se fundamenta en una justificación teórica, ya que amplía el marco referencial y conceptual, de las variables estrategias de comunicación laboral y resolución de conflictos como estas contribuirán al progreso y la evolución de las organizaciones, las dimensiones de la variable estrategias de comunicación laboral permitirán a las empresas y más aún al sector deportivo promover la coordinación, la motivación, la resolución de conflictos, la transmisión de estrategias y tácticas, así como para gestionar las relaciones públicas y el marketing de manera efectiva.

Asimismo, de manera metodológica el estudio de las estrategias de comunicación laboral con relación a la resolución de conflictos tendrá un aporte en la adaptación y la validación del instrumento donde engloba ambas variables de igual forma ayudará a futuros investigadores como un antecedente para el estudio de estrategias de comunicación laboral; teniendo en cuenta la manera práctica, permitirá brindar respuestas en cuánto a las estrategias de comunicación laboral y resolución de conflictos, en contextos similares y situaciones diferentes, así mismo mejorar la manera de

relacionarse entre compañeros de trabajo y encontrar las mejores estrategias para soluciones los diferentes problemas que se puedan ocasionar en una organización, de tal manera que se puedan cumplir con las metas y objetivos trazados.

Con respecto a las estrategias de comunicación Céspedes, (2021), menciona que son tácticas que se enmarcan en los siguientes ámbitos: confianza, credibilidad, transparencia, interacción, intercambio recíproco, equilibrio en las relaciones, colaboración horizontal, retroalimentación, suministro adecuado de información, orientación centrada en el personal, aceptación de diferencias de opinión y proceso de negociación. Estas tácticas están diseñadas para fomentar conversaciones constructivas y facilitar la comprensión mutua entre la organización y sus empleados [8].

Según Ríos et al, (2020), nos dice que, al hablar sobre las estrategias para esta área de la comunicación, es crucial considerar que la comunicación para el cambio social enfatiza la importancia de crear más oportunidades de empoderamiento y participación en la toma de decisiones para los grupos o comunidades con los que se colabora. La comunicación para el cambio social reconoce en la comunicación un medio para activar procesos de transformación, potenciar a las personas, fortalecer las comunidades y dar voz a aquellos que no han sido escuchados anteriormente [9].

Wolff, (2018), menciona que la resolución de conflictos son desafíos pueden abarcar aspectos emocionales, políticos, financieros, o una combinación de ellos. Un conflicto típicamente implica un desacuerdo entre dos o más personas u entidades. La discordia, el debate y el cambio son fenómenos comunes en nuestras vidas, así como en las dinámicas de organizaciones, comunidades y naciones. La capacidad de hallar una solución pacífica a diferencias mediante la resolución de conflictos es una destreza esencial que todos debemos poseer para fomentar una convivencia pacífica y eficaz [10].

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque considerado para esta investigación fue cuantitativo, el cual utiliza métodos cuantitativos e inferencia estadística con el objetivo de extrapolar los resultados de una muestra a una población, además es la única que pueda plantear conclusiones extrapolables Rus, (2021) [11].

La presente investigación fue de diseño no experimental, ya que Kerlinger, (2022), señala que es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentes no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente [12].

Asimismo, esta investigación es transversal. Según Fernández, (2016) el estudio transversal es un tipo de investigación que buscan indagar la frecuencia de diferentes modalidades o niveles de una o más variables en una población en un único momento [13].

Esta investigación se encuentra dentro del tipo Correlacional ya que, según Arteaga, (2022), suele utilizarse para examinar datos cuantitativos y determinar si hay patrones, tendencias, hallazgos o relaciones causales entre una variable dependiente y una variable independiente [14].

La población y muestra total está compuesta por 23 colaboradores, tanto hombres como mujeres, del gimnasio Bodylab de la ciudad de Cajamarca.

El instrumento utilizado es la encuesta y como técnica se utilizó el cuestionario que fue validado por expertos, quienes respaldan que las preguntas son adecuadas y adaptadas a las variables, dimensiones, hipótesis y los objetivos.

Después de utilizar el instrumento, la información se estructuró tanto en Excel como en el software SPSS, específicamente en su edición IBM 25, lo que facilitó la creación de tablas detalladas que describen los resultados finales de las variables y dimensiones.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrategia de comunicación laboral	Comportamiento organizacional	- Acciones de mejora continua. - Rotación de personal. - Nivel de satisfacción laboral. -Evaluación de rendimiento. - Productividad.
	Clima laboral	- Nivel de participación de los colaboradores. - Nivel de autonomía. -Capacidad de liderazgo. - Diseño de puestos de trabajo. - Nivel de satisfacción del salario.
	Comunicación interna	-Actividades de liderazgo. - Nivel de comunicación. - Trabajo en equipo. -Presencia de procesos de capacitación.
Resolución de conflictos	Factores internos	- Nivel de satisfacción entre compañeros. - Liderazgo y autoridad. -Canales de comunicación.
	Factores externos	- Entorno cultural. - Avances tecnológicos. - Proveedores, competencia. - Cambios políticos.

Elaboración Propia (2023).

### III. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados por variable y luego se presenta el análisis por objetivos.

TABLA 01  
OPERACIONALIDAD DE VARIABLES

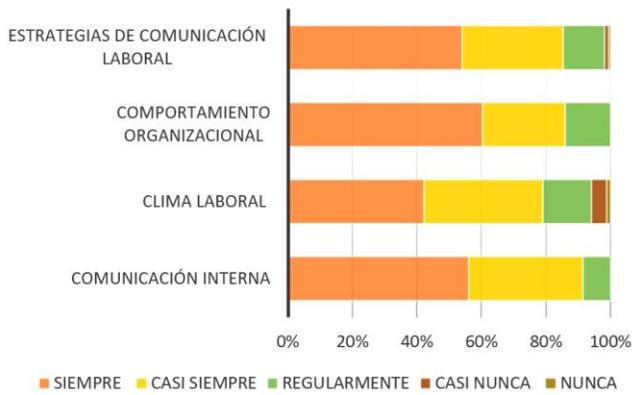


Fig. 1 Representación porcentual de la variable estrategias de comunicación laboral.

En la figura 1, se muestra los resultados generales de la valoración de las tres dimensiones de la variable estrategias de comunicación laboral, el 54.1% mantiene una relación positiva de que la mayoría de encuestados responde con que siempre consideran que las estrategias de comunicación laboral les ayuda a mejorar en la dimensión Comportamiento organizacional, mejor relación entre colaboradores, comunicación efectiva, mayor productividad ; en cuanto al clima laboral contribuye mediante la promoción de una cultura empresarial positiva, el desarrollo de un liderazgo efectivo, la motivación y el compromiso de los empleados, la gestión constructiva del conflicto y la mejora de la comunicación en toda la organización; a su vez en la dimensión de comunicación interna es esencial para el éxito de las estrategias de comunicación laboral, ya que facilita la transmisión de información, promueve la comprensión y el compromiso de los empleados, fomenta la retroalimentación y la participación, fortalece la cultura organizacional y ayuda a resolver problemas de manera efectiva, el 31.2% de los colaboradores casi siempre, el 13% de los colaboradores creen que regularmente, el 1% de los colaboradores dice que casi nunca y mientras que el 0.6% dice que nunca; de un total de 10 colaboradores encuestados..

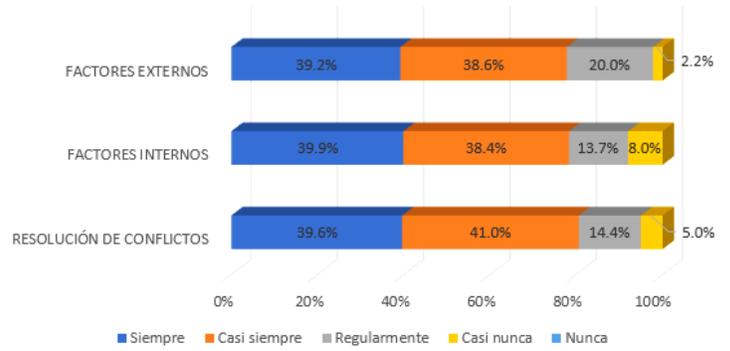


Fig. 2 Representación porcentual de la variable resolución de conflictos.

En la figura N°2, se muestran los resultados generales de la valoración de las dos dimensiones en la segunda variable resolución de conflictos la cual fue estimada con el 39.6% de los colaboradores de la empresa del sector deportivo que respondieron con siempre, un 41% respondió que casi siempre, el 14.4% respondió con Regularmente, el 5% respondió casi nunca y sin embargo 0% respondió con nunca, de un total de 10 colaboradores encuestados de la empresa.

A. Objetivo General: Determinar la relación existe entre las estrategias de comunicación laboral y la resolución en el sector deportivo, Cajamarca, 2023.

TABLA 02  
RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN LABORAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SECTOR DEPORTIVO, CAJAMARCA, 2023.

Correlación		Estrategias de comunicación laboral	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Estrategias de comunicación laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,428
		N	10
			,217
			10

	<b>Resolución de conflictos</b>	Coefficiente de correlación	,428	1,000
		Sig. (bilateral)	,217	.
		N	10	10

Elaboración Propia (2023).

En la tabla N° 02, se muestra la correlación con un coeficiente Rho de Spearman de 0.428, lo cual muestra que existe una correlación positiva media y significativa entre las variables, además al haberse obtenido una significancia de 0,217, se puede deducir que las variables están relacionadas entre sí.

B. Objetivo Específico 1: Determinar cómo se relaciona el comportamiento organizacional con la resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca 2023.

TABLA 03

RELACIÓN ENTRE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SECTOR DEPORTIVO, CAJAMARCA, 2023.

Correlación		Comportamiento organizacional	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	<b>Comportamiento organizacional</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	10
<b>Resolución de conflictos</b>		Coefficiente de correlación	,492
		Sig. (bilateral)	,148
		N	10

Elaboración Propia (2023).

En la tabla N° 03, se muestra la correlación con un coeficiente Rho de Spearman de 0.492, lo cual muestra que existe una correlación positiva media entre las variables, además al haberse obtenido una significancia de 0,148, se puede deducir que las variables están relacionadas entre sí.

C. Objetivo Específico 2: Determinar cómo se relaciona el clima laboral con la resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca 2023.

TABLA 04

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SECTOR DEPORTIVO, CAJAMARCA, 2023.

Correlación		Clima laboral	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	<b>Clima laboral</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	10
<b>Resolución de conflictos</b>		Coefficiente de correlación	,303
		Sig. (bilateral)	,395
		N	10

Elaboración Propia (2023).

En la tabla N° 04, se muestra la correlación con un coeficiente Rho de Spearman de 0.303, lo cual muestra que existe una correlación positiva media entre las variables, además al haberse obtenido una significancia de 0,395, se puede deducir que las variables están relacionadas entre sí.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Una vez procesados los resultados, se consideran los siguientes aportes en cuanto a los resultados obtenidos en el presente estudio en comparación con trabajos previos y contrastándolos con las bases teóricas referentes.

En ese sentido, respecto al objetivo, se logró determinar la relación entre las estrategias de comunicación y la resolución de conflictos, en el sector deportivo, Cajamarca 2023; contrastando que las estrategias de comunicación laboral si se relacionan significativamente con la resolución de conflictos (Significancia = 0,000 <0,05). Esto quiere decir que si se proponen buenas estrategias de comunicación laboral se podrán resolver los conflictos de manera satisfactoria entre los colaboradores del gimnasio Bodylab o con sus respectivos jefes. Todo ello es aplicable a que se realizó una buena gestión del comportamiento organizacional y el clima laboral, considerando que, si todo marcha bien con los colaboradores, es decir sienten total libertad de expresar sus opiniones, hay actividades extralaborales y existe una comunicación interna bien fluida como consecuencia impacta positivamente en la resolución de conflictos puesto que cualquier problema se podrá resolver sin alguna interferencia.

Es importante mencionar que se encuentra coincidencia con la investigación de Tolentino (2019) en su investigación Relación entre estrategias de comunicación y la intención de compra en las cadenas de gimnasios en Lima Metropolitana, donde se demuestra que con una prueba de hipótesis al 0,378 de nivel de significancia una relación positiva y altamente significa entre ambas variables encontrando cuando se aplica estrategias de comunicación adecuada en la empresa. Del contraste se puede mencionar que la comunicación desempeña un papel muy importante en una organización, tal como lo señala en la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo en la que se señala que la comunicación es importante para las relaciones interpersonales y para explicar con claridad a los colaboradores las razones de las decisiones alcanzadas, de la misma manera los jefes deben de recibir de los colaboradores

una comunicación clara para tener una idea de lo que sucede en la empresa [15].

Considerando el primer objetivo específico, se logró determinar que, si existe relación entre el comportamiento organizacional y la resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca 2023, contrastando que el comportamiento organizacional si se relaciona significativamente en la resolución de conflictos (Significancia = 0,000 <0,05); por lo tanto, el comportamiento organizacional está explicada por las posibles acciones de la resolución de conflictos. Todo ello es aplicable a que en los colaboradores del gimnasio Bodylab se gestiona de manera eficiente el comportamiento organizacional para la resolución de conflictos, por lo que la organización tendrá una buena impresión frente a sus clientes. Mientras se desarrollen notables mejoras en el comportamiento organizacional pues se relacionará de manera apositiva en la resolución de conflictos.

Dichos resultados se asemejan con los resultados obtenidos por Prado (2018) en su tesis Relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos de los vendedores de Seguros Vida de Pacifico. Trujillo - 2017 que concluye que la comunicación descendente tiene factores importantes como la personales, valores, y actitudes que favorecen las relaciones interpersonales, de estos resultados se puede señalar que una buena comunicación entre jefes y colaboradores ayuda a crear un ambiente de cordialidad que favorece el desarrollo de actividades laborales eficaces, porque hace que los trabajadores se sientan identificados con la organización, que exista una retroalimentación del desempeño de los trabajadores, fomentar la participación de actividades no solo entre jefes sino entre los mismos trabajadores. [16].

Al evaluar el segundo objetivo específico, se logró determinar que, si existe relación entre el clima laboral y resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca 2023, contrastando que el clima laboral si se relaciona significativamente en la resolución de conflictos

(Significancia = 0,000 <0,05); por lo tanto, el clima laboral que hay en los colaboradores del gimnasio Bodylab, esta explicada por las posibles acciones o influencia de la resolución de conflictos. Todo ello gracias a que las relaciones interpersonales, las opiniones y decisiones libres que puedan tener los colaboradores ayuda a resolver los diferentes conflictos que puedan existir dentro de la organización.

Se contrasta con la investigación realizada por Condori (2014) en su tesis: “Mediación en conflictos laborales y el clima organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Tacna – 2014” con un alto coeficiente de correlación de Pearson de 0.651 por tanto, se probó que los conflictos laborales alteran las relaciones entre los colaboradores [17].

Considerando la tercera hipótesis específica, se logró determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la resolución de conflictos en los colaboradores del gimnasio Bodylab, contrastando que la comunicación interna sí se relaciona significativamente con la resolución de conflictos (Significancia = 0,000 <0,05); por lo tanto la comunicación interna está explicada por las posibles acciones o influencia de la resolución de conflictos. Una comunicación interna asertiva ayudará a la resolución de conflictos de manera positiva.

## Conclusiones

Se concluye de acuerdo con el objetivo general del estudio que existe una correlación positiva media entre las estrategias de comunicación laboral y la resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca 2023, dichos resultados fueron comprobados a través del coeficiente Rho Spearman obteniendo una de correlación de 0.428; un nivel de significancia de 0.217 siendo esta menor a 0,05, es decir que las variables se relacionan entre sí, por lo tanto, las estrategias de comunicación laboral juegan un papel fundamental en la resolución de conflictos al facilitar la comprensión mutua, promover la colaboración y la empatía, y alentar una cultura de transparencia y apertura en el lugar de trabajo, además las

estrategias de comunicación que promueven la escucha activa facilitan la comprensión de las preocupaciones, necesidades y perspectivas de todas las partes involucradas en el conflicto. Esto permite encontrar soluciones que aborden las preocupaciones de manera integral.

Asimismo, en relación con los objetivos específicos se demostró que existe una correlación positiva media entre el comportamiento organizacional y la resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca 2023, se comprobó a través del coeficiente Rho Spearman obteniendo una correlación de 0.492; así mismo presenta un nivel de significancia bilateral de 0.210 siendo esta menor a 0.05, es decir que el comportamiento organizacional y la resolución de conflictos se relacionan entre sí, por lo tanto, el comportamiento organizacional incluida la cultura, el liderazgo, la estructura organizativa, los procesos de comunicación y la gestión de la diversidad, influye en la forma en que se manejan y resuelven los conflictos en el lugar de trabajo. Un enfoque que promueva la colaboración, la comunicación abierta y el respeto mutuo tiende a facilitar la resolución de conflictos de manera efectiva y constructiva.

Por último, se comprobó que existe una correlación positiva media entre el clima laboral y la resolución de conflictos en el sector deportivo, Cajamarca 2023, se demostró a través del coeficiente Rho Spearman obteniendo una correlación de 0.395; así mismo presenta un nivel de significancia bilateral de 0.303 menor a 0.05 es decir que el clima laboral y la resolución de conflictos se relacionan entre sí, por lo tanto, el clima laboral influye en la resolución de conflictos al afectar la forma en que los empleados se comunican, confían, colaboran y gestionan emociones en el lugar de trabajo, así como al proporcionar el apoyo necesario para abordar los conflictos de manera efectiva, además un clima laboral positivo fomenta una comunicación abierta y efectiva entre los empleados y los líderes. Cuando hay una comunicación clara y respetuosa, los conflictos pueden abordarse de manera más constructiva y rápida.

## REFERENCIAS

- [1] Dircom, P. (2010). La relevancia de la comunicación en las estrategias de comunicación. *Zaragoza* .
- [2] Drucker, P. (2006). El innovador maestro de las empresas. *Colombia*.
- [3] Brizuela, C. (2018). Plan de comunicación gimnasio Alto Impacto. *La Plata – Argentina*.
- [4] Vigo, J. (2020). Conflictos laborales en las empresas de cañete y su influencia en el clima empresarial. *Callao – Perú*.
- [5] Tolentino, K, (2019). Estrategias de promoción en relación con la intención de compra en cadenas de gimnasios por parte de personas de NSE B entre 18 y 30 años pertenecientes a la zona 7 de Lima Metropolitana. *Lima – Perú*.
- [6] Sánchez, A, (2019). La comunicación interna y su relación con el clima laboral. *Perú*.
- [7] Santa, M. (2020). Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo. *Pimentel – Perú*.
- [8] Céspedes, M, (2021), Estrategias y tácticas de comunicación. *Perú*.
- [9] Ríos, O, (2020). Estrategias de comunicación, diseño, ejecución y seguimiento. *Estados Unidos*.
- [10] Wolff, P, (2018), Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Colombia*.
- [11] Rus, E. (2021). Investigación cuantitativa.
- [12] Kerlinger, D, (2022). Diseños no experimentales.
- [13] Fernández, F, (2016). Metodología de la investigación. *México*.
- [14] Arteaga, G. (2022). Investigación correlacional: Guía, diseño y ejemplos.
- [15] Tolentino, K, (2019). Estrategias de promoción en relación a la intención de compra en cadenas de gimnasios por parte de personas de NSE B entre 18 y 30 años pertenecientes a la zona 7 de Lima Metropolitana. *Lima – Perú*.
- [16] Prado, D, (2018). Relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos. *Trujillo – Perú*.
- [17] Condori, C, (2014). Mediación en conflictos laborales y el clima organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Tacna – 2014. Tacna – Perú.