



Guía de satisfacción de los socios

Cómo mantener involucrados
y satisfechos a los socios



Lions Clubs International

Introducción

Esta guía ha sido preparada para ayudarlo a tener en cuenta la experiencia y las expectativas de sus socios, y a planificar en consecuencia, y ha sido actualizada para que refleje mejor lo que averiguamos en la encuesta de satisfacción de los socios.

La encuesta puso de manifiesto que, independientemente del tiempo que los Leones hayan sido socios, existen algunas necesidades fundamentales que la mayoría de los socios desean satisfacer para permanecer en el club. Aquí se enumeran en orden de importancia:

- Poder enorgullecerse de las actividades de servicio.
- Poder confiar en que están “marcando la diferencia”.
- Estar informado de las metas del club.

El Enfoque Global de Afiliación

El objetivo del Enfoque Global de Afiliación es **comprometer a los socios** para fomentar una cultura sólida de afiliación centrada en reclutar socios nuevos, retener a los actuales y recuperar a los antiguos. Si sabe de algún club de Leones que aún no ha completado los pasos del Enfoque Global de Afiliación, le recomendamos que se comunique con el Equipo Global de Acción de su distrito o con un jefe de región o zona que haya sido capacitado en el Enfoque Global de Afiliación para empezar a incorporar el enfoque a fin de:

- Revitalizar el club con nuevas oportunidades de servicio.
- Rejuvenecer el club con socios nuevos.
- Sobresalir en desarrollo de liderato y operaciones del club.
- Compartir los logros del club con la comunidad.

Para asegurar que el club de Leones siga siendo próspero, tiene que considerar la experiencia y expectativas de los socios. Esta guía le ayudará con estos tres sencillos pasos:

- **Paso 1: Empezar por analizar y definir la satisfacción de los socios del club.** Hay una lista de recursos para ayudar a identificar los puntos fuertes, experiencias y expectativas de los socios.
- **Paso 2: Elaborar un plan para la satisfacción de los socios del club.** Mantenga a su club eficiente, productivo y significativo para sus Leones evitando las causas principales por las que los socios se dan de baja, que son:
 - Conflicto en el club.
 - Sentir que no está marcando la diferencia.
 - Tener la sensación de no pertenecer.
- **Paso 3: Poner en marcha y evaluar el plan de satisfacción de los socios.** Comunique las expectativas y los objetivos, defina las metas del club a los socios de manera clara y abierta, y asegúrese de que los métodos de comunicación funcionen para todos los socios.

Si el club no prospera, no puede servir con la mayor eficacia posible.



Para empezar:

Analice y defina la satisfacción de los socios del club

Antes de que el club pueda empezar a analizar y definir la satisfacción de los socios, debe identificar quién más, además del asesor de afiliación del club, formará parte del grupo de trabajo que apoya los esfuerzos de reclutamiento y retención de los socios del club. El primer paso es entender los puntos fuertes y preferencias de cada socio para asumir funciones (ver la tabla a continuación).

El segundo paso es asegurarse de que los socios tengan una experiencia positiva sabiendo lo que quieren en el club de Leones. Entender este punto es una tarea excelente para el grupo de trabajo de afiliación. Informe a los líderes del club lo que piensan los socios acerca de ser Leones y trabaje con ellos para dirigir sus esfuerzos. La clave de una buena experiencia es realizar cambios basados en las necesidades y deseos de los socios del club.

FUNCIONES	DESCRIPCIÓN
Organizar	Algunos socios son planificadores; ven cada paso y pueden priorizar lo que debe hacerse. Estos Leones deben concentrarse en guiar los esfuerzos de reclutamiento y los eventos de compañerismo del club.
Promover	Los socios creativos y expertos en tecnología pueden crear folletos, emitir comunicados de prensa y actualizar el sitio web y las redes sociales. Pueden proporcionar a los socios materiales de mercadotecnia del club y un calendario de eventos.
Divulgar	Estos son los Leones que se sienten cómodos hablando sobre el club con gente nueva y con los socios actuales. Anímelos a promover la asociación al grupo objetivo a través de grupos en las redes sociales, correo electrónico y eventos comunitarios para empezar a contactar a socios potenciales.
Dar la bienvenida	Los Leones que han sido formados para llevar a cabo capacitaciones para socios nuevos y coordinar la tutoría se asegurarán de que los socios nuevos se sientan bienvenidos y se integren rápidamente en el club. La asociación ofrece capacitación tanto para la orientación de socios nuevos como para el programa básico de mentores que se puede encontrar en lionsclubs.org/MembershipChair .

Una vez que haya reunido a su grupo de trabajo de afiliación, coordine la información que necesitará para elaborar el plan. Realice una encuesta "Superar las expectativas" para conocer la opinión de los socios sobre el club y su funcionamiento. Esta evaluación y la guía del administrador están disponibles en www.lionsclubs.org/membershipchair.

A continuación se indican algunos consejos que lo ayudarán a empezar a definir la satisfacción de los socios del club:

- ¡Preguntar a los socios! Los socios se sienten involucrados cuando se les pide su opinión. Pregunte a los socios: ¿Por qué está aquí el club? ¿Demuestran esto nuestras actividades? Si una persona ajena al Leonismo viera un año de nuestros eventos, ¿qué le parecería esencial para nuestro club?
 - o Puede usar el *questionario para socios* al final de esta guía para facilitar esta conversación y modificarla para que se ajuste a sus necesidades.
- Evaluar los motivos por los que los socios se han dado de baja en el pasado. Aunque hay algunos temas comunes en todo el mundo, le podrá ser útil comunicarse con los exsocios para saber por qué se dieron de baja. Junto con el *questionario para socios nuevos* en esta guía, hay un *questionario para exsocios* que puede modificarse para adaptarlo a sus necesidades.
 - o Considere dedicar tiempo durante una reunión del club o realizar una reunión especial para analizar la satisfacción de los socios.
- Considere detenidamente si los objetivos, las metas y la declaración de principios del club reflejan lo que los socios actuales desean que sea el club.

Iniciativa Clubes de Calidad

La Iniciativa Clubes de Calidad fue ideada para ayudar a los clubes a alinear sus esfuerzos con el proceso del Enfoque Global de Afiliación. Además, la Iniciativa Clubes de Calidad es una herramienta de planificación estratégica que ayuda a los clubes a evaluar las operaciones del club e identificar áreas en las que se puede mejorar la experiencia de los socios. Cada club puede ser aún mejor si tiene en cuenta los comentarios de los socios sobre las actividades del año previo para lograr las metas actuales del club.

Revitalizar el club

Crear un plan de satisfacción para los socios del club

La pérdida de socios es un problema para muchos clubes, y las razones por las que los socios se dan de baja suelen ser las mismas. Las tres áreas que más influyen sobre la decisión de un socio de darse de baja del club incluyen las siguientes.

1) Un conflicto en el club es el motivo número uno por el que se dan de baja los socios de un club de Leones. Los conflictos en los clubes pueden ser de distinta índole e incluyen conflictos con otros socios, camarillas, politiquero y no sentirse respetado por los demás socios.

2) Sentir que no se está marcando la diferencia. Los clubes deben ofrecer oportunidades de servicio que coincidan con los intereses de sus socios y que tengan un impacto significativo en sus comunidades.

3) Tener la sensación de no pertenecer. Las personas pueden servir a sus comunidades por sí mismas. Se hacen Leones por el compañerismo que sienten con personas de ideas afines.

Sería útil que se relacionara con los socios para conocer las expectativas de cada uno. Lo que puede parecer "marcar la diferencia" para una persona puede no parecerlo a otra.

A. Conflicto en el club

A menudo, los conflictos en el club pueden provenir de la organización y los líderes de las reuniones del club. Las reuniones de club bien organizadas contribuyen a evitar fricciones entre los socios y brindan a todos la oportunidad de participar.

Recomendamos tomar los siguientes cursos en el Centro Leonístico de Aprendizaje, ya que pueden ayudar a manejar los conflictos entre los socios con estrategias para identificar soluciones:

- Resolución de conflictos.
- Escuchar eficazmente.
- Gestión de reuniones.

Las quejas comunes sobre las reuniones incluyen:

- Las reuniones no son productivas
- Las reuniones no son amenas
- Las reuniones son demasiado jerárquicas y formales

Puede mejorar las reuniones planificándolas cuidadosamente con antelación. En primer lugar, empiece por responder estas cinco preguntas:

1) ¿Por qué nos reunimos?

- ¿Nos reunimos para tratar asuntos del club o bien por motivos sociales o de relaciones públicas?
- Incluya solo asuntos del club, no discutan informes de comités que no estén activos ni información que no tenga que ver con el orden del día de la reunión.
- Ajuste el estilo de la reunión a los socios. ¿Prefieren presentaciones formales o discusiones interactivas?
- Mantenga la política partidista y la religión sectaria fuera de las reuniones del club.

2) ¿Qué duración tendrá la reunión?

- ¿Disfrutan los socios con las costumbres y tradiciones del club? ¿Hay algunas que desearían eliminar? ¿Sería más productivo si se dedicara ese tiempo a atender los asuntos del club o a actividades sociales?
- Establezca un cronograma realista para la reunión e incorpore tiempo adicional para abordar temas imprevistos.

3) ¿Cuándo nos reunimos?

- Un día u hora diferente puede aumentar la asistencia.
- Considere formar una filial del club si su club tiene dos o más horarios de reunión preferidos.

4) ¿Dónde nos reunimos?

- Considere un lugar diferente para las reuniones. Un lugar diferente puede aportar perspectivas diferentes. Incluso distribuir el salón de manera diferente puede tener un efecto positivo.
- ¿Hay alguna opción para que los socios del club participen de forma remota? El uso de un formato virtual puede aumentar la participación. Considere también formar una filial del club para los socios que deseen reunirse en línea en lugar de presencialmente para mantener comprometidos a los socios.

5) ¿Qué desea haber logrado al cierre de la reunión?

- Distribuya el orden del día y los materiales de apoyo (tales como los estados financieros o el acta de la reunión previa) para que los socios sepan qué se cubrirá en la reunión. Incluya tiempo para que los socios puedan discutir ideas o inquietudes que hayan surgido desde la última reunión. Sea flexible y permita que se escuchen las ideas y opiniones de los socios. Asegúrese de que todos los socios se sientan libres de participar y que no siempre sea el mismo grupo el que domine la conversación.
- Un objetivo esencial de las reuniones es el compañerismo y la vida social, garantizando que todos los socios se sientan bienvenidos y no queden excluidos del debate.
- ¡Diviértanse!

Con las respuestas a estas preguntas, puede organizar una reunión productiva, preparar el orden del día y reunir los materiales necesarios. Puede visitar el Centro Leonístico de Aprendizaje, donde encontrará cursos tales como *Gestión de las reuniones* y *Resolución de conflictos*, por nombrar algunos, sobre la gestión de las reuniones del club.

B. No marcar la diferencia

Cuando las personas no sienten que están marcando la diferencia, puede deberse a algunas áreas que deben abordarse. A continuación se enumeran algunas de las razones comunes por las que los socios pueden sentir que no están marcando la diferencia.

1) No hay bastantes oportunidades para servir a la comunidad. Los Leones quieren marcar la diferencia, por lo que es esencial ofrecerles tantas oportunidades de servicio como sea posible. Recuerde pedirles su opinión al planificar las actividades. Si los socios tienen otras obligaciones, como familia, trabajo o pasatiempos, ¿se ajustan las actividades del club a su horario?

2) El club no realizaba actividades que me interesaran. Los socios del club desean apoyar diferentes causas y desean participar en diferentes actividades de servicio. Pregúnteles cómo les gustaría servir y transmita esta información al asesor de servicio.



3) Las tareas asignadas no coincidían con mis intereses o habilidades. A veces, incluso si la actividad de servicio está alineada con los intereses de los socios, es posible que el trabajo que les pide que hagan no lo esté. ¿Ha preguntado a los socios cómo les gustaría servir? Un ejemplo típico es tener a alguien cuya profesión es contador como tesorero del club. Si bien esto puede estar bien para algunos, no debe suponerse que lo estará para todos. Algunas personas ingresan a los clubes de Leones para explorar otras oportunidades profesionales que sean diferentes de lo que hacen.

C. Tener la sensación de no pertenecer

A menudo, cuando las personas tienen la sensación de que no pertenecen puede ser un problema con la cultura del club. El objetivo es lograr que los socios nuevos se involucren y sientan que tienen una voz mientras mantiene a los socios actuales entusiasmados con lo que está haciendo el club. Algunas de las razones que pueden crear la sensación de no ser bienvenido o de no pertenecer al grupo pueden incluir las siguientes:

- Demasiada politiquería en el club.
- El club me parecía anticuado y aburrido.
- Los líderes del club cambiaron y a mí no me agradaron los cambios.
- El club era demasiado jerárquico y formal.
- No había oportunidades suficientes para socializar.
- Llevaba mucho tiempo como socio del club y empecé a sentir que no se me valoraba.
- No me conecté con otros socios del club.
- Sentía que no se escuchaba mi voz.

Asegúrese de que cada socio se sienta que contribuye al club y que su contribución es esencial.

- Responda cuando los socios hagan sugerencias o den su opinión. Haga siempre seguimiento.
- Cree oportunidades para que todos los socios participen como deseen.
- Aliente a los socios nuevos a que exploren las muchas oportunidades que tienen en el club. Permítales empezar con lo que más les entusiasma, pero deje claro que existen oportunidades de desarrollo del liderato en caso de que deseen participar en un comité.

- Use la Orientación para socios y el Programa de Mentores en <https://www.lionsclubs.org/es/resources-center> para ayudar al club a que los socios nuevos se sientan bienvenidos.

Permita que todos los socios ofrezcan sugerencias y muéstrese abierto y receptivo a las sugerencias nuevas.

- Utilice los proyectos de servicio existentes de su club como fuente de ideas y orientación sobre lo que ha funcionado o no ha funcionado bien para el club, pero NO como una lista de "lo que DEBEMOS hacer".
- Acostúmbrase a revisar las actividades y los planes del club. Muéstrese abierto a las evaluaciones de los socios sobre las ideas existentes y a cualquier idea nueva de mejora.

Aliente a los socios del club a invitar a miembros de la comunidad a ingresar al club siempre que sepan de alguien que desee ser León. Asegúrese de que los socios potenciales se sientan bienvenidos si participan en una actividad.

Asegúrese de que los dirigentes del club estén debidamente capacitados. La división de Desarrollo de Liderato tiene muchos recursos, herramientas en línea y sugerencias para la capacitación local. Tener líderes con la capacitación y las herramientas necesarias para el trabajo puede suponer una gran diferencia a la hora de garantizar que la cultura del club sea atractiva para todos los socios.



Volver a motivar a los socios existentes

Implementar y revisar el plan

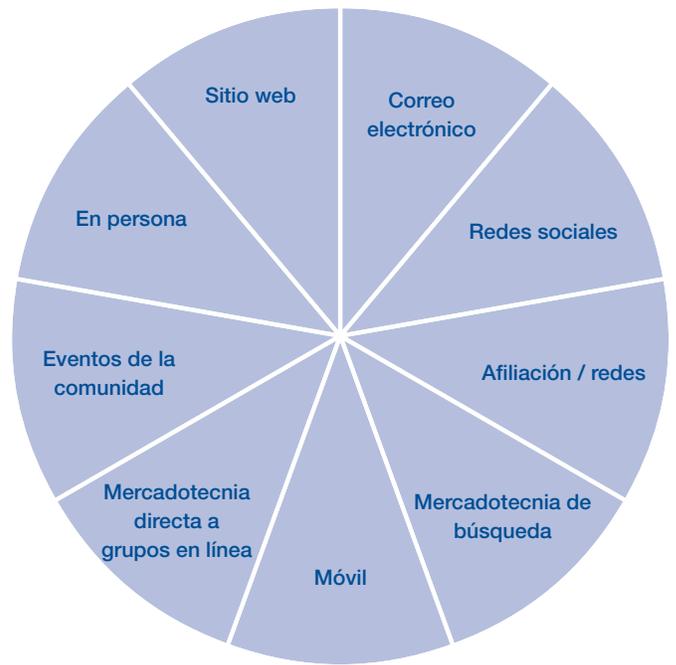
Después de haber encuestado a los socios e ideado soluciones a sus inquietudes, ha llegado el momento de proponer cambios en el club que aborden los obstáculos que impiden contar con socios muy satisfechos. Puede utilizar la plantilla que se encuentra al final de esta guía como sugerencia para su propuesta.

A. Comunique su plan para la satisfacción de los socios

El setenta y cinco por ciento de los socios nuevos indicaron que para ellos era esencial estar adecuadamente informados sobre las metas y objetivos del club. Recuerde que uno de los motivos por los que los socios se quedan en los clubes es porque sienten que entienden los objetivos del club. Cuando los Leones sienten que saben lo que está pasando en el club, se sienten que forman parte esencial del mismo. Algunas de las herramientas que su club puede usar incluyen:

- Correo electrónico.
- Plataformas de redes sociales.
- Sitios de invitación social para eventos y actividades.
- Sitios financieros para cuotas, donaciones y tarifas.

Seleccione las herramientas que mejor se adapten a su club y puedan actualizarse fácilmente. Asegúrese de que los socios estén capacitados y se sientan cómodos usando la tecnología disponible.



B. Lidiar con la resistencia

Es probable que encuentre resistencia a la hora de abordar los problemas introduciendo cambios en el club. Para minimizarla, utilice el proceso "Por qué-qué-cuándo-cómo" para aplicar los cambios.

- **Por qué:** Explique claramente los motivos de los cambios propuestos.
- **Qué:** Explique a los socios lo que pueden esperar.
- **Cuándo:** Tenga un punto de partida definido para cualquier cambio propuesto.
- **Cómo:** Describa lo que espera que sea el resultado.

Una vez que haya empezado el proceso:

- Aliente a los socios a dar su opinión sobre los cambios. Responda a los comentarios que reciba.
- Sea flexible y haga ajustes en el proceso si no se consiguen los resultados esperados.
- Haga cambios a lo largo del tiempo. Hacer cambios demasiado rápido puede ser difícil de aceptar para los socios. No obstante, si ven el éxito de un cambio, es más probable que acepten el siguiente.

Siga evaluando los cambios en las reuniones de la directiva del club para asegurarse de que los líderes del club estén en sintonía.

Celebrar a los socios nuevos del club

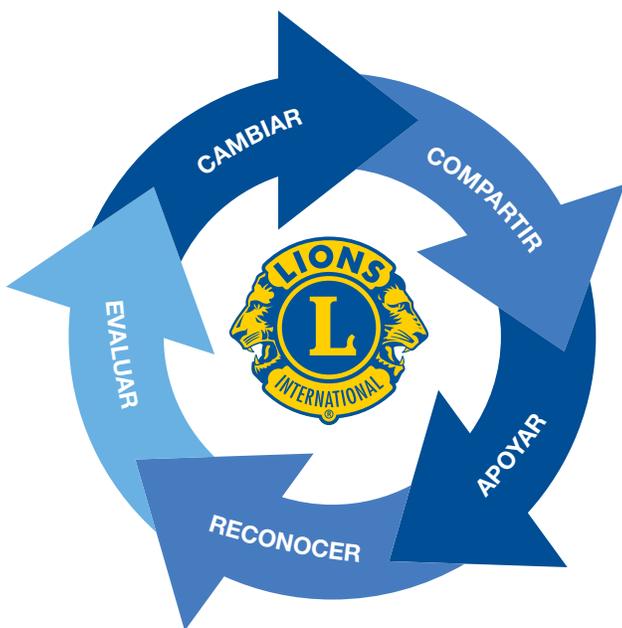
Ejecución en curso

A. Conclusión

Los socios son fundamentales para el éxito de su plan, así que haga un esfuerzo por reconocer sus contribuciones al éxito de su plan de satisfacción. Utilizar el proceso del Enfoque Global de Afiliación ayuda a fomentar una cultura de club que revisa y ajusta regularmente el plan para el club. Su plan de satisfacción cambiará a medida que cambien los socios.

Los socios nuevos aportarán perspectivas únicas, así como diferentes intereses y habilidades al club, así que aproveche sus habilidades. Recuerde compartir el plan de satisfacción con los socios actuales del club, que compartirán sus ideas sobre cómo mejorar la experiencia del club y lo ayudarán a alcanzar sus metas y objetivos de aumento de socios.

Por último, la satisfacción de los socios es continua, independientemente de dónde comience (consulte la Rueda del Enfoque Global de Afiliación). La ejecución continua significa revisar continuamente la estrategia y determinar el mejor curso de acción para garantizar el éxito. Si necesita ayuda adicional o desea obtener más información sobre la satisfacción de los socios, puede comunicarse con nosotros en Membership@lionsclubs.org.



Cuestionario para socios nuevos

Nombre del club: _____

Fecha: _____

¿Por qué se hizo socio de nuestro club de Leones? _____

¿Qué espera hacer en nuestro club? _____

¿Qué habilidades tiene que podrían ayudar al club de Leones? _____

¿En qué actividades del club le gustaría participar? _____

¿Qué ideas tiene para mejorar la experiencia de los socios del club? _____

¿Qué ideas tiene para proyectos de servicio que no estemos realizando actualmente? _____

¿Hay algo más que usted piensa que es importante? _____

Cuestionario para exsocios

Nombre: _____

Fecha: _____

¿Por qué se dio de baja de nuestro club de Leones? _____

¿Por cuánto tiempo fue socio de nuestro club de Leones? _____

¿Se dio de baja de nuestro club o de los Leones como organización? _____

¿Tuvo la oportunidad de trasladarse a otro club para seguir siendo León? _____

¿Qué proyecto de servicio del club fue el más importante para usted? ¿Por qué? _____

¿Qué proyecto de servicio del club fue el menos importante para usted? ¿Por qué? _____

¿Qué cambios piensa que debió haber hecho el club para que usted continuara afiliado? _____

¿En qué actividades le hubiera gustado que participara nuestro club de Leones? _____

¿Qué ideas tiene para mejorar la experiencia de los socios en el club? _____

¿Consideraría volver a ingresar a este club? _____

Plan de acción de satisfacción de los socios

Utilice esta plantilla como ayuda para poner en marcha su plan de acción para mejorar la satisfacción de los socios. Es posible que haya encontrado algunas áreas que no necesitan ningún cambio y otras que pueden requerir cambios significativos en función de las opiniones de los socios. Utilícelo como guía y modifíquelo según sea necesario para adaptarlo a las necesidades de su club.

Actividades de servicio:

Debemos considerar retirar la actividad de servicio actual: _____

Debemos considerar añadir este tipo de actividad de servicio: _____

Reuniones del club:

Debemos poner fin a las siguientes tradiciones en las reuniones del club: _____

Deberíamos incluir más de esto en las reuniones del club: _____

Debemos considerar los siguientes cambios al lugar de nuestras reuniones: _____

Debemos considerar los siguientes cambios en el formato de nuestras reuniones: _____

Otras ideas:

Utilice esta área para sugerir otras ideas, como reconocimientos, comunicación u otras áreas que los socios identificaron como una barrera para tener una gran experiencia. _____

Cronograma: asegúrese de incluir tiempo de revisión para garantizar que los cambios sean eficaces y bien recibidos:

En la próxima reunión vamos a: _____

En el próximo trimestre vamos a: _____

En el próximo año vamos a: _____





Lions Clubs International

División de Aumento de Socios

Lions Clubs International

300 W 22ND ST

Oak Brook IL 60523-8842 EE.UU.

lionsclubs.org

Correo electrónico: membership@lionsclubs.org

Teléfono: 630.468.3831