

Estrategias arquitectónicas de calidad y satisfacción de servicios para los deportes acuáticos deteriorados, balneario de Pimentel, Chiclayo.¹

Quality architectural strategies and service satisfaction for deteriorated water sports, Pimentel spa, Chiclayo.

Autores: Cubas Córdova, Kelin; Fustamante Díaz, Melissa ²



Coautores: Vargas Salazar, Mario; Rivadeneyra Céspedes, Carlos; Rivadeneyra Huaroto, Karina ³

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general el elaborar las estrategias arquitectónicas de relación de calidad de servicios – satisfacción del usuario. Los deportes acuáticos están atravesando un período de crecimiento casi exponencial ya que la posibilidad de tener un estilo de vida saludable está preocupando a más personas. El modelo teórico se fundamenta en la teoría sobre los fundamentos de la recreación acuática, para determinar la recreación físico-deportiva, el elemento lúdico de diversión, la salud y el bienestar para el desarrollo de éstos; siendo una investigación cualitativa, crítica y proyectiva.

Palabras clave: deportes acuáticos, deteriorados, satisfacción de servicios.

Abstract

The present research work has as a general objective the elaboration of the architectural strategies of relation of quality of services - user satisfaction. Water sports are going through a period of almost exponential growth as the possibility of having a healthy lifestyle is worrying more people. The theoretical model is based on the theory on the foundations of aquatic recreation, to determine physical-sports recreation, the playful element of fun, health and well-being for their development; being a qualitative, critical and projective investigation.

Keywords: water sports, deteriorated, satisfaction of services



¹ Artículo Científico Académico Formativo – ACAF. Línea de Investigación: Académico Formativa e Junior. Tema: Deportes acuáticos deteriorados. Especialidad: Infraestructura, tecnología y ambiental en Estrategias arquitectónicas de calidad y satisfacción de servicios para los deportes acuáticos deteriorados, balneario de Pimentel, Chiclayo.

² Cubas Córdova, Kelin; Fustamante Díaz, Melissa. Estudiantes de 10° ciclo de la Carrera Profesional de Arquitectura y Urbanismo. Universidad Señor de Sipán. Pimentel Perú. Diciembre, 2021.

³ Vargas Salazar, Mario; Rivadeneyra Céspedes, Carlos; Rivadeneyra Huaroto, Karina. Docentes Arquitectos con el grado Académico de Maestro, de la escuela Académico Profesional de Arquitectura. Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Urbanismo. Universidad Señor de Sipán. Pimentel Perú. Diciembre, 2021

I. INTRODUCCIÓN

En el **planteamiento del problema**; a nivel mundial, los deportes acuáticos han ganado una mayor trascendencia ya sea por la competencia que existe, por simple recreación o por salud y algunos de estos deportes son surf, waterpolo, natación, natación sincronizada, rescate acuático u otros. Actualmente, se está pretendiendo restaurar las propiedades lúdicas que puede tener el agua dejando un poco de lado los métodos antiguos y tradicionales que había; por lo que se están estableciendo deportes acuáticos recreativos donde las personas se adapten y mejoren sus capacidades motrices dentro del agua de una manera divertida y amena. (D. Fernández, 2017)

En Latinoamérica, en Colombia la gran mayoría de los proveedores de los servicios deportivos acuáticos son de escuelas diferentes que proporcionan productos y paquetes de entretenimiento para principiantes o profesionales, estos proveedores son limitados y han promovido el desarrollo de sus servicios a través de los siguientes métodos de internet, que se incluye en esta oferta en este plan Nacional De Turismo Náutico De Colombia, es: navegación / navegación motorizada; buceo, alquiler de veleros, submarinismo, pesca deportiva, avistamiento de ballenas, surf / windsurf/ kite /, esquí acuático, kayak y lancha motor. (Fuentes & Martínez, 2017)

A nivel nacional, en la ciudad de Lima; en la recreación y actividad acuática deportiva es el surf es un deporte acuático más común, porque es apto para diferentes tipos de playas. Surfistas que visitan Perú, incluidos Huayco, Puerto Viejo, San Bartolo, Peñascal, Pepinos, Punta Hermosa y Cerro Azul. Del mismo modo, hay muy pocos operadores Turismo que promueve el surf, windsurf, kitesurf y esquí acuático; esto se considera una gran oportunidad para practicar estos deportes en la zona, además, el país ha ganado más reconocimiento internacional en la práctica de este deporte por los últimos Juegos Panamericanos de 2015. (Becerra et al., 2016)

Por todos lo analizado anteriormente, podemos definir el planteamiento del

problema: Se observa en el balneario de Pimentel, los deportes acuáticos monopolizados, escuela de surf improvisada; debido que el surf es la única actividad deportiva reconocida, trabajos a la intemperie; ocasionando limitada práctica de deportes acuáticas; teniendo como consecuencia deterioro de la calidad de los servicios deportivos acuáticos.

Los antecedentes de estudio, según la investigación, Fernández, (2015), **“Gestión de instalaciones náutico – deportivas”**, se refiere sobre mejorar la sostenibilidad y optimizar la eficiencia del centro marítimo español, donde se propone una idea diferente con todos los datos analizados y obtenidos para mejorar el impacto en el ambiente que se crean con este tipo de instalaciones, para que así estos lugares tengan la mejor gestión de los recursos..

Según la investigación, Rojas, (2015), **“Diseño de un producto turístico acuático en la comunidad de Ayangue, provincia de Santa Elena”**, se refiere sobre el diseño un producto de turismo acuático, mediante la implementación de deportes o maniobras de aventuras para crear una fuente de empleo en este evento turístico, asimismo se elaboró un diseño de infraestructura sobre un centro donde se pueda alquilar equipos náuticos como para el esquí acuático o parapente.

Según la investigación, Arcentales, (2019), **“Manual de procedimiento de deportes náuticos para el turismo de aventura en la ciudad de Bahía de Caráquez canton Sucre”**, se refiere sobre la realización de una guía sobre deportes náuticos para centros náuticos donde se ofrezca estas acciones en Bahía de Caráquez. Reconocer los deportes y actividades náuticos que pueden ponerse en práctica en el cantón de Sucro; también se señalará la normativa de seguridad que este de acuerdo como estos deportes náuticos.

Según la investigación, Gutierrez, (2017), **“Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017”**, se refiere a establecer la correspondencia y el

nivel entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios de los centros deportivos de la municipalidad de la provincia de Santa en Chimbote.

Según la investigación, Flores & Sunción, (2019), “**Actividades de turismo náutico en el litoral del distrito de zorritos para el fortalecimiento del turismo de sol y playa**”, se refiere sobre la indagación de la aproximación hacia las distintas peculiaridades de cualquier actividad turística náutica que se realizan en la playa del distrito de Zorritos, tomando en consideración lo que ofrecen, como también de que manera se brindan las actividades, además si los turistas están atraídos en la práctica de estas actividades para consolidar el turismo de playa y sol que es una de las principales ofertas que se da en la actualidad en este distrito.

En el abordaje teórico, se usa la teoría sobre fundamentos teóricos de la recreación acuática. Trata sobre que el agua es algo fundamental para la vida además que es adherida a algunas acciones, actividades o significados, de los cuales se obtiene los siguientes componentes: la recreación físico-deportiva, el elemento lúdico de diversión, la salud y el bienestar que están siendo recuperados en los últimos tiempos. (Tuero, 2015)

La formulación del problema es: ¿De qué manera las estrategias arquitectónicas de relación de calidad de servicios – satisfacción del usuario mejorara los deportes acuáticos deteriorados?

La justificación e importancia del estudio se fundamenta de manera turística con la creación un nodo turístico que sirva como un lugar atractivo para los ciudadanos y turistas; de manera urbana que tratará la integración del sector urbano y marítimo mediante una infraestructura que sirve como articulador; de manera científica porque se busca dar solución a la problemática mediante las bases teóricas y de manera metodológica donde se aplicará las técnicas de facto percepción para conocer lo que se

observa, las causas, lo que ocasiona y las consecuencias.

El objetivo general trata sobre elaborar unas estrategias arquitectónicas de relación de calidad de servicios - satisfacción del usuario para los deportes acuáticos deteriorados. **Los objetivos específicos tratan sobre** desarrollar un marco teórico basado en el planteamiento del problema; preparar instrumentos basados en la recolección de datos de campo; procesar los datos resultantes mediante sistematizaciones y análisis; preparar un diagnóstico en cuanto a la relación de calidad de servicios - satisfacción del usuario para los deportes acuáticos deteriorados en el balneario de Pimentel; proponer estrategias arquitectónicas de relación de calidad de servicios - satisfacción del usuario para los deportes acuáticos deteriorados.

II. MATERIAL Y MÉTODO

El tipo de estudio y diseño de la investigación es cualitativa-crítica-proyectiva. El diseño es una alineación de subsistemas en tecnología de conocimiento de hechos, que puede superponer y ordenar el contenido expuesto en los enunciados del problema en los cuatro elementos seriales que constituyen la distribución principal. Como se muestra a continuación:



Técnica de facto- percepción. Elaboración propia

Sin embargo, hasta que se secuencia y se organiza en un subsistema dialéctico jerárquico apropiado, la organización secuencial no se considera un subsistema de indicadores. (Vargas, 2016)



Subsistemas del objeto de estudio. Elaboración propia

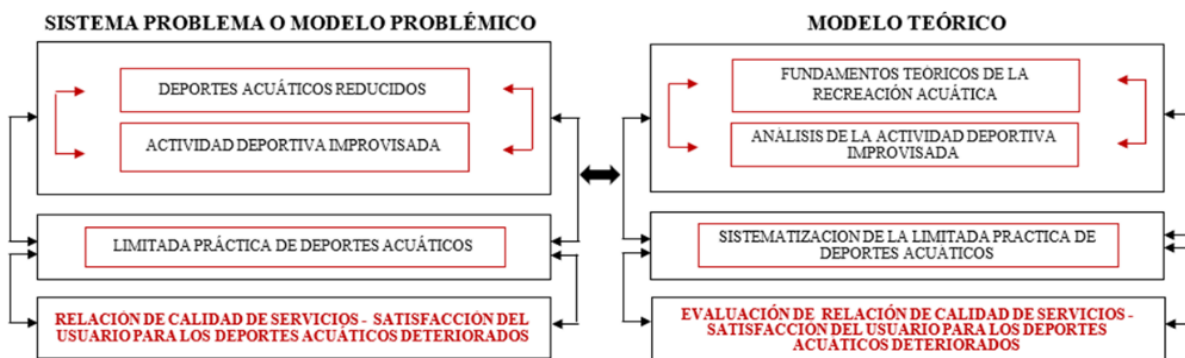
La peculiaridad primordial de determinado procedimiento es su proceder que no tiene la adecuada proporción, por lo que, es un procedimiento dinámico, ya que este bucle es como unidad esencial y por la relación de calidad de servicios – satisfacción del

usuario para los deportes acuáticos deteriorados como se muestra a continuación:

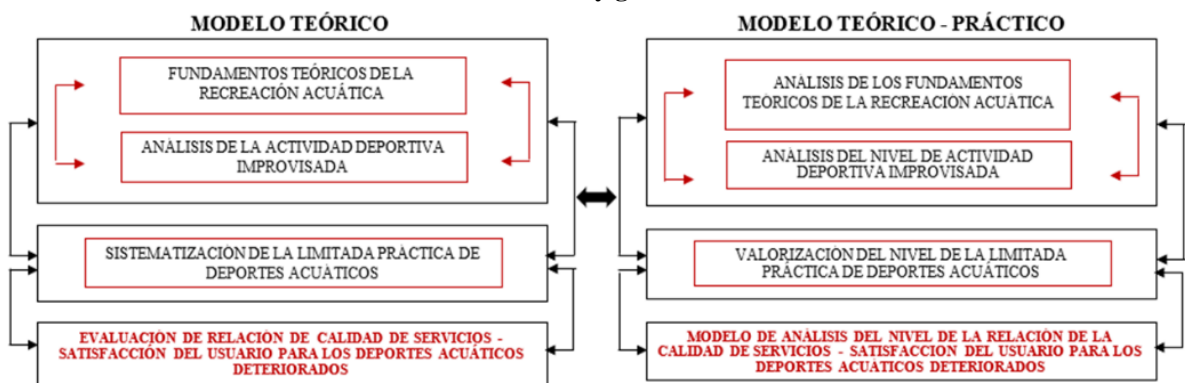


Bucles o triadas dialécticas de causa-efecto-cause. Elaboración propia.

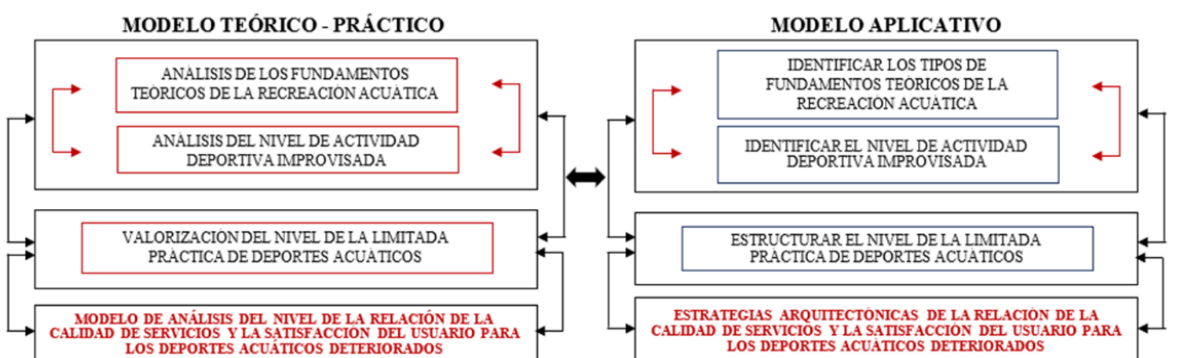
Elaboración del modelo problémico y generación del modelo teórico



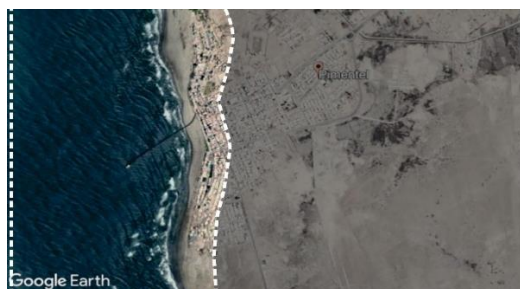
Elaboración del modelo teórico y generación del modelo teórico-práctico



Elaboración del modelo teórico-práctico y generación del modelo aplicativo



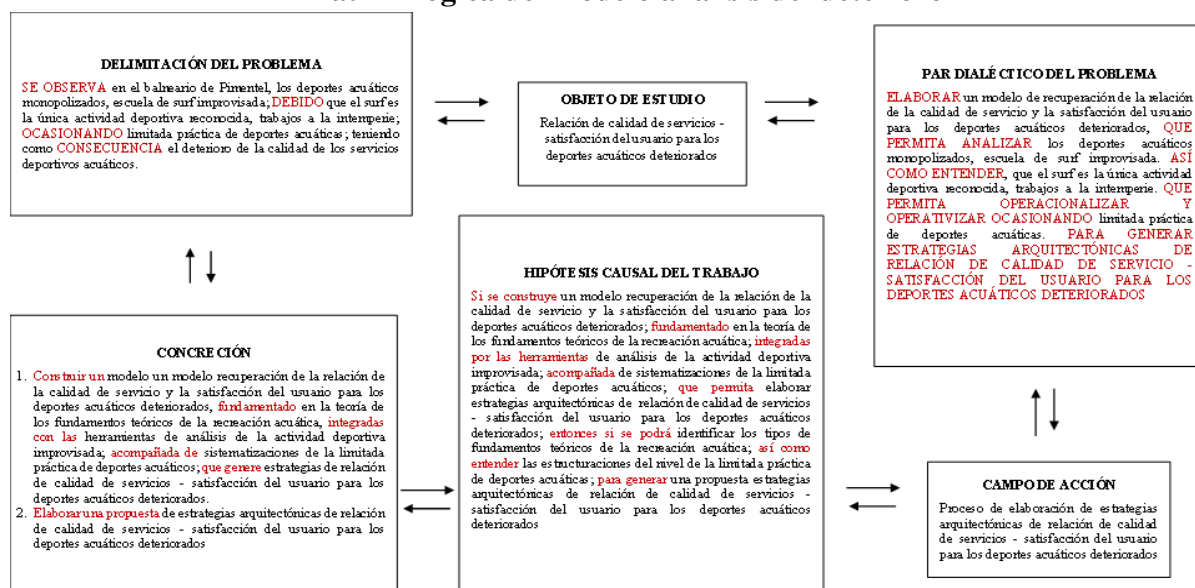
Escenario de estudio



Demarcación: elaboración propia.

La caracterización de sujetos esta referida en la presente investigación a las características de deportes acuáticos reducidos y actividad deportiva improvisada en el balneario de Pimentel, del distrito de Pimentel en la provincia de Chiclayo que es uno de los atractivos turísticos mas destacados en la región Lambayeque.

Matriz Lógica del modelo análisis del deterioro



El procedimiento de análisis de datos se realizará de forma analítica comprendiendo, entendiendo y valorando según las necesidades del indicador, la estadística se usará para determinar cantidades absolutas o

relativas según el porcentaje; determinando rangos, valoraciones y niveles. Que permitan estructurar la solución al propones modelos proyectivos

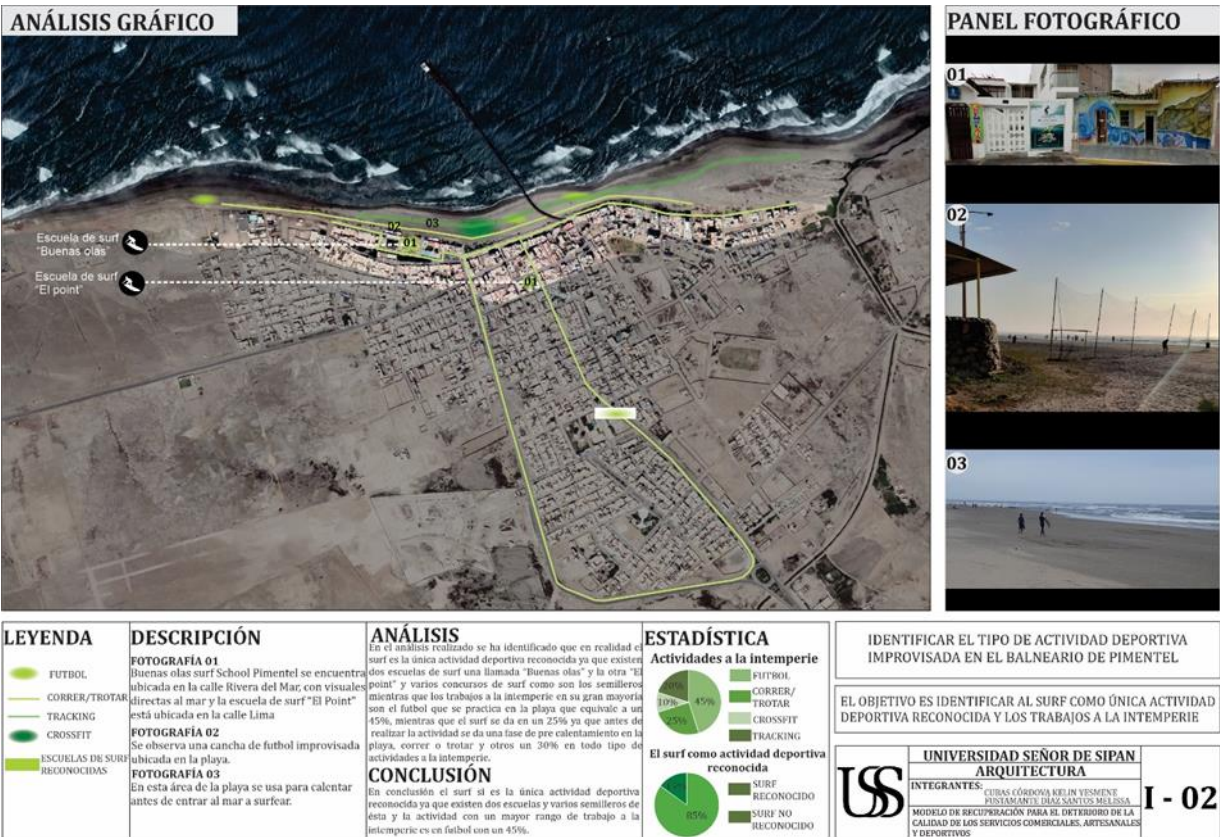
Matriz Lógica de Operacionalización y operativización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	U. MED. N/O	APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS - INSTRUMENTOS DE CAM				
			ANÁLISIS GRÁFICO	FICHA DE OBSERV.	ANÁLISIS CARTOGRAFICO	ANÁLISIS FOTOGRAFICO	ENTR
Estrategias arquitectónicas de relación de calidad de servicios - satisfacción del usuario	Deportes acuáticos reducidos	Nominal	✓	✓	✓	✓	
	Actividad deportiva improvisada	Nominal	✓	✓	✓	✓	
	Limitada práctica de deportes acuáticos	Nominal	✓	✓	✓	✓	
	Deterioro de relación de calidad de servicios - satisfacción del usuario para los deportes acuáticos deteriorados.	Nominal	✓	✓	✓	✓	
VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	U. MED. N/O	APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS - INSTRUMENTOS DE CAM				
			ANÁLISIS GRÁFICO	FICHA DE OBSERV.	ANÁLISIS CARTOGRAFICO	ANÁLISIS FOTOGRAFICO	ENTR
Deportes acuáticos deteriorados	Teoría de los fundamentos teóricos de la recreación acuática	Nominal	-	-	-	-	
	Análisis de la actividad deportiva improvisada	Ordinal	-	-	-	-	
	Sistematización de la limitada práctica de deportes acuáticos	Nominal	✓	✓	✓	✓	
	Evaluación de relación de calidad de servicios - satisfacción del usuario para los deportes acuáticos deteriorados	Ordinal	✓	✓	✓	✓	

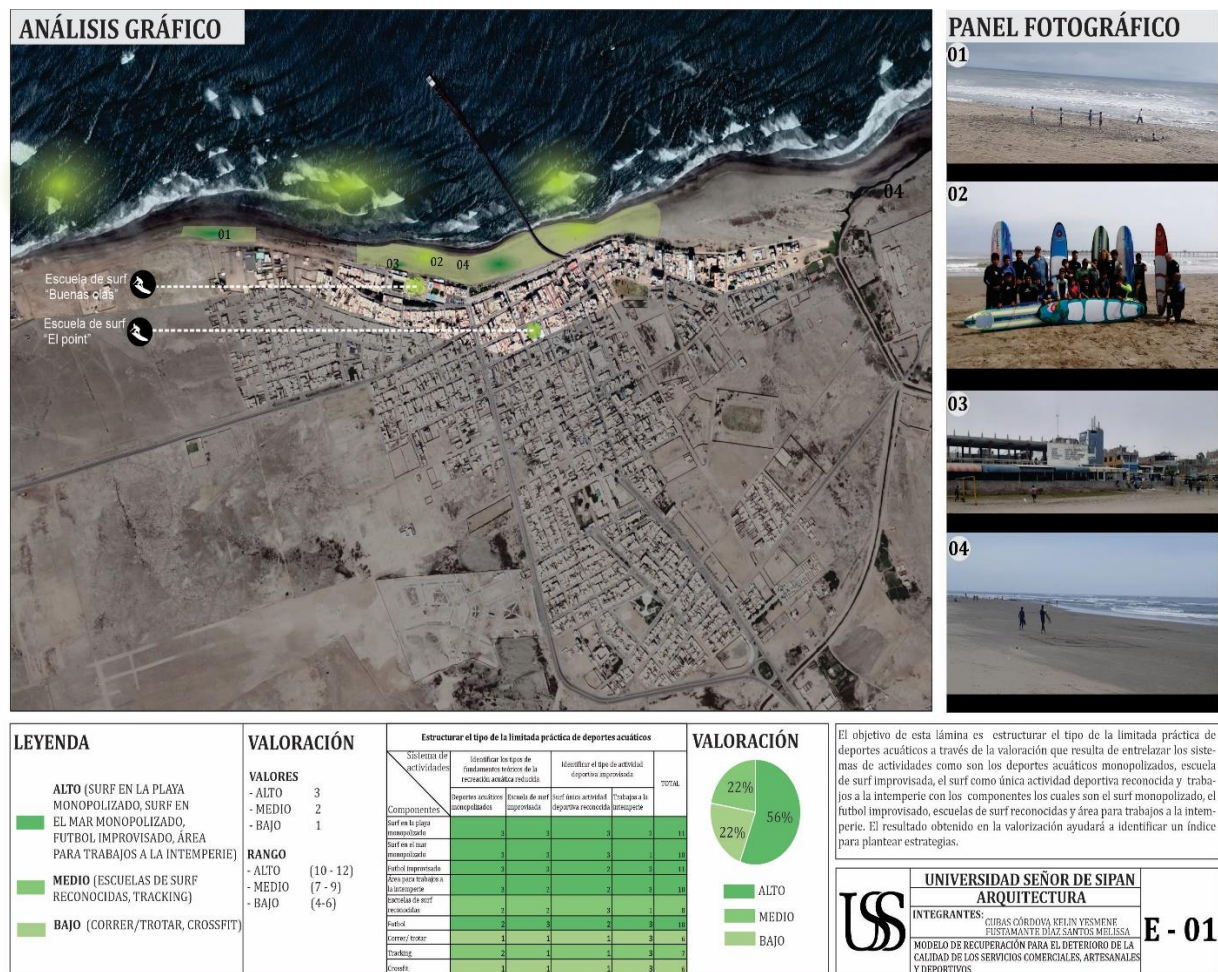
III. RESULTADOS



Identificar los tipos de fundamentos teóricos de la recreación acuática reducida en el balneario de Pimentel. Elaboración



Identificar el tipo de actividad deportiva improvisada en el balneario de Pimentel. Elaboración propi



Estructurar el tipo de la limitada práctica de deportes acuáticos. Elaboración propia.

IV. DISCUSIÓN

Estructurar el tipo de la limitada práctica de deportes acuáticos				
RESULTADOS	Fundamentos teóricos de la recreación acuática	DISCUSIÓN	CONCLUSIÓN DE LA DISCUSIÓN	COMPONENTES A LA PROPUESTA
Presenta alta práctica de deportes acuáticos para la recreación físico-deportiva, área de surf y áreas para futbol playa improvisados	El bienestar	Presenta alta práctica de deportes acuáticos para la recreación físico-deportiva, área de surf y áreas para futbol playa improvisados, contrastando con los fundamentos teóricos de la recreación acuática al no cumplir con el bienestar social y la recreación físico-deportiva.	Presenta alta práctica de deportes acuáticos para la recreación físico-deportiva, área de surf y áreas para futbol playa improvisados, al no cumplir con el bienestar y la recreación físico-deportiva.	Estrategias para el bienestar
	La recreación físico-deportiva			Estrategias para la recreación físico-deportiva.
Presenta un nivel medio de práctica de deportes acuáticos que ayude a la salud, a la vez teniendo elementos lúdicos de diversión deteriorados	Elemento lúdico de diversión	Presenta un nivel medio de práctica de deportes acuáticos que ayude a la salud, a la vez teniendo elementos lúdicos de diversión deteriorados cotejando con los fundamentos teóricos de la recreación acuática reducida al no cumplir las acciones, actividades o significados necesarios además del elemento lúdico de diversión adecuados	Presenta un nivel medio de práctica de deportes acuáticos que ayude a la salud, a la vez teniendo elementos lúdicos de diversión deteriorados cotejando con los fundamentos teóricos de la recreación acuática reducida al no cumplir las acciones, actividades o significados náuticos necesarios además del elemento lúdico de diversión adecuados	Estrategias para el elemento lúdico de diversión
	Acciones, actividades o significados			Estrategias para las acciones, actividades o significados náuticos
Presenta un nivel bajo de práctica de deportes acuáticos al brindar servicios de recorridos y paseos en la playa reducidos.	La salud	Presenta un nivel bajo de práctica de deportes acuáticos al brindar servicios de recorridos y paseos en la playa reducidos, contrastando con los fundamentos teóricos de la recreación acuática reducida al dejar de lado la salud y el agua es algo fundamental para la vida	Presenta un nivel bajo de práctica de deportes acuáticos al brindar servicios de recorridos y paseos en la playa reducidos, al dejar de lado la salud y el agua es algo fundamental para la vida	Estrategias para la salud
	El agua es algo fundamental para la vida			Estrategias sobre que el agua es algo fundamental para la vida

Desarrollo de discusión de resultados. Elaboración propia.

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LOS DEPORTES ACUÁTICOS DETERIORADOS		
ESTRATEGIAS ARQUITECTÓNICAS DE RELACIÓN CALIDAD DE SERVICIOS - SATISFACCIÓN DEL USUARIO	TIPOLOGÍA	IMAGEN OBJETIVO
Estrategias para el bienestar	De contexto	
Estrategias para la recreación físico-deportiva	Arquitectónicas	
Estrategias para el elemento lúdico de diversión	Arquitectónica	
Estrategias para las acciones, actividades o significados náuticos	Paisajista	
Estrategias para la salud	Paisajista	
Estrategias sobre que el agua es algo fundamental para la vida	Paisajista	

Propuesta de tabla de discusión. Elaboración propia.

V. CONCLUSIONES

1. Se reconoció la realidad problemática en el área de estudio con base en el análisis de trabajos previos con realidad semejante al mejoramiento de servicios, así como su posibilidad de transformación de las estrategias en las estrategias arquitectónicas de relación de calidad de servicios – satisfacción del usuario integrada que ocasionó la propuesta.

Marco teórico:

- Se demostró el requerimiento del uso científico de la teoría sobre fundamentos teóricos de la recreación acuática.
- Se demostró en el siguiente enfoque cualitativo de investigación, en su modalidad descriptiva, exploratoria y propositiva, fue un eje que favoreció la propuesta de las estrategias

arquitectónicas de relación calidad de servicios - satisfacción del usuario para los deportes acuáticos deteriorados.

- Se reconoció en el entorno la necesidad de diseñar un Centro turístico náutico para el mejoramiento de los servicios comerciales, artesanales y deportivos en el balneario de Pimentel, Chiclayo.
- Se consiguió sustentar estrategias arquitectónicas de relación calidad de servicios - satisfacción del usuario como un instrumento eficaz para los deportes acuáticos deteriorados.
- Con respecto al diagnóstico y luego de emplear los instrumentos establecidos por la matriz de operacionalización y operativización de variables, se puede concluir que:

- Ficha de observación:** Se procedió a realizar una observación exploratoria y cualitativa con el fin de

proponer estrategias arquitectónicas de relación calidad de servicios - satisfacción del usuario para los deportes acuáticos deteriorados.

b) **Mapecto:** Presenta un instrumento esencial para la organización de la información obtenida en el campo.

5. El modelo producido en el siguiente trabajo de investigación, nos proporciona una moderna metodología para el análisis de los deportes acuáticos deteriorados.

6. Se alcanzó estudiar el siguiente trabajo "estrategias arquitectónicas de relación

calidad de servicios - satisfacción del usuario para los deportes acuáticos deteriorados en el balneario de Pimentel, Chiclayo."

a) Estrategias para la recreación físico-deportiva.

b) Estrategias para el elemento lúdico de diversión.

c) Estrategias para las acciones, actividades o significados náuticos.

d) Estrategias para la salud.

e) Estrategias sobre que el agua es algo fundamental para la vida.

V. REFERENCIAS

- Arcentales, C. (2019). *Manual de procedimiento de deportes náuticos para el turismo de aventura en la ciudad de Bahía de Caráquez cantón Sucre*. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1565/1/ULEAM-HT-0035.pdf>
- Becerra, J., Carozzi, G., San Martín, P., & Velarde, C. (2016). *Plan Estratégico de Marketing del Turismo de Aventura en el Perú* [PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ]. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14669/BECERRA_CAROZZI_PLAN_AVENTURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, D. (2017). *Las actividades acuáticas en el contexto educativo en León: un estudio cualitativo*. 0–27. https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/10902/FERN%C1NDEZ_GARAOT_DIEGO_Julio_2018.pdf;jsessionid=A41F520B62C84D0723A3D1A11503F6CE?sequence=1
- Fernández, M. (2015). *Gestión de instalaciones náutico-deportivas*. [https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/7441/Manuel Fernández Méndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/7441/Manuel_Fern%C3%A1ndez_M%C3%A9ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, A., & Sunción, K. (2019). Actividades de turismo en el litoral del distrito de Zorritos para el fortalecimiento del turismo de sol y playa. *Universidad Nacional de Tumbes*, 1–40. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/1486>
- Fuentes, E., & Martínez, O. (2017). *turismo náutico: estrategia de impulso al turismo alternativo experiencial en playas de cartagena y playa blanca baru*. [FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES]. [https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3232/Fuentes_Martínez_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3232/Fuentes_Mart%C3%ADnez_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutiérrez, M. (2017). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11985/gutierrez_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, B. (2015). Diseño de un producto turístico acuático en la comunidad de Ayangue, provincia de Santa Elena, año 2015. *Rojas, Blanca*, 32. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2598/1/UPSE-TDT-2015-0041.pdf>
- Tuero, C. (2015). La configuración de la recreación acuática en España: estudio de su evolución en el cambio de siglo. *Retos*, 27, 166–171. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i27.34371>
- Vargas, M. (2016). Modelo de análisis sistemático de crecimiento entrópico para la gestión del suelo urbano en la ciudad de Casma [Universidad privada Antenor Orrego]. In *Revista Brasileira de Ergonomia* (Vol. 9, Issue August). <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>