

REALZA LA EXPERIENCIA EN EL CLUB: ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS



La experiencia que tu club ofrece repercute sobre lo que opinan las personas del club. Cuando les pides opinión a los socios y, luego, tomas medidas en función de lo que te dicen, muestras tu apertura al cambio y los empoderas para que te ayuden a crear la experiencia de club ideal. La encuesta sobre la satisfacción de los socios te permite recopilar comentarios que podrás aprovechar para asegurarte de que los socios disfruten de formar parte del club.

BENEFICIOS

Realiza esta evaluación y toma medidas en función de los resultados para lograr lo siguiente:

- Identificar lo que les gusta y no les gusta a los socios sobre la experiencia en el club.
- Desarrollar un plan de acción que se base en lo que las personas disfrutaban y en el que se anule o se cambie lo que los socios no disfrutaban.

CÓMO ORGANIZARSE

Necesitarás un grupo específico de personas para realizar la encuesta sobre la satisfacción de los socios. Puede ser el Comité de Membresía del club o algunos voluntarios interesados. Puedes dedicar tiempo de una reunión del club a conversar sobre el nivel de satisfacción de las personas y a pedir que respondan la encuesta. También puedes distribuir copias impresas de la encuesta o enviarla por correo electrónico a los socios para que tengan más tiempo de completarla. Otra opción es celebrar una reunión especial dedicada a la satisfacción de los socios. Haz que sea divertida y usa parte del tiempo para que los socios respondan la encuesta.



Insiste, a quienes administren la encuesta, en la importancia de mantener la confidencialidad de las respuestas cuando las conversen y analicen. Asegúrate de que los socios sepan de esto.



Considera usar una plataforma de encuestas en línea. Son prácticas, a menudo gratuitas o económicas, y útiles para gestionar las respuestas.



Recuerda asignar tiempo suficiente cuando planifiques el cronograma. Cada paso puede tomar una semana o más.

CÓMO COMENZAR

Primer paso: adapta la encuesta.

Utiliza las preguntas de ejemplo que están más adelante para desarrollar la encuesta sobre la satisfacción de los socios del club.

Segundo paso: distribuye la encuesta.

Distribuye la encuesta a las personas o utiliza una plataforma de encuestas en línea. Explica que las respuestas son confidenciales y se utilizarán para mejorar la experiencia del club tanto para los socios actuales como para los potenciales.

Tercer paso: analiza los datos.

Pide al grupo que formaste para administrar la encuesta que revise los resultados. Recuérdales la importancia de la confidencialidad y de respetar todos los puntos de vista.

Cuarto paso: comparte los resultados y elabora un plan de acción.

Presenta los resultados de la encuesta al club y analízalos. Reserva tiempo para que los socios hagan preguntas y sugieran ideas para abordar los resultados de la encuesta. Desarrolla un plan de acción para involucrar a los socios y establece un marco temporal para realizar cambios.

Quinto paso: Toma acción.

El último paso consiste en aplicar el plan de acción. Habla con los socios e involucra a tantos como puedas en el proceso para que se involucren en lograr que la experiencia del club sea mejor para todos.

¿Deseas realizar otras evaluaciones?

Encuesta sobre los intereses de los socios

Evaluación sobre la diversidad

Ejercicio para captar socios potenciales

Evaluación y análisis de la retención de socios

Encuesta de baja

Usa el Plan de Acción del club del Anexo 1 para hacer un seguimiento de tus iniciativas para la afiliación.

PREGUNTAS DE EJEMPLO PARA LA ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

Con esta encuesta, queremos conocer tus experiencias habituales en nuestro club. Tu opinión es valiosa y se utilizará para que el club brinde una mejor experiencia a todas las personas. No hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente ingresa tus sinceros comentarios. Gracias por responder a esta encuesta.

1. En general, ¿cuál es tu nivel de satisfacción como socio/a de nuestro club?

- Satisfecho/a
- Parcialmente satisfecho/a
- Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a
- Parcialmente insatisfecho/a
- Insatisfecho/a

2. Pensando en la **cultura**, los **socios** y las **reuniones** de nuestro club, indica si estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

| | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Disfruto de las reuniones del club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mi club hace un buen trabajo para involucrar a los socios nuevos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los socios de mi club se preocupan los unos por los otros. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mi club es tan diverso como nuestra comunidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Los socios se involucran en el club siguiendo sus intereses y habilidades. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cantidad de actividades de recaudación de fondos es apropiada. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El ambiente de nuestro club es acogedor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Puedo expresarme libremente entre los socios de nuestro club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Me enorgullece pertenecer a este club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentarios y sugerencias:

3. ¿Cómo calificarías los siguientes aspectos de las reuniones del club?

| | Excelente | Bien | Aceptable | Deficiente | Muy deficiente | No corresponde |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Actualizaciones de Rotary International | <input type="checkbox"/> |
| Duración | <input type="checkbox"/> |
| Frecuencia | <input type="checkbox"/> |
| Formato (en línea, presencial o híbrido) | <input type="checkbox"/> |
| Tiempo para socializar | <input type="checkbox"/> |
| Conexiones profesionales y establecimiento de contactos | <input type="checkbox"/> |
| Variedad de contenido | <input type="checkbox"/> |
| Lugar | <input type="checkbox"/> |
| Hora y día de la reunión | <input type="checkbox"/> |
| Comidas u otras opciones de alimentos | <input type="checkbox"/> |
| Oportunidades para opinar y tener discusiones | <input type="checkbox"/> |

Comentarios y sugerencias:

4. ¿Qué opinas sobre estos aspectos de los **proyectos de servicio** de nuestro club?

| | Adecuada | Excesiva | Insuficiente |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cantidad total de proyectos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cantidad de proyectos locales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cantidad de proyectos internacionales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | De acuerdo | En desacuerdo | No tengo opinión |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Nuestros proyectos están bien organizados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nuestros proyectos marcan la diferencia en la comunidad o en el mundo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nuestros proyectos son significativos para mí. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentarios y sugerencias:

5. Pensando en la **comunicación** y la **capacidad de respuesta** de nuestro club, indica en qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

| | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Mi club es bueno en la comunicación con los socios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mi club es bueno escuchando a los socios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mi club pide opiniones e ideas a los socios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mi club toma medidas periódicamente a partir de las opiniones e ideas de los socios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mi club actualiza nuestros procesos y reglas para satisfacer las necesidades de nuestros socios. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Me siento a gusto con el ritmo del cambio en mi club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentarios y sugerencias:

6. Indica en qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre ser socio:

| | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Soy bienvenido/a en mi club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Puedo ser yo mismo/a cuando estoy con otras personas del club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los socios de mi club me conocen y me valoran. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hago conexiones valiosas a través de mi club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mi club ofrece oportunidades para que use mis talentos y habilidades. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tengo acceso a oportunidades de liderazgo en mi club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mi experiencia en Rotary vale la pena. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mi experiencia como socio/a vale el tiempo que dedico a Rotary. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Mi familia entiende el valor que le doy a mi afiliación a Rotary. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mis amigos entienden el valor que le doy a mi afiliación a Rotary. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A través de Rotary, marco la diferencia en mi comunidad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A través de Rotary, marco la diferencia en el mundo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentarios y sugerencias:

7. Indica en qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre tu participación en el club:

| | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | En desacuerdo |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Invito a mis amigos, familiares y colegas a los eventos del club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Invito a socios potenciales a unirse a mi club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Participo con frecuencia en las actividades, proyectos y programas de mi club. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mi club me enorgullece. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentarios y sugerencias:

8. Piensa en los costos de ser socio/a del club y califica estos factores.

| | Costo demasiado bajo | Adecuado | Costo demasiado alto | No corresponde |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cuotas del club | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Comida | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cargos del club | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Solicitudes de donaciones para proyectos de servicio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Solicitudes de contribuciones a La Fundación Rotaria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Comentarios y sugerencias:

9. ¿Hay algo que no te hayamos preguntado sobre lo que te gustaría comenzar o anular, o en lo que te gustaría continuar en el club?