

# Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y del Presidente Ejecutivo y Director General

GRI 102-14



**Enrique Ostalé**

Presidente del Consejo de Administración de Walmart de México y Centroamérica



**Guilherme Loureiro**

Presidente Ejecutivo y Director General de Walmart de México y Centroamérica

\* En **Walmart de México y Centroamérica** nuestra ambición es ser la cadena omnicanal más confiable y contribuir a que nuestros clientes ahorren dinero y su vida sea más fácil.

\* Nuestras acciones están enfocadas en ofrecer una propuesta de valor de precios bajos todos los días y en brindar una experiencia de compra sin fricción, donde nuestros clientes compren en nuestras más de 3,400 tiendas y plataformas digitales, a su conveniencia.

2019 fue un año de transformación, de inversión y de resultados. Nos enfocamos en cambiar la forma en que trabajamos, ya que sabemos que los hábitos de compra evolucionan más rápido que nunca, por esta razón estamos liderando el cambio. Invertimos en infraestructura y capacidades para posicionarnos mejor en el futuro. Nuestra estrategia omnicanal permite potenciar nuestra extensa cobertura de tiendas y clubes al mismo tiempo que generamos sólidos resultados en nuestras operaciones.

Nos estamos convirtiendo en una organización ágil, esto significa poner al cliente aún más en el centro de las decisiones. Y para lograrlo, necesitamos entender mejor a los segmentos que atendemos, por ello incrementamos nuestra capacidad digital y de ciencia de datos. Con el mismo objetivo, nos estamos reorganizando en nuevos equipos multidisciplinarios dentro de una estructura matricial ligera donde se implementan soluciones de principio a fin.

En esta nueva forma de trabajar seguimos cuidando e inspirando a nuestros asociados. Estamos seguros que estas acciones nos ayudarán a continuar por el camino del éxito. **El Walmart del futuro está sucediendo hoy.**

En México seguimos creciendo, mantenemos un sólido desempeño e impulsamos el crecimiento futuro al desarrollar nuevas fortalezas omnicanal. Ampliamos nuestra entrega a domicilio en tiendas Walmart y Superama, incrementamos los kioscos para comprar digitalmente en Walmart y Bodega Aurrera y aumentamos los puntos *pickup* para recoger mercancía en tienda. Seguimos ampliando el número de tiendas omnicanal e implementamos innovaciones como auto-escaneo o auto-cobro. En la parte digital, trabajamos en mejorar nuestras aplicaciones de compra en todos los formatos, un ejemplo es la implementación de pedidos desde WhatsApp en Superama, el primer supermercado en ofrecer esta alternativa de compra.

Nos enfocamos en cambiar la forma en que trabajamos, ya que sabemos que los hábitos de compra evolucionan más rápido que nunca.





25.Abr.2019 / **10:20pm**  
**Pedido en sams.com.mx**



26.Abr.2019 / **09:15am**  
**Picker surtiendo pedido**



26.Abr.2019 / **01:15pm**  
**Entrega en punto pickup**



26.Abr.2019 / **03:10pm**  
**Cientes disfrutando**

Seguimos creciendo, mantenemos un sólido desempeño e impulsamos el crecimiento futuro al desarrollar nuevas fortalezas omnicanal.



Dimos pasos sólidos en nuestra estrategia de servicio a domicilio, llamada *on-demand*. Ahora podemos entregar el mismo día más de 12 mil productos. Para lograrlo, ampliamos la red logística con dos nuevos centros de distribución exclusivos para *eCommerce* y rediseñamos el proceso de surtido en tienda con tecnología que nos permite preparar los pedidos de forma más eficiente.

En Centroamérica, ampliamos las opciones de compra con el lanzamiento del servicio de *pickup* en Guatemala y Costa Rica, siendo pioneros en la región al ofrecer la posibilidad de recoger en tienda.

Nuestra estrategia omnicanal se beneficia de las capacidades digitales y de nuestra amplia cobertura de tiendas y clubes. Seguimos invirtiendo para ampliar nuestra cobertura con nuevas tiendas. Este año logramos hitos importantes, llegando a más de dos mil tiendas de Bodega Aurrera en México, y en El Salvador abrimos

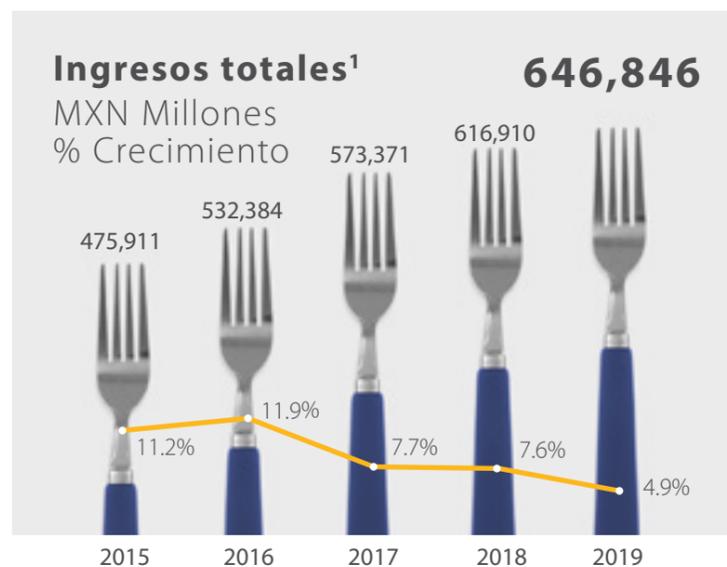
\* **+44,000 m<sup>2</sup>**  
adicionales en el Cedis de Coyoil  
en Costa Rica

nuestra tienda número 100. Además, superamos la apertura de tiendas de los últimos cinco años, con 161 tiendas nuevas en México y Centroamérica, reflejo de nuestra confianza en las oportunidades de crecimiento en la región. Expandimos nuestra red logística, en más de 44 mil metros cuadrados en el centro de distribución de Coyoil, en Costa Rica, con lo que se convirtió en el más grande de Centroamérica.

Para seguir trabajando con total orientación hacia las personas nos apoyamos aún más en la tecnología, modernizando nuestras operaciones en tienda, logística y servicios de apoyo.

Construimos una empresa resiliente. Operar tiendas desde hace más de 60 años nos ha enseñado a lograr resultados, aún en situaciones desafiantes. Tenemos la capacidad de atender a todos los segmentos de la población, y una solidez financiera que se ha convertido en una ventaja durante la transformación.

\* **+2,000 tiendas**  
Bodega Aurrera operando en México



A nivel consolidado, los ingresos alcanzaron 646,846 millones de pesos con un incremento de 4.9% con respecto al año pasado. Los gastos crecieron 4.6%, 30 puntos base por debajo del total de ingresos. La utilidad de operación aumentó 4.7%. El flujo operativo EBITDA alcanzó 71,005 millones de pesos con un crecimiento de 5.7% con respecto a 2018 y una expansión de 10 puntos base.

<sup>1</sup> Walmex excluyendo Banco Walmart y Suburbia.

\* Para proporcionar mejor visibilidad del desempeño de nuestro negocio, estamos incluyendo una estimación retroactiva del efecto que la adopción de la NIIF 16 hubiera tenido en los resultados financieros de 2018. Estas cifras pro-forma no están auditadas, pero se basan en los resultados auditados reportados en 2018 y fueron ajustados con nuestras mejores estimaciones para mostrar los efectos relacionados a la adopción de la NIIF 16. Es importante considerar que todas las referencias sobre los resultados del año anterior, se basan en las cifras pro-forma del 2018.



\* **+238,900 asociados**  
en México y Centroamérica

\* **26,381 asociados**  
promovidos

En Walmart de México y Centroamérica cada año nos desafiamos para tomar mejores decisiones y crear Valor Compartido para todos nuestros grupos de interés. Creemos firmemente que como empresa exitosa vamos un paso más allá, el objetivo a largo plazo es mejorar los sistemas en los que nos apoyamos, como el desarrollo de la fuerza laboral o las cadenas de suministro. No solo para generar confianza en el cliente, sino también para mejorar la seguridad del abasto, la calidad de los productos y servicios, administrar los costos y gastos eficientemente, generar nuevas fuentes de ingresos, y atraer y retener talento. Al fortalecer estos sistemas avanzamos en ser una compañía responsable, al tiempo que maximizamos el valor del negocio.

Estamos invirtiendo en nuestros más de 238,900 asociados, a través de la mejora de nuestra Propuesta de Valor por medio de mejores oportunidades educativas, beneficios y capacitación. Ampliamos nuestras licencias de maternidad y paternidad, y seguimos trabajando para ofrecer un entorno laboral seguro, diverso e inclusivo. Este año abrimos nuestra primera tienda Walmart inclusiva, la cual ofrece mayor facilidad y autonomía a nuestros clientes y asociados con alguna discapacidad motriz, visual o auditiva.



**Proyecto Gigatón™**



Desarrollamos nuevas iniciativas para ser más sustentables. A finales de este año, lanzamos el Proyecto Gigatón, una iniciativa que tiene como objetivo evitar mil millones de toneladas métricas (un gigatón) de gases de efecto invernadero de nuestras cadenas de valor mundiales para 2030.

Asimismo, nos enorgullece anunciar que este año Walmart de México y Centroamérica se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, fortaleciendo nuestro compromiso de tomar medidas y operar de manera responsable de acuerdo con sus principios de respeto a los derechos humanos, estándares laborales, medio

ambiente, y lucha contra la corrupción, así como a llevar a cabo acciones estratégicas para avanzar hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Nos llena de satisfacción el gran esfuerzo de nuestros asociados y la estrecha colaboración con nuestros socios comerciales. Agradecemos la confianza de los accionistas y reiteramos nuestro compromiso de contribuir a las comunidades locales donde operamos. Muchas gracias por el interés en nuestra compañía.

**Enrique Ostalé**

Presidente del Consejo de Administración de Walmart de México y Centroamérica

**Guilherme Loureiro**

Presidente Ejecutivo y Director General de Walmart de México y Centroamérica