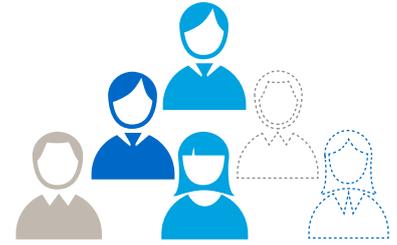


# RAZONES POR LAS QUE LOS SOCIOS RENUNCIAN AL CLUB



¿Por qué decidiste abandonar el club? Esta es una pregunta que debes plantear a todos los socios que decidan darse de baja. Sea cual sea la respuesta, puedes utilizar esta información para evitar que el mismo problema lleve a otros socios a tomar la misma decisión. Utiliza el cuestionario de baja de la página 6.3 para determinar los motivos de ésta e iniciar una conversación sobre las acciones que puede tomar el club para conservar a sus socios en el futuro. El Comité de Membresía puede analizar y personalizar la encuesta para que se ajuste a las necesidades del club. Si lo prefieres, podrías crear un formulario en línea o realizar una entrevista cara a cara.

## RESULTADOS

Realiza encuestas de salida y actúa conforme a los resultados para:

- Determinar los motivos de la renuncia al club
- Abordar cualquier problema que revele la encuesta

## ORGANIZACIÓN

Completar la encuesta podría ser el último contacto que un socio tenga con Rotary, de ahí su importancia. Si efectúas la encuesta en línea, asigna a alguien para que administre el proceso cuando un socio anuncie su renuncia. Si utilizas una encuesta impresa o una conversación cara a cara, pide a alguien que sepa escuchar atentamente que hable con el socio que se da de baja. El entrevistador tendrá que transmitir los resultados al Comité de Membresía y a la directiva. Sea cual sea el método utilizado, es importante que sea una interacción positiva para que el socio que renuncia se marche con una opinión positiva sobre Rotary.



Considera la posibilidad de realizar una encuesta en línea por su conveniencia, bajo costo y la facilidad con que se evalúan las respuestas recibidas.

# PREPARATIVOS

¿Estás listo para empezar? He aquí cómo hacerlo.

## Paso 1: Pide permiso

Pregunta al socio que abandona el club si está dispuesto a responder una encuesta confidencial. Explica que su propósito es determinar si existen problemas que deberían abordarse para evitar que renuncien más socios valiosos y mejorar el club para beneficio de los socios.

## Paso 2: Entrega la encuesta

Entrega el cuestionario al socio y solicítale que la complete lo antes posible. Puedes modificar las preguntas del presente documento, adjuntarlo a un correo electrónico o realizar la encuesta en línea. Si el socio no puede completar la encuesta en línea, utiliza un formulario impreso y entrégale un sobre con sellos postales y la dirección del destinatario.

## Paso 3: Analiza los resultados

Una vez recibida la encuesta, analiza sus resultados con el Comité de Membresía del club. Si el socio se da de baja por un motivo que no sea una mudanza, analiza las acciones que puede tomar el club para evitar que socios actuales o futuros renuncien por razones similares. Compara las respuestas de este socio con las de otras encuestas recientes para identificar tendencias. Haz énfasis en la importancia de la confidencialidad y el respeto por todos los puntos de vista.

## Paso 4: Toma acción

Este paso es crucial para el desarrollo de la membresía del club. El club invierte tiempo y recursos para captar e involucrar a los socios por lo que debe proteger esa inversión limitando el número de socios que se dan de baja. Si bien no en todos los casos se deberán adoptar medidas en respuesta a los resultados de estas encuestas, todas ellas deberán estudiarse detenidamente. Elabora un plan y delega tareas. Actualiza la Encuesta sobre satisfacción de los socios del club basándote en las respuestas de los socios que se dieron de baja el año anterior.

### ¿Te interesan otras evaluaciones?

[Estudio de clasificaciones: Profesiones de la comunidad](#)

[Estudio sobre diversidad: Una membresía diversa](#)

[Ejercicio sobre socios potenciales: Captación de nuevos socios](#)

[Evaluación y análisis de la conservación: Cómo incrementar el índice de conservación de socios](#)

[Encuesta de satisfacción: Cómo realzar la experiencia en el club](#)



# CUESTIONARIO DE BAJA

Lamentamos perderlo como socio de nuestro club. Para entender mejor sus motivos y determinar las acciones que podríamos adoptar para mejorar la experiencia en el club, le rogamos se sirva responder a las siguientes preguntas sobre su experiencia. Devuelva el cuestionario al secretario o presidente del club. Agradecemos sus respuestas francas y sinceras.

## 1. ¿Cuáles fueron los principales motivos para su afiliación?

- Servicio a la comunidad
- Servicio internacional
- Desarrollo personal
- Desarrollo profesional o de liderazgo
- Legado o tradición familiar
- Estatus y prestigio
- Oportunidades para socializar
- Establecimiento de contactos
- Oportunidades para facilitar un intercambio internacional
- Tutoría y mentoría de jóvenes
- Reestablecer la conexión con Rotary como ex becario o becaria
- Otro: \_\_\_\_\_

## 2. ¿Por cuánto tiempo ha sido socio del club?

- Menos de 2 años
- 2-5 años
- 6-10 años
- 11-20 años
- Más de 20 años

3. ¿Qué le gustó más de su afiliación al club?

¿Qué le gusto menos?

4. ¿A cuántas sesiones informativas para socios potenciales asistió antes de afiliarte?

- 1
- 2
- 3 o más
- Ninguna, porque el club no ofreció este tipo de sesiones
- Ninguna, porque no me interesaba

5. ¿A cuántas reuniones del club asistió antes de afiliarse?

- 0
- 1-2
- 3-4
- 5 o más

6. ¿Cómo se enteró de las actividades y responsabilidades del club antes de afiliarse? (Marque todas las opciones que correspondan.)

- Asistí a sesiones informativas
- Un funcionario del club me proporcionó la información
- Mi padrino me brindó la información
- Encontré la información por mi cuenta

7. ¿Obtuvo más información sobre Rotary de una manera estructurada (por ejemplo, orientación para nuevos socios, formación permanente) una vez que se afilió? (Marque una opción.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
En absoluto					Completamente

8. ¿Cree que fue apropiadamente informado de las obligaciones financieras y de tiempo relacionadas con la afiliación? (Marque una opción.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
En absoluto					Completamente

9. ¿Valió la pena dedicar tiempo a las reuniones del club? (Marque una opción.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
En absoluto					Completamente

10. ¿Se sintió a gusto en el club? (Marque una opción.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
En absoluto					Completamente

11. ¿Se sintió cómodo expresando sus inquietudes a los líderes del club? (Marque una opción.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
En absoluto					Completamente

12. Si no se sintió cómodo comunicando sus inquietudes, explique por qué.

13. ¿Cómo describiría la cultura del club?

14. ¿Qué acciones podríamos tomar para mejorar la experiencia para los nuevos socios del club?

15. Indique si está de acuerdo o no con las siguientes declaraciones.

Aspectos logísticos de las reuniones	Sí	No
La reunión se celebra en un local conveniente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La reunión se celebra en una sala agradable (decoración, servicio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La hora de la reunión es conveniente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La duración de la reunión es la adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las reuniones están debidamente dirigidas y organizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Evalúe las actividades durante las reuniones.

Actividades durante las reuniones	Excesivas	Razonables	Inadecuadas
Información sobre Rotary (Rotaract, Intercambio de Jóvenes, programas de La Fundación Rotaria, 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"/>

17. Califique los siguientes aspectos de las reuniones del club.

Características de la reunión	Excelente	Adecuado	Insuficiente
Contenido del programa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estructura del programa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidades para establecer contactos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad de las comidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costo de las comidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidades para socializar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. ¿Participó en proyectos de servicio?  Sí  No

19. Si no participó, ¿por qué no?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tipo y calidad de proyectos  | <input type="checkbox"/> Número de proyectos |
| <input type="checkbox"/> Conflictos de personalidades | <input type="checkbox"/> Costo               |
| <input type="checkbox"/> Conflictos de horario        | <input type="checkbox"/> Otro: _____         |

20. ¿En qué medida fue satisfactoria su participación en los proyectos de servicio? (Marque una opción.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
En absoluto					Mucho

21. Si su participación en los proyectos de servicio no fue satisfactoria, ¿por qué no? (Marque todas las respuestas que correspondan.)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Falta de variedad en los proyectos | <input type="checkbox"/> Falta de calidad de los proyectos |
| <input type="checkbox"/> Poca cantidad de proyectos         | <input type="checkbox"/> Conflictos de personalidades      |
| <input type="checkbox"/> Falta de apoyo de otros socios     | <input type="checkbox"/> Poca participación de la familia  |
| <input type="checkbox"/> Elevados costos                    | <input type="checkbox"/> No me sentí bienvenido            |
| <input type="checkbox"/> Problemas de horario               | <input type="checkbox"/> Otro: _____                       |

22. Evalúe su experiencia en Rotary con respecto a tu familia.

Familia rotaria	De acuerdo	En desacuerdo	No corresponde
Rotary interfirió con mis responsabilidades familiares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi familia estaba orgullosa de mi participación en Rotary	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi familia quería que tuviera una mayor participación en Rotary	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hubo oportunidades de incluir a mi familia en las actividades y proyectos del club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. ¿Cómo podríamos haber involucrado más tu familia en la experiencia rotaria?

24. Califique los costos relacionados con la membresía.

Costo	Demasiado elevado	Adecuado	Demasiado bajo	No corresponde
Cuotas del club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costos de alimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluaciones del club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multas del club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuciones a proyectos de servicio (monetarias y de tiempo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuciones a La Fundación Rotaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. ¿Cuán bien refleja el club el perfil demográfico de los profesionales de la comunidad?

(Marque una opción.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
En absoluto					Muy bien

26. Piensa en lo que se le comunicó cuando se afilió al club. ¿Se cumplieron sus expectativas?

27. ¿Por qué decidió renunciar a su afiliación?

28. ¿Consideraría afiliarte a otro club rotario?

Sí

No

No estoy seguro

29. ¿Tiene algún consejo que le gustaría hacer llegar a los dirigentes del club ahora que ha decidido darse de baja?

30. ¿Tiene algún otro comentario?

¡Muchas gracias!