RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EQUIPOS DE TRABAJO MULTIDISCIPLINARIOS

RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CONFLICT RESOLUTION IN MULTIDISCIPLINARY WORK TEAMS

Percy Dario Mazuelos Soldevilla
Blackwell Global University | mazuelos.percy@gmail.com | https://orcid.org/0000-0001-9678-3326

Pablo Enrique Mazuelos Soldevilla
Blackwell Global University | pmazuelos@neumann.edu.pe | https://orcid.org/0009-0003-1034-7067

RESUMEN

Este estudio examina la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en equipos de trabajo multidisciplinarios bajo el contexto de la transformación digital empresarial. Se adoptó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal y alcance correlacional, empleando una muestra probabilística estratificada de n = 231 miembros de equipos multidisciplinarios en América Latina. Los instrumentos aplicados fueron cuestionarios estructurados con escalas validadas, utilizando una escala Likert de cinco puntos. Los resultados revelaron una correlación de Pearson significativa ($r(229) = 0.47$, $p < 0.001$) entre inteligencia emocional y resolución de conflictos, explicando el 22.3 % de la varianza compartida. Todas las dimensiones de la inteligencia emocional (autoconocimiento emocional, autorregulación, empatía y habilidades sociales) mostraron asociaciones positivas significativas. La madurez digital del equipo moderó esta relación ($\Delta R^2 = 0.017$, $p = 0.021$), intensificando el efecto cuando la madurez digital era alta. Además, se identificaron diferencias significativas en la resolución de conflictos según el tipo de equipo ($F(3, 227) = 7.35$, $p < 0.001$), destacando que equipos con alta rotación de miembros obtuvieron mejores resultados que equipos híbridos o virtuales. Finalmente, un modelo de regresión multivariada ($R^2 = 0.30$, $F(4, 226) = 24.54$, $p < 0.001$) confirmó que las dimensiones de la inteligencia emocional predicen significativamente la resolución de conflictos, con el autoconocimiento emocional como el predictor más relevante. Los hallazgos aportan evidencia sobre cómo la inteligencia emocional y la madurez digital influyen en la gestión de conflictos en entornos de transformación digital.

Palabras clave: inteligencia emocional, resolución de conflictos, equipos multidisciplinarios, transformación digital, madurez digital

ABSTRACT

This study analyzes the relationship between emotional intelligence and conflict resolution in multidisciplinary work teams within the context of digital business transformation. A quantitative, cross-sectional, correlational design was employed, using a stratified probability sample of n = 231 multidisciplinary team members from Latin America. Structured questionnaires with validated scales and a five-point Likert scale were applied. Results showed a significant Pearson correlation ($r(229) = 0.47$, $p < 0.001$) between emotional intelligence and conflict resolution, accounting for 22.3 % of shared variance. All dimensions of emotional intelligence (self-awareness, self-regulation, empathy, and social skills) demonstrated significant positive associations. Team digital maturity moderated this relationship ($\Delta R^2 =$

0.017, p = 0.021), strengthening the effect when digital maturity was high. Significant differences in conflict resolution were found across team types (F(3, 227) = 7.35, p < 0.001), with teams experiencing high member turnover outperforming hybrid or virtual teams. A multivariate regression model (R^2 = 0.30, F(4, 226) = 24.54, p < 0.001) confirmed that emotional intelligence dimensions significantly predict conflict resolution, with self-awareness as the most influential predictor. Findings provide evidence on how emotional intelligence and digital maturity influence conflict management in digital transformation settings.

Keywords: emotional intelligence, conflict resolution, multidisciplinary teams, digital transformation, digital maturity

Recibido: 14 de junio de 2026
Aceptado: 12 de octubre de 2026
Publicado: 6 de noviembre de 2026

INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN

La transformación digital empresarial ha reconfigurado las dinámicas colaborativas en equipos de trabajo, especialmente en contextos multidisciplinarios donde la convergencia de saberes técnicos y sociales exige nuevas competencias para gestionar la diversidad y la complejidad organizacional. En América Latina, este fenómeno adquiere particular relevancia al converger con realidades socioeconómicas heterogéneas, donde la adopción de tecnologías digitales no solo optimiza procesos, sino que también redefine las interacciones humanas en entornos laborales. La literatura reciente destaca que la efectividad de estos equipos no depende únicamente de la capacidad técnica, sino también de su habilidad para navegar conflictos interpersonales y grupales, un desafío agravado por la mediación digital que altera las señales no verbales y los mecanismos tradicionales de comunicación (Chin et al., 2025; Nischal, 2025). En este marco, la inteligencia emocional emerge como un constructo clave para comprender cómo los individuos y los colectivos regulan sus emociones y las de otros, facilitando la resolución colaborativa de tensiones. Sin embargo, su interacción con herramientas digitales y su impacto en la dinámica de equipos multidisciplinarios sigue siendo un campo de estudio incipiente, especialmente en sectores servicios donde la digitalización avanza de manera asimétrica (Lenka, 2021; Ma et al., 2023).

REALIDAD PROBLEMÁTICA

Pese a los avances en la investigación sobre inteligencia emocional y resolución de conflictos, persisten vacíos significativos en su análisis conjunto dentro de equipos de trabajo multidisciplinarios bajo condiciones de transformación digital. Estudios previos han explorado la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en contextos educativos (Priti Singh, 2025; Iya,, 2026), organizacionales tradicionales (Bamidele, 2026; Ogechi, 2026) e incluso en entornos tecnológicos específicos como el sector IT (- y -, 2024), pero pocos abordan cómo la *madurez digital del equipo* —entendida como su capacidad para integrar herramientas colaborativas, adaptarse a tecnologías emergentes y comunicarse de manera asíncrona— modula esta relación. En América Latina, donde la digitalización en empresas de servicios presenta desafíos como la brecha tecnológica, la rotación de personal y la falta de formación en competencias socioemocionales digitales, este vacío adquiere mayor relevancia. La ausencia de marcos teóricos que integren estas variables limita la comprensión de cómo la inteligencia emocional, en sus dimensiones de autoconocimiento, empatía y habilidades sociales, se traduce en estrategias efectivas de resolución de conflictos cuando la interacción humana se ve mediada por plataformas digitales (Alsalman y Chyad, 2025; Liang y Hu, 2025). Además, la

literatura no ha profundizado en cómo la estabilidad composicional de los equipos —por ejemplo, la rotación de miembros— influye en su capacidad para gestionar conflictos, un aspecto crítico en contextos latinos donde la movilidad laboral y la temporalidad de proyectos son comunes.

JUSTIFICACIÓN

Este estudio aporta valor teórico al sistematizar un marco conceptual que articula inteligencia emocional, resolución de conflictos y madurez digital en equipos multidisciplinarios, un enfoque ausente en la literatura actual. Desde una perspectiva práctica, los hallazgos podrían orientar el diseño de intervenciones formativas en competencias socioemocionales adaptadas a entornos digitales, así como la selección de herramientas tecnológicas que potencien —y no obstaculicen— la comunicación efectiva durante la gestión de conflictos. Metodológicamente, la integración de técnicas estadísticas como la regresión jerárquica con interacción permite evaluar no solo la covariación entre variables, sino también el papel moderador de la madurez digital, un aspecto innovador en el estudio de equipos en transformación digital. Los resultados podrían servir como base para desarrollar indicadores de medición en programas de capacitación corporativa, especialmente en sectores servicios donde la digitalización está en fase de consolidación. Finalmente, al centrarse en un contexto latinoamericano, el estudio contribuye a ampliar la base empírica más allá de realidades organizacionales anglosajonas o asiáticas, donde la mayoría de investigaciones sobre inteligencia emocional y conflictos se han desarrollado (Nadukuru, 2024; Iyer et al., 2026).

MARCO TEÓRICO

Inteligencia emocional en contextos laborales: definición, dimensiones y evidencia empírica

La inteligencia emocional, definida como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas para facilitar el pensamiento y la acción (Samuel, 2026), se ha consolidado como un predictor clave del desempeño individual y colectivo en entornos organizacionales. En el ámbito laboral, este constructo se desglosa en cuatro dimensiones interdependientes: **autoconocimiento emocional**, que refiere la habilidad para identificar y nombrar las propias emociones; **autorregulación**, entendida como la capacidad de manejar impulsos y adaptar el comportamiento a las demandas situacionales; **empatía**, que implica comprender las perspectivas y emociones de los demás; y **habilidades sociales**, necesarias para establecer relaciones efectivas y navegar conflictos (Shkëmbi y Treska, 2024; Demirova y Yorgova, 2024). La evidencia reciente respalda su influencia en la resolución de conflictos: estudios en consejería organizacional (Bamidele, 2026; Ogechi, 2026) y en equipos de TI (- y -, 2024) demuestran que individuos con altos niveles de inteligencia emocional emplean estrategias colaborativas —como la escucha activa y la negociación— con mayor frecuencia que aquellos con bajos niveles, lo que se traduce en soluciones más satisfactorias para las partes involucradas. En contextos digitales, donde las interacciones carecen de señales no verbales, la inteligencia emocional adquiere un rol aún más crítico, ya que permite compensar las limitaciones de la comunicación mediada por tecnología (Lenka, 2021; Chin et al., 2025).

Resolución de conflictos en equipos multidisciplinarios: dimensiones y marco conceptual

La resolución de conflictos en equipos de trabajo se conceptualiza como un proceso dinámico mediante el cual los miembros logran transformar diferencias interpersonales o grupales en soluciones colaborativas, preservando —o incluso fortaleciendo— la cohesión del equipo (Iya,, 2026; Maillet y Read, 2024). Este proceso se estructura en cuatro dimensiones interrelacionadas: **identificación de conflictos**, que implica reconocer señales tempranas de tensión; **comunicación efectiva**, entendida como el intercambio

claro y respetuoso de perspectivas; **negociación y colaboración**, donde se buscan acuerdos que satisfagan intereses mutuos; y **satisfacción con la solución**, evaluada subjetivamente por los participantes. En equipos multidisciplinarios, donde la diversidad de saberes y valores puede exacerbar los conflictos, la literatura destaca que la resolución efectiva depende no solo de habilidades técnicas, sino también de la capacidad para gestionar emociones y percepciones (- y -, 2024; Iyer et al., 2026). Estudios en entornos digitales sugieren que la mediación tecnológica puede tanto facilitar —al documentar acuerdos y reducir sesgos— como dificultar —al eliminar señales contextuales— este proceso, lo que subraya la necesidad de analizar su interacción con competencias socioemocionales (Praxis et al., 2024; Liang y Hu, 2025).

Madurez digital del equipo como variable moderadora

La *madurez digital del equipo* se define como el grado de integración y uso estratégico de herramientas digitales en la dinámica colaborativa, abarcando tres ejes principales: **uso de plataformas colaborativas** (ej. gestión de proyectos, comunicación asíncrona), **adaptación a tecnologías emergentes** (ej. inteligencia artificial, análisis de datos en tiempo real) y **comunicación digital asíncrona**, que requiere habilidades para estructurar mensajes claros en entornos sin retroalimentación inmediata (Chin et al., 2025; Nischal, 2025). La evidencia sugiere que equipos con mayor madurez digital no solo optimizan procesos, sino que también desarrollan formas distintivas de gestionar conflictos: por ejemplo, el uso de foros estructurados o herramientas de votación puede democratizar la participación, mientras que la trazabilidad digital reduce ambigüedades en la toma de decisiones (Ma et al., 2023; Wu et al., 2026). Sin embargo, la relación entre madurez digital e inteligencia emocional en la resolución de conflictos sigue siendo un terreno inexplorado. Algunos estudios preliminares en manufactura (Chin et al., 2025) y servicios (Nischal, 2025) indican que la combinación de ambas variables podría potenciar la efectividad de los equipos, pero no existen análisis que desglosen este efecto en contextos latinoamericanos o en equipos con alta rotación de miembros.

Relación entre las variables y fundamentación de las hipótesis

La literatura existente permite fundamentar cuatro líneas de análisis que guían este estudio. En primer lugar, la evidencia acumulada en diversos contextos —desde consejería (Bamidele, 2026) hasta equipos de TI (- y -, 2024)— respalda una **relación positiva entre inteligencia emocional y resolución de conflictos**, donde mayores niveles de autoconocimiento, empatía y habilidades sociales se asocian con estrategias más colaborativas y soluciones de mayor satisfacción (Samuel, 2026; Shkëmbi y Treska, 2024). Esta covariación se explica por la capacidad de la inteligencia emocional para reducir la reactividad emocional durante los conflictos, facilitando la búsqueda de acuerdos en lugar de la confrontación (Ogechi, 2026; Iyer et al., 2026). En segundo lugar, la **madurez digital del equipo** actúa como un moderador potencial: estudios en transformación digital sugieren que equipos con mayor integración tecnológica podrían experimentar una relación más fuerte entre inteligencia emocional y resolución de conflictos, ya que las herramientas digitales amplían —pero también estructuran— las oportunidades para expresar y gestionar emociones (Chin et al., 2025; Nischal, 2025). Por ejemplo, plataformas de comunicación asíncrona permiten reflexionar antes de responder, lo que beneficia a individuos con alta autorregulación emocional. En tercer lugar, la **rotación de miembros en los equipos** introduce un factor contextual relevante: la literatura en gestión de equipos indica que la inestabilidad composicional puede alterar dinámicas de poder y confianza, afectando la capacidad para resolver conflictos de manera colaborativa (Liang y Hu, 2025). Finalmente, la **empatía como dimensión específica de la inteligencia emocional** emerge como un predictor significativo de la

satisfacción con las soluciones de conflicto, dado que permite anticipar las necesidades emocionales de los demás y diseñar acuerdos que consideren perspectivas diversas (Iya,, 2026; Maillet y Read, 2024). Estos patrones teóricos justifican la exploración empírica de las hipótesis planteadas, cuya validación contribuiría a precisar los mecanismos mediante los cuales la inteligencia emocional y la madurez digital interactúan en la gestión de conflictos en equipos multidisciplinarios.

Objetivos e hipótesis

El objetivo general de la investigación es analizar la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en equipos de trabajo multidisciplinarios bajo el contexto de transformación digital empresarial. De él se derivan los siguientes objetivos específicos:

- **OE1:** Establecer la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos.
- **OE2:** Establecer el papel moderador de madurez digital del equipo en la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos.
- **OE3:** Comparar resolución de conflictos según tipo de equipo.
- **OE4:** Estimar la capacidad predictiva de las dimensiones de inteligencia emocional sobre resolución de conflictos.

En coherencia con estos objetivos, se plantean las siguientes hipótesis:

- **H1:** Existe una relación positiva entre los niveles de inteligencia emocional y la efectividad en la resolución de conflictos en equipos multidisciplinarios.
- **H2:** La madurez digital del equipo modera la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos, de manera que equipos con mayor madurez digital presenten una relación más fuerte.
- **H3:** Los equipos con alta rotación de miembros muestran diferencias significativas en la resolución de conflictos en comparación con equipos estables.
- **H4:** La dimensión de empatía de la inteligencia emocional predice significativamente la satisfacción con la solución de conflictos en equipos multidisciplinarios.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y diseño de investigación

El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal de alcance correlacional. Este enfoque permitió examinar las relaciones entre constructos latentes sin manipulación de variables, evaluando su covariación en un momento específico. La naturaleza transversal facilitó la recolección simultánea de datos sobre inteligencia emocional, resolución de conflictos y madurez digital en equipos multidisciplinarios, evitando sesgos de memoria o cambios temporales en las variables de interés.

Población y muestra

La población objetivo estuvo constituida por miembros de equipos de trabajo multidisciplinarios en empresas del sector servicios con procesos digitalizados en países de América Latina. La muestra inicial se calculó mediante la fórmula de Cochran para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95 % ($Z = 1,96$), un margen de error de 0,05 y una proporción esperada de 0,5 ($p = q = 0,5$), lo que determinó un tamaño mínimo requerido de 218 participantes. Para garantizar representatividad, se implementó un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional según el tipo de equipo, asegurando que cada categoría (equipos con alta rotación, equipos estables, equipos virtuales y equipos híbridos) estuviera adecuadamente representada.

Se enviaron 339 cuestionarios a participantes seleccionados al azar dentro de cada estrato, de los cuales se recibieron 242 respuestas completas, lo que correspondió a una tasa de respuesta del 71,4 %. Los criterios de exclusión aplicados fueron:

cuestionarios con más del 15 % de ítems sin responder (9 casos) y patrones de respuesta invariante (2 casos), lo que redujo la muestra final analizada a 231 participantes. La distribución de la muestra según el tipo de equipo fue la siguiente: equipos con alta rotación de miembros (n = 58), equipos estables por más de dos años (n = 60), equipos virtuales distribuidos geográficamente (n = 62) y equipos híbridos (n = 51).

Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado compuesto por escalas validadas para medir tres constructos principales: inteligencia emocional como variable independiente, resolución de conflictos como variable dependiente, y madurez digital del equipo como variable moderadora. La escala de inteligencia emocional incluyó 18 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: autoconocimiento emocional (4 ítems), autorregulación (5 ítems), empatía (4 ítems) y habilidades sociales (5 ítems). La resolución de conflictos se evaluó mediante 15 ítems organizados en cuatro dimensiones: identificación de conflictos (3 ítems), comunicación efectiva (4 ítems), negociación y colaboración (5 ítems), y satisfacción con la solución (3 ítems). Finalmente, la madurez digital del equipo se midió con 10 ítems agrupados en tres dimensiones: uso de plataformas colaborativas (4 ítems), adaptación a tecnologías emergentes (3 ítems) y comunicación digital asíncrona (3 ítems).

La validez de contenido del instrumento fue evaluada mediante juicio de expertos, conformado por seis investigadores con experiencia en psicología organizacional y transformación digital. El coeficiente de validez global de Aiken obtuvo un valor de 0,97, lo que indicó un alto grado de concordancia entre los evaluadores respecto a la pertinencia y claridad de los ítems. Todas las escalas emplearon una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 correspondió a "totalmente en desacuerdo" y 5 a "totalmente de acuerdo".

Procedimiento y consideraciones éticas

La recolección de datos se llevó a cabo entre julio y noviembre de 2025 mediante un formulario en línea autoadminstrado, diseñado en una plataforma especializada para garantizar la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Previo a la participación, cada informante accedió a un consentimiento informado digital que detallaba los objetivos del estudio, los procedimientos, los riesgos potenciales y los beneficios, así como la garantía de que su participación era voluntaria y que podía retirarse en cualquier momento sin consecuencias. Los datos se anonimizaron mediante la asignación de códigos alfanuméricos aleatorios, y el acceso a la base de datos se restringió exclusivamente al equipo de investigación.

Análisis de datos

Antes del análisis principal, se evaluó la normalidad de las variables mediante pruebas de asimetría y curtosis (criterio ±1) y la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors. La fiabilidad de las escalas se determinó mediante el cálculo del alfa de Cronbach y el omega de McDonald, cuyos resultados se presentan en la sección de resultados. Para el análisis descriptivo, se calcularon medidas de tendencia central y dispersión por dimensión y tipo de equipo.

La contrastación de las hipótesis se realizó mediante las siguientes técnicas estadísticas:

- **Hipótesis 1:** Se evaluó la relación positiva entre los niveles de inteligencia emocional y la efectividad en la resolución de conflictos mediante la correlación de Pearson, acompañada de intervalos de confianza al 95 %. Este enfoque permitió cuantificar la fuerza y dirección de la asociación entre ambos constructos en el conjunto de la muestra.
- **Hipótesis 2:** Para examinar el efecto moderador de la madurez digital del equipo en la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos, se empleó una regresión

jerárquica que incluyó un término de interacción. Las variables se centraron previamente para facilitar la interpretación de los coeficientes, y se realizó un análisis de pendientes simples para evaluar diferencias en la relación según los niveles de madurez digital.

- **Hipótesis 3:** Las diferencias en la resolución de conflictos entre equipos con alta rotación de miembros y equipos estables se analizaron mediante un ANOVA de un factor. Se verificó la homogeneidad de varianzas con la prueba de Levene, y en caso de significancia, se aplicaron comparaciones *post hoc* con corrección de Bonferroni. El tamaño del efecto se estimó mediante η^2.
- **Hipótesis 4:** La capacidad predictiva de la dimensión de empatía de la inteligencia emocional sobre la satisfacción con la solución de conflictos se evaluó mediante regresión lineal múltiple. Se realizaron diagnósticos previos para detectar multicolinealidad (VIF), autocorrelación de residuos (Durbin-Watson) y heterocedasticidad (prueba de Breusch-Pagan), asegurando la validez de los resultados.

En todos los contrastes, se adoptó un nivel de significación de $\alpha = 0,05$. Los análisis se realizaron en el software R, versión 4.4, utilizando los paquetes *psych* y *car* para el procesamiento y visualización de resultados.

RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

El estudio partió de una población objetivo de 500 participantes, determinándose un tamaño muestral mínimo de 218 mediante la fórmula de Cochran para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. Se implementó un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional según el tipo de equipo multidisciplinario. De los 339 cuestionarios enviados, se obtuvieron 242 respuestas válidas, lo que representa una tasa de respuesta del 71,4 %. Tras aplicar criterios de exclusión —cuestionarios incompletos con más del 15 % de ítems sin responder (n = 9) y patrones de respuesta invariante (n = 2)— la muestra final analizada quedó conformada por 231 participantes.

La distribución de los equipos según su configuración operativa fue la siguiente: equipos con alta rotación de miembros (n = 58, 25,1 %), equipos estables por más de dos años (n = 60, 26,0 %), equipos virtuales distribuidos geográficamente (n = 62, 26,8 %) y equipos híbridos (n = 51, 22,1 %).

FIABILIDAD Y ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

La validez de contenido de los instrumentos fue evaluada mediante el juicio de seis expertos, obteniéndose un coeficiente de Aiken global de 0,97. En cuanto a la fiabilidad interna, los valores de alfa de Cronbach (α) y omega de McDonald (ω) superaron el umbral de 0,70 en todas las escalas. La inteligencia emocional global presentó $\alpha = 0,93$ y $\omega = 0,93$, mientras que sus dimensiones —autoconocimiento emocional ($\alpha = 0,87$; $\omega = 0,88$), autorregulación ($\alpha = 0,89$; $\omega = 0,91$), empatía ($\alpha = 0,80$; $\omega = 0,81$) y habilidades sociales ($\alpha = 0,77$; $\omega = 0,77$)— mostraron consistencia interna adecuada. La escala de resolución de conflictos obtuvo $\alpha = 0,87$ y $\omega = 0,88$, con valores similares en sus subescalas: identificación de conflictos ($\alpha = 0,85$; $\omega = 0,86$), comunicación efectiva ($\alpha = 0,77$; $\omega = 0,79$), negociación y colaboración ($\alpha = 0,80$; $\omega = 0,81$) y satisfacción con la solución ($\alpha = 0,87$; $\omega = 0,89$). Finalmente, la madurez digital del equipo presentó $\alpha = 0,92$ y $\omega = 0,94$, con valores robustos en sus dimensiones: uso de plataformas colaborativas ($\alpha = 0,89$; $\omega = 0,90$), adaptación a tecnologías emergentes ($\alpha = 0,86$; $\omega = 0,87$) y comunicación digital asíncrona ($\alpha = 0,91$; $\omega = 0,91$).

Los estadísticos descriptivos revelaron que la inteligencia emocional presentó una media de 3,36 (DE = 0,73), con

una distribución ligeramente asimétrica negativa (asimetría = −0,55) y curtosis platicúrtica (curtosis = −0,45). Las dimensiones de inteligencia emocional mostraron medias diferenciadas: autoconocimiento emocional (M = 2,97; DE = 0,64), autorregulación (M = 4,18; DE = 0,72), empatía (M = 2,95; DE = 0,78) y habilidades sociales (M = 3,20; DE = 0,95). La resolución de conflictos obtuvo una media global de 3,62 (DE = 0,80), con valores superiores en identificación de conflictos (M = 4,04; DE = 0,92) y menores en satisfacción con la solución (M = 3,04; DE = 0,90). La madurez digital del equipo registró una media de 3,25 (DE = 0,75), destacando la comunicación digital asíncrona como la dimensión mejor valorada (M = 3,97; DE = 0,94).

VERIFICACIÓN DE SUPUESTOS

La normalidad de las variables fue evaluada mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors. La inteligencia emocional presentó un estadístico $D = 0,065$ con $p < 0,05$, mientras que la resolución de conflictos ($D = 0,084$, $p < 0,01$) y la madurez digital del equipo ($D = 0,077$, $p < 0,01$) mostraron desviaciones significativas respecto a la distribución normal. No obstante, al analizar los índices de asimetría y curtosis —todos dentro del rango de ±1—, se consideró que la aproximación a la normalidad era suficiente para aplicar técnicas paramétricas, dado el tamaño muestral ($n = 231$).

HIPÓTESIS 1: RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los resultados confirmaron una relación positiva significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en equipos multidisciplinarios, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r(229) = 0,47$ ($p < 0,001$) y un intervalo de confianza del 95 %. Esta asociación explicó el 22,3 % de la varianza compartida ($r^2 = 0,22$). Al analizar las dimensiones de la inteligencia emocional, se observó que el autoconocimiento emocional ($r(229) = 0,44$, $p < 0,001$), la autorregulación ($r(229) = 0,35$, $p < 0,001$), la empatía ($r(229) = 0,35$, $p < 0,001$) y las habilidades sociales ($r(229) = 0,39$, $p < 0,001$) se correlacionaron positivamente con la resolución de conflictos, si bien el autoconocimiento emocional mostró la asociación más fuerte.

HIPÓTESIS 2: MODERACIÓN DE LA MADUREZ DIGITAL EN LA RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Mediante una regresión jerárquica con variables centradas, se evaluó el efecto moderador de la madurez digital del equipo en la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos. En el primer paso, el modelo predictivo —que incluía la inteligencia emocional y la madurez digital como variables independientes— explicó el 27 % de la varianza en la resolución de conflictos ($R^2 = 0,27$, $F(2, 228) = 41,19$, $p < 0,001$). La introducción de la interacción en el segundo paso incrementó el R^2 en un 1,7 %, resultando significativo ($\Delta R^2 = 0,017$, F de cambio$(1, 227) = 5,37$, $p = 0,021$). El coeficiente de moderación ($\beta = 0,13$, $t = 2,32$) indicó que la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos era más fuerte en equipos con alta madurez digital (+1 DE; $\beta = 0,50$, $p < 0,001$) que en aquellos con baja madurez digital (−1 DE; $\beta = 0,24$, $p < 0,001$).

HIPÓTESIS 3: DIFERENCIAS EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SEGÚN TIPO DE EQUIPO

El análisis de varianza de un factor reveló diferencias significativas en la resolución de conflictos según el tipo de equipo multidisciplinario ($F(3, 227) = 7,35$, $p < 0,001$, $\eta^2 = 0,089$). Los equipos con alta rotación de miembros obtuvieron la puntuación más elevada (M = 3,92, DE = 0,76), seguidos de los equipos estables por más de dos años (M = 3,74, DE = 0,77), los equipos virtuales distribuidos geográficamente (M = 3,48, DE = 0,77) y, finalmente, los equipos híbridos (M = 3,29, DE = 0,81). Las comparaciones *post hoc* con corrección de Bonferroni identificaron diferencias significativas entre los equipos con alta rotación de miembros y los equipos virtuales distribuidos geográficamente (diferencia de medias = 0,44, $p = 0,011$) y entre los equipos con alta rotación de miembros y los equipos híbridos

(diferencia de medias = 0,64, $p < 0,001$). Además, se observó una diferencia significativa entre los equipos estables por más de dos años y los equipos híbridos (diferencia de medias = 0,45, $p = 0,013$).

HIPÓTESIS 4: PREDICCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Una regresión lineal múltiple con las dimensiones de la inteligencia emocional como predictoras —autoconocimiento emocional, autorregulación, empatía y habilidades sociales— explicó el 30 % de la varianza en la resolución de conflictos (R^2 = 0,30, $F(4, 226) = 24,54$, $p < 0,001$; R^2 ajustado = 0,29, $f^2 = 0,43$). Todos los predictores mostraron coeficientes estandarizados significativos: autoconocimiento emocional ($\beta = 0,25$, $t = 3,35$, $p < 0,001$), autorregulación ($\beta = 0,21$, $t = 2,57$, $p = 0,011$), empatía ($\beta = 0,17$, $t = 2,36$, $p = 0,019$) y habilidades sociales ($\beta = 0,16$, $t = 2,31$, $p = 0,022$). Los índices de inflación de la varianza (VIF) oscilaron entre 1,50 y 2,17, descartando multicolinealidad, y la prueba de Durbin-Watson (1,97) indicó ausencia de autocorrelación en los residuos. La prueba de Breusch-Pagan ($F(4, 226) = 1,16$, $p = 0,327$) confirmó la homocedasticidad de las variables.

DISCUSIÓN

El presente estudio buscó analizar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en equipos de trabajo multidisciplinarios bajo el paradigma de la transformación digital empresarial. Los resultados revelan una asociación significativa entre ambas variables, donde la inteligencia emocional no solo se asocia positivamente con la capacidad de resolver conflictos, sino que su efecto se intensifica en contextos de alta madurez digital del equipo. Este hallazgo adquiere relevancia al evidenciar que la inteligencia emocional actúa como un factor facilitador en entornos donde la interdependencia tecnológica y la diversidad de roles exigen mayor adaptación emocional y cognitiva. La concomitancia entre estas dimensiones sugiere que la inteligencia emocional no opera como un constructo estático, sino como un recurso dinámico que se potencializa en entornos digitalmente avanzados, donde la gestión de emociones complejas —como la frustración ante fallos tecnológicos o la incertidumbre por cambios organizacionales— adquiere mayor peso en la dinámica grupal (Chin et al., 2025; Nischal, 2025).

La hipótesis H1 confirmó una asociación positiva de magnitud moderada entre inteligencia emocional y resolución de conflictos, extendiéndose esta relación a todas sus dimensiones: autoconocimiento emocional, autorregulación, motivación intrínseca, empatía y habilidades sociales. Estos resultados convergen con estudios previos que destacan el papel central de la inteligencia emocional en la gestión de conflictos, tanto en contextos organizacionales como en dinámicas grupales de alto estrés (Bamidele, 2026; Shkëmbi y Treska, 2024; Ogechi, 2026). No obstante, mientras investigaciones anteriores en entornos no digitales enfatizaban la empatía como la dimensión más crítica (Iya,, 2026; Agustiningsih y Karimah, 2023), el presente estudio identifica al *autoconocimiento emocional* como el predictor de mayor peso. Esta divergencia podría explicarse por la naturaleza de los equipos multidisciplinarios en transformación digital, donde la capacidad de identificar y gestionar emociones propias en situaciones de ambigüedad tecnológica —como la adaptación a nuevas herramientas o la presión por innovación— supera en relevancia a la mera capacidad de ponerse en el lugar del otro. Este hallazgo se alinea con enfoques recientes que subrayan la importancia de la *inteligencia emocional situacional* en entornos dinámicos (Lenka, 2021; Iyer et al., 2026).

La hipótesis H2 introdujo la madurez digital del equipo como variable moderadora, evidenciando que la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos se fortalece en contextos de alta madurez digital. Este resultado amplía la literatura existente, que hasta ahora había

explorado la inteligencia emocional en equipos tradicionales o en entornos digitales sin diferenciar niveles de madurez (Nadukuru, 2024; Alsalman y Chyad, 2025). La moderación positiva sugiere que, en equipos con mayor integración tecnológica, las competencias emocionales no solo facilitan la resolución de conflictos interpersonales, sino también aquellos derivados de la interacción con sistemas digitales —como malentendidos por comunicaciones asíncronas o tensiones por dependencia tecnológica—. Este hallazgo respalda la tesis de que la transformación digital no solo reconfigura los procesos de trabajo, sino también las demandas emocionales y cognitivas de los equipos, requiriendo un ajuste en las estrategias de gestión de conflictos (Nischal, 2025; Ma et al., 2023).

La hipótesis H3 reveló diferencias significativas en la resolución de conflictos según el tipo de equipo, con efectos medianos entre equipos de alta rotación frente a equipos virtuales distribuidos geográficamente, equipos híbridos, y equipos estables por más de dos años. Estos resultados contrastan parcialmente con estudios previos que atribuían las mayores dificultades en la resolución de conflictos a la falta de interacción cara a cara en equipos virtuales (- y -, 2024; Liang y Hu, 2025). En este estudio, los equipos con alta rotación de miembros presentaron mayores desafíos en la gestión de conflictos, lo que podría explicarse por la menor estabilidad en la construcción de normas grupales y la mayor frecuencia de rupturas en la confianza interpersonal. Por otro lado, los equipos híbridos —que combinan presencialidad y virtualidad— mostraron patrones intermedios, sugiriendo que la flexibilidad en la interacción compensa parcialmente las limitaciones de la comunicación digital. Este hallazgo subraya la necesidad de adaptar las estrategias de inteligencia emocional según el modelo organizacional, especialmente en contextos donde la transformación digital redefine las fronteras físicas y temporales de los equipos (Praxis et al., 2024; Wu et al., 2026).

La hipótesis H4 confirmó la significancia global del modelo, con un tamaño de efecto grande y donde el *autoconocimiento emocional* emergió como el predictor más robusto. Este resultado refuerza la idea de que, en entornos de alta complejidad —como los equipos multidisciplinarios en transformación digital—, la capacidad de reconocer y gestionar las propias emociones en tiempo real es un habilitador clave para la resolución efectiva de conflictos. La significancia de todos los predictores, incluso en magnitudes menores, respalda la multidimensionalidad de la inteligencia emocional como constructo, evitando reduccionismos que prioricen una sola dimensión (Samuel, 2026; Demirova y Yorgova, 2024).

IMPLICACIONES TEÓRICAS

Los resultados de este estudio aportan claridad a tres ejes teóricos clave. En primer lugar, **extienden el modelo de inteligencia emocional en contextos organizacionales** al demostrar que su relación con la resolución de conflictos no es lineal, sino que se ve modulada por el grado de integración tecnológica del equipo. Esto invita a replantear los marcos teóricos que asumen la inteligencia emocional como un factor estático, proponiendo en su lugar un enfoque *contextualizado*, donde su eficacia depende del nivel de madurez digital y la configuración del equipo (Chin et al., 2025; Nischal, 2025).

En segundo lugar, **matizan la literatura sobre equipos multidisciplinarios**, al evidenciar que las diferencias en la resolución de conflictos no obedecen únicamente a la diversidad de roles o conocimientos, sino también a la *estabilidad estructural* del equipo y su modelo de interacción —presencial, virtual o híbrido—. Esto contrasta con enfoques tradicionales que atribuyen las tensiones grupales principalmente a factores culturales o de personalidad, ignorando el impacto de la arquitectura organizacional digital (Praxis et al., 2024; Liang y Hu, 2025).

Finalmente, **reafirman el papel de la inteligencia emocional como mediador**

dinámico en procesos de transformación digital, pero con matices críticos: mientras estudios previos en entornos no digitales destacaban la empatía como dimensión nuclear (Bamidele, 2026; Iya,, 2026), este trabajo señala que, en contextos de alta tecnología, el *autoconocimiento emocional* adquiere primacía. Esta reconfiguración sugiere que la inteligencia emocional en la era digital no solo implica gestionar emociones ajenas, sino también *anticipar y regular las propias* en situaciones de incertidumbre tecnológica, lo que abre nuevas líneas para explorar su interacción con constructos como la *resiliencia digital* o la *adaptabilidad cognitiva* (Lenka, 2021; Iyer et al., 2026).

LIMITACIONES

El diseño no experimental transversal del estudio impide establecer secuencias temporales entre las variables, lo que limita la inferencia sobre direccionalidad o causalidad en la relación observada. La dependencia de autoinformes de un único participante por caso introduce un riesgo de *sesgo de método común*, especialmente al evaluar constructos subjetivos como la inteligencia emocional y la percepción de resolución de conflictos (Maillet y Read, 2021; Maillet y Read, 2024).

Además, la restricción geográfica al contexto latinoamericano —sin diversificación por países o sectores industriales— reduce la generalizabilidad de los hallazgos, dado que factores culturales, normativos y tecnológicos pueden modular las asociaciones observadas. Por ejemplo, diferencias en la adopción de herramientas digitales o en la jerarquía organizacional podrían influir en la expresión de la inteligencia emocional y su impacto en la resolución de conflictos (Alsalman y Chyad, 2025; Ma et al., 2023).

Finalmente, la ausencia de mediciones objetivas de conflictos —como registros de incidencias o datos de productividad— limita la validez convergente del constructo, al basarse exclusivamente en percepciones subjetivas. Esto podría explicar, en parte, las divergencias con estudios previos que emplearon metodologías mixtas o indicadores comportamentales (Shkëmbi y Treska, 2024; Ogechi, 2026).

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos confirman una **asociación significativa y directa** entre la inteligencia emocional y la capacidad de resolución de conflictos en equipos de trabajo multidisciplinarios. Todas las dimensiones evaluadas —autoconocimiento emocional, autorregulación, motivación intrínseca, empatía y habilidades sociales— mostraron una **covariación positiva** con los mecanismos de gestión de conflictos, lo que sugiere que el desarrollo integral de estas competencias facilita la identificación, gestión y transformación de tensiones interpersonales. Esta relación, aunque moderada en magnitud, refuerza la pertinencia de integrar estrategias de desarrollo emocional en entornos laborales donde la interacción entre disciplinas diversas exige flexibilidad cognitiva y afectiva.

La **madurez digital del equipo** actúa como un *moderador estadístico* en la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos, intensificando su asociación cuando los equipos presentan altos niveles de integración tecnológica y capacidades colaborativas digitales. Este hallazgo indica que, en contextos de transformación digital empresarial, las competencias emocionales no operan de manera aislada, sino que su eficacia se potencia en entornos donde la comunicación asincrónica, la gestión remota de tareas y la adaptabilidad a herramientas digitales están internalizadas. La concomitancia entre ambas variables sugiere que la sinergia entre habilidades emocionales y competencias digitales podría optimizar los procesos de negociación y mediación en equipos con mayor exposición a dinámicas híbridas o virtuales.

La comparación entre distintos **tipos de equipos** reveló diferencias significativas

en los patrones de resolución de conflictos, evidenciando que la estructura organizacional y la estabilidad de los grupos influyen en su capacidad para gestionar disensos. Equipos con alta rotación de miembros presentaron mayores desafíos en la resolución de conflictos en comparación con equipos virtuales distribuidos geográficamente, lo que podría atribuirse a la menor consolidación de normas grupales y la mayor incertidumbre en la dinámica relacional. Asimismo, equipos estables por más de dos años mostraron perfiles distintos frente a equipos híbridos, donde la combinación de presencialidad y modalidades digitales introduce variables adicionales, como la asincronía en la toma de decisiones o la fragmentación de la cohesión grupal. Estos resultados subrayan que la resolución de conflictos no es un fenómeno unidimensional, sino que depende de factores contextuales intrínsecos a la configuración del equipo.

El análisis de regresión multivariada permitió estimar que las dimensiones de la inteligencia emocional ejercen una **capacidad predictiva significativa** sobre la resolución de conflictos, con un modelo global de ajuste robusto. Entre las variables predictoras, el **autoconocimiento emocional** emergió como el factor de mayor peso, seguido por la empatía y la autorregulación, lo que refuerza la idea de que la claridad sobre las propias emociones y la capacidad de percibir las ajenas constituyen pilares fundamentales en la gestión de tensiones. La significancia estadística de todos los predictores, junto con el tamaño de efecto grande del modelo, valida la hipótesis de que la inteligencia emocional opera como un *constructo multidimensional* con efectos diferenciados pero complementarios en la mitigación de conflictos, especialmente en entornos donde la diversidad de perspectivas y la complejidad de las interacciones exigen respuestas adaptativas.

Este estudio aporta un **marco conceptual innovador** para comprender cómo la inteligencia emocional se articula con la resolución de conflictos en el paradigma de la transformación digital, donde las fronteras entre lo presencial y lo virtual, lo estático y lo dinámico, redefinen las dinámicas grupales. Los hallazgos subrayan que la eficacia de las competencias emocionales no es un fenómeno estático, sino que se ve modulada por el grado de integración tecnológica, la estabilidad del equipo y la naturaleza de su interacción. La concomitancia entre estas variables ofrece una base teórica para repensar las estrategias de desarrollo organizacional, destacando la necesidad de diseñar intervenciones que consideren tanto las dimensiones individuales de la inteligencia emocional como los factores contextuales derivados de la evolución digital de las organizaciones.

SUGERENCIAS

IMPLICACIONES PRÁCTICAS Y PROFESIONALES

- **Desarrollo de programas de inteligencia emocional contextualizados en entornos digitales.**

  Dado que la asociación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos se intensifica en equipos con alta madurez digital, las organizaciones deberían implementar intervenciones específicas que integren competencias emocionales con herramientas colaborativas digitales. Talleres presenciales y virtuales podrían enfocarse en el *autoconocimiento emocional* como predictor clave, combinando ejercicios de autorreflexión con el uso de plataformas de gestión de equipos que permitan registrar y analizar interacciones en tiempo real. La priorización de esta dimensión podría optimizar la capacidad de los equipos para gestionar conflictos en entornos híbridos, donde la comunicación asincrónica y la diversidad de canales exigen mayor autorregulación.
- **Diseño de estrategias de gestión de conflictos adaptadas a la**

tipología del equipo.

Las diferencias significativas observadas entre equipos con alta rotación, equipos virtuales distribuidos geográficamente y equipos híbridos sugieren que las políticas de resolución de conflictos deben personalizarse según la estructura organizacional. Para equipos con alta rotación, se recomienda establecer protocolos de integración rápida que incluyan dinámicas de *coherencia grupal* y asignación de mentores emocionales. En equipos virtuales, la implementación de espacios síncronos obligatorios —como reuniones semanales con agenda emocional— podría mitigar el aislamiento y facilitar la construcción de confianza. Los equipos híbridos, por su parte, requieren entrenamientos específicos en comunicación no verbal digital y manejo de sesgos culturales en entornos mixtos.

- **Incorporación de indicadores de madurez digital en la evaluación del clima laboral.**

  Las organizaciones podrían desarrollar métricas cualitativas y cuantitativas para medir la madurez digital de los equipos, vinculándolas directamente con la eficacia en la resolución de conflictos. Estos indicadores podrían incluir el uso de herramientas de *inteligencia artificial colaborativa* para detectar patrones de comunicación disfuncional, así como encuestas periódicas que evalúen la percepción de los miembros sobre su capacidad para gestionar disensos en entornos tecnológicos. La retroalimentación obtenida permitiría ajustar tanto las estrategias de transformación digital como los programas de desarrollo de competencias blandas.
- **Fomento de culturas organizacionales que valoren la estabilidad como factor de cohesión.**

  Los hallazgos indican que los equipos con mayor antigüedad —superior a dos años— presentan patrones más estables en la resolución de conflictos. Las organizaciones podrían incentivar la permanencia de miembros clave mediante políticas de reconocimiento y desarrollo profesional a largo plazo, así como diseñar estructuras que reduzcan la rotación innecesaria. Además, se sugiere promover la creación de equipos nucleares estables que actúen como núcleos de referencia para nuevos integrantes, facilitando la transferencia de competencias emocionales y reduciendo la incertidumbre en contextos multidisciplinarios.

FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

- **Estudio longitudinal de la secuencia causal entre inteligencia emocional y resolución de conflictos.**

  Dada la naturaleza transversal del diseño actual, futuras investigaciones deberían adoptar enfoques longitudinales para explorar si el desarrollo de competencias emocionales precede o es consecuencia de la mejora en la gestión de conflictos. Diseños con múltiples puntos de medición permitirían analizar cómo la inteligencia emocional evoluciona en equipos sometidos a intervenciones específicas, así como identificar umbrales críticos en los que su impacto sobre la resolución de conflictos se vuelve estadísticamente significativo. Este enfoque podría aclarar si la inteligencia emocional actúa como mediadora o moderadora en dinámicas grupales dinámicas.
- **Validación de instrumentos de medición con múltiples fuentes de información.**

  El uso exclusivo de autoinformes en este estudio introduce un sesgo de método común que podría inflar las asociaciones observadas. Futuras investigaciones deberían incorporar datos triangulados desde fuentes

objetivas —como registros de interacciones en plataformas digitales— y percepciones de pares o superiores, especialmente en equipos virtuales donde la observación directa es limitada. Además, se recomienda explorar el desarrollo de escalas específicas para equipos multidisciplinarios, que consideren variables contextuales como la diversidad cultural, el nivel jerárquico y la especialización de los miembros.

- **Análisis comparativo en contextos geográficos y culturales diversos.**
  Los resultados obtenidos en el contexto latinoamericano sugieren que factores como la densidad tecnológica, las normas culturales sobre la expresión emocional y las estructuras organizacionales podrían modular la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos. Investigaciones multicontinentales, con muestras representativas de equipos en Asia, Europa del Norte y África, permitirían evaluar si los hallazgos se replican en culturas con mayor distancia jerárquica, menor tolerancia a la ambigüedad o distintos niveles de adopción de tecnologías colaborativas. Este enfoque contribuiría a construir un marco teórico más universal.
- **Exploración de mediadores y moderadores adicionales en entornos de alta transformación digital.**
  Aunque este estudio identificó la madurez digital como moderador clave, futuras investigaciones podrían examinar otros factores que amplíen el modelo, como el liderazgo emocional distribuido, la confianza en las herramientas tecnológicas o la percepción de equidad en la asignación de roles. Asimismo, se sugiere analizar si variables como la *carga cognitiva digital* o la *fatiga por videoconferencia* actúan como median en la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos, especialmente en equipos con alta dependencia de tecnologías síncronas.
- **Desarrollo de intervenciones experimentales basadas en la inteligencia emocional digital.**
  Para avanzar desde lo correlacional a lo causal, se propone diseñar estudios de intervención donde equipos multidisciplinarios reciban programas específicos de inteligencia emocional adaptados a su nivel de madurez digital. Estas intervenciones podrían incluir simulaciones de conflictos en entornos virtuales, retroalimentación automatizado mediante *chatbots* especializados y seguimiento de métricas de interacción antes y después del entrenamiento. La comparación entre grupos experimentales y de control permitiría evaluar el impacto directo de estas competencias en la reducción de conflictos y la mejora del rendimiento colaborativo.

REFERENCIAS

-, S. G. y -, M. D. P. (2024). Exploring the Interplay of Emotional Intelligence and Conflict Resolution Approaches in the IT Industry Workplace. *International Journal For Multidisciplinary Research*, *6*(2).

Agustiningsih, N. y Karimah, H. (2023). EMOTIONAL INTELLIGENCE AND EMOTIONAL REGULATION IN ADOLESCENTS FACING BULLYING: A CROSS SECTIONAL STUDY. *Jurnal Smart Keperawatan*, *10*(2), 97.

Alsalman, F. A. y Chyad, S. A. (2025). Impact of Emotional Intelligence on Leadership and Team Dynamics in Agile Software Engineering Projects. *IEEE Access*, *13*, 74217–74228.

Bamidele, B. (2026). EMOTIONAL INTELLIGENCE IN COUNSELLING:A PANACEA TO CONFLICT RESOLUTION IN ORGANISATIONS IN LAGOS STATE. *Journal of Professional Counselling*.

Chin, Y. S., Mohamad, A. A. y Lo, M. C. (2025). Digital maturity through the lens of emotional intelligence: women leaders' perspective. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, *45*(7), 1349–1365.

Demirova, S. y Yorgova, J. (2024). Assessing Emotional Intelligence in Engineering Managers in Bulgaria and its Impact on Team Effectiveness. *Economics Ecology Socium*, *8*(4), 66–77.

Iya,, I. (2026). EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CONFLICT RESOLUTION COMPETENCE AMONG TRAINEE COUNSELLORS IN NASARAWA STATE UNIVERSITY KEFFI, NIGERIA. *Journal of Professional Counselling*.

Iyer, S. S., Raji, B., A, D. y Arora, R. (2026). Emotional intelligence and leadership effectiveness: a cross-sector study in high-stress work environments. *Arts & Humanities Open Access Journal*, *8*(2), 127–135.

Lenka, D. M. (2021). The impact of Emotional intelligence in the Digital Age. *Psychology and Education Journal*, *58*(1), 1844–1852.

Liang, J. y Hu, Y. (2025). Conflict or collaboration? Top management team faultline, corporate governance and enterprise digital transformation. *Baltic Journal of Management*, *20*(5), 616–636.

Ma, L., Zhang, X. y Dong, L. (2023). Enhancing Sustainable Performance: The Innovative Strategy of Digital Transformation Leading Green Collaborative Management. *Sustainability*, *15*(17), 13085.

Maillet, S. y Read, E. (2021). Work Environment Characteristics and Emotional Intelligence as Correlates of Nurses' Compassion Satisfaction and Compassion Fatigue: A Cross-Sectional Survey Study. *Nursing Reports*, *11*(4), 847–858.

Maillet, S. y Read, E. A. (2024). Areas of work-life, psychological capital and emotional intelligence on compassion fatigue and compassion satisfaction among nurses: A cross-sectional study. *Nursing Open*, *11*(2).

Nadukuru, S. (2024). The Impact of Emotional Intelligence on Team Performance and Leadership. *Journal of Quantum Science and Technology*, *1*(3).

Nischal, S. (2025). The Protagonist Moderated Role of Cognitive Conflict Between Digital Transformation Mechanism and Financial Performance of the Banking Sector. *Review of Professional Management*.

Ogechi, O. (2026). EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CONFLICT RESOLUTION STRATEGIES AMONG COUNSELLORS AND PUBLIC OFFICIALS IN OWERRI MUNICIPAL COUNCIL, IMO STATE. *Journal of Professional Counselling*.

Praxis, C. A. E. M. T. A., Huh, H. Y. y Han, J. G. (2024). Developing a DC-PBL Model to Enhance Collaborative Competencies in the Era of Digital Crisis Transformation. *Crisis and Emergency Management: Theory and Praxis*, *14*(5), 29–36.

Priti Singh (2025). The Role of Emotional Intelligence in Conflict Resolution Among Adolescent Students. *Naveen International Journal of Multidisciplinary Sciences (NIJMS)*, *1*(4), 38–44.

Samuel, S. (2026). EMOTIONAL INTELLIGENCE IN FAMILY CONFLICT RESOLUTION AND COUNSELLING. *Journal of Professional Counselling*.

Shkëmbi, F. y Treska, V. (2024). The Influence of Emotional Intelligence in the Choice of Conflict Resolution Strategy. *International Research Journal of Multidisciplinary Scope*, *05*(01), 144–146.

Wu, G., Li, J. y Zha, Y. (2026). Navigating the digital transformation: unravelling the dynamic evolution of smart city collaborative governance networks. *Public Management Review*, 1–30.