

**CALIDAD Y OPERACIONES EN SERVICIOS DE TURISMO DEPORTIVO: UNA APLICACIÓN DEL MODELO DEMING EN ORGANIZACIONES GESTORAS DE ESTACIONES DE MONTAÑA Y CAMPOS DE GOLF**

**DATOS BÁSICOS**

**Autor:** Pedro Miguel Monteiro Rodrigues

**Título:** Calidad y operaciones en servicios de Turismo Deportivo: una aplicación del modelo de Deming en organizaciones gestoras de Estaciones de Montaña y Campos de Golf

**Director (es):** Prof. Dr. D. José Ángel Miguel Dávila

**Universidad y fecha de lectura:** Universidad de León, Mayo de 2011

**Palabras clave:** TQM, Modelo Gestión de Deming, Sector Turismo Deportivo, Ecuaciones Estructurales

**Clasificación JEL:** L83 - Sports; Gambling; Recreation; Tourism; M1 - Business

Administration; C12 - Hypothesis Testing: General

**Acceso al documento completo:** No

**Publicaciones:**

- Miguel-Dávila, J.A. & Rodrigues, P. (2011a): “El Modelo de Deming en el contexto de los servicios: un análisis de aplicabilidad en organizaciones de turismo deportivo”, *XXI Congreso Nacional de la Asociación Científica de Economía y Dirección de la Empresa (ACEDE)*, Barcelona (España), Septiembre 4-6.
- Rodrigues, P. & Miguel-Dávila, J.A. (2011b): “Measuring Deming Management Model in the context of sport tourism organizations”, *The 19<sup>th</sup> Conference of the European Association for Sport Management*, Madrid (España), Septiembre 7-10.
- Rodrigues, P., & Miguel-Dávila, J. (2012). “Deming Management Model in the context of sports tourism: A measuring model proposal”. *4th World Conference Production & Operations Management*, Amsterdam (Holanda), Julio 1-5.

**RESUMEN**

Los conceptos relacionados con la calidad del servicio no se han desarrollado de la misma manera de los relacionados con la calidad de la producción de bienes tangibles, sin embargo, la base teórica y métodos de la gerencia para la calidad total permite su uso en industrias tanto de productos tangibles como de servicios.

En este estudio se utilizó el modelo teórico de Deming elaborado por Anderson et al. (1994b). Aunque existen evidencias prácticas de la eficacia del modelo citado en el mundo entero, la investigación empírica es todavía escasa. Por ello nos hemos propuesto los siguientes objetivos:

- Verificar la aplicabilidad del modelo de Deming, propuesto por Anderson et al. (1994b) [Modelo de Gestión de Deming - MGD] a la industria del turismo deportivo.
- Elaborar y verificar la aplicabilidad del modelo de medida.
- Comprobar las relaciones causales presentes en el modelo teórico, recurriendo a datos de Centros de Turismo Deportivo, más concretamente de organizaciones gestoras de estaciones de montaña y campos de golf (CTD)
- Analizar los resultados empíricos obtenidos, con el propósito de aportar conclusiones para el cuerpo de conocimiento existente y recomendaciones para la industria.

El trabajo empírico se estructuró en tres estudios. En el estudio 1, se desarrolló y especificó el modelo de medida (cuestionario de 51 ítems, con base en siete escalas previamente testadas y validadas), el cual fue evaluado empíricamente en dos fases: un pre-test (27 organizaciones de servicios públicos y privados) y un análisis factorial exploratorio (72 CTD ubicados en IRL, UK y EEUU). En el estudio 2, el cuestionario definitivo (29 ítems, divididos en siete escalas) se validó recurriendo a un análisis factorial confirmatorio (126 CTD, ubicados en la Península Ibérica). Finalmente, en el estudio 3, con la misma muestra del estudio 2, se procedió a la evaluación del modelo estructural y al contraste de las hipótesis, recurriendo a la modelación con ecuaciones estructurales.

El Modelo de Medida utilizado, atendiendo a la especificidad del contexto, la complejidad del modelo y del tamaño muestral, presentó una elevada calidad de ajuste [RMSEA=0,049; =1,302; CFI=0,96; TLI=0,95], y evidencias específicas de validez: de expresión, convergente, discriminante y nomológica. El modelo estructural presenta índices de bondad de ajuste aceptables [RMSEA=0,07; =1,610; CFI=0,92; TLI= 0,90], y siete de las ocho relaciones son consistentes con el MGD.

Estos resultados soportan la aplicabilidad del MGD a los servicios en general, refuerzan el reconocimiento de su eficacia e identifican los patrones causa-efecto, entre sus dimensiones básicas. Las modificaciones efectuadas en el modelo contribuyen, también, para la clarificación del mismo y del papel que la variable Mejora Continua puede llevar a cabo, en la explicación de la Satisfacción del Cliente, cuando es mediada por la variable Realización de los Trabajadores.

Los directores de las organizaciones prestadoras de servicios deberán tener presente que el Modelo de Gestión de Deming es eficaz y aplicable a sus organizaciones. Los resultados de esta investigación pueden, a nuestro entender, aportar algunas indicaciones de utilidad para los directores y/o gestores: a) suministran información suplementaria para evaluar y seleccionar los modelos de gestión más eficaces; b) esclarecen que el liderazgo puede influir, de forma indirecta, a través del sistema, en el desempeño de las organizaciones. Influye, igualmente, en la gestión del proceso, por medio de su actuación simultánea, en la creación de un contexto de trabajo de cooperación y de aprendizaje; c) una gestión del proceso que pone énfasis en la forma de desarrollar las tareas, por oposición a las que destacan los resultados, deriva en un incremento de la propensión para conseguir la mejora de procesos, productos y servicios; d) la mejora continua de procesos, productos y servicios parece influir en el incremento de la satisfacción de los clientes, mediada por el grado de satisfacción que los trabajadores presentan, en lo referente a la continua satisfacción de sus necesidades, por parte de la organización.

Este trabajo incorpora varios aspectos originales. Se destaca el hecho que es uno de los pocos que aplica el modelo de gestión de Deming, propuesto por Anderson et al. (1994b) a los servicios, y el primero que lo aplica al contexto de los servicios de turismo, deporte y turismo deportivo.

Nuestros resultados son admisibles, especialmente en comparación con la literatura, por diversos motivos: a) el modelo de medida se valida de forma previa y autónoma con dos muestras independientes; b) en segundo lugar, las muestras proceden de seis países distintos; c)

en tercer lugar, los tamaños muestrales se encuentran entre los valores recomendados para los métodos de análisis; d) en cuarto lugar, la Modelación con Ecuaciones Estructurales (SEM) es más adecuada para el análisis del modelo, que el tipo de análisis de caminos y/o el análisis de regresión múltiple; e) por último, en el uso de SEM, se prescinde de la necesidad de agregar datos para producir estimaciones compuestas de los constructos, evitando así inconvenientes como la pérdida de variabilidad y especificidad.

## ÍNDICE

Índice General .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Índice de Figuras .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Índice de Tablas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Resumen .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Abstract .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo 1 - Introducción.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.1  Ámbito del trabajo.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.2  Importancia del estudio .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.3  Objetivos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.4  Delimitaciones del estudio .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.5  Metodología y procedimientos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.6  Limitaciones del estudio .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.7  Hipótesis.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.8  Estructura del estudio.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo 2 - Planteamiento teórico .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1  Los servicios deportivos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2  El Turismo Deportivo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.3  Gestión de la Calidad Total.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.4  La Calidad Total y los Servicios .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.5  Deming y la Gestión por la Calidad Total.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.6  Hipótesis, variables y escalas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo 3 - Metodología y procedimientos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.1  Estudio 1: Desarrollo y especificación del modelo de medida .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2  Estudio 2: Validación del modelo de medida.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.3  Estudio 3: Evaluación del modelo estructural y contraste de hipótesis;	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo 4 - Análisis y discusión de resultados .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1  Estudio 1: Desarrollo y especificación del modelo de medida .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.2  Estudio 2: Evaluación de la validez del modelo de medida .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.3  Estudio 3: Evaluación del modelo estructural y contraste de hipótesis;	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo 5 - Conclusiones.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1  Conclusiones relacionadas con los instrumentos de medida.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.2  Conclusiones relacionadas con el resultado de las hipótesis.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.3  Conclusiones teóricas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.4  Recomendaciones para la industria .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.5  Limitaciones del estudio y futuras líneas de investigación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo 6 - Conclusions.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.1  Conclusions related to the measuring instruments .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.2  Conclusions related to the outcome of the hypotheses...	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.3  Theoretical conclusions.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

6.4 Recommendations for the industry .....	¡Error! Marcador no definido.
6.5 Limitations of the study and future research .....	¡Error! Marcador no definido.
Bibliografía .....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.

### **BIBLOGRAFÍA RECOMENDADA**

- Douglas, T., & Fredendall, L. (2004). Evaluating the Deming Management Model of Total Quality in services. *Decision Sciences*, 35(3), 393-422.
- Fisher, M., Barfield, J., Li, J., & Mehta, R. (2005). Retesting a Model of the Deming Management Method. *Total Quality Management*, 16(3), 401-412.
- Hales, D., & Chakravorty, S. (2006). Implementation of Deming's style of quality management: An action research study in a plastics company. *International Journal of Production Economics*, 103(1), 131-148.
- Rungtusanatham, M., Forza, C., Koka, B. R., Salvador, F., & Nie, W. (2005). TQM across multiple countries: Convergence Hypothesis versus National Specificity arguments. *Journal of Operations Management*, 23(1), 43-63.