



Lions Clubs International

GUÍA ADMINISTRATIVA

# ¿CÓMO CALIFICA SU CLUB?

*Una herramienta de evaluación esencial para los clubes*



# ¿CÓMO CALIFICA SU CLUB?

*Una herramienta de evaluación esencial para los clubes -  
Guía administrativa*

Usted ha decidido evaluar su club. Descubrir los pequeños problemas y corregirlos antes de que se conviertan en grandes obstáculos ahorra tiempo y recursos. Los resultados también pueden ayudarle a concentrar sus esfuerzos en las áreas en las que los socios deseen el cambio.

Este proceso le permite ver el club a través de los ojos de los socios – lo que va bien y lo que necesita atención.

Puede que algunas de las observaciones le sorprendan y otras puede que no.

Es importante mantener un espíritu abierto a las opiniones de los socios, aún cuando las críticas sean duras. Recuerde que cada crítica es una oportunidad para hacer mejoras al club.

## REALIZAR LA ENCUESTA

*¿Cuándo? –*

- Distribuya las encuestas durante una reunión del club y pida a los socios que la completen en el acto. Concédales por lo menos de 35 a 40 minutos para completar la encuesta.
- Para los socios que estén ausentes, organice la forma más conveniente de distribuir y recoger las encuestas. Asegúrese de fijar una fecha para la devolución de las encuestas.
- Cuando distribuya los formularios, explique el sistema de puntuación numerado. Para esta encuesta: **1** es la **peor** puntuación y **6** es la **mejor**, con excepción de la pregunta 7. Siga las instrucciones para dicha pregunta.

*¿Qué? –*

- Una copia de la encuesta para cada socio
- Lápices o bolígrafos
- Páginas en blanco para comentarios adicionales

*¿Quién? –*

- Incluya a todos los socios del club, no solo a los dirigentes. Al solicitar la opinión de todos los socios del club tendrá una mejor visión de conjunto del club y a la vez mostrará a los socios que se tiene en cuenta su opinión.
- Pida que den opiniones francas y honestas. Las respuestas de la encuesta deben ser anónimas para alentar a los socios a realizarla.

## DETERMINAR LOS RESULTADOS

*Recogida de datos*

- Siga la *hoja de puntuación de la encuesta* para organizar las respuestas.

# HOJA DE PUNTUACIÓN DE LA ENCUESTA

Use esta hoja para anotar las puntuaciones de cada enunciado y determinar las 2 categorías de respuestas con la puntuación más alta y con la puntuación más baja.

En este ejemplo la puntuación de las respuestas al enunciado es la siguiente: tres de 1, tres de 2, cero de 3, ocho de 4, doce de 5 y tres de 6.

las 2 respuestas con la puntuación más baja						las 2 respuestas con la puntuación más alta		Total respuestas	2 respuestas con puntuación más baja	2 respuestas con puntuación más alta	% de las 2 respuestas con puntuación más baja	% de las 2 respuestas con puntuación más alta
1	2	3	4	5	6							
3	3	0	8	12	3	29	6	15	21%	52%		

Comience por tabular la puntuación que dan los socios a cada enunciado. Esto muestra la distribución de la puntuación: si quienes responden están de acuerdo o no están de acuerdo o si son indiferentes al enunciado.

Anote también el número total de respuestas recibidas por cada enunciado. (Recuerde que puede que los socios no hayan respondido a todos los enunciados).

Ahora, sume el número de respuestas de 5 y 6 del enunciado. Este total es el de las respuestas en la categoría de las respuestas con la puntuación más alta, que es el número de respuestas que estaban de acuerdo con el enunciado. En el ejemplo, este total es 15.

Divida el número de las 2 respuestas con la puntuación más alta entre el número total de respuestas (29). El resultado es el porcentaje de las 2 respuestas con la puntuación más alta. Aquí, el resultado es el 52%.

Haga lo mismo para las respuestas 1 y 2, que están en la categoría de las 2 respuestas con la puntuación más baja. En este ejemplo, hay 6 respuestas de la categoría con la puntuación más baja, o el 21% de las respuestas recibidas.

Siga estos pasos por cada enunciado en las preguntas 2, 3, 4, 10 y 11. Anote los datos en las tablas siguientes.



**LCI ha creado una plantilla de Excel para usarla con esta guía. Para localizar la plantilla de la encuesta ¿Cómo califica su club?, escriba "ME-15C" en el recuadro de búsqueda situado en la esquina superior derecha del sitio web de la asociación.**

## PREGUNTA 2: IMPORTANCIA DE LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

	las 2 respuestas con la puntuación más baja						las 2 respuestas con la puntuación más alta		Total respuestas	2 respuestas con puntuación más baja	2 respuestas con puntuación más alta	% de las 2 respuestas con puntuación más baja	% de las 2 respuestas con puntuación más alta
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													
L													
M													

## PREGUNTA 3: SATISFACCIÓN CON EL CLUB DE LEONES

	las 2 respuestas con la puntuación más baja						las 2 respuestas con la puntuación más alta		Total respuestas	2 respuestas con puntuación más baja	2 respuestas con puntuación más alta	% de las 2 respuestas con puntuación más baja	% de las 2 respuestas con puntuación más alta
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													

## PREGUNTA 4: SATISFACCIÓN CON LAS REUNIONES

	<i>las 2 respuestas con la puntuación más baja</i>						<i>las 2 respuestas con la puntuación más alta</i>		Total respuestas	2 respuestas con puntuación más baja	2 respuestas con puntuación más alta	% de las 2 respuestas con puntuación más baja	% de las 2 respuestas con puntuación más alta
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													
L													

## PREGUNTA 10: EVALUACIÓN DE SU CLUB DE LEONES

	<i>las 2 respuestas con la puntuación más baja</i>						<i>las 2 respuestas con la puntuación más alta</i>		Total respuestas	2 respuestas con puntuación más baja	2 respuestas con puntuación más alta	% de las 2 respuestas con puntuación más baja	% de las 2 respuestas con puntuación más alta
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													

## PREGUNTA 10: *Continuación*

L									
M									
N									
O									
P									

## PREGUNTA 11: DESEOS Y FRUSTRACIONES DEL LEÓN CON SU CLUB

	<i>las 2 respuestas con la puntuación más baja</i>						<i>las 2 respuestas con la puntuación más alta</i>						
	1	2	3	4	5	6	Total respuestas	2 respuestas con puntuación más baja	2 respuestas con puntuación más alta	% de las 2 respuestas con puntuación más baja	% de las 2 respuestas con puntuación más alta		
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													

Ahora, complete las tablas siguientes llenando los porcentajes de cada enunciado listado.

**Tabla nº 1 – Vocación de servicio**

	<i>% de las 2 respuestas con la puntuación más alta</i>	<i>% de las 2 respuestas con la puntuación más baja</i>
2A		
2B		
2G		
2H		
2I		
3C		
3D		
10A		
10B		
10G		
10H		
10I		

**Tabla nº 2 – Buena comunicación**

	<i>% de las 2 respuestas con la puntuación más alta</i>	<i>% de las 2 respuestas con la puntuación más baja</i>
2D		
2E		
4D		
4I		
10D		
10E		
11G		
11I		
11J		

**Tabla nº 3 – Afiliación fuerte**

	<i>% de las 2 respuestas con la puntuación más alta</i>	<i>% de las 2 respuestas con la puntuación más baja</i>
2L		
3E		
10L		
11B		
11B		

**Tabla nº 4 – Retención de socios**

	% de las 2 respuestas con la puntuación más alta	% de las 2 respuestas con la puntuación más baja
2F		
2J		
2K		
3A		
3B		
3F		
3G		
3H		
3I		
3J		
4A		
4B		
4F		
10F		

**Tabla nº 5 – Liderato real en el club**

	% de las 2 respuestas con la puntuación más alta	% de las 2 respuestas con la puntuación más baja
2C		
2M		
4C		
4E		
4G		
4H		
4J		
4K		
4L		
10C		
10M		
11A		
11B		
11D		
11E		
11F		

Las preguntas restantes están relacionadas con la logística de las reuniones – dónde, cuándo y cómo se reúne el club.

Tabule las respuestas del club a cada una de estas preguntas.

**Pregunta 5:**

**¿Con qué frecuencia le gustaría tener las reuniones?**

Más a menudo	
Como hasta ahora	
Menos a menudo	

**Pregunta 6:**

**¿Con qué frecuencia le gustaría tener las reuniones en persona?** *(No incluya las encuestas con múltiples respuestas).*

Más de una vez por semana	
Una vez por semana	
Tres veces al mes	
Dos veces al mes	
Una vez al mes	
Con menos frecuencia que una vez al mes	
Nunca	

Para la pregunta 7, cuente en qué días prefieren los socios tener las reuniones. Debatan el mejor día posible para la reunión cuando presente los resultados al club.

**Pregunta 7:**

**¿Qué día de la semana prefiere para las reuniones?** *Clasifique en orden de preferencia.*

Domingo	
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	
Sábado	

**Pregunta 8:**

**¿Qué hora del día prefiere para las reuniones?**

Mañana	
Hora del almuerzo	
Tarde	

**Pregunta 9:**

**¿Prefiere que haya comida en la reunión del club?**

Sí	
No	

Por último, use el formulario de *Comentarios* para organizar los comentarios para la pregunta 12. Clasifique los comentarios por tema y si los comentarios son positivos o negativos. Llene un formulario separado por cada tema.

Ahora siga los pasos de la sección siguiente para aprovechar al máximo la información de los resultados.

## EVALÚE LOS DATOS

Una vez que haya completado todos los cálculos:

1. Observe la distribución general de las respuestas a cada enunciado. Es aquí donde será evidente la opinión general de los socios. ¿Son similares todas las respuestas a cada enunciado o varía la opinión de los socios?
2. Observe las categorías de las 2 respuestas con la puntuación más alta y las 2 respuestas con la puntuación más baja de cada enunciado. Esto muestra cuántos de los socios tienen opiniones firmes acerca del enunciado. Use el formulario de *Resumen de las 2 respuestas con la puntuación más alta/más baja* para listar los cinco elementos con la puntuación más alta y con la más baja.
  - a. Para la lista de “está bien”, comience con el porcentaje más grande de las 2 respuestas con la puntuación más alta. Si hay empate de dos elementos, comience con el que ha recibido más puntos en las 2 respuestas con la puntuación más alta.
  - b. Para la lista de “podría mejorar”, comience con el porcentaje más grande de las 2 con la puntuación más baja. Si hay empate de dos elementos, comience con el que ha recibido más puntos en las 2 respuestas con la puntuación más baja.
3. Ahora observe los porcentajes de las 2 respuestas con la puntuación más alta para los enunciados 2A-2M y 10A-10M. La pregunta 2 muestra lo que es importante para los socios del club, mientras que la pregunta 10 muestra lo que los socios piensan que hace bien el club. Dado que los enunciados son los mismos, las diferencias en la puntuación ilustran dónde no están alineadas las actividades del club y las expectativas de los socios.

Complete la tabla siguiente de puntos de diferencia. Para calcular la diferencia para cada enunciado, reste el porcentaje de las 2 respuestas con la puntuación más alta para la pregunta 2 de su equivalente de la pregunta 10 (o  $Q_{10} - Q_2$ ).

Por ejemplo, si un enunciado de la pregunta 10 tenía el 60% de las respuestas en la categoría de las 2 respuestas con la puntuación más alta, pero en la pregunta 2 el mismo enunciado tenía el 90% de las respuestas en la categoría de las 2 respuestas con la puntuación más alta, la diferencia sería de -30 puntos.



## Puntos de diferencia

*% de las 2 respuestas con la puntuación más alta*  
*Respuestas: Pregunta 10*

*% de las 2 respuestas con la puntuación más alta*  
*Respuestas: Pregunta 2*

<i>ejemplo:</i>	<i>60</i>	<i>90</i>	<i>-30</i>
A			
B			
C			
D			
E			
F			
G			
H			
I			
J			
K			
L			
M			

Si la diferencia en la puntuación es negativa, significa que los socios del club piensan que el problema es importante, pero las actividades del club no alcanzan sus expectativas. Si la diferencia de puntos es positiva, las actividades del club exceden las expectativas de los socios en dicha área. Cuanto mayor sea la diferencia de puntos, mayor es la distancia entre las expectativas de los socios y las actividades del club.

4. A continuación, observe con atención la puntuación de la pregunta 3. Esta puntuación refleja cuán satisfechos están los socios con el club. Los enunciados que hayan recibido un porcentaje alto de las 2 respuestas con la puntuación más baja son áreas de preocupación. Debe explorar estos problemas con el club para ver qué ajustes se necesitan, comenzando con los enunciados con un porcentaje mayor que el cincuenta por ciento en las 2 respuestas con la puntuación más baja .
  
5. Ahora, observe la pregunta 11, que trata de los deseos y frustraciones de los socios con el club. Aquí también, los enunciados que recibieron un porcentaje alto en las 2 respuestas con la puntuación más baja deben discutirse con los socios.

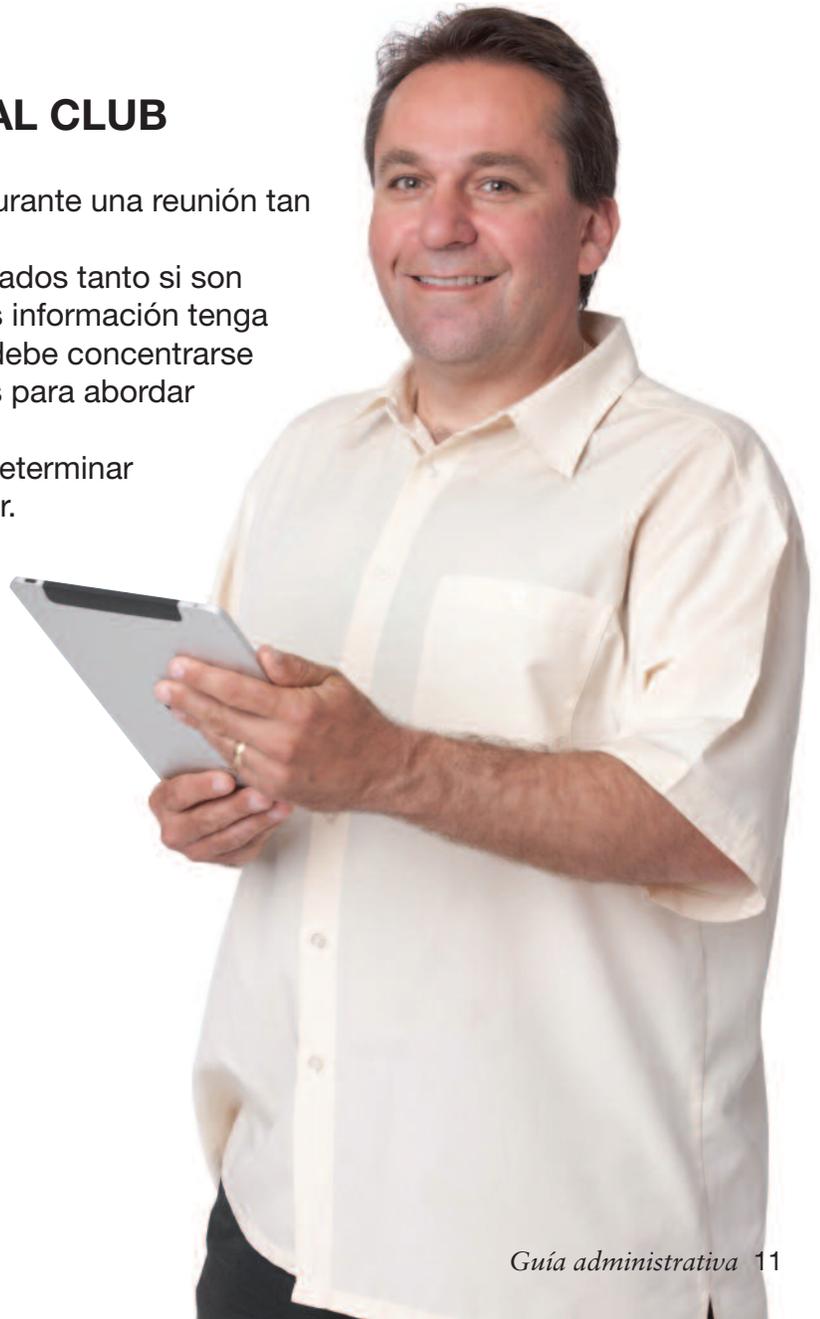
6. Por último, considere las tablas 1 a 5. Cada tabla representa una de las cinco características de un club excelente.
  - a. La tabla 1 muestra el grado de vocación al servicio de un club.
  - b. La tabla 2 muestra si un club tiene buena comunicación.
  - c. La tabla 3 muestra si un club tiene un programa fuerte de aumento de socios.
  - d. La tabla 4 muestra si un club tiene buena retención de socios.
  - e. La tabla 5 muestra si un club tiene líderes reales y si sus operaciones son eficaces.

En cada área, concéntrese primero en los temas con altos porcentajes en las 2 respuestas con la puntuación más baja, especialmente cuando los porcentajes sean de más del 50 por ciento. Luego explore los posibles cambios en áreas en las que los porcentajes de las 2 respuestas con la puntuación más alta estén por debajo del cincuenta por ciento.

Estas características se exploran a fondo durante el Proceso Club Excelente (PCE). Hay disponible más información sobre el PCE en el sitio web de la asociación en [www.lionsclubs.org/CEP](http://www.lionsclubs.org/CEP).

## PRESENTE LOS RESULTADOS AL CLUB

- Comparta los resultados con el club durante una reunión tan pronto como sea posible.
- Invite a discutir abiertamente los resultados tanto si son positivos como negativos. Cuanta más información tenga mejor podrá determinar en qué áreas debe concentrarse y desarrollar planes de acción eficaces para abordar los problemas.
- Use las opiniones de los socios para determinar la prioridad de los problemas a abordar. Use el formulario de *Prioridades* para enumerarlos en orden.



## **CREE LOS PLANES DE ACCIÓN DEL CLUB**

Algunos problemas solo necesitarán un ajuste menor para solucionarlos. Otros necesitarán más tiempo y atención.

- Prepare un plan de acción por cada área que necesite abordarse.
- Use el formulario del *Plan de acción* para organizar lo que tiene que hacerse. Al desarrollar el plan de acción, evalúe el tiempo y los recursos que se necesitarán para cada punto y qué Leones deberían estar incluidos.
- Para ayudar a levantar la moral y mostrar resultados rápidos, incorpore algunos elementos de “arreglo rápido” a su plan para que los socios pueden ver las mejoras de inmediato.
- Concéntrese en puntos que hayan recibido los mayores porcentajes de las 2 respuestas con la puntuación más baja, que muestren que una gran proporción de los socios no está de acuerdo con dicho elemento.

Asegúrese de explorar los recursos disponibles en el sitio web de la asociación ([www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org)). Esto incluye formularios y guías que pueden descargarse y pueden ayudarle con los siguientes pasos para el club.

Una vez que haya finalizado el plan, preséntelo a la junta directiva para obtener la aprobación necesaria.

La puesta en marcha de los cambios es el paso final – cuánto tiempo tardará esto depende de la cantidad y gravedad de los problemas que el club haya identificado.

## **EJECUTE EL PLAN**

Comience a hacer ajustes tan pronto como sea posible.

- Comparta el plan con el club e informe con regularidad sobre el progreso realizado.
- Para los cambios a gran escala, pida su opinión a los socios para asegurarse de que las soluciones son una mejora.
- Celebre los éxitos para que los socios estén motivados y entusiasmados con la idea de mejorar al máximo el club.

Se encontrará con que tomarse el tiempo necesario para llevar a cabo una evaluación minuciosa del club – y realizar un seguimiento de los resultados – da muchos beneficios. Un club fuerte y eficiente mantiene satisfechos y motivados a los socios actuales, resulta atractivo para los nuevos socios y puede servir a su comunidad.

# COMENTARIOS

(Pregunta 12)

Tema: \_\_\_\_\_

Positivo	Negativo

Cree un formulario separado para cada tema.

## RESUMEN DE LAS 2 RESPUESTAS CON LA PUNTUACIÓN MÁS ALTA/2 CON LA PUNTUACIÓN MÁS BAJA

<i>¿Qué es lo que hace bien el club? (Porcentajes mayores de las 2 respuestas con la puntuación más alta)</i>	<i>¿Qué podría hacer el club para mejorar? (Porcentajes mayores de las 2 respuestas con la puntuación más baja)</i>
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

# PRIORIDADES

1
2
3
4
5

# PLAN DE ACCIÓN

Problema: \_\_\_\_\_

¿Qué? (Pasos a seguir)	
¿Quién? (León responsable)	
¿Recursos? (Lo que necesitamos)	
¿Cuándo? (Plazos)	
¿Resultado? (¿Qué quiere que ocurra?)	

Cree un plan separado para cada problema a abordarse.



## **Lions Clubs International**

Lions Clubs International  
300 W 22nd St  
Oak Brook, IL 60523-8842, EE.UU.  
[www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org)  
Correo electrónico: [memberops@lionsclubs.org](mailto:memberops@lionsclubs.org)  
Teléfono: 630.571.5466