

Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke aplicado en equipos de trabajo hoteleros de la Riviera Maya: Elemento posicionador en la plataforma *TripAdvisor*

Edwin Locke's goal setting theory applied to hotelery work teams at Riviera Maya: Positioning element in the TripAdvisor platform

Ricardo Sonda de la Rosa^I, Damayanti Estolano Cristerna^{II} y Sandra Guerra Mondragón^{III}

Recibido 10 de agosto de 2023; aceptado 24 de septiembre de 2024

Resumen

La gestión gerencial se considera como un elemento fundamental en el éxito o el fracaso de una empresa, sin embargo, la problemática radica en que existen organizaciones que enfrentan el desafío de establecer metas sin una estructura clara. La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la teoría de fijación de metas de Edwin Locke como elemento posicionador de un complejo hotelero en la Riviera Maya, Quintana Roo, México dentro de la plataforma *TripAdvisor*. Se emplea una metodología cualitativa de práctica interpretativa, utilizando un censo dirigido a ejecutivos para comparar la situación actual del hotel con reseñas históricas en la plataforma turística. Los resultados revelan una relación directa entre el establecimiento de metas a mediano y largo plazo, pero no así a corto plazo. Se concluye que el uso de una herramienta estandarizada en la fijación de metas contribuye significativamente al posicionamiento de la empresa hotelera. Sin embargo, es crucial monitorear y calibrar esta estrategia de manera permanente y sistemática para alcanzar metas a largo plazo.

Palabras clave: Empresa, turismo, productividad, administración, gestión.

Código JEL: M10, M12, Z32.

Abstract

Managerial management is considered a fundamental element in the success or failure of a company, however, the problem lies in the fact that there are organizations that face the challenge of establishing goals without a clear structure. The objective of this research is to analyze the influence of Edwin Locke's goal setting theory as a positioning element of a hotel complex in the Riviera Maya Quintana Roo, Mexico within the TripAdvisor platform. A qualitative methodology of interpretive practice is used, using a census aimed at executives to compare the current situation of the hotel with historical reviews on the tourist platform. The results reveal a direct relationship between the establishment of goals in the medium and long term, but not in the short term. It is concluded that the use of a standardized tool in goal setting contributes significantly to the positioning of the establishment. However, it is crucial to monitor and calibrate this strategy permanently and systematically to achieve long-term goals.

Keywords: Company, tourism, productivity, administration, management.

JEL Code: M10, M12, Z32.

.....
^I Universidad del Caribe: Cancún, Quintana Roo, México. Profesor Investigador. Doctor en Administración por la Universidad Autónoma de Querétaro. Área de especialidad: Turismo Sustentable. Contacto: rsonda@ucaribe.edu.mx  <https://orcid.org/0000-0002-6788-4758>

^{II} Universidad del Caribe: Cancún, Quintana Roo, México. Profesora Investigadora. Maestra en Dirección de Empresas EGADE Business School por el Tecnológico de Monterrey. Áreas de especialidad: Turismo, Gastronomía y Hotelería. Contacto: destolano@ucaribe.edu.mx  <https://orcid.org/0000-0002-4644-7102>

^{III} Universidad del Caribe: Cancún, Quintana Roo, México. Profesora de Asignatura. Maestra en Turismo por la Universidad del Valle de México. Áreas de especialidad: Turismo y Hotelería. Contacto: destolano@ucaribe.edu.mx  <https://orcid.org/0000-0002-2612-5034>

INTRODUCCIÓN

La gestión gerencial se ha vuelto crucial en la distinción de las empresas exitosas y aquellas que no lo son y es precisamente esta gestión gerencial la que se relaciona directamente con la habilidad de tomar decisiones para el logro de un objetivo, ya que el potencial competitivo de toda empresa es directamente proporcional a las habilidades de gestión de sus ejecutivos en la producción de un valor agregado (Martínez, 2020). Es decir, a una mejor gestión gerencial, una mayor competitividad empresarial.

Toda gestión gerencial tiene como propósito cumplir o superar cada una de las metas que se establecen en la consecución de los objetivos establecidos, ya sea que estas metas sean a corto, mediano o largo plazo, estas deben ser claras y precisas, ya que de esto depende el éxito o el fracaso de la operación empresarial. El establecimiento de metas en la consecución de objetivos no es algo trivial, como señala Quintana (2020), la fijación de metas, dependerá de qué tan sensible sea el gerente a los contextos internos y externos en su zona de influencia, ya que esto implica la utilización de recursos materiales, financieros, informáticos y humanos que serán sometidos a evaluación por diversos indicadores financieros y de satisfacción laboral que determinaran la efectividad del gerente y por ende, el nivel de competitividad empresarial.

En la actualidad, diversas empresas recurren a herramientas de gestión como la planeación estratégica para guiar su toma de decisiones en entornos cambiantes y globalizados. La planeación estratégica se describe como un conjunto de acciones orientadas de manera transformacional hacia el logro de un objetivo (González, 2019), entendiéndose transformacional como el hecho de pasar de una situación inicial a una situación diferente, teniendo en cuenta que esta transición conlleva el establecimiento de metas, parámetros, procesos y uso de recursos para lograrlo, en resumen, la planeación estratégica significa pensar en forma racionalizada, descompuesta y articulada, la operación que se desea tener.

Se considera de suma importancia que toda planificación estratégica ofrezca un marco real en el cual los gerentes y personal operativo comprendan y participen en el logro de los objetivos, de ahí la importancia de analizar la influencia de la asignación de una meta a un objetivo (Duque, 2007). El correcto establecimiento de una meta para cumplir un objetivo no es una tarea sencilla, pero existen técnicas administrativas que pueden facilitar su consecución, involucrando tiempo, recursos, dinero y motivación, siendo esta última imprescindible, pues la redacción de una meta motivadora, radica precisamente en la satisfacción de poder alcanzarla.

Al abordar la motivación en relación con las metas establecidas, es inevitable nombrar a Maslow y su teoría de las necesidades desarrollada en la década de 1950, quien las clasificó en un conjunto jerárquico, con el fin de comprender su prioridad, distinguiéndolas entre necesidades básicas o superiores, (Agirresarobe, 2021). El modelo sugiere que las necesidades superiores deben ser cubiertas una vez que se satisfacen las básicas. Este enfoque contribuye de manera significativa al proceso de formación y desarrollo de cada individuo, lo que evidencia la importancia de establecer prioridades en el cumplimiento de objetivos (Cuello, 2021).

Fue a finales de la década de los cincuenta cuando Herzberg propuso la Teoría Bifactorial, la cual afirma que el rendimiento de los trabajadores depende del nivel de satisfacción que experimentan en su entorno laboral, y que, en comparación con la Teoría de Maslow no se dividen en cinco, sino en dos: los factores de Higiene y los factores de Motivación, siendo estos factores los que determinan la satisfacción o insatisfacción de las necesidades superiores y por ende, un impacto directo en el logro de las metas.

En general, los factores de Higiene de Herzberg se relacionan con las necesidades básicas que se encuentran en la pirámide de Maslow y que, dentro de este marco, corresponden al entorno laboral. Estos factores higiénicos, si no se cumplen, pueden generar insatisfacción laboral, ya que representan las condiciones mínimas indispensables para un trabajador, como el salario y la seguridad laboral (Bravo y Parra, 2021). Por otro lado, los factores de motivación se refieren a las necesidades de nivel superior identificadas en la pirámide de Maslow y sugieren una autorrealización a través del logro de metas previamente establecida. Estos factores incluyen oportunidades de crecimiento laboral, la adquisición de bienes y servicios, o simplemente aspectos que proporcionan sentimientos de felicidad.

David McClelland en su libro “La sociedad realizadora”, propone en su teoría de motivación que el establecimiento de las metas debe estar alineado a las necesidades que tenga el trabajador, relacionadas en tres dimensiones: las de Logro, Poder, y Afiliación (Ayosa, 2021). Una persona con una alta necesidad de logro probablemente busque destacarse por hacer bien las tareas y disfrutar de situaciones en las que pueda asumir responsabilidades. Por otro lado, alguien con una alta necesidad de poder buscará demostrar el control que tiene sobre los demás y cómo impone su forma de pensar. Mientras tanto, una persona con una alta necesidad de afiliación tenderá a preocuparse y pensar frecuentemente en la calidad de sus relaciones personales.

Es importante destacar que, en todos estos casos, la fijación de metas con propósitos de logro, poder o afiliación, son una constante que en contextos laborales se traduce en estrategias gerenciales enfocadas en cubrir las necesidades superiores como principal factor motivador del individuo (Machacuay y Vera, 2020). Considerando la motivación un elemento conductista en el logro de una meta, Marczak (2021), explica que existen dos vertientes: la motivación propia que tiene un trabajador para justificar su puesto y la motivación que tiene un trabajador por obtener un mejor puesto y con ello mayores ingresos, ya sea por una o por otra lo importante es saber, al asignar una meta, qué tipo de necesidad en el trabajador será cubierta.

Es cierto que, a partir de la segunda mitad del siglo XX, las teorías de carácter conductista fueron desplazadas en gran medida por las Teorías de Procesos o Cognitivas. Estas últimas se fundamentan en los procesos que permiten a los individuos adquirir conocimientos, incorporando nuevos supuestos y variables (Rodríguez, 2021). A diferencia de las teorías conductistas, las teorías cognitivas dejan de lado las motivaciones inconscientes y dan paso a pensamientos cognitivos, basándose más en las experiencias, conocimientos o prácticas que tenga el individuo en un área determinada.

La Teoría de la Atribución, desarrollada por Matheu Rufino (2021), es un ejemplo clásico de las teorías cognitivas. Esta teoría, también conocida como Teoría ingenua, postula que satisfacer una necesidad es más una relación entre la percepción personal y el comportamiento interpersonal. Su objetivo es explicar cómo percibe una persona el comportamiento en su vida diaria, tanto propio como de los demás. De acuerdo con esta teoría, la personalidad, las normas sociales y la perspectiva que tiene un individuo hacia otro influyen en sí atribuye el comportamiento a factores internos o externos (Estacio, 2021). En resumen, esta teoría sugiere que las personas cubren sus necesidades mediante el logro de las metas establecidas, influenciadas por su interpretación de la conducta propia y ajena.

Edward Tolman, en la década de 1960, estableció un vínculo entre los modelos conductuales y los cognitivos, y es ampliamente reconocido como el creador del término "mapas cognitivos". Estos mapas son representaciones mentales que se construyen a partir de la información percibida del entorno y orientan las acciones que una persona realiza en él (Arias, 2021). En otras palabras, las personas actúan, piensan y trabajan considerando cómo interactúan con su entorno y adaptándose a él. Por ende, asignar una meta directamente a una persona inevitablemente influirá, de alguna manera, en el resto del equipo de trabajo.

Es cierto que las relaciones entre motivación y logro de metas tienen raíces profundas en la psicología, y el modelo del condicionamiento operante o de refuerzo es uno de los más conocidos en este sentido. Este modelo explica que, si un individuo responde de manera adecuada, el estímulo o refuerzo proporcionado debe ser positivo; de lo contrario, se deben otorgar estímulos negativos repetidamente hasta que se alcancen las conductas deseadas. Según este modelo, las personas deben ser reconocidas o corregidas en función de si cumplen o no con las metas establecidas. Este enfoque resalta la importancia del refuerzo positivo y negativo como herramientas para moldear el comportamiento y alcanzar objetivos.

Establecer metas motivadoras para los trabajadores es fundamental para alcanzar los objetivos de la empresa, ya sea esta de manera interna para evaluar desempeño o de manera externa con por medio de una plataforma pública que mide la satisfacción de los usuarios. El logro de estas metas debe permitir a los trabajadores satisfacer sus necesidades emocionales, psicológicas y físicas, creando así un sistema integral que aborde las necesidades de todos. Este enfoque no solo aumenta el compromiso de los trabajadores, sino que también contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa. Es importante analizar tanto la tarea en sí como los resultados obtenidos, para asegurar que las metas planteadas sean alcanzables y estén alineadas con los objetivos organizacionales. De esta manera, se crea un ambiente de trabajo en el que los empleados se sienten motivados y comprometidos, lo que se traduce en un mayor rendimiento y éxito empresarial.

Autores como Mendoza (2021), Villanueva (2022) o Padovan (2020) destacan que los gerentes que priorizan satisfacer las necesidades de reconocimiento de los trabajadores mediante el establecimiento de metas motivadoras no solo logran cumplir los objetivos organizacionales, sino que también previenen el agotamiento del personal, el desperdicio de recursos, la insatisfacción laboral y la pérdida del negocio. Estos elementos son evaluados



de manera sistemática por la alta dirección, lo que subraya la importancia de esta estrategia de gestión para el éxito y la sostenibilidad de la empresa.

La teoría de *Empowered Teams* desarrollada por Donald (2020), destaca que para denominar a un equipo de trabajo como autodirigido, es necesario que exista una madurez previa en el establecimiento de metas. Al proporcionarles suficiente confianza en sus responsabilidades, los individuos pueden laborar con menos supervisión. Al otorgarles más responsabilidad, también se les confiere el poder de acción, lo que genera mayor confianza, satisfacción y motivación en el equipo. Esto lleva a que los miembros del equipo luchen por alcanzar las metas y objetivos debido al compromiso que se les ha concedido. En este modelo, los gerentes o altos mandos pasan de ser supervisores a mentores que enseñan y guían el proceso sin necesidad de una supervisión constante, gracias a los acuerdos establecidos respecto a las metas.

En la teoría establecida por Lorincová (2021), en su investigación titulada *Employee Motivation as a Tool to Achieve Sustainability of Business Processes*, subraya que la sustentabilidad es una parte fundamental del desarrollo para que una empresa sea exitosa, y los colaboradores son parte integral de ese éxito. Para lograrlo, es necesario contar con un gerente que motive e inspire a su equipo. Este gerente creará un sistema basado en la sustentabilidad que incluya la gestión del personal, diseñando actividades y cursos que cubran las necesidades emocionales, físicas y psicológicas de cada individuo. De esta manera, se fomenta el desarrollo del personal en su mejor versión posible, lo que contribuye a la sustentabilidad y el éxito continuo de la empresa.

La Teoría de la sustentabilidad aplicada en la gestión de personal (Long, Fang, y Li, 2019), destaca la importancia de implementar un sistema de trabajo de alto compromiso conocido como *High-Commitment Work Systems and Employees* que, a diferencia de los autores anteriores, en este a los trabajadores se les enseña a ser sustentables, para que puedan implementar cambios sobre los procesos de trabajo, siempre y cuando haya una oportunidad de mejora para ser más sustentables. Esto implica un mayor nivel de conocimientos y toma de decisiones por parte del personal.

Sin embargo, es importante reconocer que algunos trabajadores pueden no estar dispuestos a seguir este modelo, o podrían resistirse a los cambios en los procedimientos, ya sea porque están acostumbrados al modelo anterior o porque tienen temor de expresar sus deseos de cambio. Es crucial abordar estas posibles resistencias mediante una comunicación clara, una participación activa del personal en el proceso de cambio y la creación de un ambiente de trabajo que fomente la confianza y la colaboración.

La aportación de Edwin Locke y la Teoría de la Fijación de metas (1990), destaca la importancia de establecer metas en cualquier actividad, ya que estas motivan y guían las acciones, impulsando a las personas a dar lo mejor de sí mismas, a tener ilusiones o aspiraciones y a mejorar su rendimiento. Según esta teoría, las metas son más efectivas y motivadoras cuando son específicas, a corto plazo y desafiantes. Una meta se define como todo aquello que una persona intenta alcanzar (Swann, 2021), es decir, la finalidad de una serie de acciones. Cuando las metas son claras, alcanzables y desafiantes, los individuos se sienten inspirados y motivados para trabajar hacia su logro, lo que incrementa su



compromiso y rendimiento al ser evaluadas por los usuarios del servicio o del producto analizando su influencia o no.

La aplicación en contextos empresariales realizada por Chanana y Sangeeta (2020), basada en la teoría de *Employee Engagement*, demuestra que asignar metas específicas de manera creativa e innovadora es una excelente manera de motivar al personal. Esta práctica permite que los gerentes se sientan más involucrados en las actividades de la empresa y se comprometan con su cultura organizacional. Como resultado, se observa un aumento en el nivel de satisfacción, productividad e ingresos. Además, otorgar a los empleados más libertad y liderazgo en la toma de decisiones compartidas respecto al establecimiento de metas diarias contribuye a mejorar su estado psicológico, físico y emocional. En resumen, esta estrategia de fijación de metas fomenta un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo, lo que beneficia tanto a los empleados como a la empresa en su conjunto.

Por lo anteriormente expuesto, la presente investigación toma como su base teórica el establecimiento de metas de *Edwin Locke* que basa la redacción de las metas para logro de objetivos, ya que permite establecer una relación entre las metas y el rendimiento del trabajador bajo los siguientes tres principios:

- 1) **Metas a Corto Plazo:** Las metas a corto plazo son de gran ayuda para alcanzar los objetivos planteados, esto debido a que el individuo tendrá una guía paso a paso que minimiza la brecha entre el deseo de alcanzar la meta y el hecho de alcanzarla.
- 2) **Metas Específicas:** Las metas específicas deben incentivar al trabajador a la acción, logrando que los individuos se centran en la tarea que tendrá un propósito mayor.
- 3) **Metas Desafiantes:** El nivel de dificultad de la meta determinará la motivación para lograrla, por lo que, el conocer hasta dónde puede llegar el equipo de trabajo sin que se ocasionen conflictos o desinterés, más será el interés de lograrla.

Una de las herramientas para evaluar si la gestión gerencial está o no cumpliendo los objetivos, es por medio de evaluación de desempeño. Andrés Duran, psicólogo organizacional (2021), destaca que las evaluaciones de desempeño son herramientas efectivas que permiten a los directores apreciar sistemáticamente el rendimiento de los gerentes. Estas evaluaciones cuantifican los logros o desviaciones parciales en el ejercicio de sus funciones hacia objetivos específicos. Es importante comprender que las evaluaciones de desempeño no son un fin en sí mismas, sino más bien un medio para el logro de metas y, en última instancia, de los objetivos empresariales (Heredia y Narváez, 2021).

El poder comprobar mediante una evaluación de desempeño si una meta fijada se ha logrado o no, dependerá de qué tan bien se hayan establecido y, sobre todo, la motivación que el gerente tenga para lograrlas; sin embargo, hablar de motivación requiere entender que toda motivación está relacionada con el poder cubrir una necesidad y que entre más explícita sea, será más rápidamente aceptada y lograda por los equipos de trabajo, ya sea que esta esté guiada por Teorías Motivacionales de Contenido (Satisfacción) o las Teorías Motivacionales de Procesos.

La aplicación de la teoría de Locke en un contexto hotelero y su validación a través de las reseñas en plataformas como *TripAdvisor* ofrecen una oportunidad valiosa para comprender la relación entre el establecimiento de metas y la satisfacción del cliente. Las reseñas en *TripAdvisor*, son una fuente crucial de información para viajeros, como destaca Deniz Sulu en su artículo *Online Reviewer Engagement: A Typology Based on Reviewer Motivations* (2021), objetivo principal de análisis de la presente investigación.

Los viajeros confían en estas reseñas para obtener información antes, durante y después de sus vacaciones, lo que influye en sus decisiones de compra. Además, estas reseñas también benefician a otros viajeros al proporcionarles información útil para sus propias decisiones. Al analizar estas reseñas en relación con la teoría de Locke, es posible evaluar cómo el establecimiento de metas en el contexto hotelero impacta en la satisfacción o insatisfacción del cliente. Esto proporciona información valiosa para mejorar la gestión hotelera y garantizar experiencias positivas para los clientes, lo que a su vez contribuye a la reputación y éxito del hotel (Rodríguez Rangel y Sánchez Rivero, 2021).

Ciertamente, una empresa obtiene una buena reputación cuando el cliente percibe que el producto adquirido es de alta calidad y en el supuesto del mercado digital, la reputación se exterioriza en las calificaciones de los clientes y de las reseñas en línea Chen (2021). Numerosas investigaciones respaldan esta idea, demostrando una correlación positiva entre las calificaciones obtenidas en plataformas digitales de opinión y el rendimiento general de las empresas.

Estas calificaciones y reseñas no solo influyen en las decisiones de compra de los clientes, sino que también pueden afectar la percepción del público sobre la calidad y fiabilidad de una empresa, lo que destaca la importancia de gestionar de manera efectiva la experiencia del cliente y mantener altos estándares de calidad en todos los aspectos del negocio. Estos estudios resaltan la importancia de las reseñas en línea y su impacto en diversos aspectos del rendimiento empresarial. Cheol Woo *et al.* (2021) encontraron que las reseñas en línea con valoraciones altas y contenido visual generan mayor confianza en los usuarios, lo que resulta en una mayor intención de compra. En el artículo titulado *The Financial Impact of Online Customer Reviews in the Restaurant Industry: A Moderating Effect of Brand Equity* reveló que tanto el volumen como la valoración de las reseñas en línea tienen un efecto positivo en la rentabilidad de los negocios (Wang, Kim, y Kim, 2021), demostrando la relación positiva entre el volumen de reseñas en línea y la ocupación en el sector hotelero.

Estos hallazgos subrayan la influencia significativa que tienen las reseñas en línea en las decisiones de compra de los consumidores y en el éxito financiero de las empresas, destacando la importancia de gestionar y promover activamente una imagen positiva en plataformas de opinión en línea. El hotel analizado es una infraestructura ubicada en la Riviera Maya, Quintana Roo, México, que dio inicio su operación en el año 2009. Cuenta con 500 habitaciones *Premium*, su servicio es solo para adultos en una operación bajo el concepto todo incluido. Cuenta con seis bares, 5 restaurantes de especialidades, centro de convenciones, 3 albercas, actividades de animación diurna y nocturna y representa la zona *Elite* del complejo hotelero completo con 2,300 habitaciones.

El hotel operó con normalidad hasta antes de la pandemia provocada por el COVID-19, cerrando sus puertas en marzo de 2019. Retomó sus operaciones en febrero de 2020 y, en enero de 2021, implementó la metodología propuesta por Locke para establecer metas y objetivos estratégicos a tres años. El propósito era lograr un posicionamiento destacado en la plataforma *TripAdvisor* y realizar un análisis anual de los logros alcanzados, ya fueran totales o parciales. Estas metas y objetivos fueron asignados por gerencias y departamentos a 9 integrantes del comité ejecutivo y 24 gerentes del comité de operaciones, sumando un total de 33 personas. Estas, a su vez, tomaron decisiones que involucraron a 50 supervisores y 517 colaboradores operativos y administrativos.

METODOLOGÍA

Debido a la naturaleza de la investigación, la técnica utilizada fue de carácter cualitativa mediante la aplicación de una serie de estudios de práctica interpretativa en búsqueda de llegar a una explicación y descripción con el objetivo de análisis y la influencia de la fijación de metas bajo la teoría de Locke con el posicionamiento del hotel dentro de la Plataforma TripAdvisor. La metodología se divide en dos partes. En la primera parte, se realizó un estudio exploratorio y analítico del nivel de satisfacción de huéspedes proporcionado por el hotel dentro de la plataforma de opinión *TripAdvisor* mediante calificaciones y comentarios, para obtener diferentes perspectivas de la percepción del hotel y presentar datos de manera más certera y completa.

El análisis interpretativo se desarrolló por medio de la búsqueda de diferentes comentarios por parte de huéspedes hospedados en el hotel de los años 2021, 2022 y 2023, que compartieron su experiencia vacacional dentro del portal de *TripAdvisor*. A partir de ello, se realizó un vaciado de información haciendo uso del programa informático MAXQDA tomando en cuenta los comentarios con información objetiva sobre su estadía dentro del hotel.

TABLA 1 RESEÑAS REALIZADAS EN EL PERIODO DEL 2021, 2022 Y 2023 DE ACUERDO A LA PLATAFORMA TRIPADVISOR

AÑO	NUMERO DE RESEÑAS	RESEÑAS POSITIVAS	RESEÑAS NEGATIVAS	COMENTARIOS O SUGERENCIAS
2021	121	61	28	32
2022	152	74	33	45
2023	195	94	42	59
Total	468	229	103	136

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la tabla se pueden determinar que fueron 468 reseñas en total durante el periodo de la investigación, de las cuales el 48.9% de ellas positivas, 22.0% negativas y el resto, 29.0 de comentarios y/o recomendaciones.

La segunda fue el muestreo no probabilístico que se determinó por tipicidad y conveniencia, siendo los sujetos de estudio aquellos que forman parte del comité ejecutivo y comité de operaciones del hotel siendo estos los individuos involucrados y fácilmente disponibles y accesibles a la participación voluntaria en la investigación. La encuesta se realizó por medio de la herramienta tecnológica *Google Forms* que permitió generar una liga vinculada al formulario, con la cual, los sujetos de estudio (33 ejecutivos), llevaron a cabo el llenado de forma remota y permitió obtener los resultados de la investigación, garantizando una comprensión holística del tema en cuestión y la facilidad de identificación de patrones y tendencias relevantes en los datos recopilados.

Cabe destacar que, el comité ejecutivo y comité de operaciones está conformado por la alta dirección, es decir, directores o gerentes de las diferentes áreas que existen en el hotel, los miembros de este comité, por mencionar algunos, son: Contralor general, Gerente de ventas, Gerente de recursos humanos y Gerente General y el comité de operaciones que se encarga de que la empresa funcione adecuadamente, conformado por los departamentos directamente relacionados con el huésped: ama de llaves, reservaciones, teléfonos, recepción, alimentos y bebidas, cocina, centros de consumo, bares, animación, mantenimiento, seguridad y compras.

La encuesta, consto de seis preguntas que tuvieron como objetivo conocer acerca de las características de las metas asignadas al personal dentro del hotel. Estas fueron planteadas mayormente en una escala de medición de Likert (Astudillo Torres y Chevez-Ponce, 2021), por lo tanto, se considera del 1 al 5, suponiendo 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Irrelevante, 4 = De acuerdo, y 5 = Totalmente de acuerdo. Cabe mencionar que las encuestas estuvieron basadas en los 3 factores de Locke (a corto plazo, específicas, y desafiantes). Así mismo, las preguntas aplicadas fueron; cerradas, llegando a ser de opción múltiple, nominal, ranking y polinómica, con base en lo investigado.

Las diferentes preguntas aplicadas en la encuesta:

1. ¿En qué periodo le solicita su jefe inmediato el cumplimiento de las metas del departamento?
2. En su percepción, ¿Cómo considera que es el tiempo requerido para el cumplimiento de las metas?
3. Normalmente, ¿Con qué frecuencia su jefe inmediato desarrolla la evaluación de las metas? (De ser el caso, puede elegir más de una opción)
4. ¿Qué tan específicas considera las metas que le establecen?
5. ¿Qué tan específica considera la retroalimentación dada?
6. ¿Qué tan pertinentes considera las metas planteadas?
7. ¿Qué nivel de dificultad ve usted en las metas que le asignan?

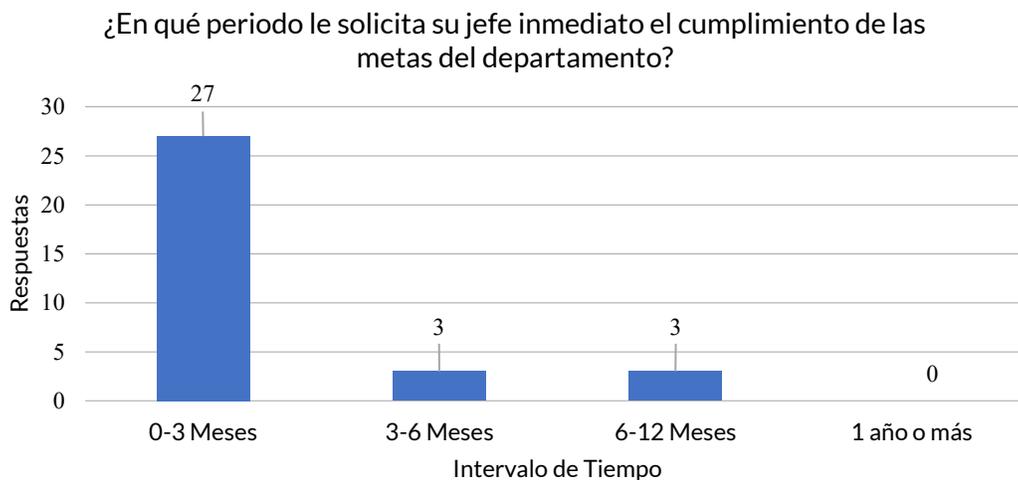
8. ¿Con qué frecuencia alcanza las metas que le asignan?

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas a los miembros del comité ejecutivo y comité de operaciones, así como el resultado de la búsqueda de reseñas correspondientes a los años 2021, 2022 y 2023.

RESULTADOS

El principio de la Teoría de Fijación de Metas de Locke establece que estas deben ser: A corto plazo, específicas y desafiantes. Los primeros resultados que se muestran son los relacionados con el principio de: “A corto plazo”. El Gráfico 2, demuestra las respuestas en intervalos de tiempo en el cual una meta debe ser cubierta.

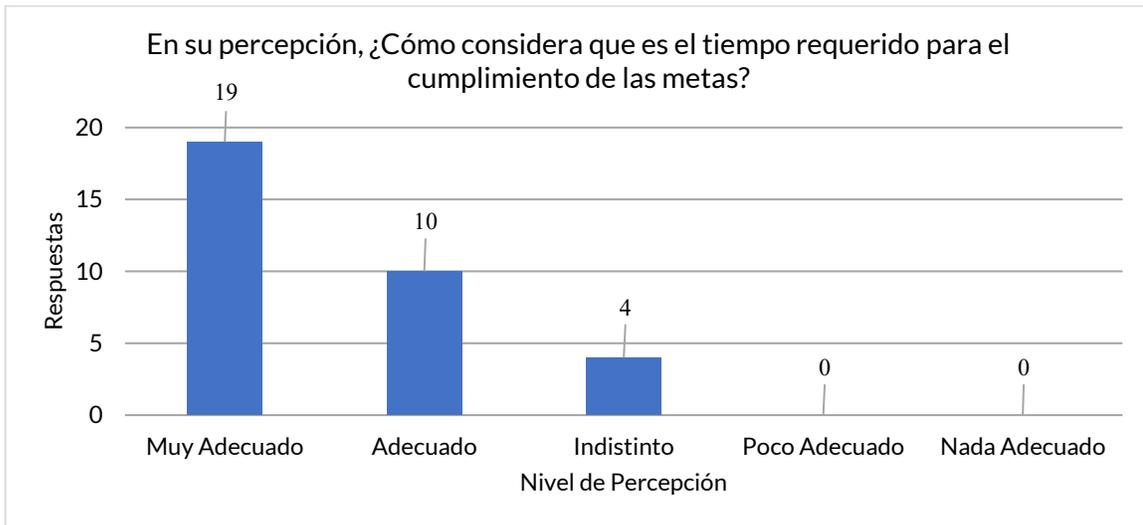
GRÁFICO 2: REPRESENTACIÓN DE PERIODOS EN LOS CUALES SE SOLICITA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS POR PARTE DEL JEFE INMEDIATO.



Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos determinan que a la mayoría de encuestados se les asigna el cumplimiento de sus metas a tres meses y para una minoría las asignaciones son de tres a doce meses y en ninguno de los casos las metas son asignadas a un año o más, datos interesantes si consideramos que las evaluaciones de desempeño se realizan de manera anual. La segunda pregunta hace referencia a la opinión del encuestado respecto a ¿Si el tiempo requerido por el jefe inmediato para el logro de las metas es el adecuado o no?

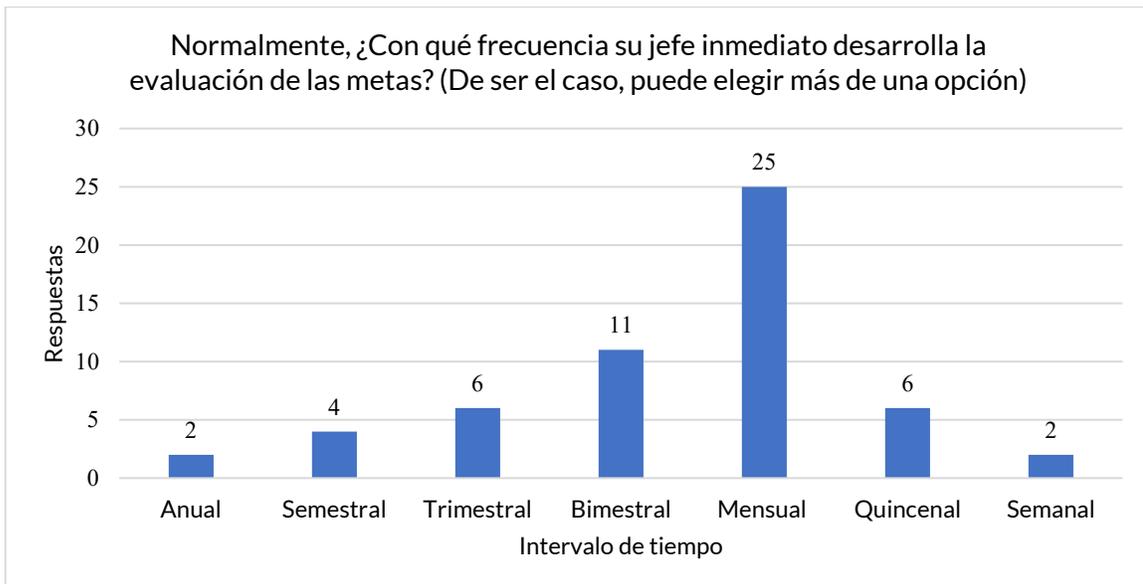
GRÁFICO 3: REPRESENTACIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS CON RESPECTO AL TIEMPO REQUERIDO PARA CUMPLIMIENTO DE LAS METAS.



Fuente: elaboración propia

29 encuestados considera que el tiempo propuesto para el cumplimiento de las metas es muy adecuado y adecuado para la obtención de las metas (específicas, medibles y alcanzables), y solo cuatro lo considera como indistinto. Una pregunta más relacionada con el principio de Temporalidad fue la periodicidad en que se evalúan las metas, dando como resultado el Gráfico 4.

GRÁFICO 4: FRECUENCIA EN LA QUE EL JEFE INMEDIATO DESARROLLA LA EVALUACIÓN DE LAS METAS.

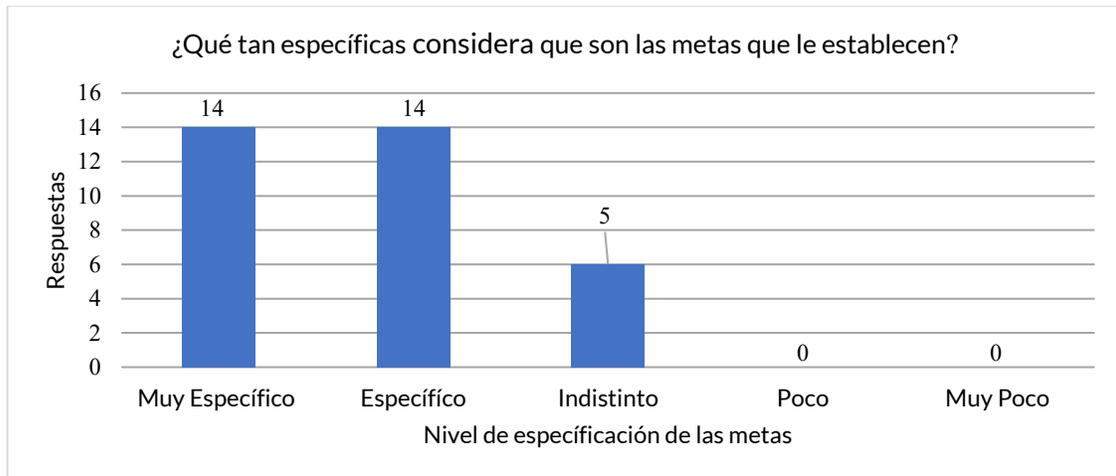


Fuente: elaboración propia

En la gráfica se puede apreciar que la mayor parte de los encuestados son evaluados conforme al logro de sus metas de manera mensual, seguido de las evaluaciones bimestrales,

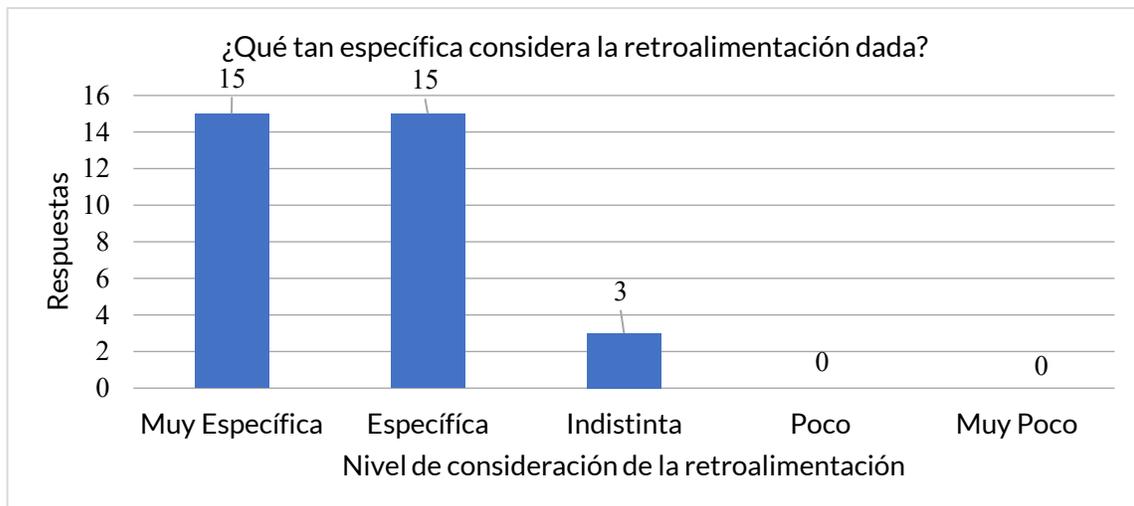
quincenales y trimestrales. Es interesante analizar que, por lo anterior, se consideran metas intermedias antes de la evaluación anual de desempeño que se realiza de manera institucional. Posteriormente, tenemos el principio de lo “Específico” en donde se formulan tres preguntas, las cuales permitirán describir la manera en que se perciben, comunican y se da retroalimentación a las metas planteadas dentro de los departamentos. Las primeras dos preguntas se encuentran representadas en el Gráfico 5 y Gráfico 6 que a continuación se muestran.

GRÁFICO 5: OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS CON RESPECTO A QUÉ TAN ESPECÍFICAS CONSIDERA EL PLANTEAMIENTO DE LAS METAS.



Fuente: elaboración propia

GRÁFICO 6: OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS RESPECTO SOBRE QUÉ TAN ESPECIFICA CONSIDERA LA RETROALIMENTACIÓN POR PARTE DE SU JEFE INMEDIATO.

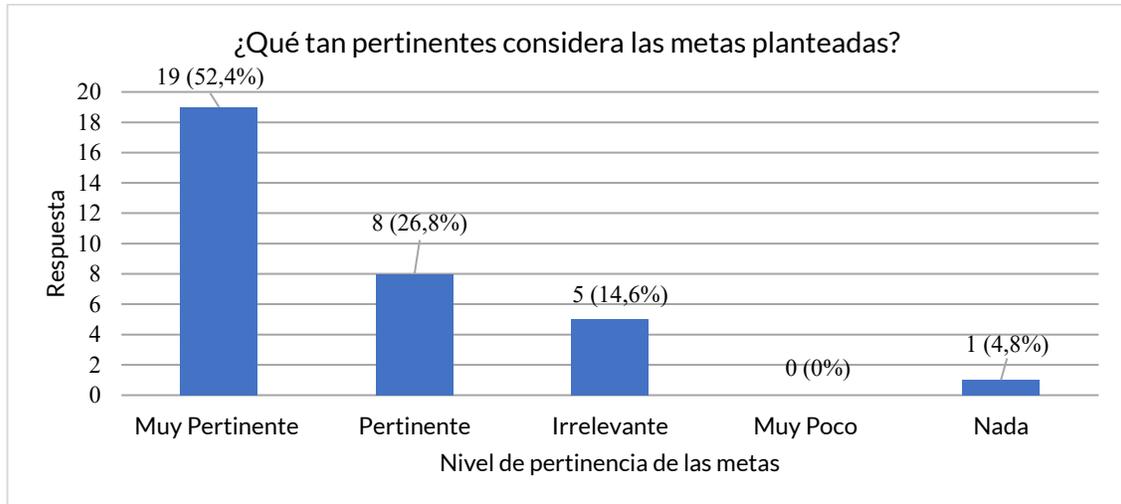


Fuente: elaboración propia

Gran número de encuestados declara percibir que las metas y la retroalimentación de estas son planteados de una manera muy específica y específica, como lo sugiere la teoría de Locke, (Gráfico 5), de la misma manera en que consideran que la retroalimentación

otorgada por parte de su jefe inmediato (Gráfico 6) Dentro de la especificidad de las metas se evaluó la pertinencia de ellas (Gráfico 7).

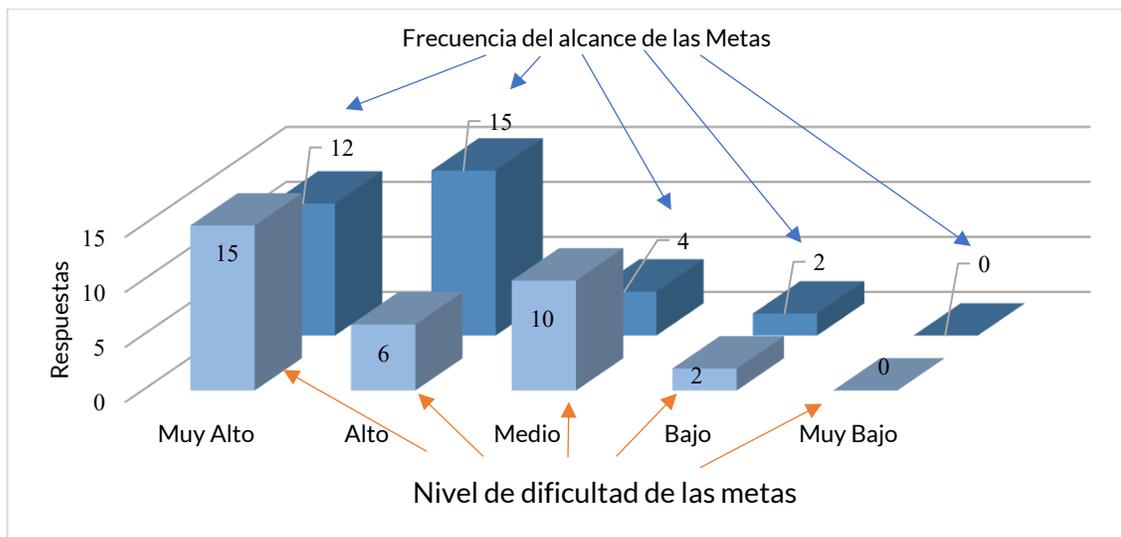
GRÁFICO 7: RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS A CERCA DE SU PERSPECTIVA SOBRE LA PERTINENCIA DE LAS METAS PLANTEADAS EN SU ÁREA DE TRABAJO.



Fuente: elaboración propia

Los resultados arrojaron una dosificación de la mayoría de las percepciones que van desde lo muy pertinente, pertinente e irrelevantes. También existió un encuestado que no considera en lo absoluto la pertinencia de las metas que le establecen. Finalmente, para saber si los encuestados contemplan el principio “Desafiante”, se formularon dos preguntas. La primera hace referencia al nivel de dificultad puesto en cada una de las metas y sus logros, los resultados se encuentran unificados en el Gráfico 8.

GRÁFICO 8: MUESTRA LA OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS CON RESPECTO AL NIVEL DE DIFICULTAD EN LAS METAS, ASÍ COMO SU PERSPECTIVA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE ESTAS.



Fuente: elaboración propia

Los resultados muestran que los encuestados consideran el nivel de dificultad en el logro de las metas es muy alto y medianamente alto, sin embargo, en el alcance de las mismas, la frecuencia de alcance tiene más representación en las metas consideradas Muy altas y Altas. Con la finalidad analizar la influencia de esta fijación de metas, con el posicionamiento del hotel en la plataforma *TripAdvisor*, se obtuvieron comentarios de huéspedes, quienes se alojaron en el hotel durante los años 2021, 2022, 2023 y colocaron su reseña sobre su experiencia vacacional.

Percepción de los huéspedes: Los vacacionistas hospedados durante el año 2021 se muestran mayormente inconformes con la sanidad, como se presentan a continuación:

Comentarios de huéspedes: [...] *El personal de la playa recogía los vasos desechables sucios de los cubos de basura y los camareros los lavaban a mano y volvían a servir las bebidas en ellos (¿dónde está la desinfección?) [...] Las amas de llaves hacen las camas y hacen lo menos posible. Barrer y fregar los suelos de las habitaciones no estaba entre sus funciones [...] Si no dejaban las toallas sucias en el suelo, las dejaban colgadas y te daban las mismas toallas y paños húmedos y sucios hasta que los localizabas y exigías unos limpios, entregándoles los sucios después de que supuestamente se limpiara la habitación, (Crier-Campbel y Deanna Dawn, febrero 2021).*

Así mismo, durante ese año se mostraron múltiples quejas sobre la deficiente atención de servicio a la habitación, mostrando su inconformidad, Jessica B, dice lo siguiente: [...] *es extremadamente difícil contactar con ellos por teléfono para pedir comida. A veces el teléfono sonaba durante 1-1,5 horas antes de que me comunicaran, y luego hay que esperar otra hora para la entrega. [...] que llamó a la recepción y dijeron que enviarían a alguien con una tarjeta. Nunca vinieron. Nunca, (B, Jessica, enero 2021).*

Siguiendo al año 2022, los huéspedes externalizan problemáticas ya observadas durante el año 2021, las cuales tienen que ver con la limpieza y el servicio a la habitación. Con respecto a la limpieza, se encuentran comentarios tales como: [...] *Nuestras toallas de playa sólo se cambiaron cuando buscamos al personal de limpieza y lo solicitamos. [...] El servicio de limpieza fue un éxito y se perdió, algunas noches lo conseguimos, otras no, (Mel, marzo 2022). Donde se hace notar una deficiencia en el servicio y de limpieza es en el reemplazo de toallas.*

Por otra parte, el servicio a la habitación se muestra tardío y la calidad de los alimentos es baja, lo cual se puede ver reflejado dentro de comentarios tales como: [...], *la recepción está por debajo de la media, el servicio de habitaciones es una broma, si responden tardan más de una hora y la comida está fría y asquerosa, (D, Kate, noviembre 2022).*

De igual forma, los huéspedes realizan comentarios acerca del deterioro de las instalaciones del hotel, haciendo no lucir a este como una categoría cinco estrellas, así se muestra el siguiente testimonio: [...] *los terrenos del hotel junto a la piscina y los pasillos están corroídos y son desiguales, las habitaciones están anticuadas, las camas son incómodas [...] las sillas de playa eran viejas, o estaban rotas, (D, Kate, noviembre 2022).*

En contraste a estos comentarios, se encuentran otros positivos relacionados con la atención brindada por el personal, tales como los de Mel, quien, a pesar de tener inconvenientes con la limpieza, muestra una gran satisfacción con el personal: [...] *¡el personal es realmente increíble! ¡Raphael en el Buffet fue un absoluto placer! Hizo todo lo posible*



por conseguirnos batidos y otras cosas que no estaban en el menú y siempre lo hizo con una sonrisa en la cara. [...] Félix e Ivett en la piscina hicieron todo lo posible para mantener a la gente entretenida y hacer que todo el mundo participara en las actividades y fueron súper amables. [...] Hicimos un masaje en la playa por sólo \$50/persona y fue uno de los mejores masajes que he tenido, (Mel, marzo 2022).

Por último, los comentarios del año 2023 denotan una mejora con respecto a la limpieza y mantenimiento, así pues, se pueden observar comentarios tales como: [...] *Las habitaciones se limpiaban a diario y se cambiaban las toallas según nuestra petición. (Dalia 15, julio 2023) [...] Visitamos como pareja en mayo y pasamos la mejor semana de todas, el hotel era precioso. (R, Hollie, junio 2023).*

Cabe destacar que, con respecto a las toallas, existe una mejoría notable, aunque siguen apareciendo comentarios tales como: [...] *Las toallas que están en tu habitación cuando te presentas, incluyendo paños de cara y toallas de mano, simplemente deberían ser reemplazadas cada día. Este es un problema muy fácil de solucionar, la dirección debe estar al tanto de esto. (H, Jeffrey, agosto 2023).*

Sin embargo, continúan las problemáticas de servicio a la habitación, lo que provoca comentarios tales como los siguientes: [...] *el servicio de habitaciones deja mucho que desear y los pedidos suelen ser erróneos y los tiempos de espera pueden ser largos, esto no debería estar presente en un hotel de cinco estrellas, (H, Jeffrey, agosto 2023).*

Finalmente, entre los comentarios del año 2023, existen respuestas positivas hacia el trato otorgado por el personal, lo cual se muestra dentro del siguiente comentario [...] *El personal era tan encantador, realmente estaban haciendo un gran trabajo. (R, Hollie, junio 2023).* No obstante, una pequeña parte comienza a mostrar comentarios de insatisfacción tales como: [...] *Algunos miembros del personal eran amables, pero la mayoría no lo eran. [...] El día de nuestra salida tuvimos un altercado con la representante de la recepción llamada MIRSHA, (Dalia 15, julio 2023).*

Una vez con los resultados de las encuestas y con las reseñas, se procede con la correspondiente discusión.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En la actualidad, la gestión gerencial se ha vuelto un elemento fundamental para las empresas que buscan una organización eficiente, lo que implica un liderazgo efectivo que se refleja en el adecuado planteamiento de metas y el logro de objetivos. Esta dinámica gerencial depende de la toma de decisiones basadas en los contextos y las necesidades que deben satisfacer tanto las personas como los departamentos y las gerencias dentro de las empresas.

A partir de las características del establecimiento de metas por la Teoría de Edwin Locke (2021), implica que estas deben ser definidas a corto plazo, deben ser específicas y contar con un nivel de dificultad alto, aunque alcanzable. Esto permite que exista un proceso claro para su consecución con una mínima supervisión y fomenta la toma de decisiones autónoma. En esta dinámica, es crucial realizar un análisis exhaustivo de las necesidades de



los trabajadores. Esto no solo implica determinar si estas necesidades son básicas o superiores, sino también comprender si son de índole emocional, física o psicológica. Adaptar estas necesidades a las diversas situaciones que se presentan dentro de la empresa es fundamental para cultivar un entorno laboral altamente competitivo en el que se fomenten la motivación y el estímulo (Chen, 2021).

Los elementos de sustentabilidad siguiendo buenas prácticas, según lo expuesto por (Lorincová, *et al*, 2021), asegura una mejora de aprendizaje y toma de decisiones individuales y grupales, cediéndole más libertad al colaborador y logrando que se sigan formando personal y profesionalmente. Con el objetivo general de analizar la influencia de la teoría de Locke y tras el análisis de los resultados de las encuestas, así como el análisis de los comentarios obtenidos de la plataforma *TripAdvisor*, implica que la estrategia de fijación de metas implementada en el hotel requiere ser calibrada. Si bien los principios de “a corto plazo y específicas” se cumplen, el tercer principio de “Alcanzable” no, esto de acuerdo con los resultados de las encuestas y los comentarios de la plataforma que demuestran que el nivel de dificultad es considerado muy alto, esto se puede notar al momento de preguntar sobre si las metas han sido cumplidas, a lo que los encuestados respondieron que no siempre se cumple el 100% de las metas planteadas.

Una vez analizados los comentarios de los huéspedes durante tres años, se puede asegurar que existen factores multifactoriales en la operación hotelera que limitan de manera directa la percepción objetiva de un buen o un mal servicio. Es de notar que las reseñas negativas presentadas en *TripAdvisor* y que son unas de las principales causas del descenso del posicionamiento del hotel, son las relacionadas con el servicio a la habitación y dotación de blancos. Los aspectos relacionados con limpieza e higiene de igual manera son percepciones condicionadas por el tipo de huésped, independientemente de los estándares implementados y verificados en el establecimiento de las metas.

Después de haber realizado esta investigación se puede concluir que es necesario el implementar un reajuste al nivel de dificultad, ya que más allá de generar productividad, esto puede ocasionar fracasos dentro del área, y los trabajadores, al contrario de sentirse motivados, se sentirán inadecuados para la ejecución. La evidente preocupación del personal por cubrir las metas establecidas es un elemento de presión, ya que de manera constantemente se encuentran preocupados por la idea de un posible reemplazo o despido. Así mismo, un nivel muy alto de dificultad genera una disminución en la confianza y moral de los empleados. (Locke, 2021).

Como aporte y con la propuesta de investigaciones futuras, se puede recomendar profundizar no solo en el establecimiento de las metas, sino en la forma en como estas serán logradas, haciendo énfasis en la forma y no solo en el fondo. 

REFERENCIAS

- Agirresarobe, I. (2021). Necesidades emocionales y psicosociales en la Covid: Cuestionando la Jerarquía de Maslow. *Revista de la SLMFCE*, 16-21. https://www.researchgate.net/publication/350063682_Necesidades_emocionales_y_psicosociales_en_la_Covid-19_cuestionando_la_jerarquia_de_Maslow
- Arias, E. L. (2021). Antecedentes, desarrollo y consolidación de la psicología cognitiva: un análisis histórico. *Tesis Psicológica*, 16(2), 1-38. <https://doi.org/10.37511/tesis.v16n1a9>
- Astudillo Torres, M. P., y Chevez-Ponce, F. (2021). La escala de Likert en la medición de las TIC y la Exclusión Social. *Brazilian Journal of Education, Technology and Society*, 14(3), 375-383. doi:<https://doi.org/10.14571/brajets.v14.n3.375-383>
- Ayosa, C. B. (2021). *Relación de la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del hotel Mango Verde de la Ciudad de Piura- Piura-2016*. Universidad Cesar Vallejo, Administración En Turismo y Hotelería. Piura: Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75413>
- Bravo, J. D., y Parra, I. D. (2021). *Análisis sobre la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, ventajas y desventajas de la inclusión laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO Cía. Ltda*. Universidad del Azuay, Departamento de Posgrados, . Cuenca: Universidad del Azuay. Consultado el 05 07, 2022, <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11178>
- Chanana, N., y Sangeeta. (2020). Employee engagement practices during COVID-19 lockdown. *National Library of Medicine*, 1(4). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/pa.2508>
- Chen, Y. (2021). The signaling and reputational effects of customer ratings on hotel revenues: Evidence from TripAdvisor. *International Journal of Hospitality Management*, 99, 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103065>
- Cheol, P., Sutherland, I., y Lee, S. K. (2021). Effects of online reviews, trust, and picture-superiority on intention to purchase restaurant services. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 228-236. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.03.007>
- Cuello, Y. C. (2021). Reseña del libro Motivación y personalidad de Abraham Maslow (1991). *Ciencias Sociales Y Educación*, 10(20), 327-333. <https://doi.org/10.22395/csye.v10n20a16>
- Donald, A. L. (2020). Organization Development: The Process of Leading Organizational Change. In A. L. Donald, y I. SAGE Publications (Ed.), *Organization Development: The Process of Leading Organizational Change* (5 ed) Vol. 5, p. 246). SAGE Publications, Inc. doi:978-1544333021
- Duque, J. (2007). *Orientación motivacional y la teoría del establecimiento de metas*. Universidad de los Andes, Facultad de Admisnitración, Facultad de Admisnitración.



Bógota: Universidad de los Andes, Facultad de Administración.
<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/23543/u299257.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Duran Duran, A. (2021). *Importancia de la Evaluación del desempeño laboral para mejorar los procesos y procedimientos de las organizaciones*. Universidad Militar Nueva Granada, Administración De Empresas. Bógota: Universidad Militar Nueva Granada.<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39663/AndresFelipeDuranDuran2021-Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estacio, D. (2021). *Teoría de la atribución causal de la motivación y emoción de Bernard Weiner en el ámbito educativo*. Universidad Central del Ecuador, Ciencias de la Educación . Quito: Universidad Central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23141>
- González, J. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones. *Telos*, 21(1), 242-267. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99357718032>
- Heredia, M. A., y Narváez, C. I. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12), 213-241.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- Locke, E. A. (2021). Guidelines for Effective GOAL SETTING in Organizations: Life is a goal-directed process. Organisms that fail to pursue and attain goals that satisfy their needs ultimately perish. *AMA Quarterly*, 7(2), 7-11. doi:155596081
- Locke, E. L. (1990). *A theory of goal setting y task performance*. Prentice-Hall.
- Long, L. S., Fang, S., y Li, M. (2019). Sustainable Human Resource Management Nurtures Change-Oriented Employees: Relationship between High-Commitment Work Systems and Employees' Taking Charge Behaviors. *Sustainability*, 11(13). doi:<https://doi.org/10.3390/su11133550>
- Lorincová, S., Štarchoň , P., Lawrence, A., Stewart , V. A., Desmond, M., y Panteleimon, E. (2021). Updating goal-setting theory in physical activity promotion: a critical conceptual review. (H. P. Review, Ed.) *Health Psychology Review*, 15(1), 34-50. <https://doi.org/10.1080/17437199.2019.1706616>
- Machacuay, J. P., y Vera, G. (2020). *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced*. Universidad Nacional de Callao, Departamento de Enfermería. Callao: Universidad Nacional de Callao. Consultado el 06 24, 2022, <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5562>
- Marczak, E. (2021). Understanding the Theories and Interventions of Motivation in Organization Development. *Understanding the Theories and Interventions of Motivation in Organization Development*, 1, 58, 01-23. (M. P. Archive, Ed., y M. P. Archive, Compiler) Estados Unidos: Munich Personal RePEc Archive. <https://doi.org/10.31124/advance.14610291.v1>



- Martínez, J. (2020). Innovación organizacional y competitividad empresarial: Centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(2), 120-132. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32428>
- Matheu Rufino, B. (2021). La motivación laboral de los futuros profesionales del turismo despues de la COVID-19. *La motivación laboral de los futuros profesionales del turismo despues de la COVID-19*. San Cristóbal de la Laguna., España: Facultad de Economía, Empresa y Turismo: Universidad de la Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/25546/La%20motivacion%20laboral%20de%20los%20futuros%20profesionales%20del%20turismo%20despues%20de%20la%20COVID-19..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza Villarroel, A. (2021). *Estrategia de motivación laboral en el personal de la división de gestiones*. Universidad Mayor de San Andrés, Psicología. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/25983/ML-1344.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la Motivación Aplicacion Práctica*. Universidad Nacional de Cuyo. , Departamento de Facultades de Ciencias Económicas. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo; Facultad de Ciencias Económicas. <https://bdigital.uncu.edu.ar/15664>
- Quintana, P. d. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Invetsigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, 4(16), 272-283. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Rodríguez Rangel, C., y Sánchez Rivero, M. (2021). Análisis cualitativo de la imagen turística online de Zafra (España) a través de. *Revista Investigaciones Turísticas*(21), 128-151. <https://doi.org/10.14198/INTURI2021.21.7>
- Rodríguez, M. L. (2021). *Las Teorías cognitivas en el cambio de los procesos educativos*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Filosofía, Letras Y Ciencias De La Educación. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL; Facultad de Filosofía, Letras Y Ciencias De La Educación. Consultado el 06 25, 2022, <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57617>
- Sulu, D., Arasli, H., y Bahri Saydam, M. (2021). Air-Travelers' Perceptions of Service Quality during the COVID-19 Pandemic: Evidence from Tripadvisor Sites. *Sustainability*, 14(1), 435. <https://doi.org/10.3390/su14010435>
- Swann, C. (2021). Updating goal-setting theory in physical activity promotion. *Health Psychology Revie*, 15(1), 34-50. <https://doi.org/10.1080/17437199.2019.1706616>
- Villanueva Carrión, H. G. (2022). *Modelo preventivo motivacional, basado en la teoria de Herzberg para reducir el sindorme de burnout en docentes de Morropón, Piura*. Universidad César Vallejo, Departamento de Administración. Piura: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79827>



Wang, Y., Kim, J., y Kim, J. (2021). The financial impact of online customer reviews in the restaurant industry: A moderating effect of brand equity. *International Journal of Hospitality Management*, 95, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102895>.



Como citar:

Sonda de la Rosa, R., Estolano Cristerna, D., y Guerra Mondragón, S. (2024) Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke aplicado en equipos de trabajo hoteleros de la Riviera Maya: Elemento posicionador en la plataforma *TripAdvisor*. *Administración Y Organizaciones*, 27(53).

<https://doi.org/10.24275/GWTM9868>



Administración y Organizaciones de la Universidad Autónoma Metropolitana - Xochimilco se encuentra bajo una licencia Creative Commons. Reconocimiento - No Comercial - Sin Obra Derivada 4.0 Internacional License.