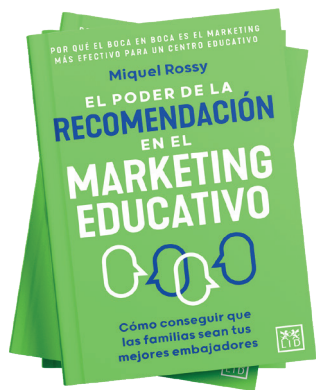




Ejercicio 5

Calcula el NPS de la escuela El Nido de Estrellas a partir de las respuestas

El ejercicio para esta unidad es largo, pero muy útil sobre todo si aún no estáis realizando encuestas NPS en tu centro. Aunque la encuesta que te propongo analizar es ficticia, se basa en datos muy reales de distintas escuelas. Después de hacer el ejercicio puedes comprobar los resultados en el solucionario al final del libro.

Ha habido 259 respuestas en total sobre casi un millar de familias encuestadas:

- 58 han puesto un 10 y 71 han puesto un 9: 129 promotores.
- 41 han puesto un 8 y 34 han puesto un 7: 75 pasivos.
- 18 han puesto un 6, 14 han puesto un 5, 9 han puesto un 4, 6 han puesto un 3, 4 han puesto un 2, 1 ha puesto un 1 y 3 han puesto un 0: 55 detractores.

Calcula cuál es el NPS de la escuela. Puedes hacerlo de dos maneras:

a) Restando el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores.

Los pasivos no entran en la fórmula, porque ni suman ni restan. El NPS se expresa con un número entero. Si el resultado te da decimales, redondéalo al entero más cercano.

Calcula el % de promotores:

$$\%P = (\text{número de promotores} \div \text{número total de respuestas}) \times 100$$

$$\%P = (129 \div 259) \times 100 = 49,81 \%$$

Calcula el % de detractores:

$$\%D = (\text{número de detractores} \div \text{número total de respuestas}) \times 100$$

$$\%D = (55 \div 259) \times 100 = 21,24 \%$$

Resta al porcentaje de promotores el porcentaje de detractores:

$$\text{NPS} = 49,81 - 21,24 = 28,57 \text{ NPS: } 29$$

b) Aplicando la fórmula.

$$\text{NPS} = ((\text{promotores} - \text{detractores}) / \text{total de respuestas}) \times 100$$

$$\text{NPS} = (74 \div 259) \times 100 = 28,57 \text{ NPS: } 29$$

Interpreta y enfoca las respuestas abiertas

En la encuesta que se ha formulado en El Nido de Estrellas, hay una segunda pregunta: *“¿Podrías, por favor, decir el motivo por el cual has puesto esta valoración? Nos ayuda que nos digáis cosas concretas.”* Del total de 279 respuestas a la encuesta, cerca de un centenar han añadido comentarios. Entre estos, quienes están dispuestos a tener una conversación y han dejado su correo sobre la encuesta son 16 (están marcados con una X). Mientras vayas leyendo las respuestas, marca aquellas que tienen un contenido que te será especialmente útil para el análisis.

PROMOTORES (9-10)

Muy satisfechos con el acompañamiento personal y los valores de la escuela.

Responsabilidad y generosidad. Se respira un ambiente educativo sano y coherente con nuestra manera de hacer.

Proyecto educativo muy sólido. Nos encaja totalmente. Además, la comunicación con el equipo docente es muy fácil.

Desde el primer día en El Nido de Estrellas, nuestro hijo se ha sentido seguro y querido.

Las tutorías nos han ayudado mucho a entender cómo está nuestro hijo y cómo acompañarlo mejor en casa.

Una escuela que cuida tanto el corazón como la mente. Educación integral y valores bien aplicados. X

El tutor de este curso es muy cercano y un gran profesional. Los valores de la escuela.

La fiesta de Navidad de este año ha sido especialmente bonita. ¡Enhorabuena a todo el equipo!

Nuestra hija de 14 está encantada con la comida y con las monitoras.

Nos sentimos muy tranquilos dejando a nuestros hijos en El Nido de Estrellas. Tanto el equipo como el proyecto nos generan confianza.

Los valores que se transmiten en el aula tienen un impacto real en nuestros hijos. Esto se nota en casa.

El acompañamiento que habéis hecho durante la adolescencia de nuestro hijo ha sido clave para su

madurez.

Nuestro hijo ha mejorado mucho la actitud y la autoestima gracias al vínculo que tiene con su tutor.

Todo muy positivo. No tenemos ninguna queja destacable. El Nido de Estrellas es nuestra escuela de confianza. X

Nos gusta mucho la manera en que gestionáis los conflictos. Con respeto y diálogo.

Muy buena acogida desde el primer año. El cambio de centro ha sido un acierto.

Porque se ve el interés para que los alumnos aprendan y los valores que aportáis.

Agradecemos la ayuda recibida en momentos personales difíciles. Nos hemos sentido muy sostenidos. X

El liderazgo de la escuela es muy coherente y cercano. Esto se nota en el clima general.

Hemos visto cambios positivos en nuestro hijo gracias a su tutora.

Las familias nos sentimos siempre muy acompañadas. La relación con los profesores ha sido muy buena en todas las etapas.

El Nido de Estrellas es una segunda casa para nuestra hija. Gracias por cuidarla tanto.

Un equipo docente implicado y con criterio. Nos da mucha tranquilidad.

Hemos visto que nuestro hijo se hace mayor con criterio y con ganas de mejorar. Esto lo transmite la

escuela día a día.
Porque la escuela se lo merece.
Educación de calidad.
Valores claros y firmeza. Mejorad el nivel de inglés, por favor.
Las tutorías nos han ayudado mucho a comprender mejor a nuestra hija.
El ambiente que se respira en la escuela es familiar y muy acogedor.
La implicación de las tutoras es muy destacable.
Mis hijos han mejorado y están contentos.
Familiaridad, valores, calidad y resultados.
¡Soy antigua alumna!
Los valores. X
Colegio familiar y muy acogedor.

PASIVOS (7-8)

Nos gusta la escuela, pero encontramos que las tutorías a veces son superficiales.
El nivel académico es correcto. Falta exigencia en secundaria.
Gran proyecto. Hay un poco de descoordinación entre profesores y tutoría.
A nivel de valores estamos muy contentos. Pero el bachillerato nos genera dudas, porque no hay la opción que querría nuestra hija.
El inglés no es malo, pero no es lo suficientemente potente. Nos gustaría un enfoque más práctico y oral.
Los profesores cambian muy a menudo en la ESO. Esto afecta a la continuidad y a la motivación.
El horario de atención telefónica es muy limitado.
Cuesta contactar con secretaría.
Ha habido algunas actividades que se han cancelado sin explicación. Nos gustaría más transparencia.
La formación como personas.
Aunque nos gusta mucho la atención personal del colegio, vemos carencias claras en algunas materias, especialmente en inglés y el área de ciencias.
El proyecto es interesante pero no todos los maestros lo desarrollan igual. Algunos tienen poco interés.
Las excursiones son muy enriquecedoras. ¿Por qué este año se han reducido tanto? X
Hay semanas muy cargadas de actividades y otras sin deberes.
Nos gustaría más diálogo en la toma de decisiones que afectan al grupo clase. La tutora no informa de nada.
La escuela es muy positiva, pero no siempre hay coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.
En infantil se respiraba un gran ambiente. En primaria esto se pierde un poco.
Falta una línea pedagógica clara en algunas asignaturas. X
La web y Clickedu no siempre están actualizados. Es un lío.
Hay una falta de seguimiento en alumnos con dificultades específicas.
El comedor ha estado mejor otros años. Este curso ha bajado la calidad.
El coordinador de bachillerato y el tutor no responden a los emails a tiempo.
A la hora de contactar con el tutor de este curso, la respuesta no es tan rápida como nos gustaría.
Aunque nos gusta la escuela, creemos que en bachillerato los alumnos están demasiado presionados y poco orientados.
Nivel del profesorado en ESO y Bachillerato.
El nivel en inglés es insuficiente. Nos gustaría más actividades interactivas.
La comunicación con las familias no es siempre clara ni transparente.
El motivo por el cual no ponemos un 10 es por el gran descontento que tenemos con la escuela desde siempre por la falta de transparencia en las decisiones importantes y en los cobros de material.
Creemos que falta disciplina en la ESO. La gestión de aula en algunas asignaturas se podría mejorar. X
La distribución de las tareas en lengua española en

bachillerato no me parece equilibrada. Se trabajan aspectos que no entran en la Selectividad.
Aunque valoramos la tarea que se hace en la escuela, pensamos que no se han cumplido las expectativas que teníamos. X
Estamos muy contentos con todo el profesorado y los valores de la escuela. ¡Seguid así!

DETRACTORES (0-6)

Estamos muy decepcionados con el nivel de inglés.
Hasta primaria todo perfecto. La ESO ya es otro mundo que no recomendaría a nadie.
El bachillerato es una carrera de obstáculos sin orientación real. No hay liderazgo ni apoyo pedagógico. X
Algunos profesores no están preparados. No tienen herramientas didácticas ni actitud para enseñar a adolescentes.
Nos hemos sentido muy solos en momentos importantes. La escuela no nos ha apoyado. X
Aprenden más en casa que en clase. Falta exigencia y ganas de hacer bien el trabajo.
Cuando hay un problema, te sientes ignorado. X
Varios intentos y nadie nos ha respondido sobre un problema grave de clase. Nos sentimos desamparados. X
Pagamos demasiado por la calidad de la comida.
El comedor es muy justito y nuestros hijos vuelven a casa con hambre.
Hace meses que pedimos apoyo por un tema de acoso y no hemos recibido ninguna respuesta concreta. X
La escuela ha ido perdiendo calidad. Hace unos años era otra cosa. Hablo como antigua alumna.
No nos sentimos cómodos con el trato que ha recibido nuestra hija. Hay falta de respeto en algunos profesores.
Carles Ribera no conoce a los alumnos. En la tutoría nos ha dicho cosas muy generales.
Durante los 8 años que llevamos en el centro ha habido cosas que me han gustado y otras que habría cambiado, pero lo que nos ha pasado hace unos días no lo entenderé nunca. X
No podemos recomendar esta escuela. Nuestra experiencia ha sido decepcionante.
El nivel académico no es malo, pero el trato humano deja mucho que desear.
Hay una actitud muy cerrada a la crítica. Cuando expones una preocupación, te hacen sentir incómodo.
Nos arrepentimos de haber escogido El Nido de Estrellas. Esperábamos otra cosa. No hay seguimiento real ni interés por los alumnos.
Los profesores de secundaria no tienen control sobre la clase. Hay una falta de autoridad. X
Profesorado de bachillerato poco motivado y poco dispuesto a ayudar a los alumnos.
Comunicación con familias muy confusa.
Falta de apoyo a alumnos con necesidades específicas.
Nuestros hijos no reciben una formación integral.
Solo se les centra en el aspecto académico. Falta de profesionalidad de algunas profesoras.
Hay profesores que no se adaptan a las necesidades de los alumnos, especialmente en materias complejas.
Falta de formación emocional y social muy evidente en secundaria.
Hay muy poco seguimiento de los alumnos que tienen dificultades de aprendizaje. X
Transparencia nula en las decisiones.
Nos sentimos desinformados sobre los cambios que afectan a los alumnos.
La falta de comunicación entre maestros y tutores hace que seamos incapaces de entender las necesidades reales de nuestros hijos.
Los valores no se adaptan a los tiempos actuales.
El comedor es un aspecto crítico para nosotros. Es uno de los puntos que más nos preocupa.
La escuela no está preparada para tratar la diversidad de alumnos que tiene.

A partir de lo que has leído, responde las siguientes cuestiones:

¿Cuáles son las principales cualidades de la escuela?

La clave del ejercicio no es limitarse a clasificar comentarios positivos y negativos, sino identificar qué sostiene la reputación de El Nido de Estrellas, qué la pone en riesgo y qué decisiones de gestión se desprenden de las respuestas. También hay que distinguir entre problemas estructurales, que afectan a diferentes familias o etapas, y casos particulares que requieren una conversación individual.

- El acompañamiento personal y la atención a las familias. Es uno de los atributos más valorados por los promotores.
- Los valores educativos. Se perciben como claros, coherentes y presentes en la vida cotidiana.
- El ambiente familiar y acogedor. Las familias hablan de confianza, seguridad y sentido de pertenencia.
- La calidad de las relaciones personales. Se destaca la cercanía de tutores y profesores, así como el vínculo que establecen con los alumnos.
- La educación integral. Algunas familias reconocen que la escuela contribuye al desarrollo emocional, personal y social de sus hijos.
- La confianza en el proyecto educativo. Hay familias que se identifican plenamente con él y que consideran la escuela una institución de referencia.

¿Con qué puntos de apoyo cuentan para potenciar su propia reputación?

La escuela dispone de varios atributos sobre los que construir una reputación sólida:

- Un proyecto educativo con valores reconocibles, que conecta con las convicciones de muchas familias.
- Una cultura de proximidad y acompañamiento, que puede convertirse en una experiencia diferencial frente a otros centros.
- Profesionales que generan vínculos positivos con los alumnos y sus familias.
- Resultados percibidos en el desarrollo de los alumnos, como mejoras en la autoestima, la madurez, la actitud y la convivencia.
- Una comunidad con sentido de pertenencia, como muestran las referencias a la escuela como una segunda casa y el testimonio de una antigua alumna.

El principal punto de apoyo no es únicamente lo que la escuela declara en su proyecto educativo, sino lo que algunas familias afirman haber experimentado. Para potenciar su reputación, debería convertir esas experiencias reales en una cultura compartida por todas las etapas y equipos, sin limitarse a comunicarlas externamente.

Un promotor es muy creíble cuando observa cosas que hay que mejorar. ¿Los promotores comentan aspectos que deben corregirse?

Sí, aunque de forma muy limitada. La mayoría de los promotores se centra en destacar las cualidades de la escuela, pero aparece una observación concreta:

- «Valores claros y firmeza. Mejorad el nivel de inglés, por favor».

Es un comentario especialmente interesante porque combina una valoración positiva de la escuela con una demanda de mejora académica. No cuestiona el proyecto educativo, sino un aspecto específico de su aplicación.

También hay que tener en cuenta que algunas familias promotoras se limitan a expresar su satisfacción sin aportar argumentos concretos. Por tanto, ser promotor no significa necesariamente que se tenga una visión crítica y matizada de la escuela.

La escuela debería escuchar especialmente a los promotores que señalan aspectos mejorables: su testimonio puede ayudar a detectar problemas antes de que deterioren la relación con las familias.

¿Cuáles son los principales defectos de la escuela?

Los comentarios negativos permiten identificar cinco grandes ámbitos de mejora:

1. La calidad académica y pedagógica. Especialmente el nivel de inglés, la exigencia académica, la metodología y la preparación de algunos docentes.
2. La organización y el liderazgo en secundaria y bachillerato. Se mencionan falta de coordinación, problemas de gestión del aula, escasa orientación y cambios frecuentes de profesores.
3. El acompañamiento y la atención a los alumnos. Algunas familias perciben un seguimiento insuficiente de las dificultades de aprendizaje, la diversidad y las necesidades emocionales.
4. La comunicación y la transparencia. Hay quejas sobre respuestas tardías, falta de información, decisiones poco explicadas y dificultades para obtener respuestas a problemas importantes.
5. La calidad de determinados servicios y actividades. Aparecen críticas al comedor, a la reducción de excursiones y a la atención de secretaría.

No todos estos defectos tienen el mismo alcance. Algunos podrían corresponder a situaciones particulares; otros, por su reiteración y gravedad, apuntan a posibles problemas organizativos. ¿Qué destaca más negativamente en la encuesta?

¿Son similares a los de la encuesta anterior?

Con los datos disponibles en este ejercicio no se puede establecer una comparación rigurosa, porque aquí no aparecen los resultados de la encuesta anterior.

¿Qué contradicciones hay entre las respuestas de los promotores y las de los detractores en relación con la satisfacción?

La contradicción principal es que algunas familias describen experiencias radicalmente diferentes dentro de una misma institución.

PROMOTORES	DETRACTORES
«Las familias nos sentimos siempre muy acompañadas».	«Nos hemos sentido muy solos en momentos importantes».
«El tutor de este curso es muy cercano y un gran profesional».	«Algunos profesores no están preparados».

«Los valores que se transmiten en el aula tienen un impacto real».	«Los valores no se adaptan a los tiempos actuales».
«Nos sentimos muy tranquilos dejando a nuestros hijos»	«No nos sentimos cómodos con el trato que ha recibido nuestra hija».
«El liderazgo de la escuela es muy coherente y cercano».	«No hay liderazgo ni apoyo pedagógico».

Estas diferencias pueden tener varias explicaciones: distintas etapas educativas, diferentes profesionales, experiencias particulares o una aplicación desigual del proyecto educativo.

No debemos concluir automáticamente que una de las dos partes se equivoca. **La discrepancia es precisamente una información que la dirección debe investigar.** Una escuela puede tener una identidad educativa bien definida y, sin embargo, ofrecer experiencias muy distintas según el curso, el tutor o la etapa.

¿Alaban unos y critican otros las mismas cosas?

Sí. Este es uno de los hallazgos más relevantes del ejercicio.

- El acompañamiento tutorial: algunas familias destacan la cercanía de sus tutores; otras consideran que las tutorías son superficiales o que no existe un seguimiento real.
- Los valores educativos: unos los consideran claros y coherentes; otros cuestionan su aplicación o su adecuación a las necesidades actuales.
- La calidad del profesorado: hay familias que destacan la implicación y la profesionalidad del equipo, mientras que otras critican la preparación, la motivación o la capacidad de gestionar el aula.
- El proyecto educativo: algunas familias lo consideran sólido y diferencial; otras perciben que no todos los docentes lo desarrollan de la misma manera.
- La educación integral: unos valoran el crecimiento personal y emocional de sus hijos; otros creen que faltan formación emocional, atención a la diversidad y apoyo a quienes tienen dificultades.
- El liderazgo: unas familias lo perciben como cercano y coherente, mientras que otras denuncian falta de orientación, transparencia o capacidad de respuesta.

¿Cuáles son los asuntos que tienen una implicación mayor en los diversos niveles de la escuela y que hay que afrontar de forma general y más compleja?

Son los asuntos que no pueden resolverse atendiendo únicamente una queja individual, porque afectan a la organización, a los procesos o a la cultura institucional.

Destacan cuatro prioridades:

1. La calidad y la coherencia pedagógica. Revisar la coordinación docente, el nivel académico, la formación del profesorado y la gestión del aula, especialmente en ESO y bachillerato.
2. El sistema de acompañamiento al alumnado. Asegurar un seguimiento efectivo de las dificultades de aprendizaje, la atención a la diversidad, el bienestar emocional y las situaciones de acoso.
3. La comunicación y la atención a las familias. Establecer criterios claros sobre los tiempos de respuesta, la coordinación entre tutores y docentes, y la información sobre decisiones relevantes.
4. El liderazgo y la rendición de cuentas. Definir quién responde ante cada problema, cómo se toman y comunican las decisiones y cómo se comprueba que las medidas adoptadas funcionan.

La mejora del inglés también merece atención, dado que aparece en respuestas de promotores, pasivos y detractores. Esta coincidencia le da especial relevancia como posible área de mejora transversal.

Estos asuntos requieren un diagnóstico, responsables definidos, un plan de actuación y unos indicadores que permitan comprobar los avances. No bastará con responder a las familias que han expresado su malestar.

¿Qué respuestas tratan insatisfacciones de familias específicas y falta información para abordarlas?

Algunas respuestas describen situaciones concretas que no permiten identificar la causa sin hablar con las familias implicadas.

Por ejemplo:

- «Lo que nos ha pasado hace unos días no lo entenderé nunca».
- «Hace meses que pedimos apoyo por un tema de acoso y no hemos recibido ninguna respuesta concreta».
- «Varios intentos y nadie nos ha respondido sobre un problema grave de clase».
- «Cuando hay un problema, te sientes ignorado».
- «No nos sentimos cómodos con el trato que ha recibido nuestra hija».
- «Nos arrepentimos de haber escogido El Nido de Estrellas».

En estos casos faltan datos esenciales: qué sucedió, cuándo, quién intervino, qué respuesta recibió la familia y qué espera ahora de la escuela. La actuación adecuada es contactar con las familias, escuchar su relato sin ponerse a la defensiva, reconstruir los hechos y determinar qué respuesta corresponde. Conviene distinguir entre una queja que requiere una solución individual y un comentario que, además, puede revelar un fallo sistémico. Una incidencia particular puede ser también la manifestación de un problema más amplio.

Observando las respuestas con X (están dispuestas a tener un *feedback*), ¿qué urgencia tienen?

Las 16 respuestas marcadas con X corresponden a familias dispuestas a mantener una conversación de seguimiento. No todas tienen la misma urgencia.

1. Prioridad inmediata: situaciones graves o potencialmente sensibles. Las respuestas sobre el posible acoso sin respuesta concreta, la falta de apoyo ante problemas graves, el sentimiento de desamparo y el episodio reciente que ha generado una fuerte decepción.

Actuación: comprobar de inmediato si hay alguna situación de riesgo o una incidencia pendiente, activar los proto-

colos correspondientes cuando proceda y contactar con las familias afectadas. No hay que esperar a completar el análisis general de la encuesta.

2. Prioridad alta: problemas pedagógicos y de seguimiento. Las respuestas que cuestionan el liderazgo en bachillerato, el control del aula en secundaria, el seguimiento de alumnos con dificultades y el cumplimiento de las expectativas educativas.

Actuación: concertar entrevistas a la mayor brevedad, conocer los hechos concretos y determinar si hay que intervenir sobre un docente, un grupo, una etapa o un proceso general.

3. Prioridad de seguimiento: insatisfacciones y comentarios positivos. Incluye la reducción de excursiones, la falta de una línea pedagógica clara, la percepción de falta de disciplina y las expectativas incumplidas. También hay promotores que han aceptado conversar sobre su experiencia.

Actuación: recoger información, explicar las decisiones que proceda aclarar e identificar oportunidades de mejora. En el caso de los promotores, profundizar en las prácticas que generan satisfacción y en sus sugerencias.

¿Quién debería gestionarlas?

La gestión debe corresponder a la persona con capacidad real para resolver el problema, no necesariamente a quien administra la encuesta.

TIPO DE RESPUESTA	RESPONSABLE PRINCIPAL
Posible acoso, desprotección o problema grave pendiente	Dirección y responsable de protección o convivencia, según el protocolo del centro.
Problemas de liderazgo, coordinación o calidad pedagógica	Dirección pedagógica y responsables de etapa.
Conflictos con un docente o problemas de tutoría	Coordinación de etapa o dirección, con la intervención del tutor cuando sea adecuada.
Dificultades de aprendizaje y atención a la diversidad	Equipo de orientación y responsables pedagógicos, en coordinación con la familia.
Comunicación, secretaría, cobros o transparencia	Responsable del área correspondiente y dirección cuando afecte a decisiones institucionales.
Comentarios positivos y propuestas de mejora	Responsable de la encuesta, junto con los equipos implicados.

La dirección debe supervisar el conjunto, identificar patrones y garantizar que las respuestas se conviertan en actuaciones concretas.

La persona que contacte con una familia debe escuchar, agradecer la sinceridad, evitar justificarse antes de comprender los hechos y acordar los siguientes pasos. Después, hay que registrar los compromisos y comprobar que se cumplen.

Una precisión importante: en las respuestas con X hay tanto promotores como pasivos y detractores. Por tanto, el seguimiento no debe limitarse a recuperar a las familias descontentas. También debe servir para aprender de las experiencias satisfactorias.

Lo primero que hay que hacer es dar respuesta a las personas que esperan *feedback*. Son estas:

PROMOTORES (9–10)

Una escuela que cuida tanto el corazón como la mente. Educación integral y valores bien aplicados.

Todo muy positivo. No tenemos ninguna queja destacable. El Nido de Estrellas es nuestra escuela de confianza.

Agradecemos especialmente la ayuda recibida en momentos personales difíciles. Nos hemos sentido muy sostenidos.

Los valores.

PASIVOS (7–8)

Las excursiones son muy enriquecedoras. ¿Por qué este año se han reducido tanto?

Falta una línea pedagógica clara en algunas asignaturas.

Creemos que falta disciplina en la ESO. La gestión de aula en algunas asignaturas se podría mejorar.

Aunque valoramos lo que se hace en la escuela, no se han cumplido las expectativas que teníamos.

DETRACTORES (0–6)

El bachillerato es una carrera de obstáculos sin orientación real. No hay liderazgo ni apoyo pedagógico.

Nos hemos sentido muy solos en momentos importantes. La escuela no nos ha apoyado.

Cuando hay un problema, te sientes ignorado.

Varios intentos y nadie nos ha respondido sobre un problema grave de clase. Nos sentimos desamparados.

Hace meses que pedimos apoyo por un tema de acoso y no hemos recibido ninguna respuesta concreta.

Durante los 8 años que llevamos en el centro ha habido cosas que me han gustado y otras que habría cambiado, pero lo que nos ha pasado hace unos días no lo entenderé nunca.

Los profesores de secundaria no tienen control sobre la clase. Hay una falta de autoridad.

Hay muy poco seguimiento de los alumnos que tienen dificultades de aprendizaje.

¿Cuáles de estas preguntas abordan asuntos personales que exigen que la respuesta por parte de la escuela sea inmediata?

Hay que dar prioridad a las familias que describen situaciones graves, se sienten desatendidas o llevan tiempo esperando una respuesta. En particular:

- «El bachillerato es una carrera de obstáculos sin orientación real. No hay liderazgo ni apoyo pedagógico». Requiere investigar la situación del alumno y determinar qué apoyo necesita.

- «Nos hemos sentido muy solos en momentos importantes. La escuela no nos ha apoyado». Hay que conocer qué ha sucedido y qué respuesta esperaba la familia.

- «Cuando hay un problema, te sientes ignorado». Es necesario averiguar qué problema se planteó y por qué no se resolvió.

- «Varios intentos y nadie nos ha respondido sobre un problema grave de clase. Nos sentimos desamparados». Hay

que comprobar inmediatamente qué ocurrió y si la incidencia sigue pendiente.

- «Hace meses que pedimos apoyo por un tema de acoso y no hemos recibido ninguna respuesta concreta». Es la situación más urgente: hay que comprobar de inmediato si el alumno sigue expuesto a una situación de acoso y activar los protocolos de protección que correspondan.

- «Durante los 8 años que llevamos en el centro ha habido cosas que me han gustado y otras que habría cambiado, pero lo que nos ha pasado hace unos días no lo entenderé nunca». La proximidad temporal del incidente y la intensidad del malestar justifican un contacto prioritario para conocer los hechos.

La inmediatez no significa que la escuela deba resolver todos los casos en el primer contacto, sino que debe escuchar, comprobar si existe algún riesgo, ofrecer una primera respuesta y acordar los siguientes pasos sin demora.

¿Hay respuestas que ofrecen un diálogo sobre aspectos del funcionamiento de la escuela donde puede haber dudas porque las respuestas eran contradictorias?

Sí. Algunas familias están dispuestas a conversar sobre cuestiones que también aparecen valoradas positivamente por otras familias. Estas conversaciones son especialmente útiles para entender por qué las experiencias son diferentes.

- «Una escuela que cuida tanto el corazón como la mente. Educación integral y valores bien aplicados». Contrasta con las críticas a la falta de formación emocional y social y a una educación excesivamente centrada en lo académico.

- «Los valores». Permite profundizar en qué prácticas concretas hacen que esta familia los valore, frente a otras que cuestionan su aplicación.

- «Todo muy positivo. No tenemos ninguna queja destacable. El Nido de Estrellas es nuestra escuela de confianza». Puede ayudar a descubrir qué experiencias generan confianza y qué diferencia a estas familias de las que se sienten desatendidas.

- «Las excursiones son muy enriquecedoras. ¿Por qué este año se han reducido tanto?» Ofrece la oportunidad de conocer el valor que las familias atribuyen a estas actividades y explicar las decisiones tomadas.

- «Falta una línea pedagógica clara en algunas asignaturas». Permite contrastar la percepción de esta familia con la de quienes consideran sólido el proyecto educativo.

- «Creemos que falta disciplina en la ESO. La gestión de aula en algunas asignaturas se podría mejorar». Conviene contrastarla con los comentarios positivos sobre el profesorado y el ambiente educativo.

- «Aunque valoramos la tarea que se hace en la escuela, pensamos que no se han cumplido las expectativas que teníamos». Es importante aclarar cuáles eran esas expectativas y qué aspectos no se han satisfecho.

Estas conversaciones no deben plantearse para demostrar que una familia está equivocada, sino para entender qué está haciendo bien la escuela, dónde se producen experiencias desiguales y qué puede aprender de ambas.

¿Quién deberá contactar con cada persona, a partir de las cuestiones comentadas?

El criterio general es que contacte con la familia la persona más cercana posible al asunto y con capacidad para ofrecer una respuesta. El orden habitual será:

Tutor o tutora > jefe de etapa > jefe de estudios > directora.

La persona responsable debe escalar el caso cuando no tenga capacidad para resolverlo, esté implicada en el conflicto o la gravedad de la situación lo requiera.

En todos los casos, la persona que contacte debe conocer previamente el comentario, preparar la conversación y dejar constancia de los compromisos acordados. La regla fundamental es que ninguna familia debe sentir que tiene que empezar de cero cada vez que habla con alguien de la escuela. Si el asunto pasa a otro responsable, la información y el seguimiento deben acompañarlo.

Valoración de la participación

Han participado en la encuesta un 26 % de padres y madres. Han añadido un comentario el 11 % y están dispuestos a tener un feedback el 1,5 %. ¿Cómo consideras estas cifras?

La participación del 26 % es razonable para una encuesta de satisfacción a familias, aunque sería deseable aumentarla. Significa que algo más de una cuarta parte de las familias ha dedicado tiempo a responder. Sin embargo, hay que tener presente que las opiniones de quienes han participado podrían no representar exactamente las del conjunto de las familias.

El 11 % que ha añadido un comentario es un dato positivo: indica que una parte de las familias ha querido ir más allá de la puntuación y explicar los motivos de su valoración. Estas respuestas permiten identificar fortalezas y problemas concretos que el NPS, por sí solo, no revela.

El 1,5 % que acepta mantener una conversación de feedback también es una cifra útil. Aunque representa una proporción pequeña, supone disponer de un grupo de familias dispuestas a profundizar en su experiencia. Además, no hay que interpretar una baja disposición a conversar como ausencia de insatisfacción: algunas familias prefieren no implicarse más, no tienen tiempo o no esperan que su participación produzca cambios.

En conjunto, las cifras ofrecen una base de trabajo suficiente para iniciar el análisis y las mejoras, pero no permiten afirmar que la escuela conozca todavía la opinión de todas sus familias.

La prioridad debería ser responder a quienes han solicitado feedback, resolver las cuestiones urgentes y comunicar posteriormente qué mejoras se han puesto en marcha. Esa respuesta puede aumentar la confianza y favorecer una participación mayor en futuras encuestas.