

Introducción. En este artículo pretendo entregar algunas recomendaciones para fomentar el envío de correos individuales a grupos de destinatarios, en lugar de correos masivos, puesto que contribuyen a una mejor comunicación con los destinatarios, tanto de envío como de recepción de los mensajes; facilitan el intercambio de información y porque con una buena gestión y uso de las herramientas adecuadas, puede significar para las empresas un importante ahorro de tiempo y dinero.

Los correos electrónicos se han convertido en un medio oficial de comunicación al interior de la mayoría de las organizaciones. Las directivas superiores los utilizan para socializar entre todos los trabajadores decisiones relevantes para el devenir de la compañía, y en todos los niveles se usan para intercambios formales o informales de antecedentes y datos.

Un caso especial dentro de los envíos de correos ocurre cuando tenemos que enviar mensajes masivos, ya sea para distribuir un comunicado, una invitación a una actividad, o entregar informes y reportes. En este tipo de envíos a grupos de destinatarios siempre nos enfrentamos a la disyuntiva de enviar un único correo masivo a todos los destinatarios o envíos individuales a cada uno de ellos.

Un correo masivo a todo el grupo

En la mayoría de los casos nos inclinaremos por el correo masivo. En general, suelen utilizarse para comunicados generales, como la contratación de un nuevo colaborador, o un saludo navideño. Un único envío a todos los destinatarios es más rápido de escribir y enviar. Sus desventajas se encuentran en que no se puede enviar información que revista características de exclusividad o confidencialidad. No se nos ocurriría informar la lista de remuneraciones en un correo a todos los trabajadores, así como tampoco, los resultados de gestión de cada una de las unidades de la empresa.

Correos individuales a cada destinatario del grupo

Por su parte, informar individualmente a cada integrante del grupo nos permite entregar los antecedentes propios de cada uno, sin correr los riesgos de compartirlos con los demás. Este

Por qué deberíamos enviar más correos individuales en lugar de masivos a grupos de destinatarios (y alg

Written by José Antonio de Diego
Thursday, January 30 2020 20:24

tipo de mensajes tiene en general mejor recepción en los destinatarios. No obstante, suelen rehuirse por las evidentes dificultades y tiempo que implican. Difícilmente informaremos los bonos de fin de año a un centenar de trabajadores si no conocemos los secretos de la combinación de correspondencia de Word, o tenemos alguna aplicación que lo haga por nosotros.

Cuando debemos enviar correos masivos y cuando debemos preferir los individuales

Llevo ya algunos años analizando las características de los envíos grupales, habiendo interactuado con profesionales de distintos rubros, en varios países y creo que son dos los factores principales que determinan si un envío debe ser masivo o individual: el nivel de confidencialidad de la información y el nivel de impacto esperado en el destinatario.



Figura 1. Matriz de Decisión de Envío de Correos a Grupos de Destinatarios

Me atrevo a proponer la **Matriz de Decisión de Envío de Correos a Grupos de Destinatarios**, de la Figura 1, como forma de orientar a quienes deben realizar este tipo de envíos. Si

Por qué deberíamos enviar más correos individuales en lugar de masivos a grupos de destinatarios (y algo más)

Written by José Antonio de Diego
Thursday, January 30 2020 20:24

consideramos ambos factores, solo debiéramos enviar un correo masivo cuando ambos se encuentren en nivel bajo, es decir, en que el nivel de confidencialidad de la información a enviar sea bajo, y no le asignemos importancia a la respuesta en el destinatario. En los demás casos, debiésemos optar por un correo individual.

Nivel de Confidencialidad de la Información

Resulta evidente que el nivel de confidencialidad de la información es el factor más determinante para definir un envío individual por sobre uno masivo. Un nivel bajo de confidencialidad de la información nos debiera inclinar por un correo masivo, como en comunicados generales de la empresa. Mientras que, al enviar información sensible, es decir, con un nivel alto de confidencialidad, debiésemos optar por envíos individuales.

Nivel de impacto esperado en el destinatario

Si esperamos que los destinatarios respondan a nuestro envío, como por ejemplo que confirmen su asistencia a un evento, o realicen una acción como completar una encuesta o entregar un informe, esto corresponde a un nivel alto de impacto en que es preferible usar envíos individuales personalizados en lugar de un correo masivo. Las personas suelen responder mejor, o al menos prestar más atención, cuando ven su nombre en el saludo. “Vaya, me escribió el gerente, para invitarme a la ceremonia de aniversario, tendré que ir...”.

En la siguiente tabla se explican cada uno de los cuatro cuadrantes.

3. En lo posible envíos individuales

4. Envíos individuales

| | |
|---------------------------|---------------------------|
| Nivel de Confidencialidad | |
| Bajo | Nivel de Impacto |
| Alto | Nivel de Confidencialidad |

Por qué deberíamos enviar más correos individuales en lugar de masivos a grupos de destinatarios (y alq

Written by José Antonio de Diego
Thursday, January 30 2020 20:24

| | |
|------|------------------|
| Alto | Nivel de Impacto |
| Alto | |

Ejemplos

- Invitaciones a actividades importantes
- Citaciones a cursos organizados en la empresa
- Promocionar nuevos productos a clientes
- Registros de una base de datos para completar

Ejemplos

- Enviar informes de gestión a unidades de la empresa
- Informar credenciales de acceso a cursos en línea
- Informar estados de morosidad de clientes
- Enviar órdenes a proveedores

1. Envíos masivos

2. Idealmente envíos individuales

| | |
|---------------------------|---------------------------|
| Nivel de Confidencialidad | |
| Bajo | Nivel de Impacto |
| Bajo | Nivel de Confidencialidad |
| Alto | Nivel de Impacto |
| Bajo | |

Ejemplos

- Comunicados generales a todos los trabajadores
- Informar contratación de nuevos colaboradores
- Saludos por celebraciones

Ejemplos

- Informar remuneraciones a los trabajadores
- Informar resultados de evaluaciones a alumnos
- Notificar los bonos de desempeño anual

¿Por qué entonces evitamos los correos individuales?

El motivo principal por el que la mayoría evita los despachos individuales a un grupo de destinatarios es el **tiempo** que se debe destinar a ello, ya que suele ser importante. Por ejemplo, el envío de un reporte de gestión a unas 25 unidades o sucursales de una compañía, desde preparar los datos hasta enviar los 25 correos, puede llegar fácilmente a varias horas. Hay casos en que la preparación de los datos y su envío a los distintos destinatarios toma más de un día de trabajo. Y muchas situaciones en que son tantos los datos a enviar, que simplemente no se hace. Sí, se deja de hacer la gestión, prefiriendo un envío masivo con instrucciones generales, con los resultados esperables para un caso así.

Un segundo problema que aleja a una gran parte de los usuarios de este tipo de envíos es que no muchos dominan la **segmentación y separación de datos**, aspecto decisivo previo al envío de los antecedentes a cada destinatario. Por ello suelen enviar los datos completos a todos los usuarios y que cada uno resuelva como extrae sus datos, olvidando que muchos de esos usuarios pueden tener incluso menos conocimientos manipulación de datos. Por ello, es imprescindible que manejemos algunas funcionalidades y aplicaciones que nos pueden ayudar a manipular los datos, sobre todo en estos días en que nuestro tiempo y el de los destinatarios es tan escaso.

Por qué deberíamos enviar más correos individuales en lugar de masivos a grupos de destinatarios (y al

Written by José Antonio de Diego
Thursday, January 30 2020 20:24

Figura 2. Valorización anual del tiempo destinado a envíos de correos a grupos de destinatarios, con un promedio de 3 horas por envío y un envío mensual por persona.



Perfil LinkedIn de José Antonio de Diego