



El problema de la infoxicación en el manejo de correos electrónicos corporativos

The Problem of Intoxication in Managing Corporate E-Mails

Wbeimar Antonio Castro Leyton¹

Para citar este artículo: Castro, W. A. (2016). El problema de la infoxicación en el manejo de correos electrónicos corporativos, 4(1), [136-141].

ARTÍCULO DE REFLEXIÓN

Fecha de recepción:
16-10-2014

Fecha de aceptación:
08-03-2016

ISSN: 2344-8288

Vol. 4 No. 1

Enero - Junio 2016

Bogotá-Colombia

Resumen

Este artículo busca realizar una reflexión respecto al problema de la *infoxicación* o sobrecarga de información electrónica, como consecuencia del desarrollo de las TIC y la expansión de Internet. Más específicamente, la reflexión se orienta al fenómeno de infoxicación en la utilización de correos electrónicos corporativos, y las implicaciones que éstos tienen tanto en la productividad y desempeño de los trabajadores como en la afectación física y emocional que éstos enfrentan debido a la sobrecarga laboral y el retraso en el cumplimiento de sus labores, lo cual genera estrés y frustración. Para esta reflexión se toman en cuenta investigaciones relacionadas con el concepto general de infoxicación desde sus inicios hasta nuestros días, y de igual manera se involucran temas relacionados con las consecuencias que tiene este fenómeno en los trabajadores que se ven afectados por el mismo.

Palabras clave: *infoxicación, sobrecarga, información, Internet, TIC, correo electrónico, estrés.*

Abstract

This paper proposes reflecting about the problem of intoxication or electronic information overload, as a consequence of development of ICT and expansion of the Internet. Specifically, this reflection is aimed to the phenomenon of intoxication in use of corporate e-mail and the implications in workers' productivity and performance as well as in the physical and psychological affectation they face as a consequence of work overload and the delay in completion of their tasks, which causes stress and frustration as well.

For this reflection, related research with the general concept of intoxication from its beginnings to our present days is taken into account, and likewise, topics related to consequences of this phenomenon on workers affected by it are also included.

Keywords: *intoxication, overload, information, Internet, ICT, e-mail, stress.*

¹ Ingeniero Telemático, Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Consultor SAP ABAP. Correo electrónico: wantonc90@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las comunicaciones, la tecnología y la circulación de información en la red global ha traído en forma análoga ventajas y desventajas; si bien, la manera en que obtenemos información es más sencilla e inmediata, esta facilidad ha ocasionado una sobrecarga en la misma, que se ve evidenciada en diversos ámbitos.

Los correos electrónicos son un ejemplo de medio de comunicación que, si bien ha acortado brechas de interacción y ha mejorado la comunicación dentro de las empresas, también se ha convertido en un medio donde la información se sobrecarga y se acumula en detrimento de los empleados.

Sumada al estrés de algunas ocupaciones, la infoxicación se convierte en un enorme problema para los trabajadores, debido a que no sólo es un factor limitante en el cumplimiento de asignaciones y de responsabilidades —lo que reduce significativamente la productividad y el rendimiento— sino que también resulta ser un mecanismo que genera o incrementa el estrés característico de la labor. Esto ocasiona a su vez problemas de estabilidad emocional y de malestar físico y mental.

A través del siguiente texto de reflexión se busca mostrar las dimensiones del problema de saturación y sobrecarga de información para los trabajadores que hacen uso de correo electrónico corporativo. Para ello, es necesario empezar con una breve mención del desarrollo del concepto y posteriormente se hará el respectivo énfasis en el tema que compete a la presente reflexión sobre la infoxicación.

¿Qué es la infoxicación?

La *infoxicación* es, de manera análoga al estrés, uno de los males intrínsecos de la vertiginosa evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

El término, el cual se refiere a la sobrecarga o exceso de información que podemos encontrar

en diversos medios de comunicación, no es exactamente un concepto nuevo; en 1970, el autor norteamericano Alvin Toffler lo acuñó por primera vez en su libro *Future Shock*, refiriéndose a los cambios que sufre una sociedad como consecuencia del desarrollo de nuevas tecnologías. Se trata de un concepto que ahora podría parecerse una clara predicción de lo que sucedería con la masificación y la accesibilidad de la información, pero lo que ahora vivimos parece exceder por un margen muy amplio las proporciones que se estimaban hace unas tres o cuatro décadas.

Recién a comienzos del siglo XXI, cuando la Internet estaba en sus primeros años de funcionamiento y expandiéndose con relativa rapidez, ya había indicios de cuán accesible y masificada estaba haciéndose la información gracias al desarrollo de la red global y la digitalización de contenidos. En una conferencia de Alfons Cornella, autor dedicado al estudio de la gestión de información y fundador de Infonomia.com, se hace una comparación para poner el tema en perspectiva: en los años 60, al aparecer los primeros medios masivos de comunicación, una persona promedio tenía acceso a 18 estaciones de radio, 4 canales de televisión y 4500 títulos de revistas; por otro lado, en la era de Internet, era posible acceder a unos 18000 títulos de revistas y millones de estaciones de radio[1].

En un estudio complementario, una investigación publicada en el año 2003 por un equipo de la Universidad de California, Berkeley, evidenció que la producción de información en la red global se incrementó en un 30% anual entre 1999 y 2002. Esta cantidad, en formato de cinta, óptico y magnético, era equivalente a medio millón de librerías nuevas[2].

En la actualidad, el término ha alcanzado al mundo laboral de manera importante. En este ámbito, el problema de la infoxicación se manifiesta a través del uso del correo electrónico corporativo, cuyo uso es esencial para la comunicación entre diferentes instancias, tanto

entre empleados de una compañía como entre empleados de empresas diferentes. La profesora Caroline Sauvajol-Rialland, de la Universidad Católica Lovaina (UCL) y de Sciences Po Paris, quien a su vez se refiere a la infobesidad como “la patología de la sobrecarga de información”, hace énfasis en los efectos emocionales de esa sobrecarga, la cual “pone a las personas en una situación de angustia constante y de frustración porque no logran seguir este flujo continuo que, en consecuencia, conduce a una sensación de impotencia y a un fuerte estrés. Somos al mismo tiempo receptores y usuarios de la información, pero también transmisores de información, es decir al mismo tiempo las principales víctimas de esta sobrecarga, y también los principales actores”[3].

El Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas (ORSE) en París realizó una investigación con el fin de caracterizar los efectos tanto positivos como negativos de la utilización del correo electrónico: lo que se evidencia a partir de este estudio es que las ventajas están del lado de la productividad, pero la sobrecarga de información se convierte en un factor central en el lado negativo, donde se incluyen elementos como el deterioro de relaciones, desempeño y cohesión grupal, y la aparición de emociones negativas exacerbadas como la presión, el aislamiento, el estrés y la agresión; también se dificultan el procesamiento de información, la efectividad en la resolución de problemas y la toma de decisiones[4].

Las consecuencias de la infoxicación en la productividad laboral

La época actual presenta niveles de infoxicación exacerbados, dada la aparición de redes sociales y la masificada conectividad global; existe una gran polución de información.

En efecto, ahora es muy difícil contener lo masivo de la información existente que encontramos todos los días en redes sociales, en portales web y en correos electrónicos. Por esta razón, cada vez

tenemos más problemas en encontrar información en la red global que responda afirmativamente a interrogantes como: ¿es confiable?, ¿es relevante?, ¿es oportuna?, ¿es coherente?, ¿es consecuente? Hay que tener en cuenta que esto puede aplicar tanto a las noticias como a la generalidad de la información que aparece en nuestras pantallas cada día.

Desafortunadamente, los efectos de la infoxicación van más allá de la simple molestia frente a información con poco contenido; el artículo “Infoxicación, neurobiología y diseño de información” del licenciado Juan Ignacio Visentin, enfatiza en problemáticas tan complejas como el déficit de atención ante estímulos info-comunicacionales[5], fruto del ya mencionado fenómeno de sobrecarga de información.

Esto representa un enorme problema si lo trasladamos al campo laboral. La infoxicación, como hemos visto, tiene un impacto nocivo cuando se manifiesta en la utilización del correo electrónico en las empresas.

El estudio realizado por la ORSE menciona que 38% de usuarios gasta más de dos horas al día gestionando su bandeja de entrada; 70% de los usuarios recibe más de 100 mensajes al día; 65% de los usuarios dice que revisan su correo electrónico cada hora, pero en realidad lo hacen cada 5 minutos; y finalmente, la cantidad de tiempo requerido para retomar la concentración después de un nuevo mensaje de correo, en promedio, es de 64 segundos[4].

Las consecuencias negativas de la sobrecarga de información, como se puede ver, se acumulan y se complementan. Con la interrupción generada por un nuevo mensaje de correo se altera la concentración, se dispersa de la tarea actual y se acumula trabajo incompleto. Esto es particularmente problemático en empresas donde la dependencia del correo electrónico para la comunicación entre diferentes departamentos o niveles jerárquicos ocasiona que no sólo la comunicación directa se vea afectada, sino que también se da lugar a la aparición de malentendidos, de abuso de jerarquía y dificultad para solucionar problemas en equipo.

La sobrecarga de información en los correos electrónicos también implica una abrupta acumulación de carga laboral, dando lugar a la aparición de *demandas de papel*, entendidas como las presiones que sufre una persona en función de su rol en la organización. Los conflictos de roles generan expectativas difíciles de satisfacer debido a la sobrecarga de tareas y a la falta de claridad en la definición de las funciones que comprende cada puesto, lo cual a su vez choca con las expectativas del empleado al no saber qué rol debe desempeñar[6]. La infoxicación se ha convertido en un factor adicional en dichos problemas de conflictos de roles y de sobrecarga de tareas.

Cuando una decisión o un proceso dentro de una empresa empieza a circular en correos electrónicos sin una distinción clara sobre cuáles son los roles que cada empleado tiene y quién es la persona realmente responsable del requerimiento, lo más lógico es que se retrase la solución del mismo, o en el peor de los casos que no se solucione en absoluto, al menos hasta que sea realmente necesario; en este caso, la solución ocurre fuera de los límites del correo electrónico. En muchas ocasiones los requerimientos que circulan por el correo electrónico, sin importar si se asignan a instancias a las que no compete, no son difíciles de solucionar, y más aún, se pueden asignar a una persona o departamento específico; el hecho de ignorar elementos tan simples y tan esenciales llega de alguna manera a afectar la productividad, pues los procesos tienden a acumularse y a retrasarse.

De igual manera, y como consecuencia de la asignación errónea de procesos a empleados a quienes no corresponde su solución, pueden crecer las brechas a niveles jerárquicos. En dado momento, algunos departamentos pueden encontrar dificultades para solucionar un procedimiento; sin embargo, como no conocen claramente cuáles atribuciones tienen los demás departamentos, simplemente asumen que les pueden transferir la responsabilidad del procedimiento desconociendo

las consecuencias y transfieren el correo. No sólo se evidencia un problema de comunicación, sino que la errónea asignación de procesos puede desorientar a los departamentos que los reciben, lo cual retrasa sus labores y los sobrecarga con más peso laboral del que ya tienen.

Infoxicación y estrés laboral

Una consecuencia directa de la sobrecarga de correos electrónicos en el trabajo es el estrés laboral. Cuando circula tanta información que distrae, retrasa, y en el peor de los casos sobrepasa a quien la recibe, la carga laboral aumenta y el estrés aparece. Se entiende el estrés en el trabajo como la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarla[7]. La aparición del estrés genera múltiples estados nerviosos y malestares físicos y emocionales que afectan tanto el desempeño como el bienestar de los trabajadores.

El estrés pone al trabajador en un círculo vicioso en el que la sobrecarga de trabajo y la dificultad en encontrar el tiempo y la capacidad de llevarlo a cabo lo pone bajo presión y le genera ansiedad y preocupación, sobre todo si hay un gran compromiso con hacer bien las cosas; a su vez, estos estados nerviosos, que casi siempre ocasionan síntomas físicos como agotamiento, dolores de cabeza, malestares gastrointestinales, entre otros, disminuyen el desempeño físico y mental del trabajador. Esto afecta por igual, tanto a quienes se limitan a hacer sus labores como a quienes son adictos al trabajo; los primeros se ven aún más reducidos y menos enfocados debido al estado de estrés, mientras que los adictos al trabajo terminan haciendo esfuerzos excesivos para continuar aunque no estén en condiciones, lo cual a la larga tiene consecuencias más complicadas.

Lo anterior se convierte en un problema aún mayor para quienes están empleados en cargos que involucran un estado sedentario o de una gran exigencia mental: en el primer caso, malestares

físicos como migraña, malestar digestivo, dolor muscular y agotamiento general afectan aún más a quienes realizan su trabajo sentados en una oficina o en un cubículo, porque la inactividad puede empeorar los síntomas e incrementar el riesgo de desarrollar enfermedades digestivas como la gastritis, o cardiovasculares como la hipertensión arterial, por mencionar algunos ejemplos; en el segundo caso, los malestares físicos reducen el rendimiento normal, y la realización de esfuerzos para compensar dicha reducción sólo empeora los síntomas.

La frustración y el estrés se evidencian en síntomas de tipo psicológico, los cuales al afectar el desempeño del empleado pueden ocasionar inconvenientes para las empresas. El estrés se manifiesta en tensión, irritabilidad, aburrimiento y postergación. Este último ítem puede tener implicaciones en empresas que desarrollan proyectos, y muchas de ellas no suelen tomar nota sobre la forma en que la sobrecarga en los correos electrónicos puede incidir en que los empleados estén estresados por ello y su labor se vea retrasada.

La indistinción de roles que se mencionaba anteriormente puede tener consecuencias importantes en el estrés que experimentan algunos trabajadores, ya que quienes transfieren carga laboral a otros, sin tener en cuenta que ya tienen mucho trabajo encima, están contribuyendo al incremento en el estrés de sus colaboradores.

CONCLUSIONES

Como se ha visto, la sobrecarga de información representa un factor determinante en la aparición del estrés de los empleados que en su labor utilizan el correo electrónico y encuentran en él una fuente de infoxicación. No sólo se trata de lo improductivo que puede ser un empleado debido a este problema, sino que su bienestar físico y psicológico se ven comprometidos al encontrarse sobrepasados por la distracción de los mensajes de correo, así como por la incapacidad de resolver

problemas adicionales que le son asignados sin ser de su competencia o jurisdicción.

Conocer el problema puede dar luces a las empresas para que tomen cartas en el asunto. Se ha podido evidenciar que parte del problema surge porque muchos mensajes de correo se transfieren desconociendo los roles de otros empleados, lo cual genera la sobrecarga. Si a esto agregamos una carga laboral adicional, aparecen problemas de comunicación entre ramas de jerarquía y, de la misma manera, el desempeño de los empleados puede afectar la productividad. Así las cosas, es un problema que compete a empleadores también.

La infoxicación puede considerarse como una de las nuevas enfermedades de la era tecnológica, aun cuando el concepto no es nuevo. Por lo tanto, es pertinente que se preste atención a la manera en que puede estarse manifestando en cada compañía, y de ser posible buscar mecanismos para contrarrestarla. El acta realizada por la ORSE puede ser una buena referencia para ello. Sin embargo, nuevo material puede aparecer para el mismo fin, con lo cual se evidenciaría la pertinencia de actuar frente a la sobrecarga de información.

REFERENCIAS

- [1] Cornella, A. (2000). *Cómo sobrevivir a la infoxicación*. Recuperado de: http://www.infonomia.com/img/pdf/sobrevivir_infoxicacion.pdf
- [2] Lyman, P. & Varian, H. R. (2003). *How Much Information*. Recuperado de: <http://www.sims.berkeley.edu/how-much-info-2003>
- [3] Sauvajol-Rialland, C. (2009). La surcharge informationnelle dans l'organisation: les cadres au bord de la «crise de nerf». *Magazine de la Communication de Crise & Sensible*, 19. Recuperado de: <http://www.communication-sensible.com/articles/article229.php>
- [4] Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises ORSE (2012). *Charter of best practice for professional email use*. Recuperado de: <http://>

www.orse.org/force_document.php?fichier=document_878.pdf&fichier_old=_Tic_study_orse_csr.pdf

- [5] Visentin, J. I. (s.f.). *Infoxicación, neurobiología y diseño de información*. Recuperado de: <http://redinfodesign.org/blog/wp-content/uploads/2008/08/904530.pdf>
- [6] Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2): 25-36. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
- [7] Stonner, J.; Freeman, R.; Gilbert, D. R. (1994). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.