

Cristian Mauricio Urueña Rubiano

Periplo Internacional Colombia - Mexico

Universidad Santo Tomas

13 agosto de 2018

WALMART EN BUSCA DE NUEVOS HORIZONTES Y CON GRANDES INTENCIONES DE CONQUISTAR EL MERCADO COLOMBIANO

En el siguiente escrito desarrollare un análisis del gigante de los precios bajos walmart haciendo énfasis en su desarrollo de tecnologías, apps, pauta publicitaria, estrategias de mercadotecnia entre otros elementos al mismo tiempo brindare elementos suficientes para realizar un análisis del porque no ha podido entrar al mercado colombiano a pesar de que ya está presente en países de Centroamérica.

Es evidente el uso necesario de las nuevas tecnologías en el retail moderno para poder generar un factor diferencial entre los diferentes mercados en donde nos encontramos involucrados hoy en día es cierto que uno de los grandes apoyos tecnológicos fue el RFID donde ayuda a las grandes superficies a tener un control sobre los inventarios y stock en las estanterías, hay que ser consiente que esto se ha dado a conocer en el mundo del mercadeo como “los supermercados del futuro” donde lo que se busca es una reducción en costos y tiempo de las operaciones y de esta manera generar una mayor fidelización por parte de los clientes por obvias razones estos elementos tienen sus aspectos positivos y negativos como lo pueden ser un aumento en las ventas de cada establecimiento comercial, mayor obtención de datos de los clientes y de esta manera generar bases de datos más robustas y que apoyen las diferentes áreas de mercadeo de una compañía entre otros muchos aspectos pero si observamos uno de los aspectos negativos a tener en cuenta es que se genera un disminución en el empleo a personas ya que son los diferentes sistemas informáticos los que están reemplazando las actividades del ser humano.

Si tenemos en cuenta el caso Wal-Mart es necesario realizar algunas apreciaciones interesantes como lo es estar a la vanguardia en asuntos tecnológicos y generando un apoyo considerable a la organización donde se ha desarrollado un área donde se busca generar nuevos elementos tecnológicos en pro de la organización en donde hasta el momento se ha implementado RFID, Apps, portales web entre otras donde han obtenido grandes resultados pero esto se debe en gran medida a los datos obtenidos en las distintas investigaciones hechas por la compañía ya que es de allí donde se puede generar una proceso de toma de decisiones más efectiva donde podemos concretar qué es lo que desea el cliente y empezar a trabajar en ello y es por esto que se ha alcanzado a desarrollar las diferentes alternativas de compra para los clientes.

Una empresa que no esté a la vanguardia en tecnología es una empresa que tiende a desaparecer y este es un concepto muy bien recibido por esta cadena de supermercados Wal-Mart y es por esto que está en constantes cambios y generando nuevas investigaciones y de esta manera ser un pionero en el sector de servicios.

Walmart es una compañía que ha podido crecer gracias a los beneficios de la globalización, desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación, optimización de los procesos de producción de productos y servicios, el desarrollo de las economías emergentes.

“Sam Walton abrió su primera tienda Wal-Mart en Rogers, Arkansas en 1962; e introdujo una fórmula exitosa para el comercio minorista que impactaría la vida de millones de personas en el mundo. Wal-Mart de México y Centroamérica es una empresa dedicada al sector comercio. Contribuimos a mejorar la calidad de vida de las familias de nuestros clientes. “ (walton, 2017, pág. 1)

Pero debemos entender cuál ha sido la causa del éxito de la cadena de retail y esto se debe a que walmart le apostó a México justo cuando este se estaba abriendo al mercado global después de la devaluación y al colapso económico en 1994, Sears Roebuck y kmart se retiraron, pero Wal-Mart resistió y ahora como estrategia política esta compañía le está

apostando a países en desarrollo es por esto es que actualmente se encuentra en países de centro américa como lo son Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

(oportimes, 2015, pág. 1) Una de las grandes incógnitas es porque no ha logrado llegar al mercado colombiano y esto se debe en gran medida a que tendrá que luchar contra el escepticismo de que pueda ofrecer productos baratos frente a las cadenas ya establecidas como lo son justo y bueno, D1 y ARA ya que son cadenas que ofrecen productos a costos bajos y por lo tanto es algo a lo que se debe enfrentar esta cadena de retail Sin embargo, con su reconocimiento y su modernidad la cadena de Estados Unidos deberá trabajar para ‘atrapar’ un cliente curioso por conocer al más grande del sector. (Cavalli, 2013, p. 3)

Tendrá que diseñar una estrategia de penetración de mercados muy fuerte ya que no podemos olvidar que en el territorio nacional se encuentran competencias muy fuertes como lo son jumbo, grupo éxito, D1, ARA, Justo y bueno entre otros aunque si analizamos al grande del retail podemos deducir que su ingreso a Colombia sería de gran acogida ya que gracias a sus desarrollos tecnológicos generan un gran valor agregado al cliente por citar un ejemplo podemos hablar del “omnicanal u omnicanalidad es un término empleado para hacer referencia a una estrategia de gestión del cliente. (APARICIO & ZORRILLA, 2015, pág. 1)

Esta estrategia aborda todo el ciclo de vida de la relación del cliente con la empresa proveedora, donde se establece una comunicación e interacción coherente, consistente y sin fisuras por los distintos canales que el cliente quiera usar para interactuar con la empresa, fundamentalmente en tiendas físicas (Retail), Internet, Mobile o el Contact Center. Para poder alcanzar esta gestión de cliente omnicanal es necesario la coordinación de todas las áreas que interactúen, directa o indirectamente, con el cliente, para presentarse ante este con una sola voz. Una de las estrategias que podría utilizar walmart para incursionar en el mercado colombiano es a través de alianzas estratégicas lo que generara que pueda lograr abarcar una mayor cuota de mercado en un corto periodo de tiempo además pueden generar una reducción de costos en investigación de mercados ya que pueden tomar como referencia culturas semejantes a la colombiana lo que puede

generar reducciones en costos y de esta manera poder generar pauta para poderse dar a conocer a nivel nacional en el territorio colombiano y de esta manera poder estar al mismo nivel de las empresas de retail en Colombia.

De allí se deriva la nueva estrategia empleada por esta cadena de retail en la ciudad de México y consiste en que a través de un dispositivo móvil y la aplicación de walmart se pueden realizar un pedido teniendo en cuenta los productos que ofrece la cadena y finalmente el comprador puede llegar a la tienda y un usuario será el encargado de llevar el pedido del cliente hasta el baúl del vehículo lo que genera un plus para todos sus clientes además de esto se logra observar que gracias a la compra del grupo sams club el cliente puede obtener grandes descuentos por compras al por mayor todo gracias a la fidelización de sus clientes a través de una tarjeta que debe ser renovada anualmente tan solo por \$500 lo que lo hace muy atractivo no solo para el cliente frecuente sino también para muchas empresas que pueden realizar compras voluminosas a precios bajos además podemos observar que también quieren generar experiencias con los clientes a través de diferentes métodos que forman parte del marketing como lo son las experiencias tanto olfativas como visuales y esto se observó durante el periplo internacional Colombia - México que con la ayuda de un layout estratégicamente bien diseñado las personas podían observar la elaboración del pan fresco con todos los elementos de higiene de ley lo que genera que las personas tengan un poco de tranquilidad ya que entienden que el producto que están consumiendo es de calidad y gracias a esto las personas prefieren ir a comprar el pan en Wal-Mart y esto se evidencia con los números o cifras del último mes en toda la cadena de retail en la ciudad de México. (universal, 2007, p. 12)

Además de ofrecer productos a bajo costo walmart ofrece dentro de sus tiendas un espacio donde se ofrecen productos aún más económicos y esto se debe a que son productos de baja rotación y en este espacio se puede generar algún tipo de impulso para que de esta manera el producto pueda rotar de una manera más rápida lo que genera un valor agregado tanto para la tienda como para sus clientes además ofrece un cubículo para que todos los clientes puedan brindar su opinión, quejas o reclamos y de esta manera ser atendidas por la cadena y de esta manera estar en constante mejoramiento para ofrecer el mejor servicio

y de esta manera los clientes vuelvan y se genere un love mark por parte de ellos hacia la compañía.

Uno de los fuertes de la cadena de retail es su logística a nivel internacional ya que cuenta con centros de distribución en diferentes países como los son Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, manejando los siguientes tipos de producto: Abarrotes y consumo, Mercancías generales, textil, Congelados, farmacia, refrigeradores además de ello están en constantes búsquedas de mejoramiento en su logística para que de esta manera puedan mantener una disponibilidad de productos además de ello se realizan actividades de constante seguimiento para que de esta manera poder garantizar la calidad de los productos además de ello realiza especificaciones completas de cómo debe ser el proceso de embalaje de los productos para que de esta manera puedan ser transportados de la manera más idónea esto se evidencia en su portal web donde se observa las características precisas y emitidas por la compañía Características del Embalaje:

“Corrugado: Debe contener cierre, divisiones internas adecuadas, Holgura: +10 mm / - 3 mm. Dimensiones: 40 cm de alto por 60 cm de largo (aplican algunas excepciones).

Bolsas: debe contener cierre, antideslizante, Con micro perforaciones, grosor según el peso del producto, Holgura: + / - 3 mm, transparencia.

Peso: varía según el tipo de producto. Existen límites máximos por país.

Otros materiales: cumplir con protección al producto y al ambiente, resistencia, prueba en el Centro de Distribución. “(walmart Logistica, 2018, p. 8)

La publicidad en la cadena de retail walmart en México es totalmente diferente a la empleada en los supermercados de Colombia ya que ellos no permiten que las marcas generen algún tipo de pauta en los establecimientos ya que el margen de ganancia es muy básico y no genera rentabilidad para esta es por ello que no se puede observar material P.O.P en las góndolas, puntas de góndolas, tiburones, paños, entre paños etc. no es posible utilizar el papel bobina , móviles, tropezones entre muchas otras cosas que conforman el material P.O.P es prioridad para la cadena de retail realizar planes piloto sobre lo que es el

layout ya que están buscando constantemente la forma en que sus clientes puedan recorrer toda la tienda ya que tratan que sus clientes puedan observar la gran variedad de productos que ofrece la tienda y al mismo tiempo organizan los productos con su respectivo producto “GANCHO” en este caso lo logramos observar por ejemplo los totopos con el chile con carne, la cerveza con el vaso de cerveza entre otros productos.

La forma de pauta de walmart en México es por medio de propaganda ya que a través de un panfleto a color llega a todos los hogares de los mexicanos resaltando lo que son los descuentos de la semana además de esto utilizan la pauta a través de comerciales de televisión, no se utiliza la pauta a través de radio ya que los mexicanos prefieren la televisión que la radio, en la última década la FM está tendiendo a desaparecer mientras que la AM se utiliza solamente para poner música para las personas de la tercera edad lo que genera poca atracción para pautar allí.

Hay que resaltar que el éxito de esta cadena de retail se debe gracias a sus colaboradores y a su entrega a su trabajo ya que generan beneficios para ellos entre los cuales se encuentra la educación para los trabajadores, descuentos en productos, capacitaciones, consideraciones en sus horarios laborales, posibilidades de ascender en la compañía lo que la convierte en una de las cadenas más llamativas para poder trabajar además de ello es indispensable para ellos poder transmitir sus valores corporativos:

1. Servicio al cliente

- El cliente es primero: escuche, anticipe y atienda los deseos y necesidades de los clientes.
- Enfoque en el Frontline: apoye y capacite a los empleados para atender a los clientes todos los días.
- Innovación y agilidad: ser creativo, tomar riesgos inteligentes y moverse con rapidez.

2. Respeto por el individuo

- Escuchar: ser visible y estar disponible; colaborar con otros y estar abierto a la retroalimentación.
- Predique con el ejemplo: sea humilde, enseñe y confíe en otros para hacer su trabajo; dar comentarios honestos y directos.

- Inclusivo: buscar y aceptar las diferencias en las personas, ideas y experiencias.

3. Luchar por la excelencia

- Alto rendimiento: establecer y alcanzar objetivos agresivos.
- Responsabilidad: asumir la responsabilidad, celebrar los éxitos y ser responsable de los resultados.
- Ser estratégico: tomar decisiones claras, anticipar condiciones cambiantes y planificar para el futuro.

4. Actuar con integridad

- Honestidad – diga la verdad, cumpla sus promesas y sea confiable.
- Justicia – haga lo correcto por los demás; sea abierto y transparente.
- Valentía – hable, pida ayuda, haga llamadas difíciles y diga que no cuando sea apropiado.

A partir de lo anteriormente expuesto podemos determinar que la gran cadena de retail maneja todas las áreas pertinentes para poder ingresar a un nuevo mercado poniéndola como un rival importante para cualquier cadena de retail en cualquier país además de ello genera a sus colaboradores el sentido de pertenencia y de colaboración a la empresa lo que genera beneficios para ellos y de esta manera todos están vinculados y siguen por la misma línea de trabajo obteniendo de esta manera resultados positivos lo que beneficia a la empresa, colaboradores y finalmente los clientes.

Analizando un poco en materia política con el nuevo presidente electo Iván Duque podemos observar que se generan una clase de beneficios para las empresas a nivel nacional en materia de impuestos esto esta detallado en la propuesta número 207 del plan nacional de desarrolló donde nos indica lo siguiente: “Los empresarios del país saben que vale la pena invertir en los trabajadores con talento, pero para eso necesitan que se reduzcan las cargas impositivas y contributivas excesivas, tanto las directas como las regulatorias, de manera que puedan destinar más recursos a salarios e incentivos que ayuden a mejorar los ingresos y la calidad de vida de las familias.” (Duque, 2018, pág. 1) lo que genera que sea un gran atractivo de la cadena de retail ya que al haber menos cargas a nivel de impuestos pueden generar beneficios para sus colaboradores, para los clientes y para la empresa misma en

este punto como tal puede ser una gran oportunidad para que walmart pueda ingresar finalmente al mercado colombiano pero una de las condiciones que más resalta la propuesta del presidente electo Iván duque marques es que estas empresas generen un mínimo de empleos para que de esta manera ellos generen un impulso en la generación de empleo y a su vez disminuya la tasa de desempleo a nivel nacional esto se evidencia en el discurso del festival de la economía naranja: “El presidente electo Iván Duque, en el marco del Festival de la Economía Naranja, aseguró que dentro de la reforma fiscal que piensa promover en el Congreso, una vez tome posesión de su cargo, incluirá la exención de impuestos por cinco años a las empresas que creen un mínimo de empleos. “ (colprensa, 2018, p. 1) Por otra parte el ministerio de hacienda a través de ministro Alberto Carrasquilla por medio del tercer congreso empresarial de la Andi envió un mensaje de tranquilidad a los empresarios y a los emprendedores en materia tributaria lo que reafirma la posición del gobierno en incentivar el crecimiento de las empresas y a su vez a impulsar el desarrollo en materia de empleo frente a este aspecto el ministro se refirió: **“Cartagena de Indias, 16 de agosto de 2018. (COMH).** El ministro de Hacienda y Crédito Público, Alberto Carrasquilla, aprovechó su presencia en el Tercer Congreso Empresarial de la Andi para asistir a reuniones con empresarios de diferentes regiones del país, con los cuales compartió ideas sobre los planes del Gobierno nacional para incentivar la economía colombiana. “(MHCP, 2018, p. 3).

Según las estadísticas del DANE se puede observar que el desempleo colombiano a junio del 2018 fue del 9.1 una tasa relativamente alta respecto a los años anteriores es por esto que una de las preocupaciones del gobierno actual es ayudar a disminuir esta tasa de desempleo y donde la oferta laboral es muy grande lo que nos quiere decir que walmart puede contar con personal suficiente para poder ocupar cargos dentro de sus cadenas de retail en Colombia además podrá encontrar personas capacitadas para desempeñar cualquier cargo ya que el trabajador colombiano tiene la facilidad de adaptarse a los grandes cambios y desempeñar empleos de manera responsable para esto el DANE nos muestra el número de personas ocupadas hasta el mes de junio y cuál fue la cifra de desempleo a nivel nacional “22 millones 645 mil personas fue la población ocupada en el total nacional en junio de 2018, uno de los niveles más altos de ocupación desde que hay cifras comparables (2001). Con este resultado se completan cuatro periodos consecutivos con población ocupada por encima de 22 millones de personas. “(DANE, 2018, pág. 1)

Uno de los aspectos positivos que tiene Colombia para ofrecer a la cadena de retail walmart es que su fuerza laboral es joven donde las edades promedio se encuentran entre los 20 a 50 años de edad y si lo enlazamos con la identidad corporativa de walmart podemos determinar que el nivel de estudios del empleado colombiano puede ir mejorando con el paso de los años además y de esta manera poder disminuir un poco la ignorancia del pueblo colombiano frente a temas de educación.

Con esta información del DANE también es posible que walmart pueda determinar su grupo objetivo y de esta manera poder analizar otras series de variables de interés para la compañía por ejemplo el número de mujeres en Colombia es de 25.228.444 y el número de hombres es de 24.605.796 generando un total de la población de 49.834.240 lo que lo hace un mercado totalmente atractivo para la compañía de retail. (DANE, 2018, pág. 1) Una de las formas planeadas por parte de la cadena de retail walmart es entrar a través de una alianza con el grupo éxito ya que este cuenta con un total de 395 puntos de venta, ingresos acumulados a septiembre de 2016 de \$7,29 billones y una operación tan sólida que le permite gerencia más de 50 supermercados en Uruguay esto sería entrar de la mano con una de las cadenas más importantes a nivel nacional ya que en anteriores ocasiones sus intentos por entrar a Colombia fueron fallidos gracias al grupo cencosud que se quedó con las tiendas del grupo Carrefour lo que genero la perdida de la oportunidad de walmart para entrar de manera formal y rápida al territorio colombiano lo que hizo que se realizara una serie de estudios para determinar a través de que otras empresas se podría lograr el objetivo, se generó un rumor en que la cadena de retail en uno de los inicios se alcanzó analizar la compra de las tiendas olímpica rumor que fue descartado al pasar el tiempo y al analizar su mejor opción la cual es el grupo éxito y esto lo preciso walmart en su comunicado por parte del representante legal “Es muy factible que la firma estadounidense haga una negociación con el Éxito, si este último quiere vender su negocio o parte de él. Lo único cierto es la intención de la estadounidense de entrar al país”, precisó. (La republica, 2012, p. 6). Uno de los fuertes de la cadena de retail son las ventas a través de internet lo que es una buena noticia para el mercado colombiano ya que los colombianos estamos inmersos en factores tecnológicos lo que lo hace atractivo para su target además de esto que puede

desarrollar alianzas estratégicas como lo son con plataformas rappi entre otros esto lo dijo a través de una entrevista a la revista dinero: “Ya tenemos el contrato con el operador de ellos que se llama Pitney - un experto en logística que elige para la cadena el mejor aliado en cada país- y estamos trabajando en todo lo que pasa a través del telón en las plataformas de sistemas de ellos y que se integren con las nuestras”, dijo el ejecutivo.

“Será una entrada interesante al país a través del comercio en línea”, comentó. (dinero, 2015, p. 5)

Conclusiones:

Uno de los objetivos de walmart es llegar al mercado colombiano antes del año 2020 y con el nuevo gobierno del presidente electo Iván Duque es el más propicio para que la cadena de retail llegue a Colombia ya que gracias a la disminución en términos tributarios a las empresas en Colombia genera un gran atractivo para walmart para entrar finalmente al territorio colombiano pero estos beneficios acarrearán una serie de condiciones para generar exención de impuestos esta es la de generar empleo lo que genera que la tasa de desempleo disminuya.

En una primera instancia walmart entrará al mercado colombiano a través de la web. Además para poder entrar al territorio colombiano debe ser a través de alianzas con otras cadenas o con la compra de las tiendas que estén interesadas en vender, la logística que emplea walmart para México y Centroamérica es uno de los puntos fuertes de la cadena de retail para entrar al mercado colombiano. Walmart se enfoca en los precios bajos por lo tanto tendrá que analizar cuáles son sus puntos fuertes para lograr competir con las cadenas nacionales como lo son las tiendas D1, ARA, JUSTO Y BUENO entre otras.

LISTA DE REFERENCIAS

Aparicio, G, (2015) Distribución comercial en la era omnicanal, pag. 1 (1) recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-distribucion-comercial-en-la-era-omnicanal/9788436832846/2487435>

Cavalli, (2013) Walmart no la tiene tan fácil en Colombia, portafolio pag 1 (3) recuperado de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/walmart-facil-colombia-experto-84958>

Colprensa, (2018) “Impulsaré exención de impuestos a empresas que generen un mínimo de empleo”, pag 1 (1) recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/impulsare-exencion-de-impuestos-a-empresas-que-generen-un-minimo-de-empleo-2753945>

Colprensa, (2012) Los caminos de Walmart para entrar a Colombia lo conducirían al Grupo Éxito, la republica pag 1 (6) recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/los-caminos-de-walmart-para-entrar-a-colombia-lo-conducirian-al-grupo-exito-2024795>

Dane, (2018) Gran encuesta integrada de hogares (GEIH) Mercado laboral, Dane pag 1 (1) recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

Duque, (2018) Menos impuestos y contribuciones para mejores salarios plan nacional de desarrollo del presidente electo Ivan Duque Marques, propuestas Iván duque pag 1 (1) recuperado de <https://www.ivanduke.com/propuestas>

Lopez, c, (2018) Ventas virtuales, puerta de entrada de Wal-Mart a Colombia pag 1 (5) recuperado de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/ventas-virtuales-puerta-entrada-wal-mart-colombia-21666>

MHCP, (2018) El ministro de Hacienda Alberto Carrasquilla se reunió con empresarios durante congreso de la Andi, MHCP pag 1 (3) recuperado de http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/faces/SalaPrensa/Noticias/DetalleNoticia?documentId=P_MHCP_WCC-126096&_afLoop=2325190361619894&_afWindowMode=0&_afWindowId=t559gswe4_34#!%40%40%3F_afrWindowId%3Dt559gswe4_34%26_afLoop%3D2325190361619894%26documentId%3DP_MHCP_WCC-126096%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dt559gswe4_58

Opportimes, r, (2015) Wal-Mart: Cinco países de Centroamérica cuentan con 8,000 supermercados y minisúpers pag 1 (1) recuperado de <https://www.opportimes.com/wal-mart-cinco-paises-centroamerica-cuentan-8000-supermercados-minisupers/>

Universal, (2007) Destacan éxito de walmart mexico y estancamiento en EU, universal pag 1 (12) recuperado de <http://archivo.eluniversal.com.mx/notas/410413.html>

walmart, (2018) walmart logistica mexico y centroamerica, walmar pag 1 (8) recuperado de <https://www.walmartcentroamerica.com/proveedores/logistica>

walmart, (2018) logística, walmar pag 1 (7) recuperado de <https://www.walmartcentroamerica.com/proveedores/logistica>

Walton, s, (2017) historia, walmart, pag 1 (1) recuperado de <https://www.walmartmexico.com/conocenos/historia>