

## Prácticas de responsabilidad social empresarial e innovación en farmacias de ciudad del Carmen, Campeche

**Myrna Delfina López Noriega**

Universidad Autónoma del Carmen

<https://orcid.org/0000-0003-1426-8406>

[mdlopez@pampano.unacar.mx](mailto:mdlopez@pampano.unacar.mx)

**Antonia Margarita Carrillo Marín**

Universidad Autónoma del Carmen

<https://orcid.org/0000-0001-6076-3817>

[acarrillo@pampano.unacar.mx](mailto:acarrillo@pampano.unacar.mx)

**Cecilia Margarita Calvo Contreras**

Universidad Autónoma del Carmen

<https://orcid.org/0000-0002-8982-2021>

[ccalvo@pampano.unacar.mx](mailto:ccalvo@pampano.unacar.mx)

### RESUMEN

La responsabilidad social empresarial (RSE) ha adquirido creciente importancia como estrategia de sostenibilidad en pequeñas y medianas empresas (pymes), especialmente en contextos donde enfrentan limitaciones estructurales y de recursos. Este estudio tiene como objetivo describir el nivel de implementación de prácticas de RSE en farmacias de Ciudad del Carmen, Campeche. Mediante una encuesta estructurada aplicada a 79 farmacias, se recolectaron datos en las dimensiones social, económica, medioambiental e innovación, utilizando una escala tipo Likert. El análisis estadístico descriptivo reveló niveles moderadamente altos de adopción de prácticas responsables, especialmente en aspectos relacionados con la calidad del servicio, el respeto a los derechos laborales y la eficiencia ambiental. Los resultados permiten visualizar el perfil actual de las farmacias en términos de sostenibilidad, así como las áreas con potencial de mejora. Se concluye que, si bien existe una inclinación general hacia prácticas responsables, el fortalecimiento de políticas internas y la capacitación pueden elevar significativamente el impacto de la RSE e impulsar procesos innovadores en el sector.

**Palabras clave:** responsabilidad social empresarial; farmacias; pequeñas y medianas empresas; sustentabilidad empresarial.

## Corporate social responsibility practices and innovation in pharmacies in Ciudad del Carmen, Campeche

### ABSTRACT

In small and medium-sized enterprises (SMEs), especially in contexts where they face structural and resource limitations. This study aims to describe the level of implementation of CSR practices in pharmacies located in Ciudad del Carmen, Campeche. Through a structured survey administered to 79 pharmacies, data were collected across the social, economic, and environmental dimensions using a Likert-type scale. The descriptive statistical analysis revealed moderately high levels of adoption of responsible practices, particularly in areas related to service quality, respect for labor rights, and environmental efficiency. The results offer a clear view of the current sustainability profile of these pharmacies, as well as areas with potential for improvement. It is concluded that, although there is a general tendency toward responsible practices, strengthening internal policies and providing staff training can significantly enhance the impact of CSR and promote innovative processes within the sector.

**Keywords:** Corporate social responsibility; pharmacies; small and medium-sized enterprises; business sustainability.

### INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la responsabilidad social empresarial (RSE) se ha consolidado como un componente estratégico para la sostenibilidad y legitimidad de las organizaciones, particularmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas (pymes), que representan una parte sustancial de la actividad económica en América Latina. La adopción de prácticas responsables no solo responde a presiones éticas o normativas, sino que se asocia cada vez más con ventajas competitivas, confianza social y procesos de innovación organizacional. En el sector farmacéutico, caracterizado por su alto nivel de contacto con la comunidad y su impacto en la salud pública, la RSE cobra un valor especial como mecanismo para fortalecer la calidad del servicio, la equidad laboral y el compromiso ambiental.

La adopción de prácticas de RSE y su relación con el desarrollo organizacional ha sido explicada por diversos modelos teóricos, así como marcos conceptuales que han permitido estructurar instrumentos de medición, seleccionar las dimensiones a observar y justificar la relación entre las variables evaluadas. Entre ellos, destaca el modelo triple resultado o *triple bottom line* de Elkington (1997), el cual plantea que las organizaciones deben generar valor en tres dimensiones interdependientes: la económica, la social y la medioambiental. Este enfoque ha sido ampliamente adoptado en la literatura sobre RSE para evaluar el

grado de compromiso de las empresas con el desarrollo sostenible [DS] (Cantele y Zardini, 2020; López-Arceiz et al., 2021). Bajo este modelo, los instrumentos utilizados en varios estudios incorporan *ítems* organizados conforme a dichas dimensiones, permitiendo una medición integral del desempeño responsable de las pymes.

Complementariamente, el enfoque de la teoría de los *stakeholders* de Freeman, et al. (2023) sostiene que la empresa debe considerar no solo los intereses de sus accionistas, sino también los de sus empleados, clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente. Esta perspectiva justifica la inclusión de prácticas de RSE como variables clave en el desempeño organizacional de las pymes y proporciona una base para interpretar la forma en que estas empresas se relacionan con su entorno.

Diversas investigaciones han documentado la incorporación progresiva de la RSE en pymes, aunque advierten que su implementación suele estar limitada por restricciones presupuestarias, falta de capacitación o desconocimiento del concepto integral (Calle y Salazar, 2022; Rauf y Qureshi, 2021), tal es el caso de Ríos-Manríquez et al. (2021) quienes en el estado de Guanajuato, en México, concluyeron que, aunque las empresas pequeñas muestran voluntad de alinearse con estándares sociales y ambientales, la experiencia revela una incapacidad operativa derivada de restricciones económicas y de gestión, las cuales limitan la adopción sistemática de prácticas responsables.

Por lo que, si bien se reconoce el potencial de la RSE para impulsar procesos de mejora continua e innovación, aún son escasas las investigaciones que describan empíricamente cómo se manifiestan estas prácticas en pymes, y específicamente, en empresas farmacéuticas locales, así como los niveles de avance que se presentan en sus diferentes dimensiones. Esta falta de evidencia resulta relevante, ya que limita la generación de políticas públicas o estrategias sectoriales basadas en datos.

En ese sentido, Cantele y Zardini (2020) exploraron los factores que motivan a las pymes a adoptar prácticas de sostenibilidad, analizando la interacción entre presiones externas, barreras internas y beneficios percibidos. Su estudio empírico en el contexto europeo muestra que las pymes no responden únicamente a la presión normativa o del mercado, sino también a motivaciones éticas, reputacionales y de eficiencia organizativa. Cantele y Zardini (2020) demostraron que el compromiso con la sostenibilidad se fortalece cuando las empresas perciben beneficios tangibles, como mejoras en la innovación, fidelización de clientes y eficiencia operativa. Además, su trabajo subraya que la integración de la RSE en las estrategias empresariales favorece la resiliencia a largo plazo; al mismo tiempo los autores señalan que las barreras pueden ser superadas mediante la identificación de beneficios específicos, lo que refuerza la pertinencia del enfoque estratégico de la RSE en contextos pymes (Cantele y Zardini, 2020).

Por otro lado, López-Arceiz et al. (2021) examinan la interacción entre distintos indicadores de desempeño sostenible, resaltando cómo las características contextuales, como el tamaño de la empresa, su localización geográfica y el sector productivo, influyen en la implementación de prácticas de responsabilidad social. A través de un enfoque cuantitativo, demuestran que las pymes con una cultura organizacional orientada al largo plazo tienden a integrar de manera más efectiva las dimensiones social, económica y ambiental de la RSE. Asimismo, destacaron la necesidad de adaptar los modelos de evaluación a las realidades de las organizaciones pequeñas, reconociendo que los indicadores tradicionales muchas veces no capturan adecuadamente sus esfuerzos.

El estudio de López-Arceiz et al. (2021) refuerza la importancia de considerar el entorno local y los recursos organizacionales al diseñar estrategias de sostenibilidad, lo que respalda la pertinencia de analizar la RSE en farmacias pymes en contextos regionales como el de Ciudad del Carmen, Campeche. Adicionalmente, los estudios de Cantele y Zardini (2020) y López-Arceiz et al. (2021) sostienen que la RSE no solo funciona como una estrategia de legitimidad social, sino que también actúa como un motor de innovación, competitividad y sostenibilidad organizacional, incluso en pequeñas y medianas empresas.

Finalmente, Gallardo-Vázquez y Sánchez-Hernández (2013) desarrollaron y validaron un instrumento para medir la implementación de la RSE en pymes, considerando las dimensiones social, económica y ambiental, alineadas con los principios de la ISO 26000 (*International Organization for Standardization* [ISO], 2010), los que establecen áreas fundamentales de la responsabilidad social. Aunque no certificable, esta norma proporciona una guía estructurada para evaluar el comportamiento responsable de las organizaciones, lo que les permitió estructurar *ítems* relacionados con condiciones laborales, derechos humanos, prácticas operativas justas, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación comunitaria.

En el cuestionario, Gallardo-Vázquez y Sánchez-Hernández (2013) utilizaron una escala tipo Likert de cinco puntos, integrando indicadores adaptados a la realidad operativa de las pymes, y su validez y confiabilidad fue garantizada mediante análisis factoriales. En el instrumento también incorporó un bloque de innovación, integrado por dimensiones como la introducción de nuevos productos o procesos, presencia digital y mejoras organizativas, para explorar su relación con la RSE. Esta combinación permitió analizar de manera integral el compromiso social y su potencial impacto innovador.

En conjunto, los modelos y teorías revisados proporcionan una base conceptual que guía la selección de dimensiones, la formulación de indicadores y la interpretación de los resultados en esta investigación, facilitando un análisis cuantitativo riguroso de la RSE y su relación con la innovación en el contexto de pequeñas y medianas (pymes) farmacias mexicanas.

En cuanto a la estructura metodológica, el estudio de Gallardo-Vázquez y Sánchez-Hernández (2013) sirve de base para adaptar el instrumento en la presente investigación que permite describir el nivel de implementación de prácticas de RSE en las dimensiones social, económica y medioambiental en pymes del sector farmacéutico en Ciudad del Carmen, Campeche, con el fin de identificar tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora que puedan orientar intervenciones futuras.

Este trabajo adquiere relevancia tanto en el ámbito académico como en el práctico, al ofrecer un diagnóstico actualizado sobre el nivel de implementación de prácticas responsables en dicho sector y evidenciar áreas con potencial de mejora. Al enfocarse en un segmento económico estratégico con alto impacto social, los hallazgos contribuyen a una comprensión más profunda del papel que desempeñan estas empresas en la promoción del DS a nivel local.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, cuyo propósito es caracterizar el nivel de implementación de prácticas de RSE en pymes del sector farmacéutico, específicamente farmacias ubicadas en Ciudad del Carmen, Campeche. Este diseño permite identificar tendencias, comportamientos y patrones dentro de una población definida, sin modificar las condiciones del entorno, lo que resulta adecuado para estudios que buscan ofrecer diagnósticos o establecer líneas de base sobre fenómenos organizacionales.

La población objeto de estudio estuvo conformada por farmacias de tipo pyme formalmente establecidas en la localidad que, de acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI, en 2024 eran 99 unidades económicas en Ciudad del Carmen, Campeche. Por lo que, a partir de ese universo, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se determinó un tamaño de muestra de 79 unidades, que fueron seleccionadas a partir de un muestreo aleatorio simple, lo cual garantizó la representatividad estadística de los datos recolectados.

### **Instrumento**

Para la recolección de los datos se empleó el cuestionario estructurado tipo Likert de cinco puntos de Gallardo-Vázquez y Sánchez-Hernández (2013), el cual fue adaptado al contexto local. Este instrumento incluyó 39 ítems relacionados con la RSE, distribuidos en tres dimensiones clave:

- Dimensión social: prácticas vinculadas con condiciones laborales, inclusión, equidad, formación y participación comunitaria.
- Dimensión económica: calidad de productos o servicios, responsabilidad con proveedores y derechos del consumidor.

- Dimensión medioambiental: uso eficiente de recursos, gestión de residuos y compromiso con la sostenibilidad ecológica.

Asimismo, se integraron los 13 *ítems* adicionales que Gallardo-Vázquez y Sánchez-Hernández (2013) plantearon para evaluar la dimensión de innovación, que permitirán en trabajos posteriores explorar su relación con la RSE y analizar de manera integral el compromiso social y su potencial impacto innovador. Los datos obtenidos fueron codificados y analizados utilizando estadística descriptiva, a fin de calcular medidas de tendencia central y dispersión, así como frecuencias y promedios por dimensión; su análisis permitió identificar el nivel general de adopción de prácticas de RSE e innovación y establecer comparaciones entre las distintas áreas evaluadas.

En términos éticos, la investigación garantizó la confidencialidad de las respuestas y el consentimiento informado de los participantes, cumpliendo con los principios de integridad académica y respeto a la privacidad de las organizaciones involucradas.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Esta investigación se llevó a cabo durante el año 2024 y la población de estudio estuvo compuesta por gerentes, encargados operativos o personal administrativo con conocimiento sobre las políticas y prácticas organizacionales de cada farmacia, a quienes se aplicó el instrumento estructurado de medición.

### Muestra

Sexo: el 63% de los encuestados se identificó como mujer, mientras que el 37% como hombre.

Edad: el grupo de edad predominante fue el de 31 a 45 años, con un 49%, seguido del grupo de 18 a 30 años con el 34%, y el 17% restante tenía más de 45 años.

Escolaridad: el 52% de los participantes contaba con licenciatura terminada, el 28% tenía nivel medio superior (preparatoria o técnico), el 11% tenía educación básica, y un 9% reportó contar con posgrado.

Puesto en la empresa: la mayoría de los encuestados (56%) eran propietarios o socios, el 33% ocupaba cargos administrativos o de coordinación, y el 11% eran empleados operativos.

De acuerdo con los resultados de la muestra, se puede afirmar que las respuestas provienen en su mayoría de personas con responsabilidad directa en la toma de decisiones, lo que otorga validez al análisis de la implementación de prácticas de RSE e innovación en las farmacias encuestadas.

### Farmacias

La muestra estuvo compuesta por 79 farmacias que, de acuerdo con la antigüedad de operación, el 43% de los negocios tiene más de 10 años en funcionamiento, el 28% entre 5 y 10 años, y el 29% menos de 5 años.

Respecto a la estructura organizacional, el 72% son empresas familiares, mientras que el 28% son negocios con esquemas de administración formalizados.

En relación con el número de empleados, el promedio fue de 8 trabajadores por establecimiento, siendo predominante la contratación de personal operativo y técnico en farmacia.

Además, se observó que el 61% de los establecimientos cuenta con al menos un responsable sanitario con cédula profesional.

### Dimensiones de responsabilidad social

Los resultados derivados de la aplicación del cuestionario estructurado permitieron examinar el nivel de implementación de la RSE en las tres dimensiones señaladas y permitió cuantificar la percepción de prácticas responsables dentro de las 79 empresas consideradas (Tabla 1).

**Tabla 1**

*Resultados de la aplicación del instrumento.*

Dimensión	Media	Desv. Std.
RSE_Social	4.08	0.80
RSE_Ambiental	4.45	0.87
RSE_Económica	4.14	0.81
Total, RSE	4.19	0.72

*Nota.* Calificación con base en la escala tipo Likert de cinco puntos, 1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo.

- Dimensión social: mostró un promedio general de 4.08, lo que refleja un nivel alto de compromiso con aspectos laborales y comunitarios. El ítem con mayor puntuación fue “Fomentamos la formación y desarrollo profesional de nuestros empleados” (4.57), evidenciando una preocupación destacada por el crecimiento del capital humano. En contraste, el ítem con menor puntuación fue “Estamos a favor de la contratación de personal vulnerable o en situación de desventaja” (3.61), lo que sugiere una limitada inclusión laboral en sectores vulnerables. Este hallazgo coincide con lo reportado por Gallardo-Vázquez y Sánchez-Hernández (2013), quienes subrayan que las prácticas inclusivas suelen ser menos priorizadas en entornos pymes por restricciones estructurales y culturales.
- Dimensión económica: se registró un promedio de 4.14, indicando un enfoque estratégico en la sostenibilidad financiera y ética empresarial. El ítem mejor evaluado fue “Nos preocupamos por proporcionar productos y servicios de calidad para nuestros clientes” (4.61), reafirmando que la

orientación al cliente sigue siendo una prioridad operativa en el sector farmacéutico. En contraparte, el *ítem* con menor media fue “Animamos a los empleados a participar en la toma de decisiones importantes” (3.54), lo cual evidencia una práctica limitada de gobernanza participativa interna.

Estos resultados reflejan una dualidad en la gestión económica responsable: mientras se privilegia la calidad del servicio, aún persisten barreras para la democratización de la toma de decisiones al interior de las organizaciones y se alinean con el planteamiento de Cantele y Zardini (2020), quienes señalan que las pymes tienden a integrar prácticas económicas responsables cuando perciben beneficios tangibles en eficiencia operativa y reputación. En este caso, las farmacias locales parecen entender que la buena gestión financiera y el cumplimiento normativo no solo responden a exigencias legales, sino que también fortalecen su posición en el mercado.

- Dimensión ambiental: obtuvo el promedio más alto entre las tres dimensiones (4.45), lo que revela una fuerte inclinación hacia prácticas sostenibles en el manejo de residuos, uso responsable de recursos y cumplimiento de normativas ambientales. El *ítem* mejor valorado fue “Nuestros productos y/o servicios cumplen con estándares ambientales” (4.62), mientras que el *ítem* más bajo fue “Nos distinguimos por mantener los mejores estándares de gestión ambiental” (4.36). A pesar de esta ligera diferencia, los valores obtenidos indican un alto grado de consciencia ambiental.

Este comportamiento podría atribuirse a la naturaleza regulada del sector farmacéutico, en el que el cumplimiento ambiental no es opcional, sino una exigencia operativa. Esta orientación se encuentra respaldada por López-Arceiz et al. (2021) quienes advierten que el contexto territorial y sectorial influye significativamente en la configuración de las prácticas ambientales, lo que refuerza la pertinencia de este estudio al centrarse en un sector con alta sensibilidad social y regulatoria como el farmacéutico.

En cuanto a la evaluación general de la variable de RSE, en promedio, las farmacias encuestadas reportan un nivel alto de implementación de prácticas de RSE (en una escala tipo Likert de 1 a 5), con una variabilidad moderada entre ellas, por lo que, en conjunto, los resultados muestran que las farmacias pymes de Ciudad del Carmen han integrado en su mayoría prácticas responsables en las tres dimensiones de la RSE, con una ligera predominancia en el ámbito ambiental.

No obstante, se identifican áreas de mejora específicas, particularmente en la inclusión laboral y en la promoción de estructuras participativas. Estos hallazgos refuerzan la pertinencia de implementar programas de capacitación y políticas públicas que impulsen una adopción más equitativa y transversal de



la RSE, tal como recomiendan estudios previos aplicados en el contexto de pymes (Cantele y Zardini, 2020; López-Arceiz, et al., 2021).

### **Innovación**

En cuanto a la dimensión de innovación se obtuvieron los siguientes resultados generales, media (promedio) igual a 4.21 con una desviación estándar de 0.77, que de acuerdo con la escala de Likert del 1 al 5, sugiere que las farmacias locales encuestadas presentan un nivel alto de implementación de prácticas de innovación, con una variabilidad moderada entre las respuestas.

Las acciones de innovación son valoradas positivamente, lo que sugiere un esfuerzo generalizado por incorporar nuevas prácticas, productos en el sector farmacéutico local o tecnologías. Especialmente se ha potenciado la presencia en internet (media: 4.38) como resultado del esfuerzo por parte de las farmacias para fortalecer su visibilidad digital, ya sea a través de redes sociales, páginas web o servicios en línea, lo cual se ha vuelto esencial en contextos postpandemia.

Dado que las farmacias se orientan a la comercialización y dispensación de medicamentos no a la generación de nuevos productos, la innovación que implementan tiende a ser incremental o de proceso, más que disruptiva, y se enfoca en mejorar la atención, logística o digitalización, por lo que las actividades formales de investigación y desarrollo (I+D) son menos comunes como lo sugiere la media de 3.95 en este indicador.

### **CONCLUSIONES**

Los hallazgos de esta investigación permiten responder con claridad a las preguntas que guiaron el estudio. En primer lugar, respecto al nivel de implementación de la RSE en las farmacias pymes de Ciudad del Carmen, Campeche, se identificó un grado moderadamente alto de adopción de prácticas responsables en las tres dimensiones evaluadas: social, económica y ambiental. Destacan especialmente los compromisos con la transparencia comercial, la ética laboral y ciertas prácticas ambientales básicas. No obstante, también se evidencian áreas susceptibles de mejora, particularmente en la inversión en tecnologías limpias y en la promoción de campañas ambientales con enfoque comunitario.

Asimismo, la evidencia sugiere que aquellas farmacias con mayor compromiso en prácticas económicas responsables y una incipiente conciencia ambiental tienden a generar entornos propicios para la adopción de procesos innovadores, tanto en el ámbito operativo como en la oferta de productos o servicios. Esto implica que la RSE, cuando es gestionada de manera estratégica, puede convertirse en un facilitador de cambio organizacional.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que fomentar la RSE en las pymes del sector farmacéutico no sólo tiene repercusiones positivas en el entorno social y ambiental local, sino que también contribuye al

fortalecimiento interno de estas empresas. En este sentido, se recomienda promover políticas públicas y estrategias de capacitación que incentiven el desarrollo de competencias organizacionales vinculadas a la sostenibilidad, desde un enfoque contextualizado a las características de las pymes regionales.

Finalmente, es necesario corroborar la relación entre el grado de adopción de la RSE y el nivel de innovación en las farmacias estudiadas que permita, en una segunda fase de este estudio, confirmar esta hipótesis de investigación y que destaque que la RSE trasciende su función social para convertirse en un factor que impulsa la innovación, fortalece la competitividad y favorece la sostenibilidad organizacional, incluso en pequeñas y medianas empresas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calle, C. y Salazar, P. (2022). La importancia de la responsabilidad social en las pymes. *Iberoamerican Business Journal*, 6(1), 68-84. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2022.vol6.1.11066>
- Cantele, S. y Zardini, A. (2020). What drives small and medium enterprises towards sustainability? Role of interactions between pressures, barriers, and benefits. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(1), 126-136. <https://doi.org/10.1002/csr.1778>
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Capstone Publishing.
- Freeman, R. E., Harrison, J. S., Parmar, B. L., & de Colle, S. (2023). *Stakeholder Theory: The State of the Art* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Gallardo- Vázquez, D. y Sánchez-Hernández, M. (2013). Análisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. *Universia Business Review* [en línea (38), 14-31 en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43328033001>
- International Organization for Standardization [ISO] (2010). *ISO 26000: Guidance on Social Responsibility*. ISO.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2024). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE)*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue>
- López-Arceiz, F., Bellostas-Pérezgrueso, A. y Rivera-Torres, M. P. (2021). Sustainability performance indicators: Definition, interaction, and influence of contextual characteristics. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 28(6), 2615-2630. <https://doi.org/10.1002/csr.2140>

- Rauf, A. y Qureshi, S. (2021). Unleashing the barriers to CSR implementation in the SME sector of Pakistan. *Sustainability*, 13(22), 12710. <https://doi.org/10.3390/su132212710>
- Ríos-Manríquez M, Ferrer-Ríos MG, Sánchez-Fernández MD (2021) Structural model of corporate social responsibility. An empirical study on Mexican SMEs. *PLoS ONE* 16(2): e0246384. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0246384>