

Cuadro de tendencias respecto a los socios dados de baja

A fin de entender cabalmente los aspectos eficaces e ineficaces del desempeño del club en cuanto a la retención, es importante investigar por cuánto tiempo los socios permanecen afiliados antes de ser dados de baja. Utilice las instrucciones de las páginas 2 a 5 para elaborar un “Cuadro de tendencias respecto a los socios dados de baja”. Este cuadro o perfil le mostrará cuánto tiempo los socios permanecen afiliados al club. Al conocer las tendencias de deserción, usted podrá adaptar las estrategias de retención a las necesidades de su club.

Este perfil o cuadro de tendencias divide a los socios dados de baja en “grupos afines”, de acuerdo al período que han permanecido afiliados antes de ser dados de baja. Posteriormente, estos grupos afines se compilan en un diagrama, el cual ofrece un panorama general de las áreas en las cuales se produce la mayor parte de deserciones.

Dado que cada grupo afín tiene distintas necesidades (o intereses), se utilizarán diferentes estrategias de retención para cada uno de ellos. Al determinar cuántos socios dados de baja corresponden a cada grupo, el club podrá implementar sus estrategias de retención de acuerdo a las necesidades del “grupo afín” que tenga el mayor número de socios que renunciaron o fueron dados de baja.

Por ejemplo, si usted averigua que la mayoría de los socios dados de baja desertó dentro de los dos primeros años de haberse afiliado, el club deberá concentrar su estrategia en los socios que han estado afiliados durante menos de dos años, capacitando ampliamente al posible socio y orientando a los socios nuevos, además de procurar que éstos participen tan pronto sea posible en los programas y proyectos del club.

Lo principal es procurar retener a los rotarios de todos los grupos afines. El “Cuadro de tendencias de los socios dados de baja” es, sencillamente, un recurso para determinar si existe un grupo afín específico al cual se le deberá dedicar más atención.

Remítase a las instrucciones de las páginas 2 a 5 para elaborar el “Cuadro de tendencias de los socios dados de baja”, y después efectúe la evaluación pertinente, utilizando la información de las páginas 6 a 9.

Elaboración del “Cuadro de tendencias respecto a los socios dados de baja”

Nota: Se recomienda que una persona con sólidos conocimientos de Microsoft Excel complete este diagrama.

Cómo obtener la información correspondiente al cuadro social.

- 1) Solicite que el presidente o secretario de su club ingrese en la “**Página de ingreso para los rotarios**” del sitio web de RI (www.rotary.org). *Si dichos funcionarios aún no se han inscripto en dicha página, deberán hacer clic en el enlace “**Inscribirse**” y suministrar los números de identificación del distrito, del club y el número de identificación de socio, además de proporcionar una dirección de correo electrónico en las casillas correspondientes. Si tiene dificultades para ingresar en dicha página, contacte con el representante de la Administración de Clubes y Distritos de su zona. Visite <http://www.rotary.org/support/CDAreps/index.html>, donde se indica quién es el representante de su zona.)*
- 2) Haga clic en “**Actualización de los datos del socio**”, de la barra de herramientas de la izquierda.
- 3) Haga clic en “**Socios dados de baja**”, junto a la palabra “**Ver**”, donde figura la lista de los ex socios.
- 4) Coloque el cursor a la izquierda de la frase “**Los siguientes son socios dados de baja**”. Manteniendo el cursor presionado, seleccione (highlight) todos los rubros de todas las columnas, hasta llegar al borde inferior derecho de la página.
- 5) Abra una hoja de cálculo Microsoft Excel en blanco y copie la información seleccionada (highlight) en dicha hoja.
Nota: A fin de poder observar toda la información en la pantalla del computador, deberá reformatear la medida de las columnas.
- 6) Borre la fila con el título “**Los siguientes son socios dados de baja**” (en la parte superior de la lista).
- 7) Borre la columna A (que corresponde al título “**Ver**”). Para facilitar la lectura, se recomienda borrar el sombreado de la página.

Verificar la información

La lista de socios podría contener información repetida sobre un mismo socio. La duplicación ocurre por diversas causas, entre ellas, la lentitud al actualizar los datos insertados en la “Página de ingreso para los rotarios”, el envío de información duplicada sobre un socio nuevo (por fax y correo electrónico), o un error al colocar las cifras en la base de datos. Debido a las limitaciones de la base de datos, la información repetidano puede borrarse del sistema. Sin embargo, toda información repetida de su club se detecta como tal, agregando la palabra “repetido” en la columna correspondiente al nombre del socio. Antes de proceder al análisis, cerciőrese de **borrar de la lista de socios toda la información repetida.**

A veces, el personal de RI tiene dificultades para descifrar la información manuscrita de los **formularios de datos del socio** enviados por correo postal. Por tal razón, es posible que la información de un socio sea incluida en la base de datos de un club al cual no está afiliado. Debido a las limitaciones de la base de datos, la información repetida no puede borrarse del sistema. Sin embargo, se le ha asignado el número cero o el signo “menos”, siendo eliminada de la base de datos del club. Se recomienda que, antes de proceder al análisis de la información, **compare las fechas de inicio y finalización de cada socio, y proceda a borrar toda información en la cual la fecha de finalización coincida o sea anterior a la fecha de inicio.**

Revise detenidamente que la información restante sea correcta. Si detecta otro error, contacte con el **Departamento de Servicios de Información** de la Sede Mundial de RI (correo electrónico: datacorrections@rotaryintl.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”.

Elaborar el cuadro de tendencias

- 1) 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:

D2		=C2-B2					
	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	

- 2) A continuación de la columna **Días en Rotary**, inserte una nueva columna: **Años en Rotary**. Cerciórese 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:

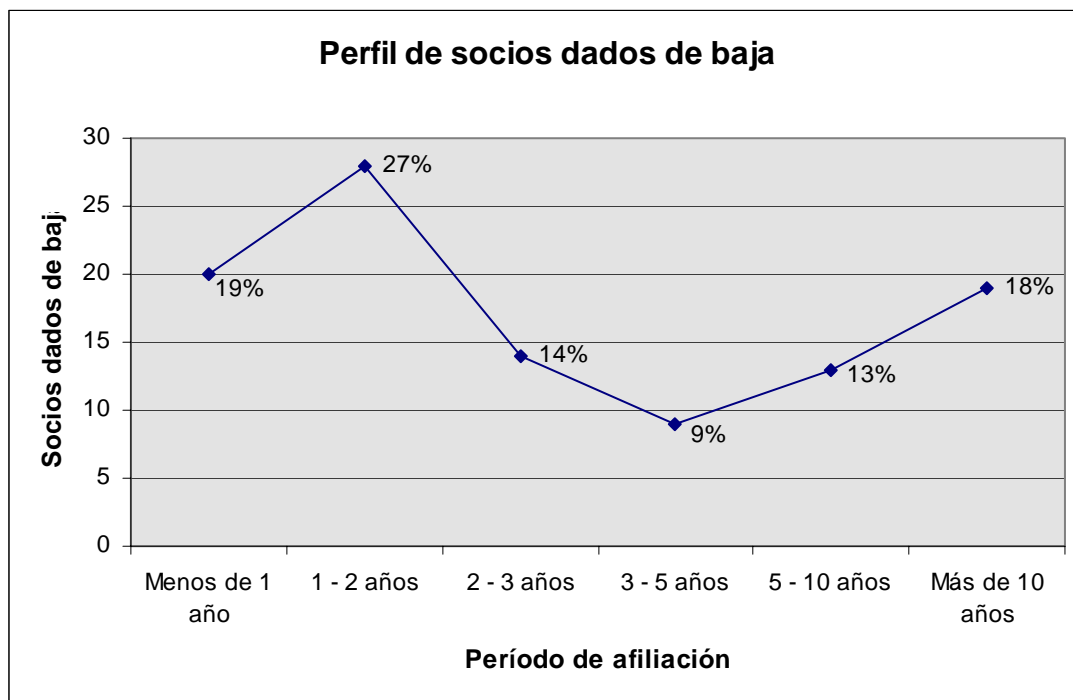
E2		=D2/365						
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Nombre	Admitido	Dado de baja	Días en Rotary	Años en Rotary	Tipo de socio	Condición	
2	Pérez, Juan	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	3.3	Activo	Dado de baja - Asistencia	
3	Pérez, Juana	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	6.4	Activo	Dado de baja - Mudanza	

- 3) Clasifique la lista de socios en la columna según los **Años en Rotary**. Cerciórese de seleccionar (highlight) toda la información antes de proceder a clasificarla, a fin de prevenir la mezcla de datos.

- 4) Agregue una nueva hoja de cálculo Excel, y titule la barra inferior **Resumen**. Luego, añada columnas 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**.
- 5) Utilizando la lista de socios, cuente el número de rotarios que permanecieron afiliados por menos de 1 año, y coloque el total en la columna **Menos de 1 año**.
- 6) Proceda de la misma manera con los socios que permanecieron afiliados de 1 a 2 años, de 2 a 3 años, y así sucesivamente, colocando los totales en las columnas pertinentes. El diagrama final será similar al modelo que se indica a continuación:

	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	

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

Sugerencias para analizar la información

Si se siguen cuidadosamente 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, realizando un estudio de tres o 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 “Página de ingreso para los rotarios”, seleccione el período que desea analizar (por ejemplo: socios dados de baja entre 2001 y 2004), y borre la información correspondiente a los socios que no fueron dados de baja durante dicho lapso. Luego, siga las instrucciones de la página 3, comenzando con el paso 1 de la sección “**Completar el cuadro de tendencias**”.

También le recomendamos que compare el presente “Cuadro de tendencias” con un cuadro que contenga información de un año anterior específico. Para ello, deberá crear un gráfico con la tendencia del año pasado y un segundo gráfico con información de un año anterior; por ejemplo: un gráfico para 2003-2004 y otro para 1999-2000.

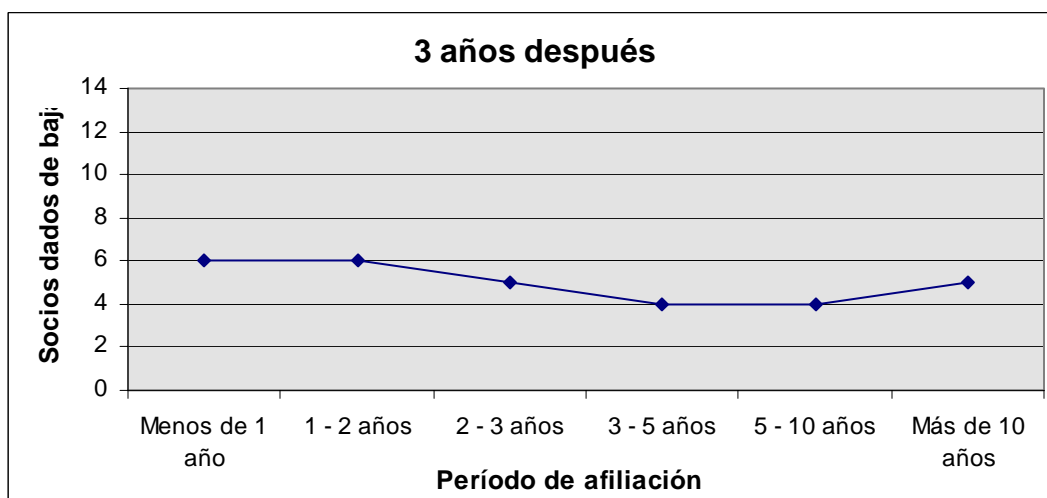
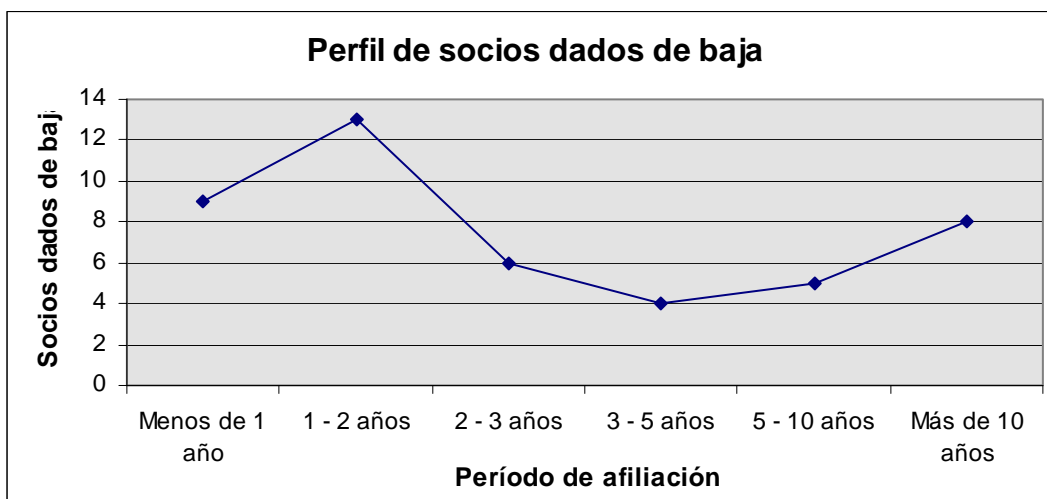
Evaluación de las tendencias

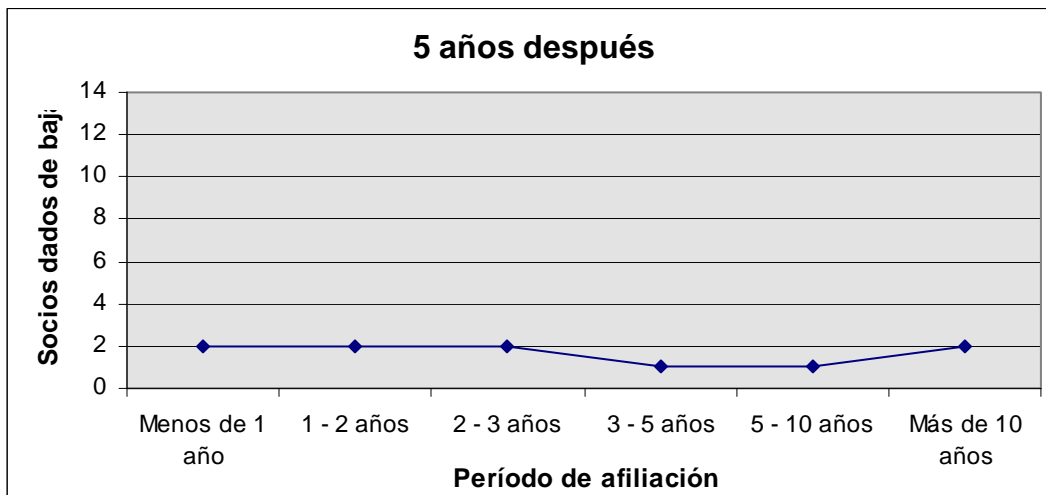
Para ver el cuadro de tendencias, observe los puntos máximos de convergencia de las líneas del gráfico. Deberá concentrar la labor de retención en todo grupo afín del club cuyo punto en el gráfico sea el más elevado.

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. En la *Guía para el aumento de socios (417-SP)* se incluye un modelo de la encuesta y las instrucciones correspondientes. 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 pídale 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.