

## **: El papel de las redes sociales en la generación de ventas y la respuesta logística de las microempresas en Villahermosa**

### **Marco teórico**

Las microempresas en el contexto económico actual

Las microempresas constituyen el pilar de la economía local en México y en muchos países de América Latina. Según la Secretaría de Economía (2023), una microempresa se caracteriza por contar con hasta 10 trabajadores y presentar ingresos limitados en comparación con pequeñas y medianas empresas. Su importancia radica en que representan más del 90% de las unidades económicas en el país, generando empleo, autoempleo y contribuyendo de manera significativa al desarrollo económico local.

En Villahermosa, Tabasco, las microempresas se desarrollan principalmente en sectores de comercio, servicios, alimentos y producción artesanal, siendo una respuesta al desempleo y a la necesidad de ingresos familiares. Sin embargo, enfrentan problemas comunes como la falta de financiamiento, escasa capacitación administrativa y el uso limitado de herramientas tecnológicas. Estos factores suelen restringir su crecimiento y permanencia en el mercado, generando una alta tasa de rotación y cierre en los primeros años de operación.

Diversos autores, como Levy y Weitz (2017), señalan que la supervivencia de las microempresas depende de su capacidad para adaptarse a un entorno dinámico y competitivo, lo que hoy implica integrar tanto estrategias de mercadotecnia digital como procesos internos más organizados.

### **Las redes sociales como herramienta estratégica para las microempresas**

Las redes sociales han transformado la manera en que las microempresas pueden posicionarse y relacionarse con sus clientes. Kotler y Armstrong (2021) mencionan que el marketing digital ofrece una oportunidad única a los negocios pequeños, ya que

democratiza el acceso a mercados que antes solo eran alcanzables por grandes corporaciones con mayores recursos publicitarios.

En el caso de las microempresas, las redes sociales ofrecen ventajas específicas:

- **Bajo costo publicitario:** A diferencia de la publicidad tradicional (radio, televisión o prensa), las redes sociales permiten difundir mensajes de forma gratuita o con inversiones muy bajas.
- **Segmentación de mercado:** Herramientas como Facebook Ads o Instagram Ads permiten seleccionar públicos específicos según edad, ubicación e intereses, optimizando recursos.
- **Interacción directa:** A través de comentarios, mensajes y reacciones, las empresas logran conocer de forma inmediata las necesidades y opiniones de sus clientes.
- **Fidelización:** La creación de contenido atractivo, sumado a la atención personalizada en línea, fortalece la lealtad hacia la marca.

De acuerdo con datos de Statista (2022), más del 80% de los usuarios mexicanos de internet siguen alguna marca en redes sociales y un 70% reconoce haber realizado una compra motivada por una publicación digital. Estos indicadores reflejan el impacto directo de las redes en la generación de ventas.

En Villahermosa, donde las dinámicas de consumo están marcadas por el clima cálido, los horarios laborales y la vida urbana, las redes sociales son el puente principal para que microempresas conecten con sus clientes sin depender de la localización física.

### **La generación de ventas a través de redes sociales**

El impacto de las redes sociales no se limita a la difusión de productos, sino que se traduce en ventas reales cuando se implementan estrategias adecuadas. Según Ryan (2016), el proceso de conversión digital implica tres fases:

1. **Atracción:** Generar interés en los clientes mediante publicaciones llamativas, fotografías de calidad o videos promocionales.

2. Interacción: Establecer comunicación con el cliente potencial a través de comentarios, respuestas rápidas y promociones.

3. Conversión: Transformar al seguidor en cliente mediante llamados a la acción, enlaces a plataformas de pago o contacto directo.

En este sentido, las microempresas que gestionan activamente sus redes sociales logran aumentar sus ingresos y diferenciarse frente a competidores que aún dependen exclusivamente de medios tradicionales.

Un ejemplo claro se observa en microempresas de Villahermosa que comercializan ropa, alimentos o servicios básicos: gracias a Facebook Marketplace y grupos locales, logran alcanzar a cientos de clientes en su zona geográfica inmediata, optimizando tiempos y recursos.

### **Logística empresarial: concepto y relevancia**

La logística se define como el proceso de planificar, implementar y controlar de manera eficiente el flujo de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el consumidor final (Ballou, 2004). Aunque históricamente se ha asociado con grandes cadenas de suministro, en la actualidad la logística también se reconoce como un aspecto crítico en microempresas.

Las microempresas suelen tener procesos logísticos más simples, pero no menos importantes, los cuales incluyen:

- Manejo y control de inventarios.
- Planificación de compras e insumos.
- Organización de entregas a domicilio o recolección de productos.
- Gestión del tiempo de producción o prestación del servicio.

El crecimiento de la demanda, provocado por una mayor exposición en redes sociales, obliga a estas empresas a replantear sus procesos internos. De lo contrario, se generan problemas como incumplimiento en entregas, productos agotados o clientes insatisfechos.

Autores como Christopher (2016) destacan que la logística no solo es una actividad operativa, sino un factor de competitividad: la empresa que entrega rápido, con calidad y a menor costo, es la que logra fidelizar clientes y consolidar su posición en el mercado.

### Interacción entre redes sociales y logística en microempresas

El verdadero valor de estudiar redes sociales y logística de forma conjunta radica en que ambas son piezas complementarias. Una estrategia digital puede atraer muchos clientes, pero si la microempresa no cuenta con una logística sólida, difícilmente podrá sostener ese crecimiento.

Ejemplos de esta interacción:

- Una publicación viral en redes puede triplicar los pedidos en un día; sin embargo, si no hay inventario suficiente, la empresa no podrá responder.
- Una campaña digital exitosa puede aumentar la demanda en zonas alejadas; si no existe planeación de entregas, los costos logísticos superarán las ganancias.
- La atención inmediata en redes sociales genera confianza, pero si el producto no llega en tiempo y forma, la reputación digital se ve afectada.

De este modo, el crecimiento real y sostenible de una microempresa depende de mantener un equilibrio entre la atracción de clientes mediante redes sociales y la capacidad logística de respuesta.

### Síntesis e integración

La literatura revisada muestra que:

- Las microempresas son fundamentales en la economía de Villahermosa, pero limitadas en recursos.
- Las redes sociales ofrecen una oportunidad sin precedentes para generar ventas y visibilidad.
- La logística constituye el factor que determina si ese crecimiento digital se convierte en un crecimiento sostenible.
- El estudio conjunto de ambas dimensiones aporta una visión más completa sobre los desafíos y oportunidades de las microempresas en el contexto local.

## **Referencias**

- Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro. Pearson Educación.

- Christopher, M. (2016). Logistics & Supply Chain Management. Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). Principles of Marketing. Pearson.
- Levy, M., & Weitz, B. (2017). Retailing Management. McGraw-Hill Education.
- Ryan, D. (2016). Understanding Digital Marketing. Kogan Page.
- Secretaría de Economía. (2023). Clasificación de empresas en México. Gobierno de México.
- Statista. (2022). Uso de redes sociales en México
- Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro. Pearson Educación.
- Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods sApproaches. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). Designing and Conducting Mixed Methods Research. SAGE Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). Multivariate Data Analysis. Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). Principles of Marketing. Pearson Education.

# **ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DEL ESTUDIO**

## **1. Enfoque del estudio**

El estudio adopta un enfoque mixto, específicamente secuencial explicativo. Este enfoque combina métodos cuantitativos y cualitativos para abordar de manera integral la pregunta de investigación. En la primera fase (cuantitativa), se identifican patrones y relaciones estadísticas entre el uso de redes sociales, la capacidad logística y el incremento de ventas. En la segunda fase (cualitativa), se profundiza en la comprensión de los hallazgos cuantitativos mediante entrevistas y estudios de caso. Este enfoque mixto mejora la validez y la riqueza del análisis, alineándose con los objetivos de comprender tanto la magnitud como las causas de las relaciones observadas.

Referencia guía: Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). Designing and Conducting Mixed Methods Research.

## **2. Tipo y diseño del estudio**

El estudio es no experimental, de tipo correlacional y descriptivo, con un diseño transversal. No se manipulan variables, sino que se observa la relación entre el uso de redes sociales y el incremento de ventas, considerando la capacidad logística como variable moderadora. La recolección de datos se realiza en un solo momento, correspondiente al periodo actual o a los últimos 2-3 años.

Se propone un diseño correlacional transversal con análisis descriptivo y multivariante. Las variables principales son: uso de redes sociales (independiente), incremento de ventas (dependiente) y capacidad logística (mediadora o moderadora). Se incluyen variables de control como antigüedad, sector y tamaño de la empresa.

El análisis contempla estadística descriptiva, pruebas de normalidad, correlaciones y regresión múltiple. En caso de detectar mediaciones o moderaciones, se aplicarán pruebas específicas como el modelo de Baron y Kenny.

La población objetivo son microempresas del sector comercio y servicios de Villahermosa. El muestreo será no probabilístico por conveniencia, con un tamaño estimado de muestra de 169 empresas si el universo es de 300, o 385 si no se conoce el total exacto.

## **3. Tipo y diseño del estudio**

La fase cualitativa es de tipo exploratorio-descriptivo, con diseño de estudio de casos múltiples. Se seleccionarán 4-6 microempresas representativas con diferentes niveles de uso de redes sociales y desempeño logístico. Se realizarán entrevistas semiestructuradas a propietarios, encargados y personal operativo, así como posibles grupos focales con clientes.

El análisis cualitativo se basará en la codificación temática (abierta, axial y selectiva), triangulación de fuentes y comparación entre casos.

#### **4. Diseño mixto**

La estrategia de integración es secuencial explicativa. Primero se desarrolla la fase cuantitativa, seguida de la cualitativa, que permite explicar los resultados obtenidos. La integración final se realiza mediante triangulación y presentación conjunta de hallazgos numéricos y narrativos. Este diseño asegura coherencia entre el enfoque metodológico, el problema de investigación y los objetivos del estudio.

#### **5. Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizarán cuatro instrumentos principales: (1) un cuestionario estructurado dirigido a dueños o gerentes, (2) una guía de entrevista semiestructurada, (3) una lista de observación logística y (4) documentos secundarios (registros de ventas, publicaciones en redes). Los instrumentos serán validados mediante juicio de expertos y pruebas piloto con cálculo del alfa de Cronbach para verificar confiabilidad.

#### **6. Análisis de datos y presentación de resultados**

En la fase cuantitativa, se presentarán resultados en tablas y gráficos, con análisis de correlación y regresión múltiple. En la fase cualitativa, se organizarán los datos en matrices de categorías, apoyados con citas textuales significativas. La integración de resultados combinará ambas perspectivas para ofrecer una visión comprensiva de los hallazgos.

#### **7. Ética, factibilidad y limitaciones**

El estudio cumplirá con los principios éticos de consentimiento informado, confidencialidad y anonimato. Se solicitará permiso para el uso de datos de ventas y se garantizará la privacidad de la información. La factibilidad está respaldada por el acceso a microempresas locales y el uso combinado de encuestas digitales y entrevistas presenciales. Entre las limitaciones destacan el posible sesgo de autoselección y la inexactitud de los datos autorreportados, mitigadas mediante triangulación de fuentes.