

## Coloquio Interdisciplinario de Posgrado UPAEP

# LA INFLUENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA DECISIÓN DE COMPRA DEL CLIENTE

Gloria Leticia López Salazar  
g\_lety\_lopez11@yahoo.com.mx

### RESUMEN

Muchas organizaciones han adoptado prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria las dimensiones social y medioambiental en sus relaciones con los grupos de interés. En base a los enfoques de los *stakeholders* y administrativo se da respuesta a las interrogantes: ¿La RSE es una estrategia para atraer y retener clientes? ¿Qué impacto tiene la RSE en la decisión de compra de los clientes? Este artículo revela los efectos de la RSE sobre el cliente basados en investigaciones donde la información evidencia que los clientes responden favorablemente a la actividad de ser una empresa socialmente responsable, se muestran resultados acerca de estudios realizados sobre RSE y su relación con la decisión de compra y sus beneficios

**Palabras Clave:** Responsabilidad Social Empresarial, Comportamiento de compra del consumidor, Beneficios de la RSE

### ABSTRACT

Many organizations have adopted Corporate Social Responsibility; concept through which the company integrates, in a voluntary way, social and environmental dimensions on their relationship with third parties or interest groups. Based on the *stakeholders* and managerial approach, an answer is given to the following queries: Is CSR a strategy to attract and retain customers? What impact does the CSR have on the consumer's purchasing behavior? This paper reveals the effects of the CSR on the customer, based on some research where some research findings makes evident that customers respond favorably to the fact that a company becomes socially responsible and results are shown based on some studies that have been conducted regarding the relationship between CSR, its benefits and the purchasing behavior.

**Key Words:** Corporate Social Responsibility, Consumer purchasing behavior, CSR benefits.