

Gestión del Correo Electrónico en Teletrabajo: Bandeja cero

Aldo Alvarez Risco
Universidad de Lima
aralvare@ulima.edu.pe

Resumen

La presente nota académica busca orientar a la gestión eficiente del correo electrónico para el desarrollo de actividades laborales y educativas remotas. Se utiliza como enfoque las 5S para la gestión de los correos electrónicos.

Palabras clave: Correo electrónico, bandeja cero, 5S

La comunicación virtual involucra una serie de exigencias a los usuarios. Con el incremento del uso del Internet y la disponibilidad de diversos aplicativos para los teléfonos móviles y computadoras, la velocidad de respuesta se ha incrementado, surgiendo una pregunta ¿es posible ser eficiente con la llegada cada vez mayor de mensajes a nuestro buzón de correo electrónico?

En este tiempo de aislamiento social, el teletrabajo y la teleeducación se ha convertido para muchas personas la alternativa para seguir desarrollando sus actividades usuales, pero esto conlleva a tener que atender una cantidad abundante de mensajes, los mismos que llegan de distintas fuentes: WhatsApp, Telegram, Facebook, Skype, Instagram, Twitter y el correo electrónico. A pesar de que existen diversas alternativas, la comunicación formal laboral y educativa en muchos casos solo se da por correos electrónicos.

5S en las comunicaciones virtuales: Caso del correo electrónico

Tradicionalmente se enfoca las 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) para la mejora en función de los lugares físicos que no permiten desarrollar procesos de calidad. Debido a su facilidad comprensión y ejecución, se sugiere que, a nivel empresarial, se disponga que todos los usuarios sigan esta técnica.

“Yo entiendo mi desorden” – “Amamos nuestro desorden”

¿Con qué frecuencia tenemos una bandeja de entrada, ya sea de nuestro email personal o empresarial, llena de correos (por responder y otros durmiendo cómodamente sin esperar ninguna respuesta pendiente)? ¿Cuántos suman estos correos en la bandeja? ¿20? ¿50? ¿500? ¿2000? Particularmente, hemos visto que un gran número de personas (desde gerencias a empleados de la parte operativa, profesores y estudiantes) no prestan atención a la gestión eficiente del email, lo cual lleva a respuestas siempre fuera de tiempo, generando atraso en las instituciones con el correspondiente impacto negativo en la gestión laboral o educativa.

¿Cómo crees que puedes lograr ser eficiente si la gestión de tu medio de comunicación es ineficiente? No hay modo. ¿Es posible que estas 5S aporten soluciones ante estos problemas? 5S y la bandeja cero.

A continuación, se propone el uso de las 5S para lograr alcanzar la bandeja cero, que, aunque parece imposible de conseguir, con esfuerzo y gestión eficiente, se puede lograr.

Seiri (Seleccionar y descartar)

Se deberá reconocer el número de correos en la bandeja de entrada (“correos leídos” + “correos no leídos”). Entonces, se deberá seleccionar los correos que se quedarán. Así, las cadenas, ofertas no solicitadas y todos aquellos correos que reconocemos que no tendrían ninguna utilidad, deben ser borrados de inmediato.

Seitón (Ordenar)

Luego de la depuración de los correos sin importancia, quedarán todos aquellos que tienen información útil (urgentes, informativos, ideas de nuevos negocios, contactos recién generados luego de una feria, mensajes del profesor, mensajes de estudiantes, mensajes de compañeros, etc.). Es aquí donde las carpetas (en los correos institucionales, Outlook, Hotmail) o las etiquetas (en Gmail) juegan un papel fundamental para ayudarnos a ordenar todos esos emails que son distintos entre sí. Todos esos emails deberán quedar guardados dentro de una carpeta o etiqueta. Es decir: no ya no deben estar en la bandeja de entrada.

¿Cuáles deberían quedar en la bandeja de entrada? Solo los pendientes de respuesta, de modo que su presencia nos señale que debemos “atenderlos”, es decir, responderlos y guardarlos en la carpeta correspondiente.

Seiso (Limpiar)

Hemos procedido a eliminar los correos inservibles y guardando los que sí tienen utilidad. ¿Qué consideraciones de limpieza se deben tener? Dos principalmente:

La primera es la limpieza de los virus que atacan las computadoras, los cuales logran tener su puerta de entrada principalmente entre los usuarios poco experimentados. Esto se traduce no solo a la entrada a una computadora personal sino a una red empresarial, con una potencial amenaza a la empresa en todas sus áreas. El segundo aspecto de limpieza tiene que ver con algo más físico. Debemos seguir la regla de oro: Cuando comas no uses la computadora; cuando uses la computadora no comas. El teclado tiene la capacidad de albergar los restos alimenticio y ser un foco de enfermedad para el usuario.

Seiketsu (Estandarizar)

Entonces con todo organizado, se requiere del desarrollo de hábitos para que esa bandeja de entrada siga mostrando **solo aquello que requiere ser respondido**. Con los años nos hemos convertido en usuarios con vicios: nos sentamos muy cerca del monitor, nos sentamos mal (por horas), nos ponemos audífonos para aislarnos del mundo, escuchamos música muy alta mientras redactamos, entre muchos más. Sin embargo, el tema antes mencionado, de comer mientras se redacta, no es un aspecto que usualmente es tomado en cuenta. Todos los aspectos mencionados necesitan detallarse dentro de un instructivo institucional de modo que esté claramente establecido que estas conductas (riesgosas para la salud o promovedoras de improductividad) no deben presentarte entre los usuarios.

Shitsuke (Disciplina)

Usualmente las estrategias para mantener una conducta determinada dentro de las organizaciones están enmarcadas en aspectos de control e incluso castigo. Todos estos aspectos no hacen otra que promover el burnout laboral, con todos los grandes efectos negativos que ya conocemos en términos sociales y económicos. En ese sentido, el formato de concursos constantes que permitan promover una cultura positiva para evitar estos aspectos de contaminación es importante. Asimismo, la velocidad de respuesta de los emails es sin duda un aspecto que debe lograrse, mantenerse y premiarse para su mejora constante. Las encuestas cada mes podrán permitir que los gestores sepan a cabalidad el desempeño del equipo de trabajo y que ayuda necesitan para cumplir estas 5S, nuevas para muchas organizaciones y que generan múltiples beneficios.

Diversas investigaciones científicas (Jones, 2007; Mark et al., 2016; Sappelli et al., 2016; Di Castro et al., 2016; Paczkowski et al., 2016; Bota, 2017; Bentley et al., 2017; Bergman, 2018; Gamzu et al., 2018; Alrashed et al., 2018; Walhout et al., 2019; Stich et al., 2019; Mackenzie et al., 2019; Stich et al., 2019; Alon y Nachmias, 2020; Li, 2020) han descrito ampliamente los aspectos involucrados a la gestión de los emails, el impacto en la productividad, el stress generado y demás componentes.

Conclusión

A partir del actual brote de COVID-19, el teletrabajo empezará a ser una modalidad más difundida en el mundo y generará una transformación en las conductas de las personas en relación con el uso de la tecnología; sin embargo, la gestión de los correos electrónicos requerirá de una transformación. Deberíamos iniciar desde la bandeja cero.

Referencias

- Alon, L., y Nachmias, R. (2020). Gaps between actual and ideal personal information management behavior. *Computers in Human Behavior*, 107, 106292.
- Alrashed, T., Awadallah, A. H., y Dumais, S. (marzo de 2018). *The lifetime of email messages: a large-scale analysis of email revisitation*. [Simposio] 2018 Conference on Human Information Interaction & Retrieval.
- Bentley, F., Daskalova, N., y Andalibi, N. (mayo de 2017). "If a person is emailing you, it just doesn't make sense" *Exploring Changing Consumer Behaviors in Email*. [Simposio] 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems.
- Bergman, O., y Yanai, N. (2018). Personal information retrieval: smartphones vs. computers, emails vs. files. *Personal and Ubiquitous Computing*, 22(4), 621-632.
- Bota, H., Bennett, P. N., Awadallah, A. H., y Dumais, S. T. (2017, March). *Self-Es: the role of emails-to-self in personal information management*. [Simposio] 2017 Conference on Conference Human Information Interaction and Retrieval.
- Di Castro, D., Karnin, Z., Lewin-Eytan, L., y Maarek, Y. (2016, February). *You've got mail, and here is what you could do with it! analyzing and predicting actions on email messages*. [Simposio]. Ninth ACM International Conference on Web Search and Data Mining.
- Gamzu, I., Lewin-Eytan, L., y Silberstein, N. (febrero de 2018). *Unsubscription: A simple way to ease overload in email*. [Simposio]. Eleventh ACM International Conference on Web Search and Data Mining.
- Jones, W. (2007). Personal information management. *Annual Review of Information Science and Technology*, 41(1), 453-504.
- Li, X., Lee, C. J., Shokouhi, M., y Dumais, S. (2020). Characterizing Reading Time on Enterprise Emails. *arXiv preprint arXiv:2001.00802*.
- Mackenzie, J., Gupta, K., Qiao, F., Awadallah, A. H., y Shokouhi, M. (mayo de 2019). *Exploring User Behavior in Email Re-Finding Tasks*. [Simposio]. The World Wide Web Conference.
- Mark, G., Iqbal, S. T., Czerwinski, M., Johns, P., Sano, A., y Lutchyn, Y. (mayo de 2016). *Email duration, batching and self-interruption: Patterns of email use on productivity and stress*. [Simposio]. 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems.

- Paczkowski, W. F., y Kuruzovich, J. (2016). Checking email in the bathroom: monitoring email responsiveness behavior in the workplace. *American Journal of Management*, 16(2).
- Sappelli, M., Pasi, G., Verberne, S., de Boer, M., y Kraaij, W. (2016). Assessing e-mail intent and tasks in e-mail messages. *Information Sciences*, 358, 1-17.
- Stich, J. F., Tarafdar, M., Stacey, P., y Cooper, S. C. (2019). Appraisal of email use as a source of workplace stress: A person-environment fit approach. *Journal of the Association for Information Systems*, 20(2), 2.
- Walhout, J., Jarodzka, H., Van Strien, J. L., & Brand-Gruwel, S. (2020). To tag or not to tag? How to support organizing and classifying bookmarks from the Web (¿Con etiquetas o sin etiquetas? Cómo asistir en la organización y clasificación de los marcadores de páginas Web). *Journal for the Study of Education and Development*, 1-35.

Lecturas recomendadas

- Álvarez-Risco, A. (2020). Guía para elegir el tema de investigación
- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones
- Álvarez-Risco, A. (2020). Antecedentes de investigación
- Álvarez-Risco, A. (2020). Planteamiento del problema de investigación
- Álvarez-Risco, A. (2020). Justificación de la investigación
- Álvarez-Risco, A. (2020). Objetivos de investigación
- Álvarez-Risco, A. (2020). Hipótesis de investigación
- Álvarez-Risco, A. (2020). Marco teórico
- Álvarez-Risco, A. (2020). Matrices