

# Concentrémonos en trabajar unidos

Métodos inteligentes para  
*fomentar la cooperación en el club*



PRESIDENT'S  
*Retention  
Campaign*





## Guías de retención preparadas especialmente para usted

La Campaña Presidencial de Retención de Socios fue creada con el fin de evitar que los socios de calidad pierdan su interés y ánimo de cooperación. La campaña concentra su atención en las tres causas principales de la pérdida de socios, y ofrece soluciones comprobadas para debilitar esas causas. Usted ejercerá las funciones de presidente del club con mayor eficacia y satisfacción, valiéndose de los métodos que le ofrece la Campaña Presidencial de Retención de Socios.

Sabemos por experiencia que el 50% de nuestros nuevos socios se retiran del club en los primeros tres años. Afortunadamente, sabemos los motivos:

- Reuniones monótonas y demasiado largas
- Politiquero y camarillas
- Falta de una participación trascendente

*Durante los primeros años de vida de la Campaña Presidencial de Retención de Socios, sin embargo, observamos que muchos clubes tienen dificultades con un cuarto elemento que perjudica la retención: falta de cooperación. Esta nueva guía ha sido preparada para ayudarle a solucionar los aspectos que afectan directamente la habilidad del club para formar un grupo coherente y productivo.*

Cada una de las guías de retención analiza uno a uno dichos elementos, ayudándole a identificar las debilidades que hay en el club y a preparar un plan de acción. Cada guía ofrece una fórmula uniforme y simple, para identificar y solucionar los problemas:

- **OBSERVE** atentamente el estado actual de su club
- **ESCUCHE** los comentarios e ideas de los socios
- **ANALICE** dónde están las dificultades
- **REACCIONE** poniendo en marcha los cambios necesarios

El proceso de evaluación y puesta en marcha es simple y no toma mayor tiempo. Los beneficios para el club justifican ampliamente el trabajo que usted tenga que hacer.

En todas las guías, las secciones tituladas **ALTERNATIVA**, dan ideas que son fáciles de poner en práctica y que se pueden emplear solas o combinar con otras ideas que usted tenga.



## **Desarrollo de un sistema de respaldo**

A medida que vaya elaborando su plan de soluciones, le convendrá entrar en contacto con otros presidentes para cambiar ideas, comentarios y sugerencias. Comuníquese con otros Leones presidentes en el distrito y propóngales organizar una sesión «tormenta de ideas». También puede conseguir ayuda en Internet en el sitio de la asociación ([www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org)), en la sección «Conexión del presidente de club». Aquí usted podrá crear una red de intercambio de información y ver cuáles han sido los problemas y las soluciones en clubes de todo el mundo.

## ***Problema para la retención***

***Los clubes que no pueden resolver diferencias y unirse para alcanzar un objetivo común, tendrán socios insatisfechos.***

La gente se asocia a los clubes de Leones por muchas razones, pero una de las principales es el deseo de ayudar al prójimo. Si el club no les ofrece la experiencia que buscan o les parece que el trabajo que pueden aportar no es necesario ni apreciado, buscarán en otra parte satisfacer su deseo de servir voluntariamente.

## ***OBSERVE atentamente el estado actual de su club***

Es indispensable analizar con cuidado el funcionamiento de su club y hacer una evaluación honesta, para poder efectuar con éxito los cambios que se necesitan. Sin primero identificar con exactitud las áreas que necesitan atención, usted podría estar tratando de arreglar algo que no necesita arreglo, pasando por alto algún aspecto que sí necesita su atención. Por lo tanto, conviene que tome nota de sus observaciones. Estos son los principales aspectos para analizar:

- ¿Son recibidos calurosamente los nuevos socios?
  - ¿Representa el conjunto de socios una variedad de profesiones y oficios?
  - ¿Hay fricción entre los socios?
    - De ser el caso, ¿es entre los hombres y las mujeres, entre los jóvenes y los mayores o entre los extrovertidos y los que son más reservados?
    - ¿Interfiere la fricción, de haberla, con la buena marcha del club?
  - ¿Anima usted a los socios a expresar abiertamente sus opiniones?
  - ¿Hay personas en el club con las que usted se siente incómodo al hablarles?
  - ¿Mantiene usted comunicaciones regulares con todos los socios?
  - ¿Da el club la impresión de ser un grupo unido?
  - ¿Hay objetivos comunes?
  - ¿Todos los socios conocen los objetivos?
- v¿Ha decaído la asistencia a las reuniones?
- ¿Ha decaído la participación en las actividades de servicio?

## **ESCUCHE los comentarios e ideas de los socios**

Para colaborarle en el proceso de evaluación, es aconsejable alistar la ayuda de los socios cuyas opiniones usted confía, o incluso la ayuda de todos los socios del club. Para sus opiniones, usted puede emplear el cuestionario al final de esta guía.

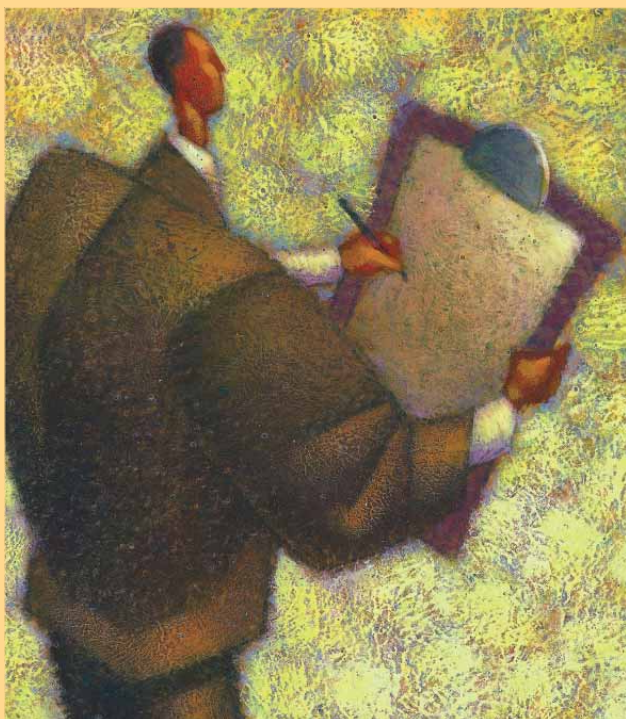
**ALTERNATIVA. Sea entusiasta:** El entusiasmo es contagioso, demuéstrelo, y todos los socios estarán más motivados en ayudarle a hacer los cambios que se necesitan.

## **ANALICE dónde están las dificultades**

Haga un análisis de sus propias observaciones y de los comentarios de los socios. Tome nota de lo siguiente:

- ¿Qué tendencias ha observado?
- ¿Cuáles son las áreas que necesitan atención?
- ¿Le sorprendieron los resultados obtenidos?
- ¿Había grandes diferencias entre la evaluación que hizo usted y la que hicieron los socios?





Después de estudiar todos los comentarios y observaciones, tendrá que finalizar la evaluación y llegar a algunas conclusiones. Si un mismo comentario, crítica o queja se repite, usted tendrá que buscar el método más adecuado para resolver el asunto. Puede muy bien suceder que usted había pensado que en determinado asunto el club podría recibir notas excelentes; sin embargo, igualmente puede ocurrir que más de un socio haya opinado todo lo contrario. Así que, dependiendo de la información que tenga, tal vez lo único que se necesite hacer para corregir uno que otro aspecto del funcionamiento y marcha del club es hacer un cambio mínimo. Por otra parte, podría darse el caso

de que haya algunos socios que tienen una opinión muy decidida en un sentido mientras que otros socios piensan sobre lo mismo algo diametralmente opuesto. En estos casos usted tendrá que decidir qué es lo que más le conviene al club. Además, el método de hacer una buena evaluación depende muchas veces de lo que se quiere lograr. Por ejemplo, si uno de los objetivos es conseguir que ingresen al club socios más jóvenes, entonces es muy importante poner cuidado especial a los comentarios, observaciones y respuestas dadas por los socios jóvenes.

***La participación de los socios no tiene por qué terminar al concluir la evaluación. En la próxima reunión, informe a todo el club las conclusiones del estudio y cuáles son los cambios que habría que hacer. Anímelos a colaborar con entusiasmo. Los socios se sentirán satisfechos de contribuir a la mejora del club.***

## **REACCIONE poniendo en marcha los cambios necesarios**

Para que un club marche bien, es preciso que los socios trabajen unidos. En la mayoría de los clubes, esto no representa dificultades: los socios se entienden bien, comparten una meta común y trabajan unidos para alcanzarla. Pero, en algunos casos, hay que hacer un esfuerzo para que el conjunto trabaje eficientemente. Esto es cierto, sobre todo, en clubes donde la plantilla de socios esta en evolución.

¿Por qué es así? Cuando en un club ha habido por mucho tiempo el mismo grupo de socios y hay un influjo de nuevos socios, animados y ansiosos de prestar servicio, el grupo de socios antiguos puede sentirse amenazado por una redistribución del poder. Este temor puede hacer que adopten estereotipos y actitudes discriminatorias. Es muy importante cortar de raíz tal situación y evitar que florezca, porque que si florece se llegará a un estado de «nosotros contra ellos». Esto causará resentimientos que podrían destruir al grupo y, con certeza, impedirá que el club preste servicios a la comunidad.

**Atención a la diversidad.** La Asociación Internacional de Clubes de Leones y la diversidad son inseparables. Recordemos que esta es una organización compuesta de clubes y socios, hombres y mujeres, en 192 países. Hay Leones en todos los rincones de la tierra. Todos tienen diferente formación profesional, diferente edad, son de razas diferentes. Algunos provienen de zonas rurales, otros de grandes centros urbanos. En algunos clubes hay gran diversidad, en otros no tanta. Sea cual fuere la diversidad de los socios de su club, la diversidad que reina en la asociación es un triunfo que debemos celebrar. Es una de las cualidades que hacen que seamos la organización de clubes de servicio humanitario más grande del mundo.

**Comprensión de las diferencias.** Todas las personas hacen, piensan y ven diferentes cosas de diferentes maneras, bien porque son hombres o bien porque son mujeres, o porque son jóvenes o viejos, o porque tienen una personalidad exuberante o porque son reservados, por su educación y por su cultura. Si le parece a usted inquietante la forma como alguno de los socios hace algo, vea el asunto desde el punto de vista del socio. Por ejemplo, los socios que les gusta hacer las cosas con calma y con atención no apreciarán la actitud de los que son más emprendedores y activos; las personas muy detallistas no apreciarán la actitud de los que se toman las cosas más a la ligera.

Para lograr que entre los socios del club haya mayor unión y todo funcione mejor, hay que comprender y aceptar las diferencias inherentes en cada miembro de la Asociación Internacional de Clubes de Leones. Cuando haya dos o más puntos de vista diferentes, sean substanciales o mínimos, la solución se hallará con comprensión y un poco de paciencia.



**¡No a los estereotipos!** Es frecuente atribuir ciertas características a diferentes grupos de personas, muchas veces con relación a su sexo, raza, edad, etcétera, que en la mayoría de los casos resultan equivocadas. Es muy importante conocer a las personas antes de hacernos una idea, práctica que contribuirá a una mejor cooperación en el club.

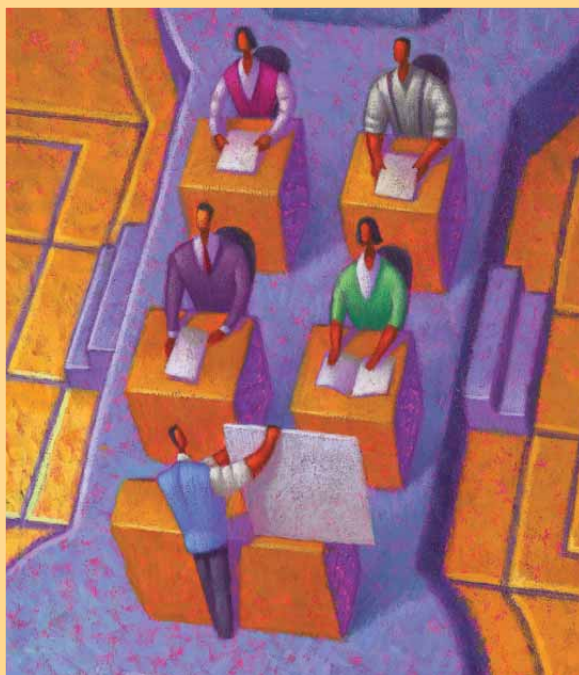
**El temor al cambio.** Hay personas que rechazan cualquier posible cambio porque están a gusto con el estado actual de las cosas y no quieren enfrentar la incertidumbre que podría traer el cambio. Usted, el presidente del club, debe ser el principal promotor de hacer los cambios que se necesiten para mejorar el funcionamiento del club. A todos los que temen que el club consiga nuevos socios o cambie alguno de sus objetivos o emprenda un proyecto nuevo, hay que convencerlos de que los cambios son para mejorar el club y hacer que éste sea un instrumento más eficaz para el servicio humanitario.

**Nota especial:** Siempre que se trate del ingreso de nuevos socios, es muy importante que los antiguos socios del club tengan una actitud positiva y los reciban en el club como a viejos amigos. Si un nuevo socio no se siente bien recibido, muy pronto se dará de baja y sus comentarios sobre la experiencia no serán muy halagadores. Situaciones como ésta podrían darle mala fama al club.

Siendo que ahora la asociación hace mucho hincapié en las actividades de aumento de socios, es muy posible que en los próximos años cambie la composición de la plantilla de socios en el club. Por ejemplo, cada vez más, las mujeres se hacen socias de los clubes de Leones y ascienden en el escalafón del Leonismo a los cargos más altos. Como la Asociación Internacional de Clubes de Leones fue una de las primeras organizaciones de clubes de servicio en aceptar mujeres como socias, tenemos el deber de apoyarlas cuando desean ingresar a un club de Leones.

**Reglas de conducta en las reuniones.** Para que en las reuniones del club reine un ambiente positivo, hay que señalar algunas reglas básicas de conducta personal, que permitan a los socios expresar sus opiniones y discutir ideas.

- Todos los miembros deben ser tratados como iguales.
- Todos deben tener la oportunidad, si lo desean, de expresar su opinión.
- Todos tienen el derecho de hacer preguntas para aclarar lo que no entiendan o para tener más información.
- Todos los socios tienen derecho de expresar libremente su opinión, sin embargo, deben entender que no se permiten polémicas personales y todos deben ser tratados con respeto.
- Ninguna idea debe ser considerada «mala»; todas contribuyen a que se encuentre una solución.
- Los dirigentes del club no deben demostrar ninguna parcialidad.

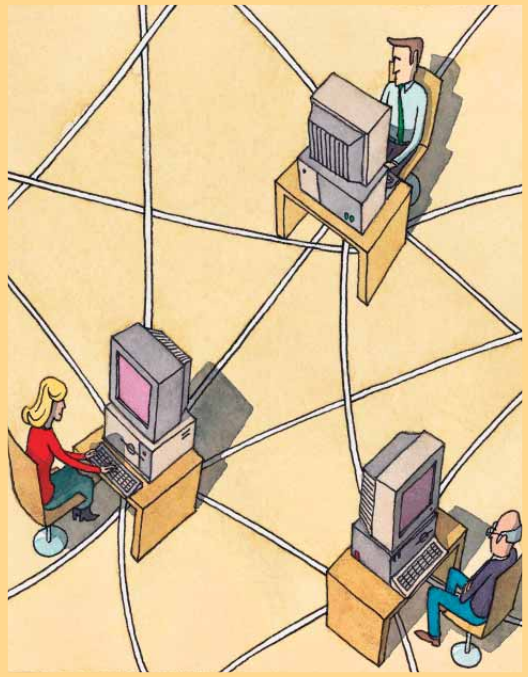


**ALTERNATIVA. Dé la pauta:** El ambiente que puede reinar en un club depende mucho de la actitud de los dirigentes. Los dirigentes deben dejar bien sentado que todos los socios son aceptados y respetados por igual, que son parte esencial del club. Esto contribuirá a crear un ambiente acogedor.



**La diversidad tiene sus ventajas.** La diversidad ayuda a cerrar brechas y unir a las personas. Veamos las ventajas que ofrece:

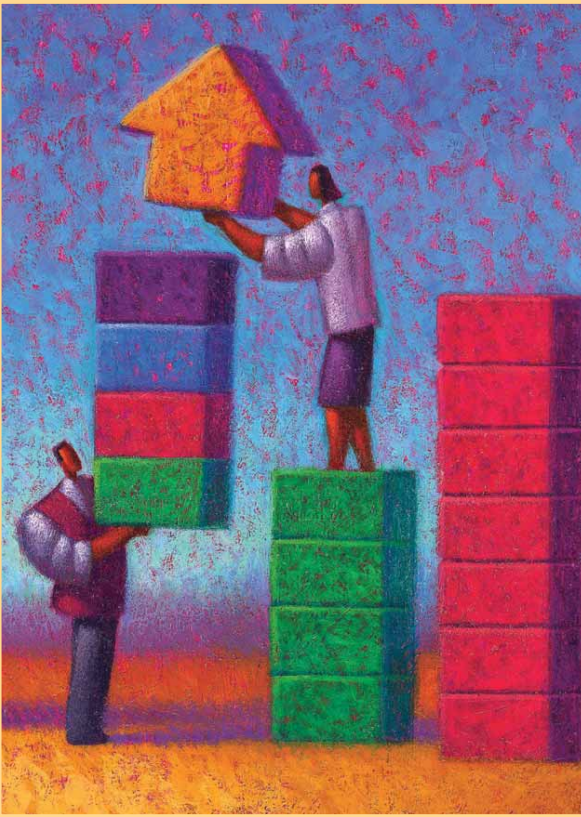
- **Nuevas ideas y perspectivas:** Los nuevos socios aportan toda una vida de experiencias, con nuevas ideas y otras perspectivas. Al club le resulta beneficioso enfocar desde otro punto de vista algunos asuntos.
- **Mayor capacidad de servicio:** Un grupo de socios diverso puede ayudar a más gente en necesidad.
- **Desarrollo de relaciones personal:** Los socios del club tienen la posibilidad de conocer y entablar amistad con un grupo variado de personas, muchas de las cuales no hubieran conocido.



**Puntos de confluencia.** No importa cuáles sean los antecedentes y creencias de los socios, todos están de acuerdo en una cosa: tienen el deseo de servir al prójimo. Se han podido haber hecho socios del club de leones por varios motivos, pero uno de ellos era prestar servicio a la comunidad. Este es el punto de confluencia que todos comparten y que le ayudará a usted a cerrar cualquier brecha. Si las diferencias de opinión impiden que se haga algo, recuérdelos a los socios que en primer lugar son Leones.

**Objetivos comunes.** Tener objetivos comunes es uno de los aspectos claves para que una organización logre el éxito. Nuestra asociación se guía por una declaración de principios, además de los Objetivos Internacionales y el Código de Ética. Considere la posibilidad de escribir una declaración de principios para su club. A partir de éstos, se podrán fijar los objetivos anuales del club. Los objetivos deben ser mensurables. Una vez aprobados por la junta directiva y los socios, el club los podrá adoptar como guía general para las actividades del club.

**Declaración de principios de la asociación** Crear y fomentar un espíritu de comprensión entre todos los pueblos para responder a las necesidades humanitarias proporcionando servicios voluntarios mediante el compromiso a la ciudadanía y la cooperación internacional.



**Formación del equipo.** Usted observará que los socios reaccionan positivamente cuando saben que desempeñan un papel importante en el club y que forman parte del equipo. La formación del equipo promueve la cooperación y el entusiasmo, da rumbo al club y ayuda a cerrar brechas.

Para formar equipo se necesitan metas comunes y buena comunicación. Pida que los socios contribuyan a señalar los objetivos anuales del club y a preparar el plan para lograrlos. El equipo trabaja unido para poner en marcha el plan, solucionar dificultades, evaluar el procedimiento y por último, celebrar el éxito.

**ALTERNATIVA. Personaje de la reunión.** Esto suele funcionar muy bien en clubes pequeños, reuniones de comités y reuniones de la junta directiva. Seleccione al azar a una persona de las presentes y nómbrela «personaje de la reunión». Los demás socios tendrán que decir alguna cosa que aprecian de esa persona, y ninguno podrá repetir lo que ya se ha dicho. Es una forma simple de lograr que alguien se sienta alabado y estimular a los otros a pensar en las cualidades que admiran en esa persona.

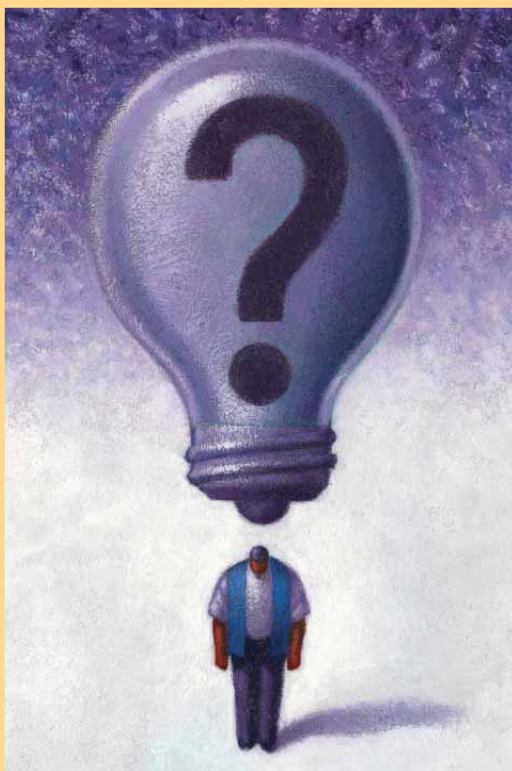
**Resolución de conflictos.** Hasta en los clubes mejor organizados y más productivos, de vez en cuando surgen conflictos que hay que resolver. Y usted, el presidente del club, tendrá que tratar de resolverlos de la mejor manera posible. Es muy importante hacerlo oportunamente. Ignorar la situación y esperar a que desaparezca, o en una reunión hacer un comentario general sin dirigirse concretamente al conflicto, no resolverá nada. Una de las mejores maneras de resolver un conflicto es discutir el asunto con las partes interesadas, de forma informal y amistosa. Hay que evitar poner a las partes a la defensiva. Usted tiene que escuchar, mediar y ayudar a que las partes en conflicto encuentren una solución mutuamente satisfactoria.

**Recibimiento de nuevos socios.** Como ya se dijo, es esencial que los nuevos socios se sientan bienvenidos al club desde el primer día. Cuanto antes se integren al equipo, tanto antes serán Leones activos y dedicados. Si usted observa que en el club hay cierta dificultad en recibir e integrar a los nuevos Leones, o que las camarillas establecidas tienen un efecto adverso, sugerimos que se remita a la Guía de retención que trata de «Camarillas y politiquería», en donde encontrará buenas ideas para solucionar el problema.

**ALTERNATIVA. Comunicación abierta.** Es de vital importancia para el club poder mantener una comunicación abierta —en todas las direcciones—. Así se crea un ambiente confortable y productivo, que motiva a los socios a desempeñarse de la mejor manera. Anime a los socios a expresar sus comentarios (ver más abajo) y téngalos informados de todo lo que sucede en el club, por medio de las reuniones, revista, páginas en la Red y demás métodos de comunicación.

**Fomento del intercambio de ideas.** Para estimular la cooperación entre los socios, es importante hacerles ver que tienen voz en los asuntos del club. Deben tener el ánimo y el interés de expresar su opinión en las reuniones de los comités y del club, comentar sobre las actividades y dar quejas. Los socios deben sentir que sus ideas, sugerencias y quejas son bien recibidas y serán atendidas. No conviene fomentar la expresión de ideas y sugerencias sin la intención de hacer el debido seguimiento, pues ello frustrará a los socios. Se sugiere lo siguiente:

- Poner en el club una urna para recibir sugerencias. En las reuniones del club, en el boletín y en la página en la Red acuse recibo de las sugerencias y diga cuáles se han puesto en práctica.
- Organice una «tormenta de ideas» para discutir una nueva actividad, cómo llevarla a cabo, estudiar nuevos proyectos o solucionar asuntos pendientes. En esas sesiones no hay ideas «malas». El fin es crear un flujo libre de ideas y hacer que todos piensen de diferentes maneras. Apunte todas las ideas; la eliminación vendrá después. Estas sesiones no sólo producen ideas novedosas, son además un buen método para formar equipo.



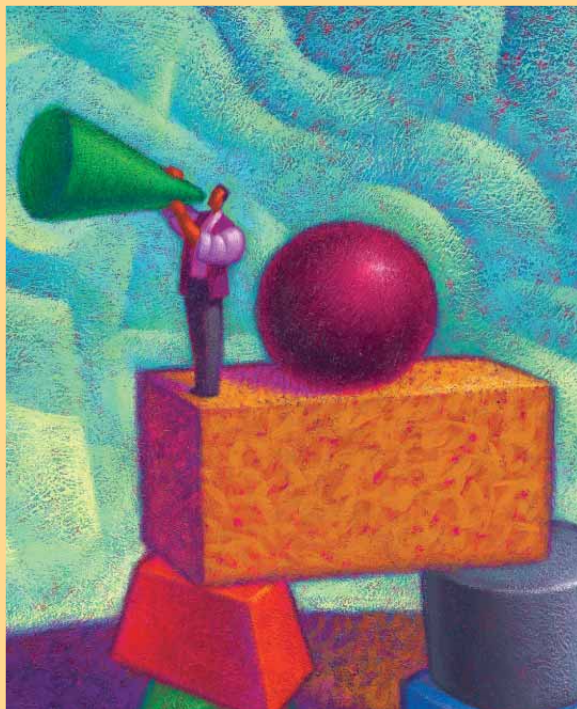
- Concluida una actividad hay que evaluarla. Pídale comentarios a los socios. ¿Salió todo de acuerdo con los planes? ¿Se cumplieron los objetivos? ¿Qué se puede mejorar para la próxima vez? Inmediatamente terminada la actividad, cuando todos recuerdan todavía los detalles, anote las sugerencias para que sirvan de referencia en el futuro.
- Periódicamente, procure hacer que un grupo de socios visite otros clubes de Leones de la región y reciba en su club a socios de otros clubes. Las visitas entre clubes son muy buenas para conseguir ideas y fomentar el compañerismo.

**ALTERNATIVA.** *Organice una reunión para un fin determinado.* En sus campañas de retención de socios busque la participación de todos los socios. Tenga en cuenta la posibilidad de organizar una reunión o conferencia para tratar cuestiones relacionadas únicamente con el aumento y la retención de socios. En la reunión se podría analizar la estrategia que sigue el club, qué debilidades hay, qué ideas nuevas se podrían poner en práctica, etcétera. Considere la posibilidad de hacer este tipo de reuniones para tratar otros temas que afectan directamente la retención de socios, por ejemplo: reuniones largas y aburridoras, camarillas y politiquería, falta de participación y de cooperación.

### **Ponga en marcha los cambios.**

Infórmeles a los socios CUÁLES son los cambios que se necesitan, POR QUÉ se necesitan y QUÉ se vas a lograr con los cambios. Solicite la colaboración de todos en respaldar la iniciativa. Recuerde que a los socios les gusta ser partícipes activos en los asuntos del club.

No se olvide de informar también a los socios que han estado faltando a las reuniones y a los que se han alejado un poco del club. Llámelos personalmente o pida que algunos de los socios los llamen, para decirles que al club le hace falta su presencia en las reuniones. Infórmeles que se están haciendo cambios que seguramente les gustarán. No se confíe de que los socios que han faltado a las últimas reuniones se van a enterar de los cambios leyendo el boletín o las páginas en Internet; es preferible llamarlos por teléfono.







### **Por último...**

La retención de socios es importante para todos los clubes y es un proceso continuo que no termina nunca. Los consejos que usted encuentre en las Guías de retención seguramente le ayudarán a mejorar el funcionamiento de su club y evitar la pérdida de socios. Sin embargo, siempre hay que estar atento a posibles escollos. La dinámica de un club cambia todos los años. Hay veces que los cambios son muy sutiles y los efectos imperceptibles. Mantenga aguzado su sentido de observación y tome medidas correctivas tan pronto algo sale del cauce normal. Al comenzar el siguiente ejercicio, ofrezca su colaboración al nuevo equipo de dirigentes. Comparta su experiencia con otros Leones presidentes por medio de la «Conexión del presidente de club», en Internet.

La asociación le desea buen éxito en planear y poner en marcha la campaña de retención de socios.

### **Para mayor información**

Póngase en contacto con la División de Extensión y Aumento de Socios, Tel. 630 571 5466, extensión 356; Fax. 630 571 1691; [retention@lionsclubs.org](mailto:retention@lionsclubs.org).

Para entablar contacto con otros presidentes de clubes de Leones, acceda a la «Conexión del presidente de club», [www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org).

## Cuestionario

Por favor, ayúdenos a evaluar la calidad de nuestro club participando en esta encuesta. Devuelva la encuesta a \_\_\_\_\_, antes del \_\_\_\_\_.

**Siempre = 5    Frecuentemente = 4    A veces = 3**  
**Pocas veces = 2    Nunca = 1**

De acuerdo con el puntaje de arriba, anote el número de puntos que usted daría a los siguientes comentarios:

- 1) Nuestro club tiene objetivos comunes. \_\_\_\_\_
  
- 2) Nuestro club trabaja en armonía para lograr esos objetivos. \_\_\_\_\_
  
- 3) Los dirigentes del club han comunicado y explicado a los socios dichos objetivos. \_\_\_\_\_
  
- 4) Todos los socios son recibidos calurosamente en el club. \_\_\_\_\_
  
- 5) En nuestro club, los hombres y las mujeres se llevan bien. \_\_\_\_\_
  
- 6) Los socios mayores y los de menor edad se llevan bien. \_\_\_\_\_
  
- 7) Los socios en general se llevan bien. \_\_\_\_\_
  
- 8) En nuestro club, todos los socios son tratados con respeto. \_\_\_\_\_

9) Son bien recibidas las opiniones y sugerencias de todos los socios. \_\_\_\_\_

10) Los dirigentes de los clubes se comunican eficientemente con los socios. \_\_\_\_\_

11) Las ideas nuevas son bien recibidas. \_\_\_\_\_

12) Hay fricción entre los socios. \_\_\_\_\_

13) La fricción entre los socios hace que el club sea improductivo. \_\_\_\_\_

14) Hay socios que me hacen sentir incómodo. \_\_\_\_\_

15) Los socios de nuestro club son muy diversos. \_\_\_\_\_

16) La diversidad es muy importante en un club de Leones. \_\_\_\_\_

Los puntos fuertes de nuestro club son estos:

Los siguientes aspectos deben ser mejorados:

Quiero ofrecer las siguientes sugerencias:

PRESIDENT'S  
*Retention  
Campaign*



**LIONS CLUBS INTERNATIONAL**

300 W 22ND ST  
OAK BROOK IL 60523-8842 USA  
PHONE (630) 571-5466  
FAX (630) 571-8890

[www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org)