

MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

Destinatarios: Integrantes de la Junta, con participación de los socios del club en las áreas designadas.

La experiencia de los socios es un factor importante para la salud y la fortaleza de un club. Los socios quieren amar cada aspecto de su club. Desean sentirse satisfechos con el valor que obtienen por aportar su tiempo, talento y dinero. Esta herramienta lo ayudará a obtener opiniones de los socios y usarlas para realizar mejoras. Inicie el diálogo con una de las siguientes opciones:

- **Entreviste a los socios en forma individual.** Este método funciona bien cuando hay mucha confianza en el grupo y los socios se sienten cómodos hablando con franqueza. Puede preguntar: ¿Qué los impulsa a prestar servicio? ¿Qué opinan acerca de su membresía en el club? ¿Qué opinan de las reuniones y oportunidades de servicio? ¿Qué tipo de impacto debería tener el club en la comunidad?
- **Realice una encuesta anónima.** Adapte la encuesta de la página siguiente para obtener un panorama general de las opiniones de los socios acerca de temas que abarcan desde la administración del club hasta el impacto del servicio. Incluya la oportunidad de dar opiniones. Puede distribuir la encuesta como copia impresa o recopilar respuestas electrónicas usando un proveedor de encuestas en línea.
- **Celebre un foro abierto.** Con un facilitador imparcial, este método puede propiciar un debate más interactivo. Pero recuerde que existe la posibilidad de que no todos los socios se sientan cómodos. Fomente la participación de los socios formulando preguntas abiertas similares a las de la encuesta que se encuentra en la página siguiente.
- **Realice una evaluación visual.** Pegue hojas de papel en una pared con nombres de categorías como "administración del club", "impacto del servicio", "fortaleza de la membresía" y "experiencia de los socios". Invite a los socios a colocar notas autoadhesivas debajo de las categorías con comentarios acerca de lo que disfrutaron y lo que quisieran cambiar. Luego lea cada comentario en voz alta y analice de qué manera se puede incorporar a las actividades del club.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

Esta encuesta les ayudará a los líderes del club a evaluar cuán eficazmente el club cumple con las expectativas de los socios. Puede ayudar a mejorar las operaciones del club aumentando el impacto del servicio prestado y la visibilidad en la comunidad.

¿Qué es lo que más le gusta de su membresía en nuestro club?

¿Cuál es la principal fortaleza de nuestro club?

Si pudiera cambiar algo de nuestro club, ¿qué sería? ¿Por qué?

Califique las siguientes afirmaciones acerca de las operaciones de nuestro club usando esta escala:

0 = Absolutamente en desacuerdo 1 = En desacuerdo 2 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3 = De acuerdo 4 = Absolutamente de acuerdo

Gestión/administración del club

- _____ Estoy satisfecho con mi experiencia general como socio.
- _____ Los socios y líderes de nuestro club trabajan bien en equipo.
- _____ Nuestro club tiene un propósito claro que orienta nuestras metas y logros.
- _____ Puedo formular clara y concisamente el impacto que nuestro club tiene en la comunidad.
- _____ Nuestro club se reúne en un momento y lugar que se ajusta a mi cronograma.
- _____ El costo de la membresía es razonable y ofrece una buena relación precio-calidad.

Total para esta sección:

¿Desearía agregar comentarios a sus calificaciones? ¿Qué propuestas de mejora puede brindar?



Fortaleza de la membresía

- _____ Nuestro club tiene el tamaño perfecto para el impacto que queremos tener.
- _____ Me siento cómodo pidiéndoles a colegas y conocidos que visiten y se unan a nuestro club.
- _____ Me inspira la inmensa cantidad de oportunidades que nuestro club ofrece para generar un impacto en la comunidad.
- _____ En los eventos del club, se recibe y se presenta a los invitados con cordialidad.
- _____ Nuestro club ofrece diferentes actividades y oportunidades para atraer a posibles socios.

Total para esta sección:

¿Desearía agregar comentarios a sus calificaciones? ¿Qué propuestas de mejora puede brindar?

Impacto del servicio comunitario

- _____ Los proyectos de servicio de nuestro club son valiosos y gratificantes, y su impacto es significativo.
- _____ Nuestro club es visible y se lo considera de gran valor en nuestra comunidad.
- _____ Me enorgullece que me asocien con el impacto que tienen nuestros proyectos.
- _____ Hay suficiente interés por parte de los socios en la mayoría de nuestros proyectos.
- _____ Hay suficientes necesidades en la comunidad para la mayoría de nuestros proyectos.
- _____ Nuestro club genera suficiente dinero para financiar proyectos de servicio actuales y posibles.
- _____ Los eventos de recaudación de fondos de nuestro club ofrecen ganancias adecuadas.
- _____ La cantidad de ganancias obtenidas con nuestros eventos de recaudación de fondos es razonable cuando se la compara con la cantidad de tiempo dedicado.
- _____ Nuestro club es un club práctico centrado en el servicio cuyos socios están interesados en participar.
- _____ Nuestro club es un importante defensor de los niños de nuestra comunidad.

Total para esta sección:

¿Desearía agregar comentarios a sus calificaciones? ¿Qué propuestas de mejora puede brindar?



Experiencia de los socios

- _____ Se valora mi opinión acerca de los servicios, los eventos de recaudación de fondos y la administración.
- _____ Los eventos y las reuniones de nuestro club son amenos y divertidos.
- _____ Los socios del club reciben un reconocimiento adecuado por sus esfuerzos.
- _____ Se invita a todos los socios del club a usar sus talentos en al menos un comité.
- _____ Nuestro club se toma el tiempo adecuado para celebrar y reconocer los logros del club y de los socios.

Total para esta sección:

¿Desearía agregar comentarios a sus calificaciones? ¿Qué propuestas de mejora puede brindar?

Total para todas las secciones:

EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Puede desarrollar y perfeccionar los objetivos del club identificando qué debe comenzar a hacer su club durante el próximo año, así como qué debe continuar haciendo y qué debe dejar de hacer. Obtenga un promedio de los resultados de sus encuestas. Luego comparta los resultados con sus socios por correo electrónico o tómese un tiempo para presentarlos en una reunión.

¿Obtuvo el club un puntaje de 99 o más?

¡Felicitaciones! Celebre su éxito y piense cómo puede inspirar una mejora. ¿Qué está haciendo bien? ¿Cómo podrían esas cualidades cerrar la brecha entre las fortalezas de su club y las oportunidades de mejora?

¿Obtuvo el club un puntaje de entre 75 y 98?

¡Buen trabajo! Aproveche el ímpetu de las fortalezas de su club. ¿No sabe por dónde comenzar? Recorra a los eventos de su club. La primera impresión de un invitado es lo que cuenta. Si no se utiliza bien el tiempo del visitante, puede que lo piense dos veces antes de volver. Revise las secciones que obtuvieron resultados promedio de 0, 1 o 2. Piense en ideas de implementación de cambios.

¿Obtuvo el club un puntaje de menos de 74?

Gracias por su honestidad. El primer paso para lograr un cambio es reconocer que el cambio es necesario. ¿Por dónde comenzar? Analice cómo conseguir que la experiencia del club sea más significativa antes de invitar a más personas a unirse.



BUSQUE SOLUCIONES

Independientemente de los resultados de su club, cuenta con recursos que pueden ayudarlo a obtener mejoras:

- **Gestión/administración del club.** Visite kiwanis.org/leadertools para obtener recursos que ayudarán a los funcionarios del club a fortalecerlo y orientarlo más hacia el servicio.
- **Fortaleza de la membresía.** Visite kiwanis.org/membership para obtener recursos que lo ayudarán a invitar a nuevos socios y mejorar su club.
- **Impacto en la comunidad.** A continuación le presentamos algunas maneras de aumentar su presencia en la ciudad:
 - o Consulte la herramienta **Analizar el impacto del club.** Lo ayudará a plantearse cómo mejorar el servicio y la recaudación de fondos.
 - o Explore números de la revista Kiwanis. Consulte ideas de proyectos de servicio en <https://es.kiwanismagazine.org/>.
 - o Converse con los miembros de su comunidad. Consulte la herramienta **Redescubrir la comunidad.** Las entrevistas pueden ayudar al club a comprender las necesidades de la comunidad y conocer cómo creen sus líderes que Kiwanis puede contribuir. Esto también puede generar oportunidades de nuevas asociaciones o patrocinios, así que consulte la herramienta **Desarrollar alianzas comunitarias.**
- **Experiencia de los socios.** ¿Con qué frecuencia agradece u ofrece reconocimiento a sus socios? Descubra nuevas formas de celebrar el trabajo bien hecho con la herramienta **Celebrar el éxito.**



Kiwanis[®]

3636 Woodview Trace, Indianápolis, IN 46268 EE. UU.
EE. UU. y Canadá: 1-800-KIWANIS, interno 411 | Resto del mundo: +1-317-875-8755
kiwanis.org