



C A P Í T U L O 6

EL USUARIO DEPORTIVO: MOTIVACIONES, EXPERIENCIA Y CONSTRUCCIÓN DEL VÍNCULO CON EL CLUB

Johan Shamir Rodríguez Becerra

Juan Esteban Domínguez Sánchez

Ligia Gómez Racines

Claudia Andrea Duque Castillo

Edwin Jair Bastidas Bonilla

Álvaro Andrés Coral Vallejo

Iván Darío Coral Vallejo

Comprender a las personas que forman parte del Eagles Rugby Club —jugadores, familias y colaboradores— fue un paso esencial en el proceso de diagnóstico. La experiencia del usuario en el deporte influye en la permanencia, el rendimiento, la satisfacción personal y el compromiso con la institución. Este CAPÍTULO analiza esa experiencia desde una perspectiva humana, práctica y estratégica, integrando los hallazgos obtenidos a través de observaciones, encuestas y conversaciones con los miembros del club.

Más que cifras, este análisis revela historias, motivaciones, expectativas y percepciones que ayudan a entender qué impulsa a los deportistas a unirse y qué factores determinan su continuidad o su retiro. También permite identificar oportunidades para fortalecer la propuesta de valor del club y construir una relación más sólida con su comunidad.

1. ¿QUIÉNES SON LOS USUARIOS DEL EAGLES RUGBY CLUB?

El club reúne a un grupo diverso de personas que comparten un interés común por el rugby, la actividad física y el desarrollo personal. Esta comunidad está compuesta principalmente por:

- Jóvenes entre 12 y 22 años,
- Adultos jóvenes que buscan un espacio de bienestar,
- Deportistas que ya han tenido experiencias en otros clubes,
- Jugadores que combinan estudio, trabajo y deporte,
- Familias que acompañan y participan activamente en las actividades,
- Entrenadores y líderes formativos que cumplen roles múltiples.

Esta diversidad representa una ventaja para el club, ya que enriquece las relaciones, favorece la convivencia y fortalece la identidad colectiva. Sin embargo, también exige procesos de comunicación, organización y liderazgo que respondan a necesidades distintas.

2. LAS RAZONES QUE LLEVAN A UN JUGADOR A UNIRSE AL CLUB

Las motivaciones detectadas muestran que el rugby, más allá del aspecto competitivo, se convierte en un espacio emocional y social fundamental. Entre las razones más frecuentes para unirse al club se encuentran:

2.1. Búsqueda de una comunidad

Muchos jugadores llegan al club buscando un ambiente de pertenencia, apoyo y amistad. El rugby, por su cultura y sus valores, ofrece un entorno donde la hermandad es parte del entrenamiento.

2.2. Interés por un deporte diferente

El atractivo del rugby radica en su combinación de disciplina, estrategia y contacto físico, pero también en su diferencia frente a los deportes tradicionales. Para muchos jóvenes, representa una oportunidad para explorar una identidad deportiva distinta.

2.3. Recomendaciones de amigos o familiares

El voz a voz es el principal medio de captación del club. Las experiencias positivas de jugadores actuales motivan a otros a unirse.

2.4. Formación en valores

Las familias valoran la influencia positiva del rugby en hábitos, disciplina, respeto y responsabilidad. Este componente formativo es uno de los aspectos más reconocidos del club.

3. LA EXPERIENCIA DE ENTRENAMIENTO: EL CORAZÓN DE LA PERCEPCIÓN

La rutina de entrenamiento es el lugar donde se fortalecen los vínculos, se viven las emociones deportivas y se construye la identidad del club. Los usuarios resaltan aspectos como:

- La cercanía con los entrenadores,
- La motivación constante,
- El ambiente de respeto,
- El trato igualitario,
- La sensación de seguridad y confianza,
- El aprendizaje técnico progresivo.

No obstante, también identifican desafíos que afectan la experiencia:

- Incertidumbre en horarios,
- Cambios frecuentes en la planificación,
- Comunicación poco estructurada,
- Retrasos por escenario o clima,
- Escasez de material deportivo en ciertos momentos.

La calidad humana del club sobresale, pero la gestión operativa requiere ajustes para ofrecer una experiencia más estable.

4. FACTORES QUE FORTALECEN EL SENTIDO DE PERTENENCIA

El sentido de pertenencia es uno de los activos más importantes del Eagles Rugby Club. Los jugadores y familias destacan elementos que fortalecen este vínculo:

4.1. La cultura del respeto

La forma en que se resuelven diferencias, se corrigen errores y se celebran logros construye un ambiente emocional positivo.

4.2. La inclusión

El club acoge a personas con distintos niveles de habilidad, experiencia y condición física. Esta apertura incrementa la permanencia.

4.3. La unión del grupo

Las dinámicas de entrenamiento, los viajes a torneos y las actividades fuera del campo consolidan relaciones sólidas.

4.4. La figura del entrenador

Los entrenadores son referentes de autoridad, apoyo y motivación. Su estilo influye directamente en el desempeño y la satisfacción de los jugadores.

5. FACTORES QUE GENERAN RIESGO DE DESERCIÓN

Reconocer las razones por las cuales un jugador podría abandonar el club es clave para construir estrategias de retención. Entre los factores identificados están:

- Falta de claridad en la organización de actividades.
- Cambios inesperados en horarios o entrenamientos.
- Escasez de comunicación formal.
- Costos asociados a eventos o implementos que no todos pueden asumir.
- Distancias o dificultades para desplazarse al escenario.
- Percepción de falta de proyección competitiva.

Aunque la mayoría de estos factores no están asociados a la calidad humana o deportiva, sí están ligados a la gestión administrativa.

6. EL “USUARIO IDEAL”: CONSTRUCCIÓN DE PERFILES PARA ORIENTAR EL MARKETING

El análisis de percepción permitió identificar patrones comunes que dan forma a perfiles o arquetipos de los usuarios del club. Estos perfiles son fundamentales para estructurar estrategias de marketing, comunicación y fidelización.

6.1. El joven en búsqueda de identidad deportiva

- Tiene entre 14 y 18 años.
- Desea pertenecer a un grupo estable.
- Busca un deporte que lo rete y lo motive.
- Valora la disciplina y la figura del entrenador.

6.2. El adulto joven que busca bienestar

- Tiene entre 19 y 28 años.
- Quiere mantenerse activo y mejorar su condición física.
- No siempre busca competir, pero sí participar constantemente.
- La comunidad es tan importante como el deporte.

6.3. La familia que confía en el club

- Valora la formación en valores y la seguridad.
- Busca espacios que aporten al desarrollo integral de sus hijos.
- Requiere comunicación clara, orden y coherencia.

6.4. El jugador competitivo

- Tiene aspiraciones deportivas específicas.
- Requiere estructura técnica, planificaciones y proyección.
- Valora la organización y la continuidad.

6.5. Buyer Persona

Categoría	Descripción
Nombre ficticio	Santiago Torres
Edad	22 años
Nivel educativo	Estudiante universitario (Ingeniería de Sistemas)
Rol en el club	Jugador activo – Subcapitán vocero
Experiencia en rugby	2 años
Perfil general	Joven comprometido con el Eagles Rugby Club, combina sus estudios con el deporte. Tiene sentido de pertenencia, liderazgo y compromiso, pero percibe debilidades administrativas que afectan su desarrollo.

Objetivos del deportista	• Mejorar capacidades técnicas y físicas. • Representar al club en torneos locales, regionales y nacionales. • Equilibrar vida académica y deportiva. • Contribuir al fortalecimiento de la identidad y reconocimiento del club.
Dolencias y retos	• Falta de planificación clara en entrenamientos y torneos. • Problemas de comunicación interna. • Sobrecarga de funciones (deportivas y administrativas). • Escasez de recursos e infraestructura.
Necesidades del deportista	• Calendarios de competencia y entrenamiento estructurados. • Canales de comunicación internos eficientes. • Mejor distribución de responsabilidades entre directivos y voceros. • Programas de formación en liderazgo y desarrollo deportivo.
Motivaciones del deportista	• Consolidarse como jugador clave y aspirar a selección departamental/nacional. • Impulsar el rugby en su comunidad. • Fortalecer disciplina, trabajo en equipo y crecimiento personal. • Pertenecer a un club organizado y con visión de futuro.
Conclusión profesional	Desde la gestión deportiva, este perfil evidencia que el jugador no solo busca rendimiento físico, sino también respaldo organizativo. El plan de mejoramiento debe enfocarse en fortalecer la comunicación, planificación y apoyo institucional, alineando la gestión con las expectativas del deportista.

7. IMPLICACIONES ESTRATÉGICAS DEL ANÁLISIS DEL USUARIO

Conocer al usuario permite orientar decisiones clave del club en:

- Planificación de entrenamientos,
- Diseño de programas formativos,
- Comunicación interna y externa,
- Oferta de categorías y servicios,
- Estrategias de fidelización,
- Proyección de torneos y alianzas.

La comunidad reconoce que el club tiene una base afectiva y humana muy fuerte. Esto constituye un diferencial que debe aprovecharse en el diseño del plan de marketing y en la consolidación de la identidad institucional.

CONCLUSIÓN

El usuario del Eagles Rugby Club no es un espectador pasivo; es un actor fundamental que construye identidad, cultura y reputación. Conocer su experiencia, sus expectativas y sus motivaciones permite orientar las estrategias del club hacia un crecimiento equilibrado entre lo humano, lo deportivo y lo organizacional.

La lectura del usuario demuestra que el club tiene una fortaleza única: su gente. Pero también invita a mejorar la gestión interna para ofrecer una experiencia más coherente, clara y proyectada.

En el siguiente CAPÍTULO se presentará la propuesta estratégica de marketing, construida a partir de este análisis integral del entorno, la estructura interna y las necesidades de los usuarios.