

Modelo de retención de socios

La retención de socios constituye un factor primordial para los clubes rotarios. Si el club no puede retener a los socios actuales, además de captar y retener a los socios nuevos cualificados, no podrá continuar funcionando. A fin de poner en práctica un buen sistema de retención, los clubes deben entender su importancia y contar con un método eficaz para medir los niveles de retención. El modelo de retención que se describe en la página 2 servirá para que los clubes y distritos verifiquen dicho índice.

Dicho modelo indica la retención de socios mediante el análisis de la fluctuación del cuadro social del club entre dos fechas específicas. En lugar de limitarse a observar los niveles de captación o pérdida anual de socios, ofrece un marco de referencia para reconocer de qué manera la afiliación y la renuncia de socios contribuye al aumento y disminución netos del cuadro social, pudiéndose, por consiguiente, cuantificar el índice de deserción y retención de socios del club.

Se recomienda que, utilizando este modelo de retención, los clubes realicen estudios de los últimos 3 a 5 años, a fin de poder obtener un panorama general relevante y de largo plazo. Si se efectúan estudios de menos de tres años, no se contará con suficiente información para establecer una tendencia coherente. Por otro lado, si se realizan estudios de más de cinco años, se corre el riesgo de no llegar a tendencias concluyentes porque numerosos factores medioambientales podrían influenciar los resultados. Por ende, al utilizar un marco de tiempo de 3 a 5 años en el diagrama modelo, los clubes podrán determinar más fácilmente los índices de retención de socios nuevos.

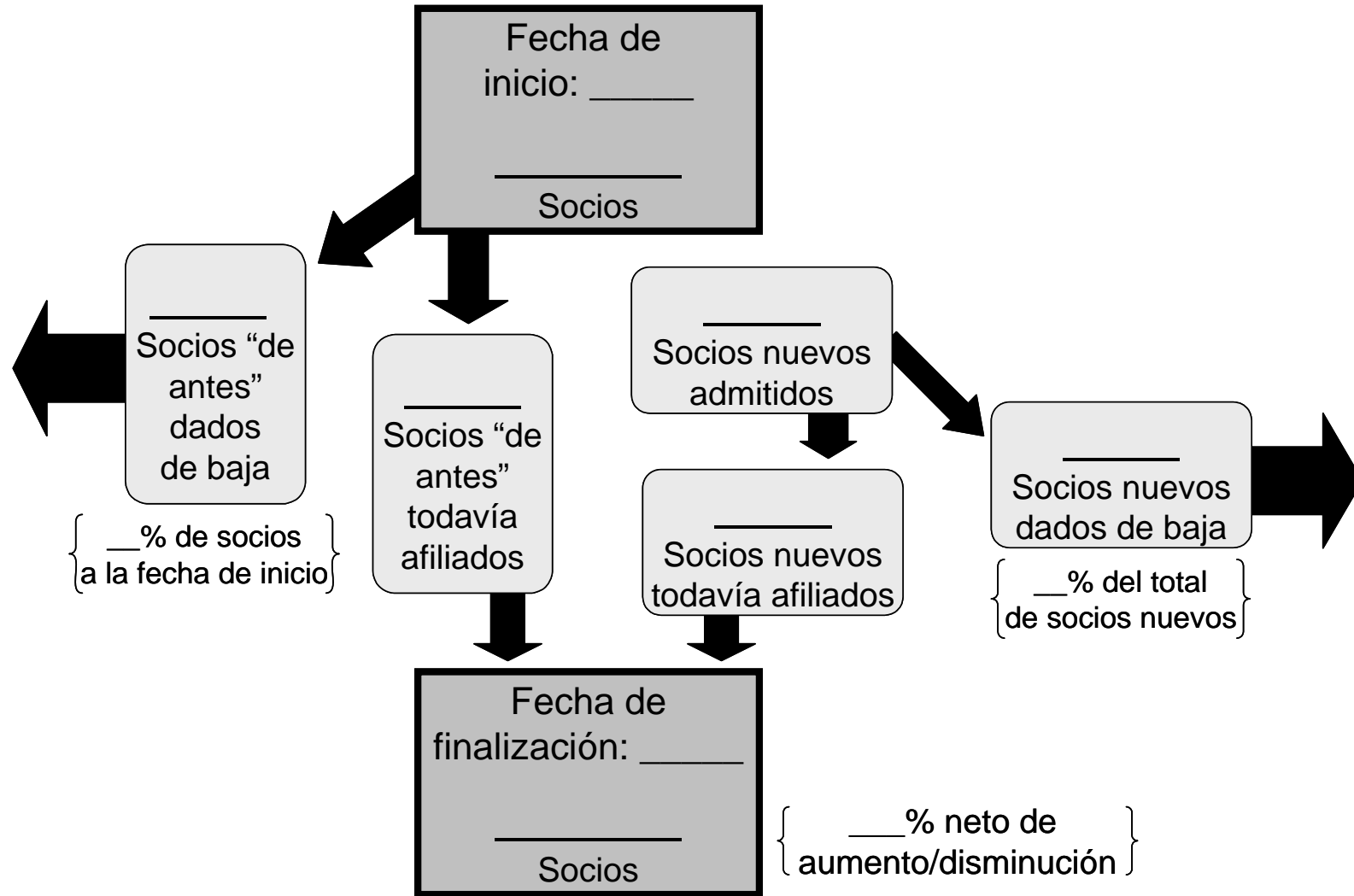
Recorra a los archivos del club correspondientes a las fechas de afiliación y baja de cada socio y observe las instrucciones de la página 3 para utilizar el diagrama modelo.

Si el club no cuenta con los registros sobre el cuadro social necesarios para completar el diagrama modelo, siga las instrucciones de las páginas 4 a 6.

En la página 7 se incluye un diagrama modelo con ejemplos de cifras sobre el cuadro social.

Tras completar el modelo de retención que corresponde a su club, en las páginas 8 a 10 encontrará ideas y sugerencias para interpretar las cifras de dicho modelo.

Modelo de retención de socios



Instrucciones para los clubes que cuentan con cifras actualizadas y completas sobre el cuadro social

- 1) Establezca las fechas dentro de las cuales desea estudiar los índices de retención, colocando en la casilla superior la **Fecha de inicio** y en la casilla inferior la **Fecha de finalización**. (Se recomienda que el período a estudiar sea de 3 a 5 años.)
- 2) En la casilla correspondiente a la **Fecha de inicio**, coloque el número de socios activos a la fecha de inicio.

Definiciones útiles

Socios “de antes”

Socios activos a la fecha de inicio.

Socios nuevos

Socios afiliados entre la fecha de inicio y la fecha de finalización.

- 3) En la casilla correspondiente a la **Fecha de finalización**, coloque el número de socios activos a la fecha de finalización.
- 4) Para calcular el **__% neto de aumento/disminución** del cuadro social, utilice la siguiente fórmula:
$$\frac{(\text{Núm. de socios a la fecha de finalización} - \text{Núm. de socios a la fecha de inicio}) \times 100}{\text{Núm. de socios a la fecha de inicio}} = \text{__\% neto de aumento/disminución}$$
- 5a) En la casilla **Núm. de socios “de antes” dados de baja**, coloque el número de socios, afiliados a la fecha de inicio, que renunciaron o fueron dados de baja antes de la fecha de finalización.
- 5b) El **__% de socios** se calculará utilizando la siguiente fórmula:
$$\frac{\text{Socios “de antes” dados de baja} \times 100}{\text{Núm. de socios a la fecha de inicio}} = \text{__\% de socios a la fecha de inicio}$$
- 6) El número de **socios “de antes” todavía afiliados** se calculará de la siguiente manera:
$$\text{Núm. de socios a la fecha de inicio} - \text{Núm. de socios “de antes” dados de baja} = \text{Número de socios “de antes” todavía afiliados}$$
- 7) En la casilla **Número de socios nuevos admitidos**, coloque el número de socios nuevos activos entre las fechas de inicio y finalización.
- 8a) En la casilla **Número de socios nuevos dados de baja** coloque el número de socios nuevos dados de baja o que renunciaron antes de la fecha de finalización.
- 8b) El **__% del total de socios nuevos** se calculará utilizando la siguiente fórmula:
$$\frac{\text{Núm. de socios nuevos dados de baja} \times 100}{\text{Núm. de socios nuevos admitidos}} = \text{__\% del total de socios nuevos}$$
- 9) El **Núm. de socios nuevos todavía afiliados** se calculará utilizando la siguiente fórmula:
$$\text{Núm. de socios nuevos admitidos} - \text{Núm. de socios nuevos dados de baja} = \text{Número de socios nuevos todavía afiliados}$$

Nota: La suma de las casillas **Núm. de socios “de antes” todavía afiliados** y **Núm. de socios nuevos todavía afiliados** deberá ser igual al número de socios de la casilla **Núm. de socios a la fecha de finalización**.

Instrucciones para aquellos clubes que no cuentan con la información sobre el cuadro social necesaria para completar el presente modelo de retención de socios

Nota – Se recomienda que una persona con 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 la barra de navegación. 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) Coloque el cursor a la izquierda de la frase **“Socios activos”**. Haciendo clic en el cursor y manteniéndolo presionado, seleccione (highlight) todos los rubros de todas las columnas hasta llegar a la esquina inferior derecha de la página.
- 4) Abra una hoja de cálculo en formato Microsoft Excel (en blanco).
- 5) Copie la información que seleccionó (highlight) en la hoja de cálculo.
Nota: A fin de poder observar toda la información en la pantalla del computador, deberá reformatear la medida de las columnas.
- 6) Inserte una columna en blanco entre las columnas **“Admitido”** y **“Tipo de socio”**.
- 7) En la **“Página de ingreso para los rotarios”**, haga clic en las palabras **“Socios dados de baja”**, junto a la palabra **“Ver”**:
- 8) Coloque el cursor a la izquierda de la frase **“Los siguientes son socios dados de baja”**. Seleccione (highlight) todos los rubros de todas las columnas.
- 9) Copie la información seleccionada con el cursor en la hoja de cálculo en la siguiente fila, debajo de la información correspondiente a los socios activos.
Nota: Es posible que deba copiar la información correspondiente a los socios dados de baja en las dos columnas de la derecha, a fin de alinearla verticalmente con la información de las columnas de los socios activos.
- 10) Borre la hilera con el título **“Los siguientes son socios activos”** (parte superior de la lista), la hilera con el título **“Los siguientes son socios dados de baja”** (parte central de

la lista), y los títulos de las columnas insertados entre la información correspondiente a los socios activos y los socios dados de baja. El resultado que obtendrá será una extensa lista de socios.

- 11) Borre las columnas A, B y C (las que corresponden a los títulos “**Ver**”, “**Terminar**” y “**Editar**”). 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 repetición ocurre por diversas causas, entre ellas, la lentitud en la confirmación de datos ingresados en la “Página de ingreso para los rotarios”, el envío de información repetida sobre un socio nuevo (por fax y correo electrónico), o un error al ingresar las cifras en la base de datos. Debido a las limitaciones de la base de datos, la información repetida no 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, cerciórese de **borrar de la lista de socios toda la información repetida**.

A veces, el personal de RI tiene dificultades para descifrar la correspondencia escrita a mano en los **Formularios de datos de socios**. Por consiguiente, la información de un socio podría ingresar en la base de datos de un club al cual no está afiliado dicho socio. Debido a las limitaciones de la base de datos, la información repetida no puede borrarse del sistema. Sin embargo, a dicha información se le ha asignado el número cero o el signo “menos”, con lo cual se elimina de la base de datos del club. Se recomienda que, antes de proceder al análisis, **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 el resto de la información sea correcto. Si detecta otro error, contacte con la **Departamento de Servicios de Información** en la Sede Mundial de RI (correo electrónico: 数据纠错@rotaryintl.org o teléfono: +1 847 866 3000), a fin de efectuar las modificaciones necesarias antes de completar el modelo de retención.

Elaborar el modelo de retención

- 1) Establezca las fechas dentro de las cuales desea estudiar los índices de retención, colocando en la casilla superior la **Fecha de inicio** y en la casilla inferior la **Fecha de finalización**. (Se recomienda que el período a estudiar sea de 3 a 5 años.)
- 2) Clasifique el cuadro social del club, seleccionando (highlight) toda la columna “**Admitidos**”. *Cerciórese de haber seleccionado toda la columna antes de clasificar la información, a fin de evitar la mezcla de datos.*

Definiciones útiles

Socios “de antes”

Socios activos a la fecha de inicio.

Socios nuevos

Socios afiliados entre la fecha de inicio y la fecha de finalización.

3) Para establecer el número de socios a la **Fecha de inicio**, sume los socios que fueron admitidos antes de dicha fecha. De este grupo, calcule los socios activos o que fueron dados de baja *después* de la fecha de inicio. Coloque dicho número en la casilla correspondiente a la **Fecha de inicio**.

4a) Para establecer el **Número de socios “de antes” dados de baja**, observe la lista de socios activos a la fecha de inicio. Cuente el número de socios dados de baja entre la fecha de inicio y la fecha de finalización. Coloque el resultado obtenido en la casilla **Socios “de antes” dados de baja**.

4b) El **__% de socios a la fecha de inicio** se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Socios "de antes" dados de baja} \times 100}{\text{Núm. de socios a la fecha de inicio}} = \text{__\% de socios a la fecha de inicio}$$

5) El **número de socios “de antes” todavía afiliados** se calculará de la siguiente manera:

$$\text{Núm. de socios a la fecha de inicio} - \text{Núm. de socios "de antes" dados de baja} \\ = \text{Número de socios "de antes" todavía afiliados}$$

6) Para establecer el **Número de socios nuevos admitidos**: de la lista total de los socios del club, cuente el número de socios admitidos entre las fechas de inicio y finalización, y coloque el total en la casilla **Número de socios nuevos admitidos**.

7a) Para establecer el **Número de socios nuevos dados de baja**: de la lista de socios nuevos (admitidos entre las fechas de inicio y finalización), cuente el número de socios que fueron dados de baja entre las fechas de inicio y finalización. Coloque el total en la casilla **Número de socios nuevos dados de baja**.

7b) El **__% del total de socios nuevos** se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Núm. de socios nuevos dados de baja} \times 100}{\text{Núm. de socios nuevos admitidos}} = \text{__\% del total de socios nuevos}$$

8) El **Núm. de socios nuevos todavía afiliados** se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Núm. de socios nuevos admitidos} - \text{Núm. de socios nuevos dados de baja} \\ = \text{Núm. de socios nuevos todavía afiliados}$$

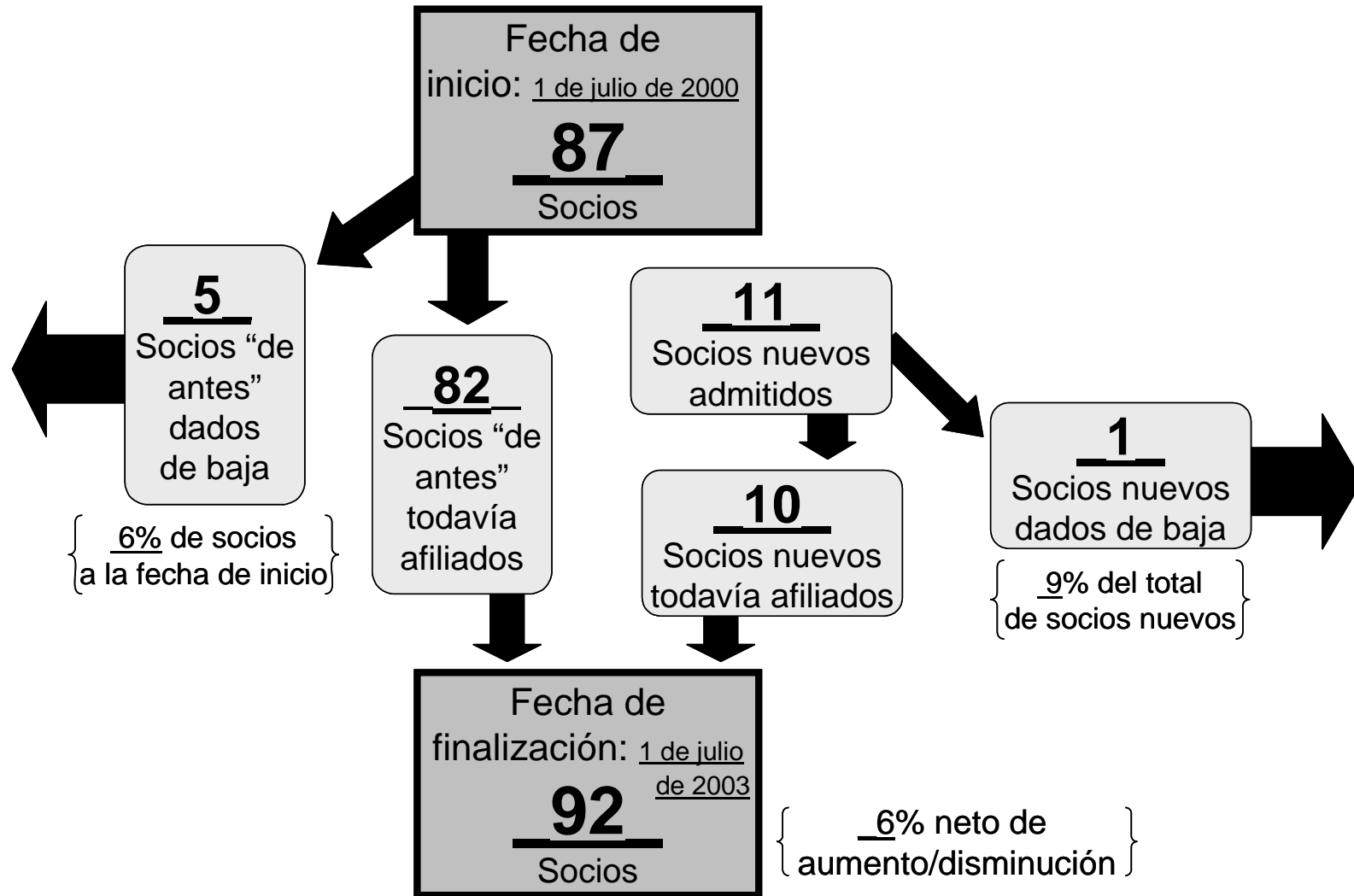
9a) El número de socios a la **Fecha de finalización** se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Núm. de socios "de antes" todavía afiliados} + \text{Núm. de socios nuevos todavía afiliados} \\ = \text{Núm. de socios a la Fecha de finalización}$$

9b) Para calcular el **__% neto de aumento/disminución** del cuadro social, utilice la siguiente fórmula:

$$\frac{(\text{Núm. de socios a la fecha de finalización} - \text{Núm. de socios a la fecha de inicio}) \times 100}{\text{Núm. de socios a la fecha de inicio}} = \text{__\% neto de aumento/disminución}$$

Modelo de retención de socios



Cómo interpretar las cifras del modelo de retención

Como habrá notado, el modelo de retención que acaba de completar le brinda un análisis mucho más exhaustivo del cuadro social del club, que si se limita solamente a observar el porcentaje neto de aumento o disminución del cuadro social. El siguiente ejercicio le servirá de guía al analizar el modelo de retención, para determinar qué áreas del cuadro social requieren más atención.

Evaluación de la disminución neta de socios

La primera indicación de que el club tiene dificultades para retener a los socios, es cuando las cifras revelan una disminución neta del cuadro social, lo cual indica que el club no ha podido retener un número mayor de socios que el número de socios que ha instalado. Sin embargo, un aumento neto de socios no siempre significa que el club es eficaz respecto a la retención. Es posible que el club esté perdiendo un elevado número de socios y, simultáneamente, esté instalando un número similar de socios nuevos, lo cual podría enmascarar las cifras reales de socios que renuncian o son dados de baja.

Evaluación del índice de socios dados de baja

La primera señal de que el club enfrenta dificultades de retención es que un elevado número de socios ha renunciado o ha sido dado de baja. Para determinar el total de socios que renunciaron o fueron dados de baja, sume las cifras de las casillas **Número de socios “de antes” dados de baja** (extremo izquierdo) y **Número de socios nuevos dados de baja** (extremo derecho). ¿Es este total razonable considerando la magnitud del club? Analice las razones por las cuales los socios renunciaron o fueron dados de baja y las medidas que implementará el club para disminuir la pérdida de socios.

Socios nuevos

Continuando con este análisis de pérdida de socios, analice el número de **Socios nuevos dados de baja** (casilla del extremo derecho). Esta casilla indica el número de socios nuevos captados y dados de baja por el club durante el período que se desea analizar. Es importante que la cifra de esta casilla se aproxime lo más posible al número cero. El porcentaje indicado debajo de la casilla **Número de socios nuevos dados de baja (% del total de socios nuevos)** se refiere, naturalmente, al porcentaje de socios nuevos que fueron dados de baja. Es importante que este porcentaje sea lo más bajo posible. Es comprensible que, en ciertas ocasiones, un socio nuevo renuncie imprevistamente a la afiliación; sin embargo, si el club informa a los posibles socios respecto a las responsabilidades que conlleva la afiliación y cuenta con un programa eficaz de orientación para los socios nuevos, el porcentaje de socios nuevos dados de baja debería ser extremadamente bajo.

Socios “de antes”

Ahora analice el número de **Socios “de antes” dados de baja** (casilla del extremo izquierdo). Esta cifra señala el número de socios activos a la fecha de inicio que fueron dados de baja, es decir, **el porcentaje de pérdida de socios por desgaste del club** (___% de socios

a la fecha de inicio). Un porcentaje bajo de pérdida de socios por desgaste indicará que el club ha logrado retener a los socios “de antes”.

El presidente de RI de 2004-2005, Glenn Estess, ha establecido, como meta de retención para los clubes, que el porcentaje de pérdida de socios por desgaste en cada club no supere el 3%. Si su club aún no ha alcanzado esta meta, analice los siguientes diagramas que muestran distintos porcentajes de pérdida de socios por desgaste, a fin de determinar si su club ha alcanzado la meta fijada por el presidente.

- La primera columna indica la meta.
- En la segunda columna figuran diversos porcentajes indicativos de una buena retención.
- La tercera columna incluye la franja porcentual que podría revelar dificultades de retención.
- La cuarta columna demarca la zona de peligro: el club deberá implementar medidas urgentes para subsanar el problema de retención.

Dado que el número de socios dados de baja se suma año tras año, incluimos un diagrama ilustrativo para un período de tres años y otro para un período de cinco años. Tenga presente que cuando uno o dos socios renuncian o son dados de baja, este hecho influye de manera más notoria (en términos de porcentaje) en un club pequeño que en un club grande.

Análisis de un período de tres años

Meta	Bueno	Problemático	En peligro
15%	15-25%	25-35%	>35%

Análisis de un período de cinco años

Meta	Bueno	Problemático	En peligro
15%	15-30%	30-45%	>45%

Otros recursos

Si los índices de pérdida por desgaste del cuadro social de su club son muy elevados, consulte la sección “Retención”, incluida en la *Guía de Recursos para el Desarrollo del Cuadro Social* (417-SP). Otras maneras de mejorar el índice de retención son la implementación de actividades innovadoras en el club, la instauración de un amplio programa de orientación para socios nuevos y la capacitación permanente de los socios “de antes”. Además, puede consultar al coordinador regional para el Desarrollo del Cuadro Social (RRIMC; en el sitio web de RI se publica la lista completa, por zona, de dichos coordinadores). Los RRIMC y los coordinadores de zona para el Desarrollo del Cuadro Social (RIMZC) constituyen una red mundial de rotarios especialmente capacitados y con experiencia en la implementación de iniciativas para el desarrollo del cuadro social.

Tenga presente que este modelo de retención restringe la definición de socio nuevo a la persona que se afilia al club dentro de un período específico. A fin de establecer por cuánto tiempo los socios permanecen afiliados al club antes de renunciar o ser dados de baja, utilice el “**Cuadro de tendencias respecto a los socios dados de baja**”.