

## **RESUMEN**

Freeman (1984) plantea una teoría de gestión mejorada, tomando en cuenta los intereses de los grupos de participantes dentro de las actividades de una empresa, agregando valor a sus operaciones. Los involucrados directos a la organización son tomados en cuenta conjuntamente con todos aquellos que se ven afectados o afectan su desempeño en el mercado. Esta teoría se complementa con el modelo de Mitchell, Agle y Wood (1997) que categoriza a todas las partes interesadas para un análisis individual al momento de la toma de decisiones. En Ecuador, los principios de Responsabilidad Social se encuentran presentes en la planificación estratégica de las organizaciones contemplando los impactos derivados de la actividad empresarial. Los modelos de gestión pueden ser adoptados por cualquier empresa, mucho más en las prestadoras de servicios turísticos, por este motivo la investigación se centró en las agencias operadoras del cantón Rumiñahui. La investigación pretende la identificación de las partes interesadas (*stakeholders*) de este sector, si estas quedan bien definidas, no hay necesidad de desarrollar un proceso de RSE independiente. La investigación posee carácter exploratorio-descriptivo y su objetivo general tiene como finalidad la identificación de los grupos de interés para clasificarlos según los atributos de poder, legitimidad y urgencia. Esta categorización permite la integración de los intereses y demandas de las partes interesadas, priorizando el uso de los recursos hacia los diferentes actores sociales y optimizando la comunicación corporativa.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **GESTIÓN EMPRESARIAL**
- **GRUPO DE PARTICIPANTES**
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

## **ABSTRACT**

Freeman (1984) proposes an improved management theory, taking into account the interests of groups of participants within the activities of a company, adding value to their operations. Those directly involved in the organization are taken into account together with all those who are affected or affect their performance in the market. This theory is complemented by the Mitchell, Agle and Wood (1997) model that categorizes all stakeholders for an individual analysis at the time of decision making. In Ecuador, the principles of Social Responsibility are present in the strategic planning of the organizations contemplating the impacts derived from the business activity. The management models can be adopted by any company, much more in the providers of tourist services, for this reason the investigation focused on the operating agencies of the Rumiñahui canton. The research aims to identify the stakeholders of this sector, if they are well defined, there is no need to develop an independent CSR process. The research has an exploratory-descriptive character and its general objective is the identification of the groups of interest to classify them according to the attributes of power, legitimacy and urgency. This categorization allows the integration of the interests and demands of the interested parties, prioritizing the use of resources towards the different social actors and optimizing corporate communication.

## **KEYWORDS:**

- **BUSINESS MANAGEMENT**
- **STAKEHOLDERS**
- **SOCIAL RESPONSIBILITY**