

RAZONES POR LAS QUE LOS SOCIOS RENUNCIAN AL CLUB: ENCUESTA DE BAJA



La encuesta de baja puede ayudarte a entender por qué se van los socios y sugerir cambios que tu club puede hacer para acomodar mejor a la gente en el futuro y conservarlos como socios. El Comité de Membresía de tu club puede revisar y personalizar la encuesta según tus necesidades. También puedes optar por crear un formulario en línea o realizar una entrevista en persona.

BENEFICIOS

Usa la encuesta de baja y toma medidas en función de sus resultados para lograr lo siguiente:

- Determinar por qué los socios abandonan tu club.
- Abordar los problemas que revele la encuesta.

CÓMO ORGANIZARSE

Esta encuesta puede ser el último contacto que una persona tenga con Rotary, y es muy importante escuchar su opinión. Si decides realizar la encuesta en línea o usar una versión en papel, pídele a alguien que se encargue de hacerlo cada vez que un socio abandone el club. Si prefieres que sea una conversación en persona, pídele a alguien que sepa escuchar que hable con el socio que abandona Rotary. La persona que encueste deberá compartir los resultados con el Comité de Membresía y la directiva del club.

CÓMO COMENZAR

Primer paso: pide permiso.

Pregunta a la persona que se va si está dispuesta a realizar una encuesta de baja confidencial. Explícale que el propósito es comprender si hay algún problema que deba abordarse para mejorar el club para las demás personas y para evitar que más socios se den de baja.



Considera usar una plataforma de encuestas en línea. Son prácticas, a menudo gratuitas o económicas, y útiles para gestionar las respuestas.

Segundo paso: haz la encuesta.

Entrega la encuesta a la persona y pídele que la complete tan pronto como pueda, en un plazo razonable. Puedes editar la encuesta incluida en este documento y adjuntarla a un correo electrónico o utilizar una plataforma de encuestas en línea. Si la persona no puede completar la encuesta en línea, utiliza una versión en papel y proporciona un sobre franqueado con la dirección para que el exsocio envíe de regreso la encuesta.

Tercer paso: analiza los resultados.

Tras recibir la encuesta con sus respuestas, analiza los resultados junto al Comité de Membresía del club. Si la persona abandona el club por una razón que no sea de mudanza o problemas de salud, conversa con el club sobre qué se puede cambiar para evitar que los socios actuales o futuros se vayan por razones similares. Compara las respuestas de esta persona con las de otras encuestas de baja recientes para identificar tendencias. Haz hincapié en la importancia de la confidencialidad y de respetar todos los puntos de vista.

Cuarto paso: Toma acción.

Este paso es fundamental. Inviertes tiempo y recursos para atraer e involucrar a los socios, por lo que es importante proteger esa inversión abordando las razones que hacen que los socios se den de baja. Si bien no todas las encuestas de baja requerirán tomar medidas, todas merecen consideración. Elabora un plan para abordar los problemas y delega las tareas que esto implique. Una vez al año, actualiza la encuesta sobre la satisfacción de los socios del club en función de las respuestas de quienes se dieron de baja el año anterior.

¿Deseas realizar otras evaluaciones?

[Encuesta sobre los intereses de los socios](#)

[Evaluación sobre la diversidad](#)

[Ejercicio para captar socios potenciales](#)

[Evaluación y análisis de la conservación de socios](#)

[Encuesta sobre la satisfacción de los socios](#)

Utiliza el Plan de Acción del club del Anexo 1 para hacer un seguimiento de tus iniciativas para la afiliación.

PREGUNTAS DE EJEMPLO PARA LA ENCUESTA DE BAJA

Lamentamos que dejes de formar parte de nuestro club. Para ayudarnos a entender por qué te vas y qué podemos hacer para mejorar el club para otras personas, te pedimos que respondas estas preguntas sobre tu experiencia en Rotary. Agradecemos que respondas con franqueza y sinceridad.

1. ¿Cuáles fueron tus principales razones para unirme al club? Selecciona todas las opciones que correspondan.

- ☐ Servicio en la comunidad
- ☐ Servicio internacional
- ☐ Desarrollo personal
- ☐ Liderazgo o desarrollo profesional
- ☐ Legado o tradición familiar
- ☐ Estatus y prestigio
- ☐ Oportunidades sociales
- ☐ Establecimiento de contactos
- ☐ Oportunidad de facilitar un intercambio internacional
- ☐ Tutorías y mentorías de jóvenes
- ☐ Restablecer mi vínculo con Rotary como exbecario/a
- ☐ Otras: _____

2. ¿Cuántos años formaste parte de este club?

- ☐ Menos de un año
- ☐ Entre uno y dos años
- ☐ Entre tres y cinco años
- ☐ Entre seis y diez años
- ☐ Más de diez años

3. ¿Qué es lo que más te gustó de formar parte de este club?

¿Qué es lo que menos te gustó?

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

- ☐ Una
- ☐ Dos
- ☐ Tres o más
- ☐ Ninguna, porque el club no me las ofreció
- ☐ Ninguna, porque no me interesaban

5. ¿A cuántas reuniones del club asististe antes de unirte?

- ☐ Ninguna
- ☐ Una o dos
- ☐ Entre tres y cuatro
- ☐ Cinco o más

6. ¿Cómo supiste cuáles eran las actividades del club y tus responsabilidades antes de unirte?
Selecciona todas las opciones que correspondan.

- ☐ Asistí a sesiones informativas.
- ☐ Recibí información de un/a funcionario/a del club.
- ☐ Recibí información de mi patrocinador.
- ☐ Encontré información por mi cuenta.

7. ¿Aprendiste más sobre Rotary de manera estructurada (por ejemplo, a través de una orientación para nuevos socios o educación continua) tras afiliarte? Selecciona una opción.

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Para nada					Definitiva- mente sí

8. ¿Crees que se te informó adecuadamente sobre los compromisos financieros y de tiempo que implica ser socio/a del club? Selecciona una opción.

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Para nada					Definitiva- mente sí

9. ¿Valió la pena el tiempo que dedicaste a las reuniones del club? Selecciona una opción.

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Para nada					Definitiva- mente sí

10. ¿Te sentiste bienvenido/a en el club? Selecciona una opción.

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Para nada					Definitiva- mente sí

11. ¿Te sentiste cómodo/a expresando tus preocupaciones a personas líderes del club? Selecciona una opción.

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Para nada					Definitiva- mente sí

12. Si no te sentiste bienvenido/a o cómodo/a expresando tus inquietudes, explica por qué.

13. ¿Cómo describirías la cultura del club?

14. ¿Qué pueden hacer las personas que lideran el club para mejorar la experiencia de los nuevos socios?

15. ¿Cómo calificarías estos aspectos de las reuniones del club?

	Excelente	Apropiado	Aceptable	Deficiente	Muy deficiente	No corresponde
Información actualizada de Rotary International	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duración	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Frecuencia	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Formato (en línea, presencial o híbrido)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tiempo para socializar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conexiones profesionales y establecimiento de contactos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Variedad de contenido	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lugar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hora y día de la reunión	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comidas u otras opciones de alimentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Oportunidades para opinar y tener discusiones	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. Evalúa estos aspectos de las reuniones del club.

Componentes de la reunión	Excesivo	Razonable	Inadecuado
Información sobre Rotary (Intercambio de Jóvenes de Rotary, programas de la Fundación Rotaria, etc.)	☐	☐	☐
Recaudación de fondos	☐	☐	☐
Contenido	☐	☐	☐
Estructura	☐	☐	☐
Otro	☐	☐	☐

17. ¿Participaste en proyectos de servicio? ☐ Sí ☐ No

18. Si no participaste, indica por qué:

- ☐ Tipo y calidad de los proyectos
- ☐ Cantidad de proyectos
- ☐ Conflictos de personalidad
- ☐ Costo
- ☐ Conflictos de horario
- ☐ Otro motivo: _____

19. ¿Qué tan satisfactoria fue tu participación en proyectos de servicio? Selecciona una opción.

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Para nada satisfactoria | | | | | Muy satisfactoria |

20. Si tu participación en proyectos de servicios no fue satisfactoria, ¿por qué no lo fue? Selecciona todas las opciones que correspondan.

- ☐ Falta de variedad de los proyectos
- ☐ Falta de calidad de los proyectos
- ☐ Cantidad insuficiente de proyectos
- ☐ Conflictos de personalidad
- ☐ Falta de apoyo de otros socios
- ☐ Involucramiento escaso de las familias
- ☐ Costo elevado
- ☐ No me sentí bienvenido/a
- ☐ Conflictos de horario
- ☐ Otro motivo: _____

21. Evalúa en qué medida tu experiencia rotaria se ajustó a tus compromisos familiares.

Familia y Rotary	De acuerdo	En desacuerdo	No corresponde
Rotary interfirió en mis responsabilidades familiares.	☐	☐	☐
Mi familia estuvo orgullosa de mi participación en Rotary.	☐	☐	☐
Mi familia quería involucrarse más en Rotary.	☐	☐	☐
Tuve la oportunidad de incluir a mi familia en las actividades y proyectos del club.	☐	☐	☐

22. ¿Qué podrían hacer las personas líderes de los clubes para ofrecer más oportunidades para que las familias participen?

23. Evalúa los costos relacionados con ser socio/a.

Costo	Demasiado alto	Razonable	Demasiado bajo	No corresponde
Cuotas del club (incluidas las cuotas de RI y del distrito)	☐	☐	☐	☐
Costos de comidas (si corresponde)	☐	☐	☐	☐
Operaciones del club	☐	☐	☐	☐
Multas del club	☐	☐	☐	☐
Contribuciones a proyectos de servicios (tiempo o dinero)	☐	☐	☐	☐
Contribuciones a La Fundación Rotaria	☐	☐	☐	☐

24. ¿Qué tan bien refleja el club el perfil demográfico de los profesionales de la comunidad?
Selecciona una opción.

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
Para nada satisfactoria					Muy bien

25. Piensa en lo que te informaron cuando te uniste al club. ¿Se cumplieron tus expectativas?

26. ¿Por qué te diste de baja?

27. ¿Considerarías unirte a otro club?

☐ Sí

☐ No

☐ No estoy seguro/a

28. ¿Qué les aconsejarías a quienes lideran el club?

29. ¿Deseas comentar algo más?

Gracias por responder a esta encuesta. Si en algún momento deseas regresar o cambiar de club, puedes hacerlo en rotary.org/join.

ANEXO 1

PLAN DE ACCIÓN DEL CLUB

Completa el plan para tu club. Anota qué recursos de evaluación usarás y quiénes participarán. Puedes usar la respuesta de ejemplo como guía.

Recurso de evaluación	Acción específica	Implementación	Análisis	Distribución de los resultados	Medidas que deben adoptarse
Indica el recurso	Indica la acción	Indica la fecha y quién lo hará	Indica la fecha y quién lo hará	Indica la fecha y quién lo hará	Indica la fecha, quién lo hará y las tareas
Encuesta sobre los intereses de los socios	<i>Distribuir la encuesta a los socios</i>	<i>Agosto (Sue)</i>	<i>Septiembre (Jorge)</i>	<i>Octubre (Lisa)</i>	<i>Noviembre (Sue, Jorge y Lisa)</i> • <i>Flexibilizar los requisitos de asistencia.</i> • <i>Agregar oportunidades de participación que no impliquen permanecer de pie durante mucho tiempo.</i>

ROTARY INTERNATIONAL

One Rotary Center
1560 Sherman Avenue
Evanston, Illinois
60201-3698 (EE. UU.)
[Rotary.org](https://www.rotary.org)