

## La inteligencia emocional en la era digital

**Édison Camilo Males Chicaiza**

Universidad de Nariño

*Licenciatura en Informática*

*IX Semestre*

*edisonmales84@gmail.com*

En la era digital, la tecnología y la informática (TI) han transformado profundamente muchos aspectos de nuestra vida cotidiana. La forma en que nos comunicamos, trabajamos y nos relacionamos ha cambiado y con ello las habilidades necesarias para prosperar en este nuevo entorno. Dentro de este contexto, una de las capacidades más relevantes para los seres humanos es la Inteligencia Emocional (IE), que implica no solo la capacidad de gestionar nuestras propias emociones, sino también de comprender y manejar las emociones de los demás. Como señalan Mayer y Salovey (1997), así como Salovey y Mayer (1990, citado en Brackett & Salovey, 2006), “We use the term Emotional Intelligence (EI) to refer to the mental processes involved in the recognition, use, understanding, and management of one’s own and others’ emotional states to solve problems and regulate behavior” (p. 34).

Una característica fundamental del ser humano es nuestra naturaleza emocional, que influye en las experiencias y en nuestros comportamientos. Todo lo que sentimos impacta en cómo actuamos y nos relacionamos con los demás. Según Silva et al. (2018), “Las personas son sujetos emocionales por

naturaleza, los cuales viven día a día coordinando sentimientos con pensamientos en cualquier situación que se les presente” (p. 248), de modo que, en un mundo donde las emociones siempre están presentes, influyendo en cada acción y decisión, la conciencia emocional se vuelve esencial.

Con los avances en las TI, nos encontramos inmersos en un flujo constante de información y en interacciones continuas a través de plataformas digitales. Estas tecnologías han facilitado la comunicación global y el acceso a una gran cantidad de información, pero también han traído consigo nuevos desafíos para la gestión emocional. La inmediatez de la comunicación digital, como los correos electrónicos, redes sociales virtuales y aplicaciones de mensajería, puede incrementar las respuestas emocionales. A menudo, estas respuestas ocurren antes de que tengamos tiempo de procesar adecuadamente nuestras emociones, lo que puede llevar a malentendidos y conflictos.

Por ejemplo, la falta de señales no verbales en las interacciones digitales dificulta la interpretación del tono emocional de un mensaje. En una conversación cara a cara, el lenguaje corporal y las expresiones faciales son esenciales para interpretar las emociones; sin embargo, en un entorno digital no están presentes, lo que puede provocar malinterpretaciones. La inteligencia emocional, en este caso, se vuelve esencial para leer entre líneas, ser más reflexivo en la comunicación y evitar reacciones impulsivas.

“However, the most predominant consequence of shifting towards (CMC) email correspondence in organizational communication is that individuals no longer have access to the

nonverbal cues present in face-2-face interactions” (Owens, Neale, & Sutton, 2000 citado en Bergqvist, 2020, p. 8).

Por otro lado, es importante reconocer que esta tecnología también conlleva desventajas para la interacción humana; frecuentemente, en lugar de relacionarnos directamente con las personas, lo que estamos realizando es interactuar con una pantalla. En este sentido, Paz (2017) señala que:

La tecnología [...] poco a poco ha ido absorbiendo al ser humano a vivir en un mundo digital por medio de las redes sociales, juegos de video, o simplemente está pegado al teléfono celular donde todo el tiempo se promueve que las líneas de comunicación se quiebren (p. 693).

Un aspecto clave de la relación entre la IE y las TI es el autocontrol emocional en un entorno digital. Las redes sociales virtuales pueden generar una sobrecarga emocional, ya sea por la comparación constante con los demás o por la exposición a contenidos negativos o conflictivos. Aquí, el autocontrol emocional implica regular nuestras respuestas ante la provocación, la crítica o la información que desencadena emociones fuertes, evitando responder de manera impulsiva o destructiva. La autorregulación nos permite hacer una pausa antes de reaccionar, analizar nuestras emociones y decidir cómo responder de manera adecuada.

Asimismo, las TI ofrecen oportunidades únicas para el desarrollo de IE. Las plataformas de comunicación en línea requieren que los usuarios desarrollen habilidades para expresarse de manera clara y emocionalmente inteligente, a fin de mantener una comunicación efectiva. La empatía digital, la

capacidad de imaginar cómo se siente el interlocutor a pesar de no estar en la misma habitación, es una habilidad fundamental que se puede cultivar y fortalecer en estos entornos.

A pesar de los desafíos que la tecnología presenta para el desarrollo de la IE, existen estrategias que pueden ayudar a mitigar estos problemas. Fomentar el uso consciente de la tecnología es clave, esto implica establecer límites en el uso de dispositivos, priorizar las interacciones cara a cara cuando sea posible, y emplear la tecnología como una herramienta para fortalecer nuestras relaciones, en lugar de sustituirlas.

Además, las TI también contribuyen al desarrollo personal en términos de IE, ya que existen numerosas aplicaciones y herramientas diseñadas para fomentar la reflexión emocional y la autorregulación. Este tipo de herramientas tecnológicas que fomentan la reflexión, son un claro ejemplo de cómo las TI pueden integrarse positivamente con el desarrollo de la IE, promoviendo una mayor conciencia emocional en un entorno digital.

En conclusión, la IE emerge como una habilidad esencial en la era digital, donde la tecnología no solo ha facilitado la comunicación, sino que también ha planteado nuevos retos para la gestión emocional. La falta de interacción directa y la inmediatez de las plataformas digitales pueden intensificar respuestas emocionales inadecuadas; sin embargo, estas tecnologías también ofrecen oportunidades para desarrollar competencias emocionales, como la empatía y el autocontrol, siempre que se utilicen de manera consciente y equilibrada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bergqvist, S. (2020). Interpreting emotional meaning in email communication in a multicultural workplace [Tesis de maestría, Universidad de Lund].  
<https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=9028185&fileOid=9028335>
- Brackett, M. & Salovey, P. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test (MSCEIT). *Psicothema*, 18, 34-41.  
<https://www.redalyc.org/pdf/727/72709505.pdf>
- Paz, S. (2017). La deshumanización de la sociedad. *Razón y Palabra*, 21(4\_99), 688–697.  
<https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/artic le/view/1023>
- Silva, R., Pino, F. & Guzmán, E. (2018). Implicaciones de la inteligencia emocional en los estilos de liderazgo. *Universidad y Sociedad*, 10(3), 247–254.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n3/2218-3620-rus-10-03-247.pdf>