

# Infoxicación: un 'mal' necesario

**El hiperacceso a información, que a muchos les enreda la vida, es una gran ventaja dice Enrique Dans, un experto.**

**Jaime Dueñas**  
Director Vive.in y Futbolred.com  
El ser humano está cerca: páginas web, blogs, redes sociales, correo electrónico, podcast, teléfonos inteligentes que no solo sirven para hacer llamadas, sino para estar en contacto permanente con las fuentes mencionadas antes; videos, audios, textos, televisión, radio, libros, revistas... Una verdadera infoxicación.

El término, vertido al español por Alfons Cornella, a partir de expresiones en inglés como *information overload* (sobrecarga de información), describe la dificultad para procesar la gran cantidad de datos a los que está expuesto hoy el ser humano. El concepto que se relaciona más con el manejo de la información que con la cantidad que se produce.

Enrique Dans, profesor de IE Business School —una de las escuelas de negocios más reconocidas del mundo, con sede principal en Madrid—, analiza el fenómeno.

## ¿Qué es o cómo se puede definir la infoxicación?

La infoxicación es la incapacidad de análisis eficiente de un flujo de información elevado. Indudablemente, el número de canales y la cantidad de información que una persona media maneja y recibe se ha incrementado enormemente en las últimas décadas, y esa nueva situación define un entorno en el que es preciso desarrollar ciertas aptitudes y actitudes a la hora de gestionar nuestra actividad.

## ¿La infoxicación se origina en el desarrollo de los medios masivos para distribuir la información?

La infoxicación es, en realidad, un fenómeno de incidencia muy relativa: una persona puede sentirse 'infoxicada' en determinados momentos, pero, por lo general, el hombre aprende rápidamente a desarrollar estrategias que impiden ese fenómeno.

Vivir en un entorno intensivo en información nos enseña a priorizar y a manejar esa información de maneras más eficientes, y la tecnología —que, según algunos creó el problema— es en realidad quien nos ayuda en muchos casos a solucionarlo.

El problema es que durante muchos años vivimos en entornos radicalmente unidireccionales, y una gran cantidad de la información que recibíamos era completamente pasiva, no requería de casi ninguna acción por nuestra parte.

Ahora, una parte sustancial de la información que re-

## La absurda impotencia de poder

LA TECNOLOGÍA COMO FORMA DE DESPERDICIO

El conocimiento es poder, afirma Xerox en su sitio especializado en Sobrecarga de información [www.xerox.com/information-overload](http://www.xerox.com/information-overload). Pero, para la empresa, mucha información puede hacernos sentir impotentes e improductivos. Para demostrarlo, cita las siguientes estadísticas:

—El 28 por ciento de un día de trabajo típico se desperdicia por interrupciones causadas por información innecesaria.

—El 53 por ciento de la gente cree que menos de la mitad de la información que recibe al día es útil.

—El 42 por ciento de las personas utiliza información incorrecta, de manera accidental, al menos una vez por semana.

—En 2008 se crearon 487 mil millones de gigabytes de información. Para hacerse una idea, el disco duro de un computador promedio tiene alrededor de 300 o 500 gigabytes.

cibimos genera una respuesta, un papel activo: de oyentes o espectadores hemos pasado a ser participantes, y eso exige un esfuerzo mayor. Pero también nos lleva a una sociedad con más oportunidades, menos limitada y con un potencial mucho mayor.

## ¿Cómo influye el desarrollo de las tecnologías de la comunicación y las comunicaciones en la infoxicación?

La tecnología ha hecho posible que cualquier persona pueda convertirse en emisor de información, algo que antes únicamente era posible para quienes contaban con una licencia de emisión o llevaban a cabo costosas inversiones en equipos. Hemos pasado de recibir información por unos pocos canales, a hacerlo por infinitos, y eso conlleva un cierto período de adaptación.

## ¿La infoxicación se enfoca sólo en la cantidad o tiene que ver más con la calidad y la organización de la información?

En realidad, la infoxicación ocurre por una carencia de cultura de uso: a medida que una persona adquiere más ex-

periencia y adiestramiento, aprende a utilizar herramientas que le permiten ser mucho más eficiente en su manejo. Un lector RSS como Google Reader, permite a un usuario medio, sin ningún conocimiento específico, enfrentarse a un conjunto de fuentes de información: prensa, blogs, búsquedas en la red, etc., de una manera impensable.

En realidad, la infoxicación es un problema definido por aquellos que no se han puesto seriamente a solucionarlo: el usuario medio no se queja de infoxicación, sino que bendice las posibilidades más sencillas y directas que ahora tiene de acceder a la información.

## ¿La infoxicación es un problema de exceso de oferta o de abuso de la demanda por los usuarios?

Simplemente, no es un problema. Ocurre de manera muy limitada y únicamente llega a ser una sensación temporal que aparece en perfiles en vías de aprendizaje. No verá a un nativo digital quejarse de infoxicación, ni tampoco a una persona con un cierto nivel de experiencia. En la práctica, la tecnología nos permite acceder a información de maneras infinitamente más eficientes.

## ¿La infoxicación es una patología? ¿Tiene un 'tratamiento'?

Ni está definida como enfermedad ni tiene una terapia que vaya más allá de aprender a vivir en el entorno que nos ha tocado vivir. Patologías existen siempre vinculadas a toda actividad humana, pero la infoxicación no es un problema real, sino algo definido por aquellos que toman una postura de observar el progreso desde una situación alejada.



Ilustración: Diego López García

## ‘La angustia no es sólo tecnológica’



Parte de la información que recibimos hoy genera un papel activo, pasamos a ser participantes, y eso exige un esfuerzo”.



ENRIQUE DANS

“El usuario medio no se queja de infoxicación; bendice las posibilidades que ahora tiene de acceder a la información”.

El experto Enrique Dans define la infoxicación como la “incapacidad de análisis eficiente de un flujo de información elevado”, es decir, la dificultad para procesar la gran cantidad de datos a los que está expuesto hoy el ser humano. Queda claro que el concepto se relaciona más con el manejo de la información, que con la cantidad que se produce, y que lidiar con ella se torna más arduo a medida que surgen nuevas fuentes.

“El problema de la angustia de la información, esta angustia de que tengo más información de la que puedo manejar y por tanto no tengo tiempo para absorberla, es un problema que no es solo tecnológico”, dijo el experto español Alfons Cornella en un discurso, hace ya 10 años.

Para Dans, la solución y no la causa es la tecnología.

Tal es el impacto de la sobrecarga de información, que se han creado grupos para estudiarlo y tratar de reducir sus efectos. Es el caso de Iorg (Grupo de Investigaciones en Sobrecarga de Información (<http://iorgforum.org>), del que forman parte académicos, consultores y representantes de corporaciones como IBM, Microsoft, Intel y Xerox.

Esta última tiene un sitio especializado en el tema ([www.xerox.com/information-overload](http://www.xerox.com/information-overload)), que recomienda, para profundizar en él una fuente a la que los puristas temen, pues es alimentada por la comunidad de usuarios: Wikipedia.

De allí, se pueden rescatar algunas causas generales: rá-

pido crecimiento en el flujo de nueva información que se produce y falta de equilibrio entre lo que resulta útil y lo inútil; facilidad para duplicar y retransmitir información a través de medios como Internet; aumento en el número de canales disponibles para recibirla; gran cantidad de información histórica; contradicciones e inexactitudes en la información disponible, y falta de contexto.

El fenómeno afecta principalmente a los ambientes empresariales, donde, según estudio de Internacional Data Corporation publicado en marzo del 2009, la cantidad de información creada en papel y en medios digitales aumenta cada año 67 por ciento.

Según el informe titulado *Siguiendo la sobrecarga de información en el origen*, 26 por ciento del tiempo de los trabajadores invertido (o gastado) en manejar dicha sobrecarga, y el equivalente a 1,5 billones de dólares en salarios, empleados en reprocesamiento y administración de los datos, solamente en Estados Unidos, durante el año 2008.

Para ponerlo en cifras, un 75 por ciento de los trabajadores entrevistados por IDC para realizar el estudio, en 1.000 empresas grandes de EE. UU. dicen sufrir por sobrecarga de información; el 45 por ciento de ellos se sienten agobiados por ella. Como si fuera poco, los trabajadores afirman que gastan más de 25 por ciento de su tiempo lidiando con interrupciones y distracciones generadas por la sobrecarga informativa.

## En qué se nos va el tiempo

LAS SIETE ACTIVIDADES MENOS PRODUCTIVAS

- El estudio 'Siguiendo la sobrecarga de información en el origen' identifica las siguientes actividades poco productivas que consumen más tiempo, unas 20 horas por trabajador, cada semana:
  - Reformatear documentos (convertir diferentes formatos a uno solo).
  - Convertir documentos de un formato a otro.

- Buscar información, pero no encontrarla.
- Volver a generar contenido que ya existe.
- Publicar el mismo contenido para diferentes audiencias, utilizando distintas aplicaciones.
- Obtener material de archivo con poca o ninguna ayuda tecnológica.
- Lidiar con distintas versiones de un mismo documento.