CORRELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EQUIPOS DE TRABAJO

CORRELATION BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CONFLICT RESOLUTION IN WORK TEAMS

Yajayra Dayanara Velásquez Arana
Blackwell Global University | yajayra.velasquez@neumann.education | https://orcid.org/0009-0009-9770-7670

Ernesto Alessando Leo Rossi
Blackwell Global University | ernesto.leo@uce.edu.pe | https://orcid.org/0000-0002-9716-6853

RESUMEN
El objetivo de esta investigación fue determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en equipos de trabajo de empresas de comercio electrónico. Se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y alcance correlacional, con una muestra probabilística estratificada de 219 colaboradores en Lima, Perú. Los resultados confirmaron la hipótesis de una asociación positiva y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Pearson r(217) = 0,32, p < 0,001. Asimismo, se aceptó la hipótesis sobre diferencias en la resolución de conflictos según la modalidad de trabajo, evidenciando variaciones significativas mediante ANOVA F(2, 216) = 9,77, p < 0,001, con mayores niveles en la modalidad presencial frente a la híbrida. Se concluye que la inteligencia emocional actúa como un eje transversal en la eficacia operativa de los equipos, mientras que el esquema de trabajo influye significativamente en la gestión de desavenencias dentro del sector.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Resolución de conflictos, Equipos de trabajo, Comercio electrónico, Habilidades blandas

ABSTRACT
The objective of this study was to determine the correlation between emotional intelligence and conflict resolution in work teams within e-commerce companies. A quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, and correlational scope were employed, with a stratified probabilistic sample of 219 employees in Lima, Peru. Results confirmed the hypothesis of a positive and significant association between both variables, with a Pearson coefficient of r(217) = 0.32, p < 0.001. Additionally, the hypothesis regarding differences in conflict resolution based on work modality was accepted, showing significant variations through ANOVA F(2, 216) = 9.77, p < 0.001, with higher levels observed in the in-person modality compared to the hybrid one. It is concluded that emotional intelligence acts as a transversal axis in the operational effectiveness of teams, while the work scheme significantly influences the management of disagreements within the sector.

Keywords: Emotional intelligence, Conflict resolution, Work teams, E-commerce, Soft skills

Recibido: 23 de mayo de 2026
Aceptado: 20 de septiembre de 2026
Publicado: 15 de octubre de 2026

INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN

La dinámica laboral contemporánea, marcada por una acelerada transformación digital, ha reconfigurado las interacciones humanas dentro de las organizaciones comerciales. En el sector del comercio electrónico, la eficiencia operativa depende intrínsecamente de la capacidad de los equipos para sostener una comunicación fluida a pesar de la mediación tecnológica (Asmar et al., 2026). La naturaleza de estos entornos, caracterizada por la inmediatez y la alta demanda de resultados, exige que los colaboradores posean competencias socioemocionales que trasciendan la mera pericia técnica (Audrin y Audrin, 2023). En este escenario, la gestión de las relaciones interpersonales se ha consolidado como un factor determinante para la cohesión grupal y la sostenibilidad de los procesos comerciales en mercados altamente competitivos (Kumar, 2025; Kazanfar Surve, 2025).

REALIDAD PROBLEMÁTICA

A pesar de la relevancia de las habilidades interpersonales, persiste un vacío de conocimiento respecto a cómo las competencias emocionales se manifiestan y operan específicamente en los equipos de trabajo del sector comercio en Lima. Con frecuencia, la digitalización de las tareas ha derivado en una disminución de la conexión empática entre los miembros de los equipos, lo que incrementa la probabilidad de malentendidos y desacuerdos persistentes (Asmar et al., 2026). Las organizaciones enfrentan dificultades para integrar estrategias de mediación que consideren el componente emocional como un eje central, lo que a menudo resulta en una gestión ineficaz de las discrepancias operativas (Ngcobo, 2023; Ojo, 2026). Esta brecha entre la exigencia de colaboración digital y la capacidad real de autorregulación emocional de los colaboradores constituye un desafío crítico que requiere un análisis empírico riguroso para comprender la naturaleza de estas interacciones (Kazanfar Surve, 2025; McCarthy y Pearce, 2025).

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio aporta una perspectiva teórica necesaria al integrar el constructo de la inteligencia emocional con las dinámicas de resolución de conflictos en un contexto geográfico y sectorial específico. A nivel práctico, la investigación ofrece a los gestores de talento humano herramientas basadas en evidencia para diseñar programas de capacitación orientados a fortalecer la comunicación asertiva y la negociación colaborativa, elementos esenciales para mitigar la fricción en entornos de trabajo híbridos o remotos (Kazanfar Surve, 2025; Jamatia y Chattarjee, 2025). Metodológicamente, el estudio contribuye al campo de las ciencias del comportamiento organizacional mediante la aplicación de técnicas estadísticas que permiten examinar la fuerza y dirección de la asociación entre variables, proporcionando una base sólida para futuras intervenciones orientadas a la mejora del clima laboral y la eficacia de los equipos (Saikrishna, 2025; Sharma et al., 2026).

INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional se define como la capacidad multidimensional para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas, facilitando así una adaptación efectiva a las demandas del entorno laboral (Audrin y Audrin, 2023; Kazanfar Surve, 2025). Este constructo se articula a través de tres dimensiones fundamentales: la autoconciencia emocional, que permite el reconocimiento de los estados internos; la autorregulación, que faculta el control de las respuestas impulsivas; y la empatía, esencial para la comprensión de las perspectivas de los pares en entornos digitales (Asmar et al., 2026; Zhylin et al., 2024). La literatura reciente subraya que, en equipos de alto rendimiento, el desarrollo de estas capacidades es un predictor clave del éxito en el liderazgo y la estabilidad emocional de los colaboradores (Kumar, 2025; Saccardi y Masthoff, 2025).

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La resolución de conflictos se conceptualiza como un proceso estratégico mediante el cual los integrantes de un equipo gestionan

sus desacuerdos para alcanzar objetivos comunes sin comprometer la integridad de la relación laboral (Ngcobo, 2023; Maan, 2021). Este constructo se operativiza mediante la negociación colaborativa, la cual busca soluciones integradoras; la evitación de confrontación, que en ciertos contextos puede ser una estrategia de gestión de tensiones; y la comunicación asertiva, que permite la expresión clara de necesidades y límites (Sulaiman et al., 2026; Jamatia y Chattarjee, 2025). La evidencia empírica sugiere que la eficacia en la resolución de conflictos no depende únicamente de la estructura organizacional, sino de la capacidad de los individuos para navegar el paisaje emocional inherente a cualquier disputa (Ngcobo, 2023; McCarthy y Pearce, 2025).

RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

La literatura científica sugiere una concomitancia estrecha entre la inteligencia emocional y la capacidad de resolución de conflictos, fundamentada en que una mayor autoconciencia y empatía permiten a los colaboradores abordar los desacuerdos desde una postura de apertura en lugar de reactividad (Cox et al., 2021; Ngcobo, 2023). Se postula que los individuos con niveles elevados de autorregulación emocional son más propensos a emplear la negociación colaborativa y la comunicación asertiva, reduciendo así la dependencia de mecanismos de evitación (Joseph, 2025; Samuel, 2026). Asimismo, el contexto de trabajo, ya sea presencial o mediado por tecnología, actúa como una variable que puede matizar la expresión de estas competencias, influyendo en la manera en que los equipos gestionan sus tensiones cotidianas (Kazanfar Surve, 2025; Sharma et al., 2026). A continuación, se presentan los fundamentos estadísticos que permitirán contrastar la asociación entre estas variables y la influencia de la modalidad laboral en los procesos de resolución de conflictos.

Objetivos e hipótesis

El objetivo general de la investigación es determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en equipos de trabajo de empresas de comercio electrónico. De él se derivan los siguientes objetivos específicos:

- **OE1:** Determinar la relación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos.
- **OE2:** Comparar resolución de conflictos según modalidad de trabajo.

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

- **H1:** Existe una asociación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de resolución de conflictos en los equipos de trabajo.
- **H2:** Existen diferencias significativas en los niveles de resolución de conflictos según la modalidad de trabajo de los empleados.

MATERIALES Y MÉTODOS

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, orientado a la medición objetiva y el análisis estadístico de los constructos propuestos. Se empleó un diseño no experimental de corte transversal, dado que la recolección de datos se efectuó en un único momento temporal sin la manipulación deliberada de las variables. El alcance de la investigación fue correlacional, permitiendo establecer el grado de asociación entre las variables y determinar las diferencias existentes según las condiciones laborales de los participantes (Kumar, 2025).

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo constituida por 450 colaboradores de empresas dedicadas al comercio electrónico en el área metropolitana de Lima, Perú, quienes desempeñaban funciones operativas o administrativas mediante el uso de plataformas digitales. Para determinar el tamaño muestral, se aplicó la fórmula de Cochran para poblaciones finitas, estableciendo un nivel de confianza del 95 % (Z = 1,96), un margen de error del 5 % (e =

0,05) y una variabilidad de 0,5, lo cual resultó en un tamaño mínimo requerido de 208 participantes. El muestreo fue de tipo probabilístico estratificado, con afijación proporcional según la modalidad de trabajo de los empleados.

Se enviaron 293 cuestionarios, de los cuales se recibieron 237 respuestas, alcanzando una tasa de respuesta del 80,9 %. Tras el proceso de depuración, se excluyeron 18 casos: 7 por presentar cuestionarios incompletos con más del 10 % de ítems sin responder, 7 por exhibir patrones de respuesta invariante y 4 por registrar un tiempo de ejecución inferior a 4 minutos. En consecuencia, la muestra final analizada se compuso de 219 sujetos, distribuidos en 66 trabajadores presenciales, 76 remotos y 77 bajo modalidad híbrida.

INSTRUMENTO

La recolección de información se realizó mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 representó la total discrepancia y 5 el total acuerdo. El instrumento se dividió en dos variables principales:

- **Inteligencia emocional:** Variable independiente compuesta por 13 ítems distribuidos en las dimensiones de autoconciencia emocional (4 ítems), autorregulación (5 ítems) y empatía (4 ítems).
- **Resolución de conflictos:** Variable dependiente estructurada en 13 ítems que integran las dimensiones de negociación colaborativa (5 ítems), evitación de confrontación (4 ítems) y comunicación asertiva (4 ítems).

La validez de contenido se garantizó mediante el juicio de siete expertos, quienes evaluaron la pertinencia y claridad de los reactivos, obteniendo una *V* de Aiken global de 0,95, lo cual ratificó la adecuación del instrumento para el contexto del comercio electrónico (Saccardi y Masthoff, 2025).

PROCEDIMIENTO Y CONSIDERACIONES ÉTICAS

El trabajo de campo se ejecutó entre abril y junio de 2025. Los datos se obtuvieron a través de un formulario en línea que incluyó un consentimiento informado, el cual garantizó la participación voluntaria de los sujetos. Se aseguró el anonimato de los informantes mediante la anonimización de los datos, los cuales fueron resguardados en servidores con acceso restringido, cumpliendo con los principios éticos de confidencialidad y protección de la integridad de los participantes durante todo el proceso de investigación.

ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento estadístico se realizó mediante el software R, versión 4.4, utilizando los paquetes *psych* y *car*. La fiabilidad de las escalas se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach y el omega de McDonald. Para el análisis de normalidad, se emplearon los criterios de asimetría y curtosis, con un umbral de ±1, complementados con la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors.

El plan de contraste se estructuró de la siguiente manera:

- **Hipótesis 1:** Para determinar la asociación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de resolución de conflictos, se utilizó la correlación de Pearson con intervalos de confianza al 95 %.
- **Hipótesis 2:** Para identificar diferencias significativas en los niveles de resolución de conflictos según la modalidad de trabajo, se aplicó un ANOVA de un factor, evaluando el supuesto de homogeneidad de varianzas mediante la prueba de Levene, el tamaño del efecto con η^2 y las comparaciones *post hoc* mediante la corrección de Bonferroni.

En todas las pruebas estadísticas se estableció un nivel de significación de α = 0,05.

RESULTADOS

Caracterización de la muestra
La investigación partió de una población de 450 trabajadores, de la cual se obtuvo una muestra final analizada de 219 participantes, tras un proceso de recolección en el que se enviaron 293 cuestionarios y se recibieron 237, lo que representa una tasa de respuesta del 80,9 %. Del total de cuestionarios recibidos, se excluyeron 18 unidades debido a la presencia de datos incompletos en más del 10 % de los ítems, patrones de respuesta invariante o tiempos de ejecución inferiores a 4 minutos. La composición de la muestra según la modalidad de trabajo se distribuyó en 66 participantes en modalidad presencial (30,1 %), 76 en modalidad remota (34,7 %) y 77 en modalidad híbrida (35,2 %).

Fiabilidad y estadísticos descriptivos
La consistencia interna de los instrumentos, evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach y el coeficiente omega de McDonald, mostró niveles adecuados para todas las dimensiones. La inteligencia emocional alcanzó un α = 0,93 y un ω = 0,95, mientras que sus dimensiones presentaron valores de α = 0,85 y ω = 0,86 para autoconciencia emocional, α = 0,86 y ω = 0,87 para autorregulación, y α = 0,80 y ω = 0,81 para empatía. Por su parte, la resolución de conflictos obtuvo un α = 0,94 y un ω = 0,95, con valores de fiabilidad para sus dimensiones de α = 0,81 y ω = 0,82 en negociación colaborativa, α = 0,78 y ω = 0,79 en evitación de confrontación, y α = 0,85 y ω = 0,86 en comunicación asertiva. La validez de contenido, determinada mediante el juicio de 7 expertos, arrojó una *V* de Aiken global de 0,95.

Los estadísticos descriptivos revelaron que la inteligencia emocional obtuvo una media de 3,75 (*DE* = 0,66), con puntuaciones en sus dimensiones de 4,04 (*DE* = 0,81) para autoconciencia emocional, 4,01 (*DE* = 0,66) para autorregulación y 3,13 (*DE* = 0,85) para empatía. En cuanto a la resolución de conflictos, se registró una media global de 3,38 (*DE* = 0,77), distribuida en 3,36 (*DE* = 0,90) para negociación colaborativa, 3,65 (*DE* = 0,76) para evitación de confrontación y 3,13 (*DE* = 0,91) para comunicación asertiva. Todos los valores de asimetría y curtosis se situaron dentro del rango de ±1.

Verificación de supuestos
La normalidad de las variables se evaluó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors, obteniendo para la inteligencia emocional un D = 0,077 (p < 0,01) y para la resolución de conflictos un D = 0,049 (p > 0,05). Dada la aproximación a la normalidad observada en los índices de asimetría y curtosis, y considerando el tamaño muestral, se procedió con la aplicación de técnicas paramétricas para el análisis inferencial.

Análisis de la primera hipótesis
La asociación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos se analizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo un $r(217)$ = 0,32 (p < 0,001), con un intervalo de confianza al 95 % de y un coeficiente de determinación r^2 = 0,10, lo que indica una varianza compartida del 10,3 %. Las correlaciones por dimensión con la resolución de conflictos fueron: autoconciencia emocional $r(217)$ = 0,25 (p < 0,001), autorregulación $r(217)$ = 0,29 (p < 0,001) y empatía $r(217)$ = 0,24 (p < 0,001). Ante estos resultados, se acepta la hipótesis de que existe una asociación positiva y significativa entre ambas variables.

Análisis de la segunda hipótesis
Las diferencias en la resolución de conflictos según la modalidad de trabajo se examinaron mediante un ANOVA de un factor, obteniendo un $F(2, 216)$ = 9,77 (p < 0,001) y un tamaño del efecto η^2 = 0,083, tras verificar la homogeneidad de varianzas mediante la prueba de Levene ($F(2, 216)$ = 1,70, p = 0,184). Las medias obtenidas fueron: presencial 3,65 (*DE* = 0,69), remoto 3,43 (*DE* = 0,75) e híbrido 3,10 (*DE* = 0,70). Las comparaciones *post hoc* con corrección de Bonferroni indicaron que la diferencia entre presencial y remoto fue de 0,22 (p = 0,259), entre presencial e híbrido de 0,54 (p < 0,001) y entre remoto e híbrido de 0,33 (p = 0,021). En consecuencia, se acepta la hipótesis de que existen diferencias significativas en los niveles de resolución de

conflictos según la modalidad de trabajo.

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en equipos de trabajo dentro del sector de comercio electrónico. Los hallazgos confirman una asociación significativa y positiva entre ambas variables, lo cual sugiere que la capacidad de los colaboradores para gestionar sus estados afectivos y comprender los de sus pares se encuentra estrechamente vinculada con una mayor eficacia en la resolución de discrepancias interpersonales. Este resultado subraya que la competencia emocional actúa como un factor determinante en la dinámica relacional de los equipos, facilitando un entorno donde el conflicto puede ser abordado de manera constructiva (Kumar, 2025; Ngcobo, 2023).

En relación con la primera hipótesis, se evidenció una asociación positiva de magnitud moderada entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, extendiéndose esta tendencia a todas las dimensiones evaluadas. Este resultado converge con la literatura que sostiene que la regulación emocional permite a los individuos navegar por el paisaje afectivo de la mediación, transformando el conflicto en una oportunidad de entendimiento mutuo (Ngcobo, 2023). Asimismo, la literatura especializada destaca que la capacidad de comprender y controlar las emociones propias y ajenas es fundamental para el liderazgo efectivo en entornos colaborativos, donde la estabilidad emocional y la conciencia de las necesidades del otro son esenciales para mantener la cohesión del equipo (Saccardi y Masthoff, 2025; Harley, 2025). La consistencia de estos hallazgos refuerza la premisa de que los individuos con mayor inteligencia emocional poseen recursos cognitivos y afectivos superiores para implementar estrategias de resolución que minimizan el desgaste relacional (Maan, 2021; Joseph, 2025).

Respecto a la segunda hipótesis, se identificaron diferencias significativas en la resolución de conflictos según la modalidad de trabajo, observándose un efecto de magnitud mediana. Los resultados indican que los equipos que operan bajo esquemas híbridos presentan dinámicas de resolución de conflictos distintas a las de aquellos que laboran exclusivamente de forma presencial o remota. Esta disparidad puede atribuirse a la complejidad que implica gestionar interacciones mediadas por la tecnología frente a la comunicación cara a cara, donde la falta de señales no verbales puede dificultar la interpretación de las emociones ajenas (Audrin y Audrin, 2023; Asmar et al., 2026). La literatura reciente enfatiza que la transición hacia modelos híbridos exige nuevas competencias, dado que la inteligencia emocional debe adaptarse a los entornos digitales para mantener los vínculos empáticos necesarios en la gestión de desacuerdos (Kazanfar Surve, 2025). En este sentido, la modalidad de trabajo actúa como un factor contextual que modula la aplicación de las estrategias de resolución, siendo necesario considerar las particularidades de la comunicación digital en la configuración de los conflictos laborales (Saikrishna, 2025; Ojo, 2026).

IMPLICACIONES TEÓRICAS

Los resultados obtenidos aportan evidencia empírica que robustece la teoría de la inteligencia emocional aplicada al ámbito organizacional. Se confirma que el constructo no opera de manera aislada, sino que se integra en la estructura de los procesos de interacción social, influyendo directamente en cómo se gestionan las divergencias de opinión. La validación de esta relación en el contexto del comercio electrónico permite extender el alcance de los modelos teóricos actuales, los cuales han enfatizado tradicionalmente la importancia de la escucha activa y la justicia interaccional en la resolución de conflictos (McCarthy y Pearce, 2025; Sharma et al., 2026). Asimismo, la evidencia sugiere que la inteligencia emocional debe entenderse como una competencia transversal que, al ser potenciada, facilita la implementación de modelos de gestión de conflictos más

estructurados y menos reactivos (Ojo, 2026).

LIMITACIONES

La interpretación de los hallazgos debe considerar ciertas restricciones metodológicas inherentes al diseño. En primer lugar, el carácter no experimental y transversal del estudio impide establecer una secuencia temporal o inferir causalidad entre las variables, limitando el análisis a una descripción de la concomitancia estadística observada en un momento determinado. En segundo lugar, la utilización de autoinformes como única fuente de medición para cada caso introduce la posibilidad de un sesgo de método común, lo que podría afectar la precisión de las estimaciones al depender exclusivamente de la percepción subjetiva de los participantes. Finalmente, la delimitación del estudio a un contexto geográfico específico en Lima, Perú, restringe la generalización de los resultados a otras realidades culturales o mercados laborales, donde las normas sociales y las prácticas organizacionales podrían influir de manera distinta en la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos.

CONCLUSIONES

La investigación permitió establecer una asociación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad de resolución de conflictos en el entorno de las empresas dedicadas al comercio electrónico. Se evidencia que los componentes de la inteligencia emocional, al integrarse en la dinámica grupal, presentan una covariación favorable con las estrategias empleadas para dirimir discrepancias, lo cual sugiere que una mayor competencia emocional en los integrantes del equipo se vincula sistemáticamente con una gestión más constructiva de las tensiones interpersonales.

Respecto a la influencia de la modalidad de trabajo, se determinó que la resolución de conflictos presenta variaciones significativas según el esquema operativo adoptado por la organización. Los resultados demuestran que existen diferencias en la forma en que los equipos abordan sus desacuerdos al comparar el trabajo presencial frente al híbrido, así como entre el trabajo remoto y el híbrido. Esta disparidad indica que el entorno físico y virtual en el que se desenvuelven los colaboradores actúa como un factor diferenciador en la manifestación de las competencias para la resolución de conflictos, siendo el modelo híbrido un escenario donde se observan particularidades distintivas en comparación con los modelos tradicionales o puramente remotos.

El aporte conceptual central de este estudio radica en la confirmación de que la inteligencia emocional constituye un eje transversal en la estructura operativa de los equipos de comercio electrónico, cuya presencia se asocia estrechamente con la eficacia en el manejo de las desavenencias. La investigación subraya que la resolución de conflictos no es un proceso aislado, sino un fenómeno que coexiste y se modula tanto por las capacidades individuales de regulación emocional como por las condiciones estructurales impuestas por la modalidad de trabajo, consolidando una visión integral donde el comportamiento humano y el entorno laboral convergen en la determinación de la salud relacional de los equipos de alto rendimiento.

SUGERENCIAS

Implicaciones prácticas y profesionales

- **Implementación de programas de desarrollo socioemocional:** Las organizaciones del sector comercial deben integrar talleres de capacitación enfocados en la regulación emocional y la empatía, dado que el fortalecimiento de estas competencias incrementa directamente la capacidad de los colaboradores para gestionar desavenencias de manera constructiva en entornos digitales.
- **Adaptación de protocolos de comunicación según la modalidad laboral:** Las gerencias de recursos

humanos requieren diseñar estrategias específicas de mediación que consideren las particularidades de los esquemas presenciales, remotos e híbridos, evitando la aplicación de políticas estandarizadas que no contemplan las brechas comunicativas inherentes a cada formato de trabajo.

- **Fomento de una cultura organizacional resiliente:** Es recomendable que los líderes promuevan espacios de diálogo estructurado que permitan a los equipos operativos y administrativos expresar sus inquietudes, utilizando las herramientas de gestión digital como canales facilitadores para la resolución proactiva de conflictos en lugar de simples medios de control.

Futuras líneas de investigación

- **Estudios de diseño longitudinal:** Resulta imperativo desarrollar investigaciones que incorporen un seguimiento temporal de las variables, permitiendo así determinar la causalidad y la evolución de la inteligencia emocional frente a la resolución de conflictos, superando las restricciones propias de los análisis transversales.
- **Triangulación de fuentes de información:** Se sugiere que los próximos estudios incorporen mediciones multifuente, integrando evaluaciones de desempeño realizadas por supervisores y pares, con el propósito de mitigar el sesgo de método común derivado del uso exclusivo de autoinformes.
- **Ampliación del alcance geográfico y sectorial:** Es necesario realizar estudios comparativos que incluyan diversas regiones del país y otros sectores económicos, con el fin de validar si los patrones observados en el contexto limeño se mantienen constantes o si las particularidades culturales y operativas influyen en la dinámica de las variables estudiadas.

REFERENCIAS

Asmar, A. F., Narimawati, U. y Kurniawan, B. (2026). Digital Emotional Intelligence: Transforming Emotional Intelligence in Shaping Digital Empathic Leadership. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, *6*(6), 6430–6436.

Audrin, C. y Audrin, B. (2023). More than just emotional intelligence online: introducing “digital emotional intelligence”. *Frontiers in Psychology*, *14*.

Cox, J. D., Mitcheva, C. y Cole, M. L. (2021). The Impact of Emotional Intelligence on Emotional Contagion: Implications for Teams. *Journal of Organizational Psychology*, *21*(3).

Harley, J. (2025). Using emotional intelligence to develop and lead collaborative nursing teams. *Nursing Management*, *33*(1), 17–23.

Jamatia, B. y Chattarjee, P. D. S. (2025). Conflict Management Styles And Their Efficacy In Workplace Cohesion. *International Journal of Research Publication and Reviews*, *6*(12), 4270–4275.

Joseph, J. (2025). The Role of Leadership Compass in Conflict Management and Resolution in the Workplace. *African Journal of Governance and Development Studies (AJGDS)*.

Kazanfar Surve (2025). Role of Emotional Intelligence in Managing Hybrid Teams: An Empirical Study. *Journal of Informatics Education and Research*, *5*(2).

Kumar, A. (2025). The Role of emotional intelligence in enhancing leadership effectiveness in marketing teams. *International Journal of Research Publication and Reviews*, *6*(6), 2807–2811.

Maan, R. R. J. S. (2021). CONFLICT MANAGEMENT AT WORKPLACE. *Academia Letters*.

McCarthy, K. y Pearce, J. L. (2025).

Supporting resolution: the impact of supervisors on workplace conflict management. *International Journal of Conflict Management*, *36*(3), 650–674.

Ngcobo, M. T. (2023). Navigating the emotional landscape of mediation: An exploration of the role of emotions in conflict resolution and the strategies for effective management. *Conflict Resolution Quarterly*, *41*(3), 327–335.

Ojo, R. A. (2026). Workplace conflict and the university libraries in Nigeria: Adopting a structured conflict management model approach for conflict management knowledge. *Library and Information Perspectives and Research*, *8*(2), 43–56.

Saccardi, I. y Masthoff, J. (2025). Adapting emotional support in teams: productivity, emotional stability, and conscientiousness. *Frontiers in Artificial Intelligence*, *8*.

Saikrishna, M. (2025). Managing interpersonal workplace conflict: a configurational approach. *International Journal of Conflict Management*, *36*(5), 943–972.

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

Sharma, S., Sarkar, S. y Shagirbasha, S. (2026). The age–listening paradox: how managerial listening and conflict management shape workplace innovation? *International Journal of Conflict Management*, 1–20.

Sulaiman, L. A., Issah, M. y Ayodele, A. A. (2026). Conflict Management Strategies Among Cohabiting Undergraduate Students in Ilorin, Nigeria. *Conflict Resolution Quarterly*, *44*(1), 5–17.

Zhylin, M., Mendelo, V., Hrytsuk, O., Kononenko, T. y Shamalo, S. (2024). Correlation between students' emotional intelligence and emotional dependency. *Eduweb*, *18*(3), 193–203.