

Universidad **UniverMilenium**

Maestría en Dirección de Marketing Digital y Social

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y TOMA DE DECISIONES DE MARKETING

Alumnos:

María del Carmen Hernández García

Jose Angel Careaga Chantes

Mtro. JORGE DAVID GARCÍA SOTO

Actividad: Producto final.

Grupo: MDMDS101-A

Plantel en Línea

Resumen ejecutivo obtenido de.

The screenshot shows the Walmart México y Centroamérica website's financial information section. The header includes the Walmart logo, navigation links (Nosotros, Comunicados y Eventos, Información Financiera, Acción Walmart, ASG, Preguntas Frecuentes), and a search bar. The main content area is titled 'Reporte anual' and features a large graphic for the 2022 'JUNTOS, todos los días' report. Below this, there are links for the annual report, a report sent to the BMV, and a questionnaire of best practices. A table provides links for the years 2021, 2020, 2019, and 2018. To the right, the 'Información Histórica' section lists links for 10-year financial summaries and sales history. A 'Ver más información' button is at the bottom.

Walmart México y Centroamérica

Walmart Sitio Corporativo English Buscar

Nosotros Comunicados y Eventos Información Financiera Acción Walmart ASG Preguntas Frecuentes

Trimestral Anual Mensual

Inicio Información Financiera Anual

Reporte anual

2022

JUNTOS, todos los días

Informe anual
Informe anual
Reporte anual enviado a la BMV
Cuestionario de mejores prácticas

2021 2020 2019 2018

Informe anual
Informe anual
Reporte anual enviado a la BMV
Cuestionario de mejores prácticas

Ver más información

Información Histórica

Resumen financiero 10 años
Resumen financiero 10 años
Histórico de ventas

This screenshot shows the Walmart México y Centroamérica website with the 2022 annual report cover prominently displayed. The cover features the 'JUNTOS, todos los días' theme and a 'DESCARGALO AQUÍ' button. Below the cover, there are portraits of key executives: Roberto Hidalgo, Sergio de los Angeles, Lázaro Domínguez, Eusebio Marmat, and María Tzuc. To the right, a section titled 'Conoce más sobre nuestra ambición de convertirnos en una Empresa Regenerativa' lists various documents and reports available for download, including financial reports, ESG information, and independent audits.

Walmart México y Centroamérica

DESCARGAS INGL. EDP

JUNTOS, todos los días

INFORME 2022

DESCARGALO AQUÍ

ROBERTO HIDALGO SERGIO DE LOS ANGELES LAZARO DOMINGUEZ EUSEBIO MARMAT MARIA TZUC

OPORTUNIDAD SOSTENIBILIDAD COMUNIDAD ÉTICA E INTEGRIDAD VALOR FINANCIERO

Conoce más sobre nuestra ambición de convertirnos en una Empresa Regenerativa

- Resumen financiero 10 años
- Claro relevante
- Informe GRISSG
- Nuestra Contribución a ODS
- Informe de los Comités de Auditoría y de Prácticas Sociales
- Informe de los Auditores Independientes y Estados Financieros Consolidados
- Informe de Verificación Independiente
- Glosario
- Información para inversionistas

© 2022 Walmart México y Centroamérica

Desde generamoslo.com

<https://www.walmex.mx/informacion-financiera/anual.html>

INTRODUCCIÓN.

Walmart de México y Centroamérica destaca como una de las mayores corporaciones globales, registrando ingresos impresionantes de 46,138 millones de pesos en 2021. Fundada en 1962 por Sam Walton, la empresa se ha distinguido por su compromiso de ofrecer productos de alta calidad a precios accesibles, siempre manteniendo un enfoque centrado en el cliente.

Bajo el liderazgo actual de Doug McMillon, Presidente y Director Ejecutivo, Walmart se embarca en una visión ambiciosa como Empresa Regenerativa, con metas destacadas como convertirse en Cero Emisiones para 2040. Estos objetivos están respaldados por inversiones significativas en energías renovables y prácticas sostenibles.

La transformación omnicanal de Walmart busca satisfacer las demandas cambiantes de los clientes mediante la expansión de operaciones On Demand y mejoras en la experiencia de compra. La empresa se destaca por ofrecer productos de alta calidad a los mejores precios, destacando por su variedad, marcas propias y operaciones eficientes.

Comprometida con la sustentabilidad, Walmart aborda el cambio climático y promueve prácticas responsables, manteniendo al mismo tiempo altos estándares éticos e integridad en todas sus operaciones. Esta breve introducción destaca la rica historia de Walmart y sus compromisos estratégicos para liderar a nivel global.

WALMART

Escogimos a la empresa Walmart por ser una de las corporaciones más grandes de todo el mundo con un total de ingresos de 46,138 millones de pesos en 2021, por lo tanto, ha tenido un crecimiento enorme en los últimos años.

Historia.

Walmart fue fundada el 2 de julio de 1962 por Sam Walton, quien tenía una visión clara de proporcionar a los consumidores productos a precios bajos y de mantener una cultura centrada en el cliente, la primera tienda de Walmart abrió sus puertas en Rogers, Arkansas, Estados Unidos la primera tienda se llamó "Walton's Five and Dime" y estaba ubicada en el centro de Rogers. Sam Walton compró un antiguo Ben Franklin franchising store y abrió la primera tienda bajo el nombre Walton's Five and Dime. Más tarde, en 1969, la empresa cambió oficialmente su nombre a Walmart, desde el principio, Sam Walton se centró en estrategias para reducir costos y ofrecer precios más bajos a los consumidores. Implementó prácticas innovadoras en la cadena de suministro y logró un crecimiento constante.

Meta de Doug McMillon Presidente y Director.

“Me comprometo a que Walmart se convierta en una Empresa Regenerativa, que coloque a la naturaleza y a la humanidad en el centro de nuestras prácticas de negocio. Regenerar significa restaurar, renovar, además de conservar. Significa descarbonizar las operaciones y eliminar los residuos a lo largo de la cadena de productos. Significa fomentar la adopción de prácticas regenerativas en la agricultura, la ordenación forestal y la pesca, al tiempo que promueve la prosperidad y la equidad para los clientes, asociados y personas en todas nuestras cadenas de suministro de productos. Y, trabajando con nuestros proveedores, clientes, ONG y otros, esperamos impulsar la transformación de las cadenas de suministro del mundo para que sean regenerativas". Doug McMillon Presidente y Director Ejecutivo de Walmart Inc.

Objetivos de Walmart.

1 Regenerativa y omnicanal.

Regenerativa: En 2020, nos comprometimos a convertirnos en una empresa Cero Emisiones para el 2040, con una inversión de 3,702 millones de pesos invertidos en energías renovables y transportes.

Como lo estamos logrando.

1. Paneles solares.
2. Cero residuos a relleno sanitario.
3. Empaques 100% reciclables.
4. Reducción de plástico virgen.
5. Pescados y mariscos de fuentes sustentables.
6. Centros de reciclaje.
7. autos backhaul.

Estrategias Omnicanal: Somos la opción ideal para nuestros clientes, ellos buscan una gran variedad de productos y servicios como quieran, donde quieran y cuando quieran, de manera fácil y sencilla al mejor precio, en una experiencia de compra sin fricciones. Este año nos enfocamos en dos iniciativas para lograrlo: seguir expandiendo nuestra operación On Demand, para impulsar la frecuencia de compra, y acelerar el crecimiento de nuestro catálogo extendido para complementar la oferta de productos en tiendas y en línea.



2 Generar descuentos(precios bajos)

Contribuimos al bienestar de nuestros clientes y socios al ofrecer los mejores precios en productos de gran calidad.

En Walmart de México y Centroamérica, damos acceso a diferentes productos y servicios que mejoran la vida de las familias mexicanas, a precios que nuestros clientes pueden pagar. Les ayudamos a comprar más por menos dinero y así pueden aprovechar al máximo su presupuesto.

Como lo estamos logrando.

1. Gran variedad de productos.
2. Nuestras marcas.
3. Surtido eficiente.
4. Operaciones de bajo costo.



3 Ser líderes en e-commerce

Gracias a su plataforma en línea, Walmart ha logrado posicionarse como una de las principales opciones de compra gracias a su amplia variedad de productos y precios competitivos.

Expansión de Walmart en México

Además, ha implementado diversas estrategias para **mejorar la experiencia de compra** de sus clientes como lo son:

La ampliación de su catálogo de productos: La tienda en línea cuenta con una amplia variedad de productos en diferentes categorías, desde electrónica y tecnología hasta productos de limpieza y alimentación.

Esta ampliación del catálogo de productos ha permitido que Walmart en línea pueda llegar a un público más amplio y ofrecerles una mayor variedad de productos.

La mejora de la experiencia de compra en línea. La tienda en línea ha trabajado en mejorar su plataforma para que los clientes puedan hacer sus

compras de manera más fácil y rápida, sin tener que preocuparse por problemas técnicos o por un proceso de compra complicado.

Una estrategia de ofertas y promociones para atraer a sus clientes y mantenerlos satisfechos. La tienda en línea ofrece descuentos en diferentes categorías de productos, así como promociones especiales en días festivos y temporadas de alta demanda.

(Walmart En Línea: Cómo La Tienda Minorista Se Ha Adaptado Al Comercio Electrónico En México, 2023)

Walmart tiene un apartado donde puedes vender tus productos en su tienda siempre y cuando cumplas con las políticas que se aplican para cada uno de los artículos.

“Una de las principales ventajas de vender en Walmart.com.mx es la gran cantidad de usuarios que visitan la plataforma diariamente. Además, los clientes también pueden encontrar tu producto en los kioscos interactivos que están en sus tiendas físicas. “*(Se Intensifica Batalla Del E-Commerce; Crece Competencia Tras La Pandemia, 2023)*

4 Sustentabilidad

“Nuestra ambición de convertirnos en una Empresa Regenerativa pone a la humanidad y a la naturaleza en el centro de nuestras decisiones de negocio. Buscamos entender y mejorar nuestro impacto para contribuir a la estabilidad de los ecosistemas, la continuidad de la biodiversidad y el bienestar colectivo. Para lograrlo, nos enfocamos en tres prioridades:

Cambio climático: Reducir las emisiones en nuestra operación y la de nuestra cadena de suministro: alineada con Walmart Inc. a nivel global mediante Objetivos Basados en la Ciencia (Science BasedTargets).



Economía Circular: Evitar la generación de residuos, disminuyendo el uso de recursos naturales y aprovechando los materiales en nuevos ciclos de valor. Nuestro compromiso es que nuestras operaciones no generen residuos para el 2025, alineados a la definición de Zero Waste International Alliance.



Capital Natural: Trabajamos en nuestras operaciones y cadena de suministro para desarrollar un abastecimiento responsable y sustentable, que disminuya el impacto ambiental de los productos.” (*Ambiental | Walmart México Y Centroamérica*, n.d.)



5 Comunidad, ética e integridad.

Ética e integridad: La forma en que operamos el negocio es tan importante como los productos y los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, por lo que actuamos de manera ética e íntegra para favorecer el bienestar de nuestros grupos de interés.

Son nuestros principios y valores los que nos mantienen como una empresa confiable que, en la medida que avanza con su modelo de negocio, fortalece sus controles para cumplir con la ley y las políticas internas y así, garantizar un entorno de crecimiento sostenible.

Como lo estamos logrando:

1. Cultura Corporativa.
2. Liderazgo y Personal de Cumplimiento
3. Identificación y Análisis Regular de Riesgo
4. Políticas, Procedimientos y Controles.
5. Entrenamiento y Comunicación.
6. Monitoreo y Evaluación Interna.
7. Reporte Confidencial.
8. Investigación y Remediación.
9. Mejora Continua.

Mejora de los objetivos o modificaciones.

1 Regenerativa y omnicanal.

Regenerativa: El compromiso de Walmart para convertirse en una empresa Cero Emisiones para el 2040 es un paso significativo hacia la sostenibilidad. Para mejorar y fortalecer esta iniciativa pueden ser las siguientes.

1. Inversión en Innovación Social y Ambiental: Destinar recursos adicionales a la investigación y desarrollo de soluciones sostenibles.
2. Evaluación Continua de Impacto: Realizar evaluaciones de ciclo de vida para entender completamente el impacto ambiental de los productos y procesos a lo largo de su vida útil.

Omnicanal. Para cumplir con el objetivo de ser un solo canal y ofrecer una mejor experiencia al usuario puede ser alguno de estos puntos.

1. Realidad Aumentada (RA) y Realidad Virtual (RV): Incorporar tecnologías como el RA y RV para mejorar la experiencia de compra en línea, permitiendo a los clientes "probar" productos virtualmente antes de comprar.
2. Tecnología de Compra Sin Fricciones: Continuar invirtiendo en tecnologías que simplifiquen el proceso de compra en línea, como métodos de pago rápidos, navegación intuitiva y opciones de entrega flexibles.

2 Generar descuentos(precios bajos)

Para mejorar este punto y destacar aún más el compromiso de Walmart de México y Centroamérica con el bienestar de sus clientes y socios, así como con la oferta de los mejores precios en productos de gran calidad, pueden ser lo siguiente.

1. Productos Innovadores: Introducir productos innovadores y de tendencia que satisfagan las necesidades cambiantes de los consumidores. Esto puede incluir productos orgánicos, opciones saludables y productos éticos
2. Programas de Ayuda: Implementar programas de ayuda y donaciones que beneficien directamente a las comunidades locales. Esto puede incluir la contribución a bancos de alimentos, programas educativos y más.

3 Ser líderes en e-commerce

En este sentido, la forma de manejarse dentro del e-commerce ha sido favorable, ya que ha atraído a más clientes; sin embargo, la forma en que podría mejorar este aspecto es:

1. que sus productos tengan más descripción para así tener mejor referencia de lo que se va a comprar.
2. tener mejor garantías para los que deciden comprar directamente en su página web
3. tener un porcentaje fijo para los productos que intentan vender dentro de su página.

4 Sustentabilidad

Si bien ya están tomando cartas en el asunto, aún les falta verificar muchas cosas de todas las tiendas con las que tienen relación o de las que son dueñas, ya que estas pueden causar más daños en el ambiente de lo que ellos esperan.

1. La mejora de este punto es reducir ese 18% de emisiones que prometen en su apartado de “sustentabilidad” publicado en 2022.
2. Entre sus mejoras está cumplir las metas que se están proponiendo en el informe de 2022 para así causar menos daño al medio ambiente.

3. Otra mejora es tener más conciencia para apoyar el reciclaje de muchos de los materiales que usan al elaborar sus productos.

5 Comunidad, ética e integridad.

Ética e integridad: Para mejorar este punto y destacar aún más el compromiso de Walmart de México y Centroamérica con el bienestar de sus clientes y socios, siento que estos puntos pueden ser de ayuda o de apoyo.

1. **Etiquetado de Sostenibilidad:** Destacar la calidad y sostenibilidad de los productos mediante un etiquetado claro y transparente. Informar a los clientes sobre prácticas sostenibles en la producción y el suministro de productos.
2. **Optimización del Sitio Web y Aplicación:** Mejorar la experiencia de compra en línea con un sitio web y una aplicación móvil intuitivos, que faciliten la búsqueda de productos y la realización de compras.

Conclusión.

Jose Angel Careaga Chantes.

Walmart México y Centroamérica ha adoptado un enfoque proactivo y sostenible en respuesta a los cambios en las expectativas del mercado y los comportamientos de los consumidores. La empresa ha reconocido la creciente conciencia ambiental y la preferencia por marcas responsables, especialmente entre los nuevos consumidores que buscan opciones más ecológicas.

La inversión significativa en la estructura y la transición hacia una Empresa Regenerativa demuestran el compromiso de Walmart con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa. El enfoque en la mejora de la gestión de residuos, el impulso de energías renovables y la expansión de operaciones centradas en el cliente reflejan una estrategia integral para adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.

Además, la atención centrada en los trabajadores subraya la importancia de tener un equipo capacitado y comprometido para brindar una experiencia de cliente positiva. En conjunto, estas acciones indican que Walmart está asumiendo un papel proactivo en liderar el camino hacia prácticas comerciales más sostenibles y centradas en el cliente en la región de México y Centroamérica.

Maria del Carmen Hernández Garcia

Walmart en México ha tenido gran crecimiento en el tema del e-commerce. Debido a la reciente pandemia, sus páginas web se tuvieron que actualizar y agilizar de manera más eficiente, ya que no se podía asistir de manera presencial a los establecimientos por miedo a contagios de COVID-19 y los protocolos implementados por Walmart para evitar los mismos. Con esto impulsará más su sector de marketplace para que así las microempresas puedan comercializar sus productos dentro de la página web o de manera física.

En el tema de la sustentabilidad que vienen manejando desde antes del 2006, siguen teniendo su meta de que para el 2025 y 2035 ya habrán reducido sus

emisiones logrando ser más sustentables con sus productos, reduciendo el índice de contaminación que generan sus empresas y aliados.

Su objetivo es dar un mejor servicio tanto de manera física como online, de esta forma tener clientes más fieles a la marca, actualmente manejan distintos productos y servicios para sus mercados meta para poder interactuar de manera más eficiente con sus clientes, estos van desde sus sucursales físicas hasta aplicaciones para que tengas más beneficios dentro de sus tiendas y aliados.

Referencias:

Ambiental | Walmart México y Centroamérica. (n.d.). Walmex.

<https://www.walmex.mx/asg/ambiental.html>

Walmart. (2022). walmex. Recuperado de INFORME 2022:

<https://informes.walmex.mx/2022/descargas.html>

Walmart. (2022). walmex. Recuperado de INFORME 2021:

<https://informes.walmex.mx/2021/descargas.html>

Walmart en línea: Cómo la tienda minorista se ha adaptado al comercio electrónico

en México. (2023, April 11). THE LOGISTICS WORLD.

<https://thelogisticsworld.com/logistica-comercio-electronico/walmart-en-linea-c>

[omo-la-tienda-minorista-se-ha-adaptado-al-comercio-electronico-en-mexico/](https://thelogisticsworld.com/logistica-comercio-electronico/walmart-en-linea-c)