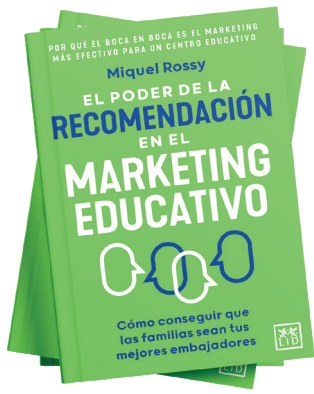




Ejercicio 4

Evitemos el ruido silencioso

¿Qué actividades podemos realizar en la escuela para enterarnos del descontento no expresado?

El 90% de los insatisfechos no se quejan en la escuela, pero después explican su insatisfacción a unas 10 personas. Por tanto, no podemos suponer que, si no se quejan, están contentos. En cambio, cuando somos capaces de detectar ese descontento y recuperar con empatía a las personas descontentas, pueden convertirse en promotores (*Service Recovery Paradox*). Por otra parte, hay que tener en cuenta que captar una familia nueva cuesta cinco veces más que evitar que una se marche descontenta.

1. Ya lo estábamos realizando satisfactoriamente. 2. Queremos realizarla a partir de ahora.

¿CÓMO PODEMOS DETECTAR EL RUIDO SILENCIOSO?

Entre otras acciones podrías aplicar estas:

- Encuestas cortas y periódicas (NPS, clima...)
- Encuentros informales de la dirección con familias (café, diálogos abiertos...)
- Protocolo de seguimiento personalizado de quejas o incidencias
- Buzón físico o digital de sugerencias
- Compartir mejoras aplicadas a partir de comentarios recibidos
- Entrevistas de salida a familias que se marchan
- Formación a docentes en gestión de insatisfacciones
- Pregunta abierta a cada tutoría (“¿Hay algo que deberíamos mejorar?”)
- Detección en los hijos de señales de insatisfacción (ausencias, falta de implicación...)
- Detección en los padres de señales de insatisfacción (no asistencia a actividades...)