

Recursos para la evaluación del club

Publicación complementaria de la
Guía para el desarrollo del cuadro social



ROTARY INTERNATIONAL®

Los Recursos para la evaluación del club constituyen un aspecto constante y fundamental de las operaciones de todo club. Descubrir las fortalezas y debilidades del club es una etapa esencial para la creación de un plan eficaz para el desarrollo del cuadro social.

La *Guía para el desarrollo del cuadro social* (417-ES), es el marco de referencias para construir, apoyar y sostener clubes rotarios sólidos. La captación de socios nuevos, el mantenimiento de socios en nuestras filas y la organización de clubes nuevos siguen siendo los tres componentes primordiales del desarrollo del cuadro social. Los recursos para la evaluación que aquí se exponen complementan el material de la Guía.

Recursos para la evaluación del club

1) Sección del cuadro social de la <i>Guía para la planificación de clubes rotarios eficaces</i>	1
2) Estudio de clasificaciones	5
3) Estudio sobre la diversidad en el cuadro social	13
4) Estudio de 25 minutos sobre el cuadro social	19
5) Modelo de retención	23
6) Perfil de los socios dados de baja	27
7) Encuesta sobre la satisfacción de los socios	35
8) Encuesta para los socios que renuncian a su afiliación	41

Capítulo 1 **Guía para la planificación de clubes rotarios eficaces: Cuadro social**

La evaluación de la situación del cuadro social de su club y la planificación para el próximo año es una importante primera etapa para un desarrollo del cuadro social eficaz. Para comenzar, complete esta hoja de trabajo no más tarde del 1 de julio de cada año. Si resulta adecuado, modifique los procedimientos según las necesidades del club. Por ejemplo, para los clubes pequeños les resultaría mejor que el Comité de Desarrollo del Cuadro Social complete la hoja de trabajo, y a los clubes con más socios les convendría que dicho comité llene la hoja de trabajo e informe al club respecto al plan de acción que trace. El documento que se incluye más adelante es un extracto (sólo la sección sobre el cuadro social) de la *Guía para la planificación de clubes rotarios eficaces* completa.

Objetivos

- Determinar la situación del cuadro social del club.
- Establecer metas ambiciosas y a la vez posibles para el próximo año rotario.

Duración del ejercicio

De 45 a 50 minutos

Preparativos

- Solicitar a un funcionario del club con acceso a datos sobre el cuadro social que obtenga la información estadística sobre los socios actuales a través de la sección de “Ingreso/Rotarios” en www.rotary.org.
- Completar los datos numéricos disponibles en la hoja de trabajo.
- Elegir una fecha de reunión para estudiar las preguntas abiertas y las medidas que deben tomarse respecto a los socios del club.
- Indicar a los socios cuándo tendrá lugar dicha reunión y proporciónales la hoja de trabajo de antemano a fin de que vayan preparados para analizar sus ideas.

Materiales

- Hojas de trabajo de la Guía para la planificación, para los socios del club y los integrantes del Comité de Desarrollo del Cuadro Social
- Bolígrafos y lápices

Procedimiento

1. Explicar el propósito de la evaluación y alentar a los socios del club a expresar sus ideas. (2 minutos)
2. Distribuir a los socios hojas de trabajo en blanco (si aún no las hubieran recibido, y pídale que anoten sus propios comentarios en la hoja (si desea recabar por escrito las ideas de los socios del club) o utilizar la hoja de trabajo para seguir el desarrollo de la discusión. (de 5 a 10 minutos)
3. Leer en voz alta las respuestas a las preguntas cerradas y moderar una discusión basada en dichos datos. Disponer que los socios analicen las preguntas abiertas y formulen las respuestas en conjunto. (de 15 a 20 minutos)
4. Moderar una discusión destinada a suscitar ideas sobre las posibles medidas que deben tomarse para desarrollar el cuadro social durante el próximo año. (de 15 a 20 minutos)
5. Completar una hoja de trabajo maestra que incluya las ideas y medidas que deben tomarse respecto a las cuales se hubiera logrado un acuerdo. Esta hoja se deberá entregar al asistente del gobernador no más tarde del 1 de julio.

Nota: El estudio de clasificaciones, etapa clave de esta actividad, se incluye en la página 5.

Guía para la planificación de clubes rotarios eficaces

Los clubes utilizan la *Guía para la planificación de clubes rotarios eficaces* como recurso útil para evaluar la situación actual y establecer las metas para el año siguiente. La guía está basada en el Plan de Liderazgo para los Clubes. En cada sección figuran estrategias comunes que los clubes pueden aprovechar para el logro de las metas establecidas. Aunque, si se considera adecuado, se les recomienda desarrollar estrategias alternativas para el logro de dichas metas.

Descargue la versión en formato Microsoft Word de www.rotary.org.

CUADRO SOCIAL

Situación actual

Número actual de socios: _____

Número de socios al 30 de junio del año pasado: _____

Número de socios al 30 de junio de cinco años atrás: _____

Número de hombres afiliados: _____ Número de mujeres afiliadas: _____

Edad promedio de los socios: _____

Número de rotarios que han sido socios durante:

1 a 3 años: _____ 3 a 5 años: _____ 5 a 10 años: _____

Número de socios que han propuesto socios nuevos en el transcurso de los dos últimos años: _____

Marque los aspectos que el cuadro social de su club ha integrado en sí para reflejar la diversidad de la comunidad a la que sirve:

Profesión

Edad

Sexo

Grupo étnico

Se actualizó nuestro estudio de clasificaciones en _____ y contiene _____ clasificaciones, de las cuales _____ están vacantes. (número) (fecha) (número)

Describa el programa que el club utiliza en la actualidad para orientar a los socios nuevos:

Describa los programas de formación permanente que ofrece el club, tanto a los socios nuevos como a los de más antigüedad:

Nuestro club apadrinó un club nuevo en el curso de los últimos 24 meses. Sí No

Número de Agrupaciones Rotarias y Agrupaciones de Acción Rotaria en las que participan los socios del club:

¿Cuál es el atractivo del club para los nuevos socios?

¿Qué aspectos del club podrían influir negativamente en la captación de nuevos socios?

Planificación para el futuro

Meta del número de socios para el próximo año rotario: _____ socios para el 30 de junio de _____
(número) (año)

Hemos localizado las siguientes fuentes para la captación de posibles socios en la comunidad:

¿Cómo planea el club lograr sus metas de desarrollo del cuadro social? (*Marque todas las opciones que correspondan.*)

- Mediante un plan de retención centrado en la participación en actividades que mantengan el interés de los socios en los programas y proyectos del club, la formación permanente y los eventos de compañerismo.
- Cerciorándonos de que el Comité de Desarrollo del Cuadro Social esté familiarizado con técnicas eficaces de captación.
- Mediante la creación de un plan de captación cuya finalidad sea lograr que la composición del club refleje la diversidad presente en la comunidad.
- Explicando a los posibles nuevos rotarios lo que se espera de todo socio del club.
- Mediante la implementación de un programa de orientación para socios nuevos.
- Mediante la distribución de un folleto con información general sobre Rotary y datos específicos sobre el club.
- Mediante la asignación de un socio con experiencia que sirva de mentor a cada nuevo socio del club.
- Brindando reconocimiento a aquellos rotarios que proponen a socios nuevos.
- Animando a los socios a integrarse a una Agrupación de Rotary o Agrupación de Acción Rotaria.
- Mediante la participación en los programas de reconocimiento de RI por la labor de desarrollo del cuadro social.
- Mediante el patrocinio de un nuevo club rotario.
- Otro (sírvase especificar): _____

Estrategias:

Capítulo 2 Instrucciones para el estudio de clasificaciones anual del club

Su club deberá procurar que su lista de clasificaciones sea representativa de la comunidad, ampliando la interpretación del significado de las clasificaciones cuando fuera necesario, para adaptarse al mundo profesional y empresarial moderno.

Información general

En el *Rotary Code of Policies* se establece que los clubes deberán mantener y utilizar estudios actualizados sobre clasificaciones, para desarrollar y fortalecer su cuadro social (4.050.1.). En el artículo 8 de los *Estatutos prescritos a los clubes rotarios* y en el *Manual de Procedimiento* se establecen las disposiciones respecto a clasificaciones. Se recomienda que el moderador de este ejercicio lea previamente las secciones sobre clasificaciones contenidas en los documentos antedichos. Las últimas ediciones pueden encontrarse en línea ingresando en www.rotary.org.

Así como las actividades profesionales y empresariales varían de comunidad en comunidad, también varía la terminología, lo cual incide especialmente en una organización internacional como Rotary. Por tal motivo, en RI **no** existe una lista de clasificaciones definitiva.

Objetivos

- Establecer quiénes componen el mundo profesional y empresarial de la comunidad.
- Estudiar las clasificaciones de los actuales socios.
- Crear nuevas clasificaciones y modificar las actuales de manera que representen mejor la comunidad.
- Establecer o ajustar las actividades de captación de socios necesarias.

Duración del ejercicio

- A título individual: de 20 a 60 minutos fuera de la reunión del club (si dicho participante integra el Comité de Desarrollo del Cuadro Social la duración del ejercicio será mayor)
- En el ámbito del club: 40 minutos

Preparativos

- Preparar de antemano una lista de clasificaciones actualizada.
- Distribuir a los socios del club las instrucciones en la hoja de trabajo o exhibirlas en un lugar y formato suficientemente grandes para que todos puedan verlas durante las explicaciones iniciales sobre el ejercicio.

- Disponer que el moderador examine las disposiciones del *Manual de Procedimiento* y los *Estatutos prescritos a los clubes rotarios* respecto al principio de clasificaciones, antes de hacer uso de la palabra ante el club. Se recomienda que el moderador fotocopie las páginas pertinentes y las distribuya a los socios del club.

Materiales

Papel, bolígrafos, lápices, fotocopias de la hoja de trabajo, la edición más reciente de la guía telefónica comercial local u otros directorios comerciales o industriales, acceso a Internet (para facilitar la consulta de datos), el *Manual de Procedimiento* y los *Estatutos prescritos a los clubes rotarios*.

Procedimiento

1. Solicitar al moderador (el presidente, secretario o presidente del Comité de Desarrollo del Cuadro Social del club) que compile la lista actualizada de socios y sus clasificaciones. (De 10 a 15 minutos)
2. Calcular el porcentaje de cada clasificación respecto al total de socios y crear un gráfico, diagrama de sectores/gráfico circular, u otra representación visual actualizada de sus clasificaciones. (De 5 a 10 minutos)
3. Fotocopiar la información que usted ha compilado (puntos 1 y 2), para distribuir entre los socios de su club. (2 minutos)
4. Efectuar una introducción sobre el principio de clasificaciones durante una reunión del club, destacando la meta de contar con un cuadro social equilibrado en cuanto a clasificaciones (consulte las pautas pertinentes en el *Manual de Procedimiento* o los *Estatutos prescritos a los clubes rotarios*). (5 minutos)
5. Asignar a los socios del club la tarea individual de investigar, en la guía telefónica o directorio de la cámara de comercio local, si algunas de las clasificaciones tienen representación escasa o nula en su club. Se recomienda utilizar las preguntas sugeridas en la hoja de trabajo proporcionada para este ejercicio.
 - Encomendar a un socio o un grupo de socios que se pongan en contacto con la cámara de comercio u otra asociación empresarial de la localidad, para recabar datos estadísticos sobre la comunidad empresarial local. (20 minutos fuera de la reunión)
 - Asignar a un socio o varios socios la tarea de investigar respecto a estadísticas de empleo. Numerosas cámaras de comercio también publican (en línea) este tipo de estadísticas por industria. (20 minutos fuera de la reunión)
 - Dividir a los restantes socios del club en grupos, para compilar listas de directorios telefónicos o empresariales de la localidad (disponer que varias personas investiguen las clasificaciones de la A hasta la H, de la I a la P o de la Q a la Z). (20 minutos fuera de la reunión)

Informar a los socios del club que se espera que presenten informes de sus conclusiones en la siguiente reunión y solicitarles que suministren respuestas por escrito a una serie de preguntas que usted considere pertinentes a su región (se proporciona una hoja de trabajo con las preguntas que se sugieren).

6. Solicite a los participantes que compartan sus conclusiones con el club dentro de un plazo establecido.
7. Recolectar las copias impresas de las conclusiones/recomendaciones efectuadas por los socios del club.
8. Disponer que el Comité de Desarrollo del Cuadro Social considere y compile los datos recabados en una lista maestra de clasificaciones ocupadas y vacantes. Se deberá analizar toda discrepancia en la nomenclatura o categorización de las clasificaciones, y el comité debe aprobar la lista definitiva. Se deberá, asimismo, efectuar los correspondientes cambios respecto a las clasificaciones actuales. (De 25 a 30 minutos)
9. Imprimir una lista de todas las clasificaciones ocupadas y vacantes respecto a todos los socios del club (se distribuirá un modelo de estudio de clasificaciones después de este ejercicio). Se sugiere indicar cuántas posibles vacantes existen para cada clasificación vacante. También se recomienda incluir, en caso de disponerse de ellas, estadísticas sobre empleo por industria en el ámbito local a efectos de estudiarlas comparativamente. (5 minutos)
10. Distribuir la lista definitiva en una reunión del club y analizar las **oportunidades** que las clasificaciones vacantes ofrecen para la captación de socios nuevos. (De 10 a 15 minutos)

Es muy probable que queden clasificaciones vacantes en todo club. Plantéese como meta detectar las oportunidades de este tipo dentro de la comunidad profesional —en forma de clasificaciones vacantes— para incrementar sus actividades de captación de socios.

En vez de incluir a todo el cuadro social del club en la investigación, podría ser conveniente limitar este ejercicio al Comité de Desarrollo del Cuadro Social. Aunque los demás socios no participen directamente, se les deberá proporcionar la lista definitiva de clasificaciones ocupadas y vacantes un vez concluido el estudio, y debería desarrollarse una discusión sobre este asunto. Este ejercicio funciona mejor cuando se efectúa de manera simultánea o conjunta con el estudio sobre la diversidad en el cuadro social y el estudio de 25 minutos sobre el cuadro social.

Hoja de trabajo sobre clasificaciones para el año rotario 20__-20__

Club Rotario de _____

1. ¿Qué posibles clasificaciones existen en la localidad del club y áreas colindantes que poseen escasa o nula representación en el club? ¿Qué fuente(s) consultó?

2. ¿Se han producido en este último año acontecimientos en la comunidad que hayan influido significativamente en la economía local o en el mundo empresarial? Si es así, ¿influyen tales acontecimientos en las clasificaciones posibles o actuales?

3. ¿Qué modificaciones a las clasificaciones actuales recomendaría? Sírvase explicar los motivos.

4. Entre las posibles clasificaciones que usted enumeró en la primera pregunta, ¿en cuáles debe centrarse el club al captar socios? ¿Por qué?

5. ¿Son las clasificaciones incluidas en el cuadro social de nuestro club debidamente representativas de la comunidad empresarial de la localidad? Explique por qué o por qué no. Si responde negativamente, formule sugerencias concretas para corregir la deficiencia.

Estudio oficial de clasificaciones para el año rotario 20__-20__

Club Rotario de _____

Clasificaciones representadas	Porcentaje del total de socios	¿Ocupada? Sí o No
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		

Primeras 10 profesiones (clasificaciones) de nuestra localidad, *no* representadas actualmente en el cuadro social del club:

1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.

Fecha de conclusión del estudio: _____

Capítulo 3 Estudio sobre la diversidad en el cuadro social

Con clubes en más de 200 países y regiones, uno de los principales valores de Rotary es la diversidad de sus más de 1.200.000 socios. El caudal de conocimientos, experiencia y talento de los rotarios del mundo entero permite a los clubes prestar un mejor servicio a sus comunidades y al mundo entero. La variedad de culturas y países representados en Rotary realza, también, la capacidad de la organización para promover la paz y la comprensión mundial.

Para este ejercicio designe un moderador que se sienta cómodo al referirse a la diversidad y la defienda apasionadamente. Asimismo, sería recomendable asignar tales funciones a un funcionario distrital.

Este ejercicio funciona mejor cuando se efectúa de manera simultánea o conjunta con el estudio de clasificaciones y el estudio de 25 minutos sobre el cuadro social.

Objetivos

- Recabar datos demográficos (sexo, edad, religión, origen étnico y profesión) respecto a los profesionales de la comunidad local.
- Crear conciencia entre los socios respecto a la meta de aumentar la diversidad en estas categorías.

Duración del ejercicio

- Individual: Entre 20 y 60 minutos fuera de la reunión del club (si el socio integra el Comité de Desarrollo del Cuadro Social, la duración del ejercicio será mayor)
- Club: 45 minutos

Preparativos

- Distribuir una copia del estudio de clasificaciones con los datos completos, como recordatorio de que ya se ha dado el primer paso para el estudio de la diversidad en el club.
- Fotocopiar las instrucciones o la hoja de trabajo y distribuir las a los socios del club.

Materiales

Papel, bolígrafos, lápices, fotocopias de la hoja de trabajo, la guía telefónica local y acceso a Internet

Procedimiento

1. Disponer que el moderador (el presidente del club o el presidente o un integrante del Comité de Desarrollo del Cuadro Social del club) comience el ejercicio con un debate sobre la diversidad. Distribuya el estudio de clasificaciones completo.
2. Distribuir la hoja de trabajo que debe llenarse fuera de la reunión del club. Para este ejercicio es necesario que todos los socios del club efectúen tal investigación a fin de que se sientan involucrados en el proceso. La inclusión de más socios fomenta la toma de conciencia. Se incluye un modelo de hoja de trabajo. Adáptela a las circunstancias del club.
3. Dividir a los socios del club en distintos grupos y encomiende a cada grupo la tarea de investigar una de las siguientes fuentes de la comunidad:
 - La cámara de comercio u otras asociaciones empresariales de la localidad, a fin de recabar datos demográficos.
 - La oficina de turismo local, para obtener información sobre los aspectos culturales, históricos y demográficos que configuran la comunidad.
 - Los expertos en el desarrollo económico o dependencias gubernamentales locales, para conseguir estadísticas socioeconómicas.
 - Los resultados del censo más reciente, incluidos datos sobre edad, sexo, grupos étnicos y creencias religiosas en el ámbito de la localidad.

Disponer que los grupos se reúnan durante varios minutos para analizar sus tareas y seleccionen un portavoz para reportar las conclusiones del grupo ante el club en pleno.
4. Fijar a los grupos una fecha de reunión del club para verter sus informes. El portavoz dedicará aproximadamente cinco minutos del tiempo del club a anunciar las conclusiones del correspondiente grupo. (5 minutos por grupo, entre 20 y 30 minutos en total)
5. Encauzar una discusión sobre los datos compilados, a fin de dilucidar si son relevantes para el club y explicar por qué. (De 15 a 30 minutos)
6. Distribuir copias de la lista de verificación para el estudio sobre la diversidad en el cuadro social (o una versión adaptada por usted mismo/a), para que los socios reflexionen sobre lo que investigaron y analizaron, y expresen sus opiniones respecto a la diversidad.
7. Recolectar las listas de verificación y recordar a todos los socios del club respecto a su responsabilidad de proponer nuevos socios.

Hoja de trabajo sobre la diversidad del cuadro social para el año rotario 20__-20__

Club Rotario de _____

1. ¿Qué fuente(s) investigó para buscar datos respecto a la composición demográfica de la comunidad?

2. ¿Qué datos sobre la comunidad encontró en lo que se refiere a las siguientes categorías?

Edad:

Sexo:

Religión:

Grupo étnico:

3. ¿En qué medida se corresponde esta información con la comunidad profesional de la localidad? En otras palabras, ¿reflejan tales datos la composición de la comunidad de profesionales de la localidad? Explique sus motivos.

4. ¿Cuáles datos le parecieron de mayor interés?

¿Qué fue lo que más le sorprendió?

¿Y lo que menos le sorprendió?

5. ¿En qué medida sus conclusiones pueden incorporarse a un plan de acción estratégica para el desarrollo del cuadro social?

Lista de verificación sobre la diversidad en el cuadro social para el 20__-20__

Club Rotario de _____

Sí	No	Desconoce el dato	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Las edades de los socios de mi club rotario son representativas de las edades de los profesionales de mi localidad.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El cuadro social de mi club rotario es representativo de la presencia de ambos sexos en la comunidad profesional de mi localidad.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Las religiones representadas en mi localidad están igualmente representadas entre los socios del club.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Los socios de mi club rotario son representativos de la verdadera diversidad étnica de la localidad donde resido.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Las clasificaciones profesionales representadas en el cuadro social de mi club son fiel reflejo de la comunidad profesional y empresarial de mi localidad.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Creo que existe diversidad en el cuadro social de mi club.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Creo que mi club debe proseguir su esfuerzo para aumentar la diversidad en el cuadro social.

Incluya los comentarios o sugerencias que desee formular sobre la diversidad en el club:

Capítulo 4 Estudio de 25 minutos sobre el cuadro social

Efectuar un estudio entre los socios del club respecto a los posibles socios que conozcan en la comunidad constituye un paso importante para la decidida captación de socios. Este sencillo estudio ofrece al club una cantera de socios en perspectiva, para complementar el estudio de clasificaciones y el estudio de la diversidad en el cuadro social del club.

Los clubes del mundo entero encaran la captación de socios de diversas maneras. Si éste o cualquier otro recurso de RI no resulta adecuado para su región o no satisface las necesidades del club, le recomendamos adaptarlo para que sea más relevante o implementar otro método para buscar posibles candidatos para la afiliación a Rotary.

Objetivos

- Estructurar una base de datos o una cantera de posibles candidatos a la afiliación.
- Crear conciencia entre los socios del club respecto a su responsabilidad de compartir Rotary con los demás.

Duración del ejercicio

20-25 minutos

Preparativos

El moderador deberá distribuir la hoja de trabajo en una reunión del club que considere adecuada. Generalmente, este ejercicio funciona mejor a comienzos del año rotario, cuando se acaban de fijar las metas del club en cuanto al desarrollo del cuadro social. Se exhorta a los clubes a cumplimentar este estudio junto con la *Guía para la planificación de clubes rotarios eficaces* y el estudio de la diversidad, para que los socios comprendan el funcionamiento conjunto de estas actividades.

El moderador (o el presidente o un integrante del Comité de Desarrollo del Cuadro Social) debe distribuir copias del estudio a los socios del club. Se recomienda adaptarlo de manera adecuada a la región, utilizando como guía el modelo incluido al final de esta sección.

Materiales

Lápices y bolígrafos, y hojas de trabajos

Procedimiento

1. Disponer que el moderador explique el propósito del ejercicio y su relación con las actividades que su club ya ha concluido. Estudie las iniciativas para el desarrollo del cuadro social del club que estén en curso, como los programas de reconocimiento a tales efectos. (5-10 minutos)
2. Distribuir los materiales del ejercicio a los socios, y responder las preguntas que se formulen. Explique a los participantes que dispondrán de 15 minutos para completar la hoja de trabajo.
3. Durante los últimos cinco minutos, solicite a los socios del club que hagan lo siguiente:
 - a. Marcar con un círculo los nombres de cinco personas que usted cree que deberían ser invitadas a una reunión del club.
 - b. Hacer una lista con el número de teléfono de cada persona (si se conoce).
 - c. Coloque un asterisco al lado de cada uno de los cinco nombres marcados con un círculo, para indicar a quienes usted invitará personalmente a la reunión.

Sugerir varias fechas específicas en las cuales el programa de la reunión tenga interés para los posibles socios. Recuérdeles a los socios los resultados del estudio de clasificaciones y el estudio sobre la diversidad, y sugiérales que tengan en cuenta a personas calificadas de grupos escasamente representados.
4. Encomendar al moderador que recoja los estudios y se los entregue al Comité de Desarrollo del Cuadro Social del club, a efectos de compilar una lista maestra.
5. Solicitar al Comité de Desarrollo del Cuadro Social que desglose la lista separando los nombres marcados con asteriscos y con círculos, y los demás, para idear un plan de acción para asegurarse de que estas personas sean invitadas a las reuniones del club. El comité deberá comparar la lista con los grupos escasamente representados en los estudios de clasificaciones y sobre la diversidad y preparar una lista de prioridades.
6. Guardar las hojas de trabajo para las futuras actividades de captación de socios.

Estudio de 25 minutos sobre el cuadro social

Nombre _____ Fecha _____

Teléfono _____

Correo electrónico _____

Considere los colegas profesionales, dirigentes cívicos y otros conocidos que pudieran tenerse en cuenta como posibles rotarios.

Vecino(s):

1. Hombre _____ Ocupación _____

2. Mujer _____ Ocupación _____

3. Hombre _____ Ocupación _____

4. Mujer _____ Ocupación _____

Gerente inmediato (si corresponde):

5. _____ Cargo _____

Otro colega profesional en su empresa u organización:

6. _____ Cargo _____

Dirigentes cívicos dedicados al servicio:

7. _____ Cargo _____

8. _____ Cargo _____

Ex participantes en programas de RI o La Fundación Rotaria con los cuales su club mantiene contacto:

9. _____ Cargo _____

Miembros de asociaciones empresariales:

10. _____ Cargo _____

11. _____ Cargo _____

Profesionales conocidos:

- 12. Médico _____
- 13. Odontólogo _____
- 14. Asesor financiero _____
- 15. Dirigente religioso _____
- 16. Abogado _____
- 17. Asesor de negocios _____
- 18. Contador público _____
- 19. Veterinario _____
- 20. Asesor de Internet _____
- 21. Gerente de relaciones públicas _____
- 22. Empresario _____
- 23. Director ejecutivo de una entidad sin fines de lucro _____
- 24. Administrador escolar _____
- 25. Otro _____

Profesional conocido (no mencionado anteriormente) con el que haya efectuado transacciones durante la última semana:

26. Nombre _____ Ocupación _____

Profesional/es conocido/s (no mencionado/s anteriormente) con el/los que haya efectuado transacciones durante el último mes:

27. Nombre _____ Ocupación _____

28. Nombre _____ Ocupación _____

Conocidos personales que hayan prestado servicio voluntario con usted (ya sea en un evento o proyecto rotario o no relacionado con Rotary):

29. Nombre _____ Ocupación _____

30. Nombre _____ Ocupación _____

Capítulo 5 Modelo de retención

Para seguir siendo viable y eficaz, el club debe mantener en sus filas a los socios, además de captar nuevos socios. Numerosos clubes creen que no tienen problemas al respecto porque se ha mantenido relativamente estable el número de socios. Sin embargo los clubes que normalmente pierden socios (sin ser por mudarse a otra localidad) y compensan la merma instalando un número igual de socios nuevos son clubes deficientes en cuanto a crecimiento.

Objetivos

- Calcular el aumento de socios neto (o la pérdida de socios neta) del club en un período específico y determinar si se trata de socios nuevos o con más antigüedad.
- Establecer la capacidad del club para retener socios y establecer las maneras de abordar sus debilidades y mantener su fortaleza en este terreno.

Duración del ejercicio

Entre 30 y 45 minutos por persona para completar el modelo; una hora de discusión (en el Comité de Desarrollo del Cuadro Social del club) y entre 20 y 30 minutos de discusión durante la reunión del club.

Preparativos

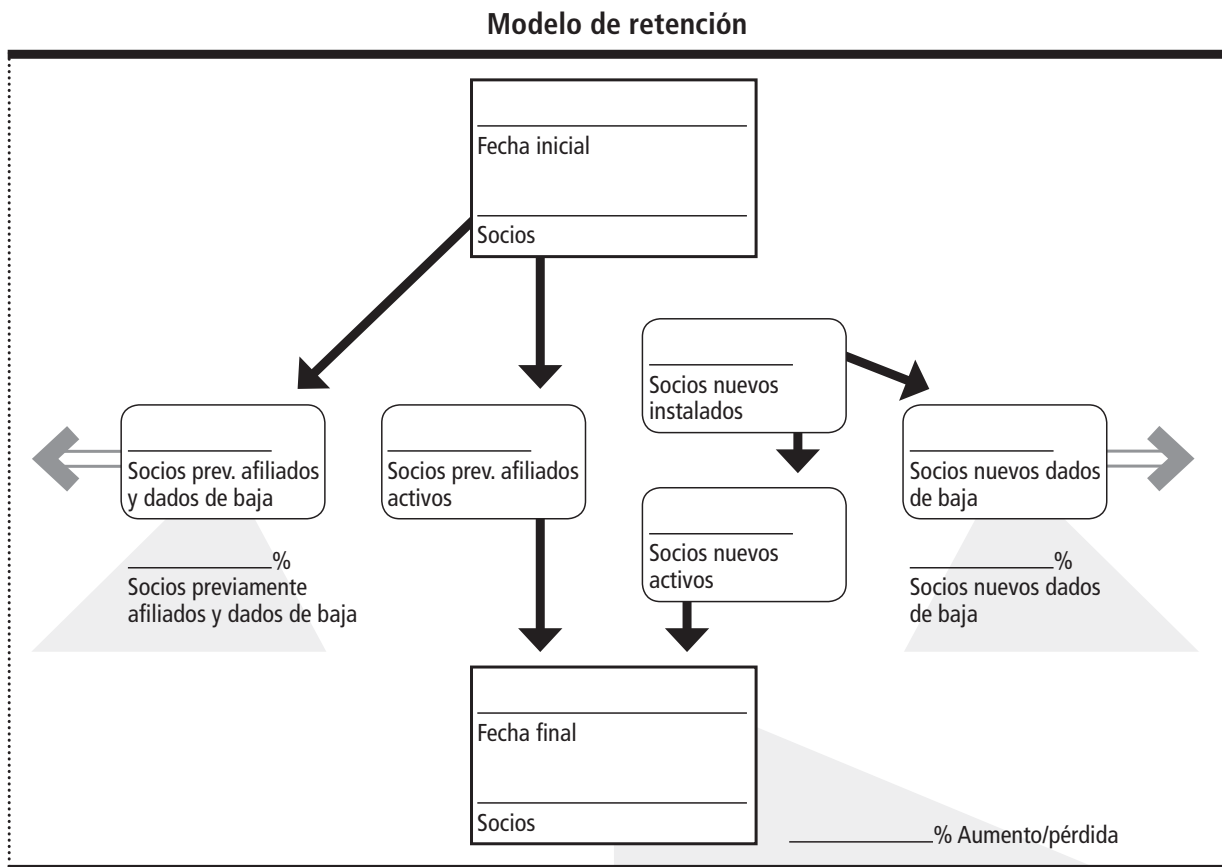
- Disponer que un dirigente del club con acceso a los datos del cuadro social examine los registros y determine si ofrecen la información necesaria para este ejercicio.
- Si no se cuenta con las fechas de instalación y baja, descargue una versión más detallada del modelo de retención ingresando en www.rotary.org.

Materiales

- Datos sobre el cuadro social
- Calculadora
- Computadora

Procedimiento

Deberá completar este modelo un integrante del equipo de liderazgo del club con acceso a datos sobre el cuadro social. Asimismo, deberá tener lugar una discusión sobre lo que se indica en el modelo completo, con participación del Comité de Desarrollo del Cuadro Social y todos los socios del club.



Instrucciones para elaborar su modelo de retención

1. Establecer el período de tiempo que desea estudiar, ingresando una **fecha inicial** en la casilla superior del modelo de retención y una **fecha final** en la casilla inferior. (Recomendamos centrarse en un lapso de entre tres y cinco años.)
2. En la casilla de la **fecha inicial**, ingrese el número de socios activos que estaban afiliados al club en esa fecha.
3. En la casilla de la **fecha final**, ingrese el número de socios activos que estaban afiliados al club en esa fecha y calcule el porcentaje (____%) de **aumento/pérdida netos**, efectuando esta operación:

$$\frac{(\text{Número de socios en la fecha final} - \text{Número de socios en la fecha inicial}) * 100}{\text{Número de socios en la fecha inicial}} = \text{____\% aumento/pérdida netos}$$

4. En la casilla de **socios previamente afiliados y dados de baja**, ingrese el número de socios activos en la fecha inicial y cesados antes de la fecha final, y calcule el porcentaje (____%) de **socios previamente afiliados y dados de baja** efectuando esta operación:

$$\frac{\text{Socios previamente afiliados y dados de baja} * 100}{\text{Número de socios en la fecha inicial}} = \text{____\% de socios previamente afiliados y dados de baja}$$

5. Calcule el número de **socios previamente afiliados activos** efectuando la siguiente operación:

$$\text{Número de socios en la fecha inicial} - \text{Socios previamente afiliados y dados de baja} = \text{Socios previamente afiliados activos}$$

6. En la casilla de **socios nuevos instalados**, ingrese el número de socios nuevos instalados entre la fecha inicial y la fecha final.
7. En la casilla de **socios nuevos dados de baja**, ingrese el número de socios nuevos cesados antes de la fecha final y calcule el porcentaje (____%) de **socios nuevos dados de baja** efectuando la operación siguiente:

$$\frac{\text{Socios nuevos dados de baja} * 100}{\text{Socios nuevos instalados}} = \text{____\% de socios nuevos dados de baja}$$

8. Calcule el número de **socios nuevos activos** mediante la siguiente operación:

$$\text{Socios nuevos instalados} - \text{Socios nuevos dados de baja} = \text{Socios nuevos activos}$$

9. Una vez que se conoce el aumento o pérdida neta del cuadro social del club, puede comenzar a establecer los puntos fuertes o débiles del club en cuanto a retención.
10. Fotocopiar el modelo de retención cumplimentado y proporcionárselo al Comité de Desarrollo del Cuadro Social para analizarlo. Tras dicho análisis, distribuya ejemplares del modelo a todos los socios del club, durante una reunión, y modere una discusión respecto a las maneras de abordar las debilidades y mantener las fortalezas en cuanto a retención de socios.

Nota: El número de socios en la **fecha final** deberá ser equivalente al número de **socios previamente afiliados activos** más el número de **socios nuevos activos**.

Capítulo 6 Perfil de los socios dados de baja

Este perfil es un medio para evaluar cuándo (en cuanto a la antigüedad de la afiliación rotaria) se producen la mayoría de las bajas del club. Este ejercicio puede ayudar a su club a establecer sus fortalezas y debilidades en cuanto a la retención y abocarse a tomar las medidas pertinentes.

Objetivos

- Determinar la antigüedad promedio de la afiliación de los socios al club antes de darse de baja.
- Detectar qué grupos de socios del club (en cuanto a antigüedad) son especialmente susceptibles de causar baja.
- Descubrir los aspectos del desarrollo y mantenimiento del cuadro social que requieren más atención.

Duración del ejercicio

Entre 15 y 20 minutos a fin de compilar los datos para el modelo *preferentemente por parte de una persona idónea en Microsoft Excel*; al menos una hora para que el Comité de Desarrollo del Cuadro Social del club evalúe y analice las conclusiones y entre 20 y 30 minutos de discusión durante una reunión del club.

Preparativos

Parte de esta actividad requiere que el presidente o el secretario del club descargue los datos del cuadro social a través de “Ingreso/Rotarios” en www.rotary.org. Para inscribirse en “Ingreso/Rotarios”:

1. Ingresar en www.rotary.org y pulse en “Ingreso/Rotarios”.
2. Pulsar en “Inscríbase”.
3. Ingresar su número de identificación de distrito, de club y de socio, y su dirección de correo electrónico en los campos pertinentes.

Materiales

- Computadora con acceso a Internet y Microsoft Excel
- Acceso a los registros del cuadro social del club
- Papel

Procedimiento

1. Disponer que el presidente o secretario del club pulse en “Ingreso/Rotarios”.
2. Recabar los datos del cuadro social de la manera siguiente:
 - a) Pulse en “**Actualización de los datos del socio**”, de la barra de herramientas de la izquierda.
 - b) Pulse en “**Socios dados de baja**”, junto a la palabra “**Ver**”, donde figura la lista de los ex socios.
 - c) Coloque el cursor a la izquierda de la frase “**Los siguientes son socios dados de baja**”. Manteniendo el cursor presionado, seleccione todos los rubros de todas las columnas, hasta llegar al borde inferior derecho de la página.
 - d) Copie la información seleccionada en el portapapeles (clipboard).
 - e) Abra una hoja de cálculo Microsoft Excel en blanco.
 - f) Copie la información seleccionada en dicha hoja. *Nota:* Para observar toda la información en la pantalla del computador, deberá reformatar la medida de las columnas.
 - g) Borre la fila con el título “**Los siguientes son socios dados de baja**” (en la parte superior de la lista).
 - h) Borre la columna A (que corresponde al título “**Ver**”). Para facilitar la lectura, se recomienda borrar el sombreado de la página.
3. Verifique la información y borre las entradas repetidas en su lista de socios. Asimismo, busque toda discrepancia entre las fechas de instalación y baja, y borre todas las entradas en las cuales la fecha de baja sea la misma que la de instalación o anterior.
 Compruebe que la información restante sea correcta. Si detecta cualquier error, contacte con el Departamento de Procesamiento de Datos (Data Processing) de RI (correo electrónico: data@rotary.org o teléfono: +1 847 866 3000), a fin de efectuar las modificaciones necesarias antes de completar el “Cuadro de tendencias respecto a los socios dados de baja”.
4. Concluya el “Cuadro de tendencias respecto a los socios dados de baja”.
 - a. Inserte una nueva columna (Días en Rotary) entre las columnas tituladas Socio dado de baja y Tipo de socio. Cerciórese de que las cifras de la nueva columna estén formateadas como números, no como fechas. En esta columna, deberá crear una fórmula de cálculo por medio de la cual sea posible restar la fecha de admisión de la fecha de finalización (= [Fecha de finalización] – [Fecha de admisión]). Esta operación le indicará el número de días que cada socio permanece afiliado a Rotary antes de ser dado de baja. La hoja de cálculo deberá estar diagramada de la siguiente manera:

	A	B	C	D	E	F	G
1	Nombre	Admitido	Dado de baja	Días en Rotary	Tipo de socio	Condición	
2	Pérez, Juan	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	Activo	Dado de baja - Asistencia	
3	Pérez, Juana	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	Activo	Dado de baja - Mudanza	

- b. A continuación de la columna Días en Rotary, inserte una nueva columna: Años en Rotary. Cercíorese de que las cifras de la nueva columna estén formateadas como números, no como fechas, y deje un espacio para un decimal como mínimo. En esta columna, deberá crear una fórmula de cálculo que divida entre 365 la cifra indicada en **Días en Rotary** (= [Días en Rotary] / 365). Esta operación le indicará la cantidad de años que cada socio permanece afiliado a Rotary antes de ser dado de baja. La hoja de cálculo deberá estar diagramada de la siguiente manera:

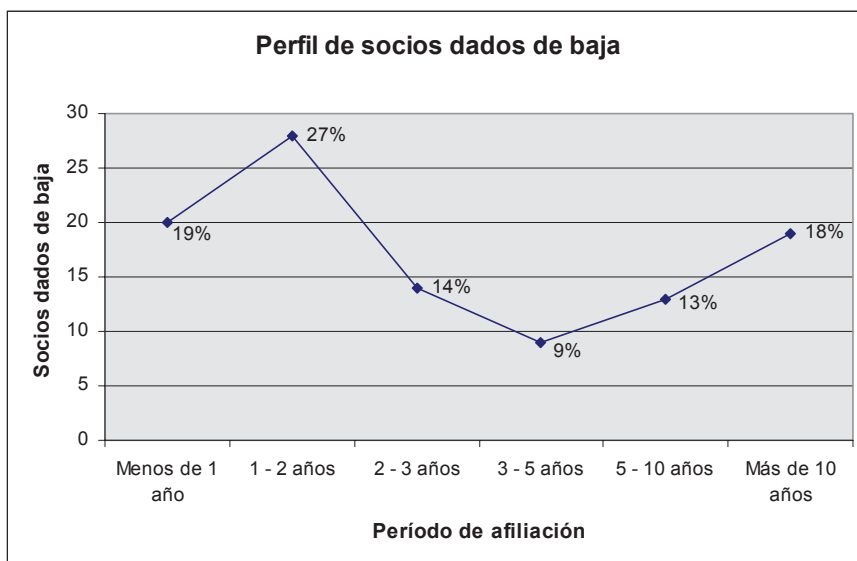
E2		=D2/365					
	A	B	C	D	E	F	G
1	Nombre	Admitido	Dado de baja	Días en Rotary	Años en Rotary	Tipo de socio	Condición
2	Pérez, Juan	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	3.3	Activo	Dado de baja - Asistencia
3	Pérez, Juana	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	6.4	Activo	Dado de baja - Mudanza

- c. Clasifique la lista de socios según la columna de Años en Rotary. Seleccione toda la información antes de proceder a clasificarla, a fin de prevenir la mezcla de datos.
- d. Agregue una nueva hoja de cálculo Excel, y titule la barra inferior **Resumen**. Luego, añada títulos con los años que los rotarios permanecen afiliados al club antes de ser dados de baja: **Menos de 1 año, 1-2 años, 2-3 años, 3-5 años, 5-10 años y Más de 10 años**.
- e. Utilizando la lista de socios, cuente el número de rotarios que permanecieron afiliados durante cada uno de estos lapsos, y coloque la cifra apropiada en la tabla de **Resumen**. La tabla definitiva deberá quedar de esta manera:

	A	B	C	D	E	F	G
1	Menos de 1 año	1 - 2 años	2 - 3 años	3 - 5 años	5 - 10 años	Más de 10 años	
2	20	28	14	9	13	19	

- f. Seleccione los títulos de las columnas y las cifras correspondientes en el gráfico **Resumen**, y pulse en el Ayudante para gráficos (Chart Wizard), en el menú del programa, o en la palabra **Gráfico** (Chart), en el menú **Insertar** (Insert).
- g. Siga los pasos indicados en el Chart Wizard.
Nota: Se recomienda utilizar la opción línea de gráfico (line graph option).

- h. Una vez determinadas las opciones y formatos para el gráfico, éste será similar al siguiente (naturalmente, la línea que muestra la tendencia de socios dados de baja fluctuará según las tendencias de cada club):



Nota: El gráfico no mostrará automáticamente los porcentajes como aparecen en el modelo de arriba. Dado que los porcentajes pueden ser muy útiles, se recomienda que usted efectúe el cálculo de socios dados de baja en cada "grupo afín" y que inserte los resultados manualmente siguiendo el modelo.

5. Fotocopie el "Cuadro de tendencias sobre los socios dados de baja" y distribúyalo a todos los miembros del Comité de Desarrollo del Cuadro Social del club.
6. Disponga que dicho comité dedique un mínimo de una hora a evaluar los datos y a determinar de qué manera deben utilizarse las conclusiones en su plan de acción para el desarrollo del cuadro social. A continuación se incluyen las instrucciones para estudiar el "Cuadro de tendencias":

Evaluación de las tendencias

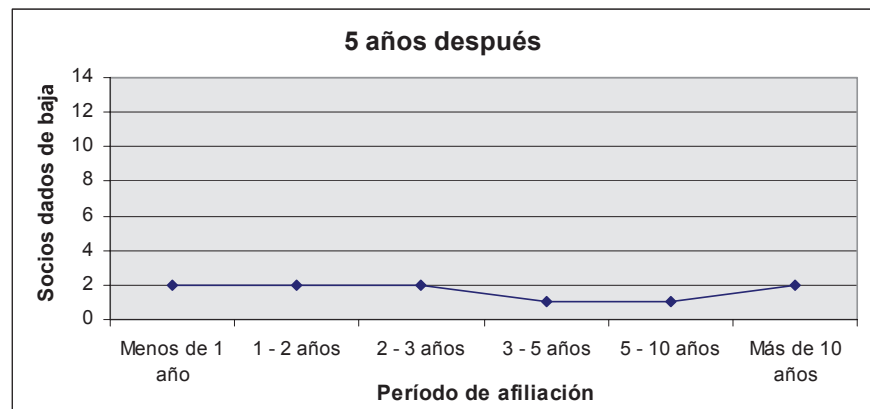
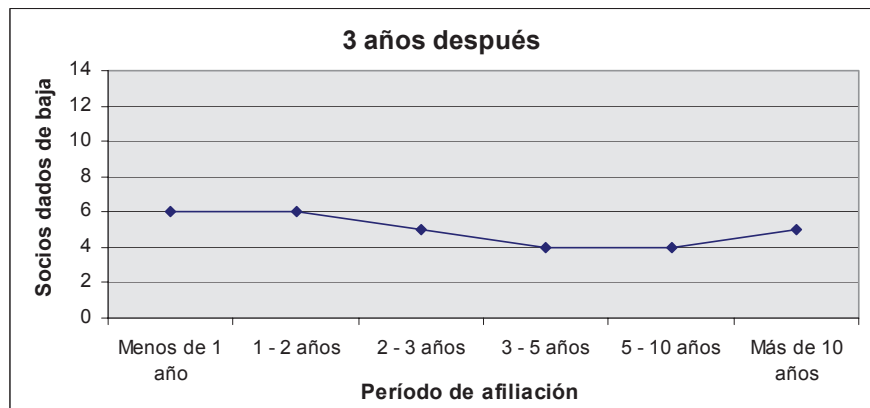
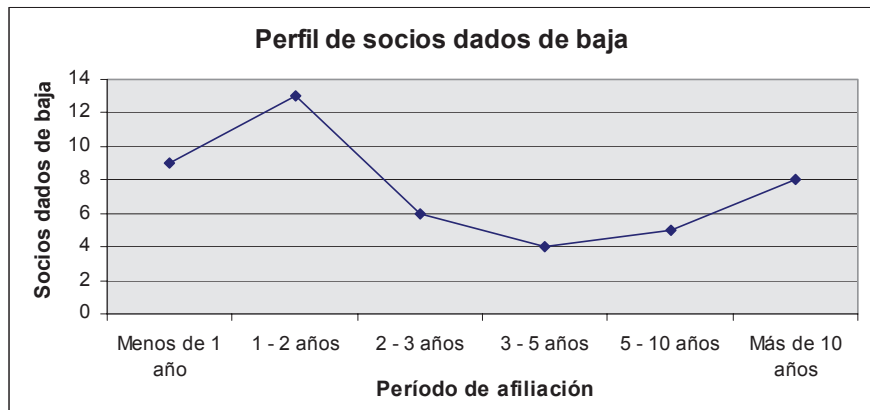
Para ver el cuadro de tendencias, observe los puntos máximos de convergencia de las líneas del gráfico. Deberá concentrar la labor de retención en todo grupo afín del club cuyo punto en el gráfico sea el más elevado.

Fijación de metas

Lo ideal será procurar disminuir los puntos más elevados del gráfico, haciéndolos coincidir con los puntos más bajos. El primer objetivo será tratar de que la línea del gráfico tenga los menores altibajos posibles.

Después, tratará que la línea general del gráfico descienda lo más posible para que refleje una reducción del número de socios dados de baja en todos los grupos afines. Muy probablemente se producirá una disminución de socios en todos los grupos debido a factores externos, tales como mudanza; no obstante, la meta es mejorar los índices de

retención en todos los grupos. Los siguientes tres gráficos ilustran de qué manera la consecución de dichas metas cambia el cuadro de tendencias del club a largo plazo:



Estabilización de la línea de fluctuación del cuadro de tendencias

Al tratar de estabilizar y disminuir la línea de fluctuación, deberá encontrar las razones por las cuales se produce la deserción. Una manera de lograrlo es realizando una encuesta entre los socios que renuncian. Se incluye un modelo de la encuesta y las instrucciones correspondientes más adelante (páginas 41-47). Una vez que usted determinó los motivos, deberá analizar las estrategias de retención que aplicará según el grupo.

RI ha compilado gran cantidad de información respecto los principales motivos de deserción en cada grupo, los cuales se indican más abajo, así como diversas estrategias de retención que se pueden utilizar para cada grupo.

Menos de 1 año y entre 1 y 2 años

Muchos socios renuncian antes de que transcurran dos años, porque antes de afiliarse no recibieron adecuada información respecto a las responsabilidades que conlleva la afiliación, o no se les brindó capacitación adecuada sobre Rotary después de su instalación. Muchos rotarios tienen dificultades para cumplir con los requisitos de asistencia a las reuniones o las obligaciones económicas para con RI. Otros no se identifican con las actividades del club y no han visto cumplidas sus expectativas en cuanto a las posibilidades de entablar contactos.

Si un club pierde numerosos socios dentro de los dos primeros años, deberá enfocar sus esfuerzos de retención en la capacitación previa e inmediatamente posterior a la afiliación. Cerciórese de que los posibles socios reciban amplia información sobre las responsabilidades y los beneficios profesionales que implica la afiliación al club. Ponga en marcha un programa eficaz de orientación para socios nuevos, y exhórtelos a participar inmediatamente en las actividades y proyectos del club. A fin de ayudar a los socios nuevos a establecer redes de contactos, se pueden organizar eventos relacionados con el desarrollo profesional y hacer que cada socio nuevo trabaje junto con un rotario con experiencia, el cual actuará como mentor.

De 2 a 3 años

Muchos socios renuncian después de transcurridos dos o tres años porque creen que las actividades del club no reflejan sus intereses y no han visto cumplidas sus expectativas en cuanto a las posibilidades de entablar contactos. Además, tienen dificultades para cumplir con los requisitos de asistencia a las reuniones, debido a que éstas interfieren con otras prioridades.

Inste a los socios a formar parte de más comités del club y desempeñar cargos de liderazgo. De esta forma, percibirán que participan más activamente y profundizan sus vínculos con las actividades del club, se sentirán más incentivados para cumplir los requisitos de asistencia y procurarán que Rotary sea una de sus máximas prioridades. Es posible, incluso, que aporten ideas para impulsar las actividades de compañerismo en el club. Haga participar a los rotarios comprendidos en esta categoría en los programas para jóvenes, haciendo que el club actúe como anfitrión de un estudiante de Intercambio de Jóvenes, o que sirvan como personas de enlace con los clubes Rotaract o Interact.

3 a 5 años

Muchos socios abandonan el club después de este período porque no se cumplieron sus expectativas en materia de compañerismo y no están satisfechos con la dirigencia del club. Otros socios tienen

dificultades para cumplir con los requisitos de asistencia a las reuniones, debido a que éstas interfieren con otras prioridades personales o profesionales.

Exhorte a los integrantes de este grupo a postularse para los cargos máximos de liderazgo del club (presidente, secretario, presidente de comité). De esta forma, percibirán que ejercen más control sobre las actividades que implementa el club y que están más vinculados con sus compañeros del club. Aquellos que ya desempeñan cargos de liderazgo en el club, es posible que estén interesados en participar en proyectos distritales. Asimismo, puede concentrar sus esfuerzos en la capacitación permanente de los socios o darle nuevos bríos a las actividades del club, a fin de que los socios continúen participando y asistiendo todas las semanas a las reuniones, y sientan que se han cumplido sus expectativas en materia de compañerismo.

5 a 10 años

Muchos socios abandonan el club después de este período porque no se cumplieron sus expectativas en materia de compañerismo y no están satisfechos con la dirigencia del club. Otros se jubilan o se mudan.

Deberá exhortar a los integrantes de este grupo a participar en más actividades distritales. Es posible que deseen colaborar en la organización de la Conferencia de Distrito o en integrar un comité distrital. La participación de estos socios en el ámbito distrital podría ayudarles a entablar nuevas amistades y contactos, y a conocer la labor de Rotary más allá del ámbito del club. Estos rotarios también podrían estar interesados en afiliarse a una Agrupación de Rotary, para compartir intereses comunes. Si se producen muchas deserciones debido a que los rotarios se jubilan, recuérdelos que esta fase de sus vidas no es obstáculo ni impedimento para permanecer afiliados a Rotary. Si hay muchos casos de mudanzas a otras localidades, cerciórese de transmitir a los clubes de dichas áreas la información de contacto de dichos rotarios, o pídales que rellenen el "Formulario de cambio de domicilio", disponible en la sección "Cuadro social" de www.rotary.org.

Más de 10 años

Numerosos socios renuncian a su afiliación debido a que los programas del club no captan su interés. Otros desertan porque se jubilan o tienen obligaciones de orden familiar. Muchos otros renuncian debido a problemas de salud o limitaciones económicas.

Exhorte a los rotarios de este grupo a desempeñar más puestos de liderazgo en el ámbito del distrito (asistente del gobernador, gobernador de distrito, presidente de un comité distrital). Es posible que los rotarios que se jubilan dispongan de más tiempo libre para asumir las responsabilidades propias de un cargo distrital, lo cual, a su vez, puede ayudar a aumentar su dedicación a la misión de Rotary y su interés por los programas. El club también debería considerar las limitaciones económicas de este grupo, debido a la jubilación u otros factores. Si muchos rotarios renuncian por razones de salud o si se producen muchos decesos, deberá recurrir a la captación de socios nuevos más jóvenes.

La utilización de este “Cuadro de tendencias con respecto a los socios dados de baja” servirá para entender con más claridad los parámetros de retención propios de cada club. Al contar con esta información, el club podrá desarrollar e implementar más eficazmente las estrategias adecuadas para mejorar el índice de retención de socios.

7. Distribuya el gráfico completo a los socios de los clubes durante una de las reuniones semanales y modere una discusión sobre las conclusiones con los socios del club. Utilice las ideas planteadas al proseguir el desarrollo de su plan de acción.

Otra alternativa

Siguiendo las instrucciones, se podrá crear un gráfico con el historial completo del club. Si su club fue fundado hace muchos años, le será más útil crear un gráfico incluyendo sólo a los socios que han sido dados de baja en los años recientes, por ejemplo, efectuando un estudio de los últimos cinco años. Al limitar la lista de socios a una cantidad de años específica, usted podrá destacar la historia reciente de socios dados de baja o que renunciaron. Para ello, tras obtener la información correspondiente de la sección de “Ingreso/Rotarios”, seleccione el período que desea analizar (por ejemplo: socios dados de baja entre 2004 y 2007), y borre los datos de los socios que no fueron dados de baja durante dicho lapso. Luego, siga las instrucciones arriba indicadas.

Capítulo 7 Encuesta sobre la satisfacción de los socios

Si los socios no están insatisfechos con ciertos aspectos del club, es posible que deseen darse de baja. Se recomienda entrevistarse con los socios cada año, para determinar los aspectos que funcionan y los que no, y tener en cuenta las sugerencias que planteen, e implementelas si es pertinente.

Objetivos

- Determinar qué aspectos del club les agradan o desagradan a los socios.
- Desarrollar un plan de acción para el desarrollo del cuadro social que responda a las necesidades de los socios actuales.

Duración del ejercicio

- Socios del club: 15 minutos para completar el cuestionario
- Miembros del Comité de Desarrollo del Cuadro Social del Club: Al menos 60 minutos para examinar los resultados y analizar un plan de acción

Preparativos

Imprimir copias del cuestionario para todos los socios del club.

Materiales

- Papel
- Lápices o bolígrafos
- Computadoras

Procedimiento

1. Durante una reunión del club, explicar a los socios que usted utilizará sus respuestas para preparar la estrategia de retención del club. Recuérdeles que la encuesta debe ser anónima.
2. Entregue el cuestionario e indique a los socios que disponen de 15 minutos para completarlo. Transcurrido este lapso recoja los cuestionarios.
3. Analice los resultados durante una reunión del Comité de Desarrollo del Cuadro Social. Si las sugerencias ameritan la modificación de su estrategia de retención (si la mayoría de los socios están descontentos con algunos aspectos del funcionamiento del club), analice qué tipo de cambios podrían implementarse y el proceso de implementación pertinente.
4. Junto con los socios, estudie los cambios que intenta implementar para responder el cuestionario. No contravenga el carácter anónimo de la encuesta identificando las sugerencias u objeciones de un socio u otro, pero sí explique que los cambios que desea implementar se basan en numerosas respuestas similares.

Otra alternativa

Remita por correo electrónico la encuesta a los socios del club para que la completen en su tiempo libre. Para garantizar el anonimato, coloque un buzón donde los socios puedan dejar una versión impresa del cuestionario completo en vez de remitirla electrónicamente.

Encuesta sobre la satisfacción de los socios

La presente encuesta es para uso interno del club. Todo socio debe completar el cuestionario a fin de ayudar a evaluar el grado de satisfacción de los socios respecto a las actividades y proyectos del club. Entregue el formulario cumplimentado al secretario del club. La información suministrada se considerará confidencial.

¿Se siente a gusto en nuestro club rotario? Sí No

Si respondió "No", ¿por qué no se siente a gusto?(*marque todas las respuestas que correspondan*)

Los demás socios son (*marque todas las respuestas que correspondan*):

- mayores más jóvenes del otro sexo de distinto origen étnico otro _____
- Los demás socios no han intentado acercarse a mí.
- Otro _____

¿Se siente suficientemente cómodo como para hablar con los dirigentes del club respecto a sus intereses? Sí No

En caso negativo, ¿por qué no?(*marque todas las respuestas que correspondan*)

- Los dirigentes del club tienen muchas responsabilidades y no deseo molestarlos.
- Los dirigentes del club tienen sus propias prioridades y no tienen interés en escuchar las ideas de los demás.
- No he sido socio durante el tiempo suficiente como para sentirme cómodo si les formulo sugerencias a los dirigentes del club.
- No deseo que se me conozca como una persona quejosa.
- Otro _____

¿Qué le parece el nivel de participación del club en las siguientes áreas de actividad?

	Excelente	Adecuado	Insuficiente	No sé
Desarrollo del cuadro social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientación y capacitación de socios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proyectos de servicio locales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proyectos de servicio internacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relaciones públicas del club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recaudación de fondos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Fundación Rotaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compañerismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Ha participado en proyectos y actividades del club? Sí No

Si respondió afirmativamente, ¿cómo se produjo su participación?

Me ofrecí como voluntario Me invitaron a participar

Si respondió negativamente, ¿por qué no? _____

Indique su participación en las siguientes áreas de actividad:

	Participo actualmente	Quisiera participar
Desarrollo del cuadro social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientación y capacitación de socios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proyectos de servicio locales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proyectos de servicio internacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relaciones públicas del club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recaudación de fondos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Fundación Rotaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compañerismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otra _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Cuán satisfecho se siente con su participación en las actividades y proyectos del club?

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

Si no está satisfecho, ¿por qué? (*marque todas las respuestas que correspondan*)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Conocimientos insuficientes | <input type="checkbox"/> Proyectos de servicio de baja calidad |
| <input type="checkbox"/> Conflicto de personalidades | <input type="checkbox"/> Falta de apoyo de los demás socios |
| <input type="checkbox"/> Costo | <input type="checkbox"/> Insuficiente participación de la familia |
| <input type="checkbox"/> Problemas de horario | <input type="checkbox"/> Otra _____ |

¿Qué opina del costo de la afiliación a club?

	Excesivo	Razonable
Cuotas de afiliación al club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costo de las reuniones semanales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multas y cuotas especiales del club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aportaciones voluntarias a proyectos de servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aportaciones voluntarias a la Fundación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Qué piensa de los siguientes aspectos de nuestras reuniones semanales?

	Excelente	Adecuado	Insuficiente
Tiempo dedicado a temas rotarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización del programa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo dedicado al compañerismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidades de establecer contactos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Conveniente	Inconveniente	
Lugar de reunión actual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lugar que sugiere: _____
Horario de reunión actual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Horario que sugiere: _____

¿Cuáles aspectos de nuestro lugar de reunión le parecen insatisfactorios? (marque todas las respuestas que correspondan)

- Servicio
- Decoración/ambiente
- Calidad de las comidas
- Costo de las comidas
- Estacionamiento
- Otro _____

¿Cuáles de los siguientes cambios mejorarían las reuniones de nuestro club? (marque todas las respuestas que correspondan)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Mejores oradores | <input type="checkbox"/> Más énfasis en el compañerismo |
| <input type="checkbox"/> Más variedad de temas en el programa | <input type="checkbox"/> Más énfasis en información sobre profesiones y ocupaciones |
| <input type="checkbox"/> Más participación de la familia | <input type="checkbox"/> Mejor aprovechamiento del tiempo |
| <input type="checkbox"/> Más oportunidades de servicio | <input type="checkbox"/> Más oportunidades de liderazgo |

¿Qué opina de la cantidad de actividades de compañerismo del club?

- Excesiva Adecuada Insuficiente

¿Qué piensa de la cantidad de información rotaria difundida en el boletín o el sitio web del club?

- Excesiva Adecuada Insuficiente

¿Cuál de estas expresiones definiría mejor el boletín o el sitio web de nuestro club? *(marque todas las respuestas que correspondan)*

- Interesante
- Útil
- Informativo
- Aburrido
- Limitado
- Nada informativo

¿Qué cambios desearía que se efectuaran?

¿Qué opinan su cónyuge y familiares respecto a su participación en Rotary? *(marque todas las respuestas que correspondan)*

- Orgullosa(s) de mi afiliación
- Quiere(n) saber y participar más
- Le(s) interesa(n) relacionarse más con otros cónyuges y familias rotarias
- Quisiera(n) afiliarse al club
- Otro _____
- Cree(n) que ocupa demasiado tiempo
- Cree(n) que es muy costosa

Gracias por completar esta encuesta y por su interés en contribuir al mejoramiento de nuestro club. Remítala según las instrucciones del secretario del club.

Capítulo 8 Encuesta para los socios que renuncian a su afiliación

Esta encuesta nos sirve para informarnos de los motivos por los cuales los socios renuncian a su afiliación al club. Utilice las conclusiones pertinentes para abordar los problemas planteados y mejorar el índice de retención del club.

Objetivo

Determinar por qué motivo los socios se dan de baja.

Duración del ejercicio

10 minutos (le lleva al socio que renuncia a su afiliación); 30 minutos (le lleva al presidente del Comité de Desarrollo del Cuadro Social del club para examinar los resultados y analizar el plan de acción)

Preparativos

- Disponer que el Comité de Desarrollo del Cuadro Social de su club examine el cuestionario cada año y lo adapte a las circunstancias del club.
- Imprimir copias del cuestionario o guardar el archivo donde pueda utilizarse fácilmente.

Materiales

- Papel
- Computadoras
- Sobres
- Sellos postales

Procedimiento

1. Solicitar al socio que renuncia que complete una encuesta de salida confidencial y agradecer su colaboración.
2. Enviar la encuesta al socio que renuncia y solicitarle que la complete y remita dentro de un plazo concreto. Proporcione un sobre con el franqueo correcto y la dirección del club para que el encuestado pueda enviarlo con facilidad.
3. Disponer que el Comité de Desarrollo del Cuadro Social de su club analice los resultados de la encuesta completa durante una de sus reuniones. Si las razones por las cuales se dan de baja los socios ameritan cambios en la estrategia de retención (por ejemplo: cuando un socio renuncia por algún motivo que no fuera el cambio de domicilio), estudie qué clase de cambios son necesarios y cómo deberían implementarse.

4. Actualice la “Encuesta sobre la satisfacción de los socios”, sobre la base de las respuestas de los socios que se dieron de baja el año anterior. Modifique o añada preguntas a fin de determinar si las causas por las cuales se dieron de baja otros socios afectan también a los socios actuales.

Posible alternativa

Esta encuesta de salida puede adoptar diversas formas. Se recomienda, también, preparar una encuesta en línea o concertar una entrevista personal.

Encuesta para los socios que renuncian a su afiliación

Lamentamos que haya renunciado a su calidad de socio de nuestro club rotario. La presente encuesta nos ayudará a evaluar su grado de satisfacción respecto a su experiencia de afiliación al club. La información que nos suministre ayudará a los socios actuales y futuros. Entregue el formulario cumplimentado al secretario o el presidente del club. Sus respuestas son totalmente confidenciales.

1. ¿Renuncia a su afiliación al club rotario porque se muda a otra localidad? Sí No

2. ¿Se sintió a gusto en las reuniones semanales del club? (marque una opción con un círculo)

1 2 3 4 5 6

Absolutamente no Completamente

Aspectos logísticos de las reuniones

	Sí	No	No corresponde
Ubicación conveniente del local de reuniones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Local de reuniones agradable (decoración, servicio, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hora de reunión conveniente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duración de la reunión adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reuniones debidamente dirigidas y organizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Actividades durante las reuniones

	Excesivas	Adecuadas	Inadecuadas
Duración del programa de las reuniones semanales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programas educativos de RI (Rotaract, Intercambio de Jóvenes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programas educativos de La Fundación Rotaria (IGE, Becas, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relaciones públicas del club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recaudación de fondos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Opina que las reuniones del club justificaron el tiempo dedicado? (marque una opción con un círculo)

1 2 3 4 5 6

Absolutamente no Sin ninguna duda

17. ¿Opina que le fueron comunicadas debidamente las obligaciones económicas y de aportación de tiempo que requieren la afiliación al club?

18. ¿Qué aspectos de la capacitación rotaria que le fue impartida le parecieron deficientes? Responda de manera específica.

19. ¿Qué aspectos de la capacitación rotaria que le fue impartida le parecieron beneficiosos? Responda de manera específica.

20. ¿Qué aspectos de nuestras reuniones le parecieron insatisfactorios? (marque todas las opciones que correspondan)

- Contenido del programa
- Oportunidades de establecer contactos
- Local de las reuniones
- Costo y calidad de las comidas
- Compañerismo
- Otro _____

21. ¿Qué aspectos de nuestra reunión le parecieron más agradables o beneficiosos? (marque todas las opciones que correspondan)

- Contenido del programa
- Oportunidades de establecer contactos
- Local de las reuniones
- Costo y calidad de las comidas
- Compañerismo
- Otro _____

22. Además de las respuestas anteriores, ¿hay algo más que su club quisiera realizar de manera distinta para atender a sus necesidades?

Gracias por cumplimentar esta encuesta. Agradecemos su franqueza.



ROTARY INTERNATIONAL®

One Rotary Center

1560 Sherman Avenue

Evanston, IL 60201-3698, EE. UU.

www.rotary.org