

LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Un análisis exploratorio de casos en el sector hotelero español

Ana Gessa Perera
M^a del Amor Jiménez Jiménez
Universidad de Huelva – España

La búsqueda de fórmulas más adecuadas para mantener un diálogo abierto, permanente y sistemático con los diferentes grupos de interés, es también una realidad en el sector hotelero. Por eso, y a los efectos de facilitar su comprensión y proporcionar un mayor conocimiento, este trabajo se propone como objetivo principal identificar, de forma exploratoria y contextualizada mediante un estudio de caso, los aspectos más relevantes de la gestión de las relaciones con los grupos de interés en el sector hotelero. Se trata de dos grupos hoteleros españoles, en pleno proceso de expansión e internacionalización, que apuestan por las relaciones con los diferentes grupos de interés en el desarrollo de sus estrategias y con un amplio reconocimiento en materia medioambiental y social. Las características propias de su actividad y de cada grupo de interés, condicionan tanto el tipo de relación que mantienen como la variedad de canales y mecanismos de comunicación que emplean.

PALABRAS CLAVE: *grupos de interés, responsabilidad social corporativa, sector hotelero, gestión de las relaciones con los grupos de interés*