

# Liderazgo ante el Ruido Digital

No toda crítica es crisis. Pero toda crítica exige criterio.

FB

Fernando Bacaicoa  
Co-CEO · Educaedu

Problema

Regla

Protocolo

Control

Impacto

## 01 EL PROBLEMA

### ⚠️ Estás dejando que el ruido marque tu estrategia

- Un comentario negativo dispara el pánico.
- El comité duda de decisiones correctas.
- La institución reacciona desde el miedo.

*"El ruido no siempre es mercado. Muchas veces es solo ruido."*

## 02 LA REGLA DE ORO

### 💡 Ni silencio, ni sobreexplicación

- Callar parece culpabilidad.
- Sobreexplicar transmite debilidad.
- La clave está en responder con protocolo.

*"La reputación no se protege improvisando."*

## 03 EL PROTOCOLO

### 🛡️ VES: cómo desactivar una crítica



#### V · Validar

Reconoce la emoción

- Escucha sin dar la razón
- Baja la tensión inicial
- Demuestra empatía real



#### E · Explicar

Introduce el beneficio superior

- Recuerda el porqué de la decisión
- Conecta con la visión del centro
- Ordena la narrativa



#### S · Sacar

Lleva el caso al canal privado

- Corta la visibilidad del conflicto
- Evita el barro público
- Protege la marca

*"No respondas para ganar. Responde para proteger la marca."*

## 04 CÓMO CONTROLARLO

### 🕒 La crisis se gestiona con método

1

Responde en menos de 60 minutos  
el ruido se propaga rápido

2

Define quién responde  
y con qué tono

3

Limita la conversación  
a 2-3 interacciones

4

Usa herramientas de Social Listening y datos  
para distinguir crisis real de síntoma aislado

*"No decidas con pantallazos. Decide con datos."*

## 05 EL IMPACTO

### 📄 De Queja a Fidelidad



#### + Velocidad

Menos riesgo de crisis  
mediática



#### + Control

La institución responde con  
criterio



#### + Vínculo

Una crítica bien resuelta  
fideliza más



#### + Reputación

La marca sale reforzada del  
conflicto

**"Una crítica mal gestionada daña. Una crítica bien resuelta fortalece."**

— Fernando Bacaicoa, Co-CEO · Educaedu