

Innovación social Spark Driver de Walmart

Ainys Paola Castillejo Ponton

Tutor

Rafael Eduardo Nuñez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades – ECSAH

Psicología

2024

Resumen

Las innovaciones sociales han sido unos de los surgimientos que más denotan bienestar común, en este caso, abordaremos unas de las innovaciones más potencializadas en Estados Unidos, la tienda de Walmart ha creado una aplicación que permite solventar necesidades de los clientes en relación con solicitar productos desde su casa, como también ofertar una gran extensión de ofertas laborales para ciudadanos norteamericanos y emigrantes.

Palabras Claves: Innovación social, conductores, servicios, productos, funcionamiento, disponibilidad.

Abstract

Social innovations have been one of the emergences that most denote common well-being. In this case, we will address some of the most potential innovations in the United States. The Walmart store has created an application that allows solving customer needs in relation to requesting products. from home, as well as offering a wide range of job offers for North American citizens and immigrants.

Keywords: Social innovation, drivers, services, products, operation, availability.

Tabla de contenido

Introducción	4
Metodología	5
Resultados	7
Gestión de las ideas de la creatividad.....	7
Gestión del Proceso	10
Gestión de las oportunidades y gestión del cambio / Apropiación social y capital Social Formado en la Aplicación de nuevos procesos	11
Conclusiones y recomendaciones	12
Referencias Bibliográficas	14

Introducción

El abordaje de este artículo contempla la descripción de los avances que han surgido por medio de la implementación social de la tienda de Walmart la cual ha creado una aplicación que permite a sus clientes y/o residentes de Norteamérica solicitar desde la comodidad de su casa los productos necesitados bien sea de la canasta familiar, electrodomésticos o prendas de vestir, permitiendo elegir la cantidad, la marca y los precios; por otro lado, como empresa ha crecido en cuanto al nivel de ventas, ya que gracias a la accesibilidad brindada, los clientes realizan con mayor frecuencia sus compras. Del mismo modo, la tienda ha generado numerosas ofertas de empleo brindando solvencia económica a miles de conductores que se encargan de transportar las solicitudes de los clientes a los domicilios indicados a través de la aplicación.

La presente innovación social se ha generado a través de un ecosistema de gran impacto ante la comunidad, brindando estabilidad, accesibilidad, solvencia económica, productividad e innovación. Actualmente ha causado un impacto elevado en el diseño de su aplicación Spark Driver.

En relación con la sistematización de esta innovación social se identifica la trascendencia de la implementación de estrategias con el fin de incentivar compras y así mismo, aumentar su productividad a nivel general en cuanto a otras tiendas demandantes en el mercado.

Metodología

En relación con la sistematización de la innovación social estratégicamente estructurada en las tiendas de Walmart, se realizó inicialmente un acercamiento con algunos de los perfiles ejercidos dentro de la organización como lo fueron Cashier, Driver y Seller, mediante el cual se socializó sobre la importancia que cobra la empresa gracias a la ejecución de la creación de la aplicación “Spark Drive de Walmart”.

Seguido a esto, se organizó con el consentimiento de los participantes una entrevista semiestructurada por medio del cual se indagó sobre las características propias que maneja la modalidad de trabajo, los beneficios que en el transcurrir del tiempo este ha proporcionado a la comunidad, la solvencia y productividad que la organización ofrece a sus trabajadores, y sobre los cambios que como trabajador observa que deberían darse.

Como tercer y último paso en relación con trabajo directo con la población se realizó una recolección de datos por medio de técnicas observacionales, las cuales permitieron evidenciar el funcionamiento de la aplicación, proceso de recogida a la tienda por parte del conductor y transporte hacía su entrega en el domicilio solicitado por el cliente.

No obstante, se evidenció por medio de la metodología implementada que la estructuración de búsqueda de obtener mejores resultados en ventas y en la prestación de óptimos

servicios la empresa de Walmart indagó con sus clientes sobre la posibilidad de crear una estrategia que les permitiera que necesariamente no tuvieran que acercarse de manera directa a la tienda de Walmart para realizar sus compras diarias, mercados semanales o mensuales, así mismo, la compra de electrodomésticos o prendas de vestir; gracias a ello se logró identificar la necesidad que padecían desde hace mucho tiempo por no contar con la posibilidad de acceder a sus productos desde la comodidad de su hogar, por diversas situaciones presentadas, entre ellas que la mayoría laboraba desde su casa, motivo por el cual no disponían del tiempo para realizar sus compras de manera directa, en otros casos, se evidenció que en su mayoría no contaban con la posibilidad de dirigirse a la tienda por motivos de cuidado y atención familiar, como también por no contar con el transporte para dirigirse hasta la tienda, entre muchas más necesidades identificadas; se priorizó brindar servicios que se acomodaran a cada una de ellas, beneficiando principalmente al cliente.

Resultados

Con la creación de “Spark Driver de Walmart” la mayoría de la población estadounidense suplió una gran necesidad, la cual afectaba las ventas de la empresa, puesto que su único método de adquisición de productos era únicamente acercándose a la tienda, la implementación de la aplicación de Spark Drive solventó la necesidad de la comunidad, brindando calidad, eficiencia y cumplimiento.

El proceso mediante el cual se evidenció la estructuración de estrategias que fortalecieran la productividad y la innovación de la tienda en el ámbito empresarial fue el siguiente:

Gestión de las ideas de la creatividad

Spark Drive de Walmart surge desde la relevancia de las compras en líneas, y así mismo de la necesidad de la comunidad de realizar sus compras sin salir de casa por diferentes motivos, por ejemplo, trabajo desde casa, cuidado a niños, o simplemente sentirse impedido por salir desde su propia casa a realizar compras. Inicialmente los actores involucrados fueron las tiendas de Walmart quienes su nivel de productividad debido a la poca asistencia de sus clientes a las tiendas físicas; y también actores como los transportadores o conductores de Walmart quienes serían quienes realizarían el trabajo importante en esta innovación.

La creación de esta innovación social inicialmente solo resolvía una problemática, la cual era dar solvencia al alcance de su productividad destinando domicilios en cuanto a lo que requerían sus clientes, prometiéndoles eficiencia y eficacia, y cuidado de sus productos; tiempo después alcanzan la solvencia de otra importante problemática, relacionada con la productividad laboral para la misma comunidad, o para emigrantes.

Gestión del desarrollo Interactivo Aplicativo

Actualmente esta innovación social es implementada en Norteamérica y México, teniendo en cuenta las necesidades requeridas y la ubicación de sus establecimientos. El proyecto beneficia a todas las partes implicadas, a los clientes que utilizan la aplicación y realizan sus pedidos porque por medio de estos tienen un fácil acceso y alcance en tiempo estimado; a la empresa como tal por la generación de altos niveles de productividad, y a los conductores por la adecuada remuneración y oferta laboral.

Entre los requerimientos de la empresa uno de ellos es mantener de manera actualizada la página web en la cual se encuentran ofertados los productos que solicitarán los clientes, así mismo manejar una dinámica que aliente y motive a la compra al cliente. Por otro lado, sus vendedores en los puntos físicos deben ser eficaces a la hora de tener los productos solicitados por el cliente y que estos sean recogidos de manera rápida por el conductor que lo transportará. Hasta el momento el rendimiento de la empresa ha sido eficiente brindando adecuadas oportunidades a sus colaboradores y clientes.

En relación con lo requerido por el conductor, es necesario que su perfil se caracterice por su responsabilidad y efectividad, los productos han sido entregados al domicilio en óptimas condiciones y de igual forma entre el tiempo estipulado. Los conductores de Walmart han permitido que la utilidad de esta innovación social tome prestigio en el mercado, siendo unas de las más utilizadas en los 50 estados de EEUU.

Los resultados que actualmente se han obtenido demuestran que ha arrojado un impacto positivo para la sociedad, siendo una de las innovaciones sociales que en Estados Unidos actualmente ha generado ofertas laborales, permitiendo que gran número de personas solventen sus necesidades, dando lugar a esta oportunidad por medio de la exigencia de un perfil básico como lo son tener 18 años de edad sin importar el país de donde proviene, poseer licencia de conducir, automóvil, motocicleta o scooter; no tener y ni haber tenido penalidades y procesos judiciales, y poseer valores personales como la eficacia y la responsabilidad; gracias a lo anteriormente mencionado, quienes laboran para Spark Drive reciben sus pagos por medio de una billetera digital donde son consignados las entregas realizadas junto a sus recompensas semanalmente, cabe resaltar que estas recompensas son brindadas por el cliente, en lo que para ellos generan agradecimiento por la optimización y responsabilidad de entrega por cada conductor, además, es necesario comprender que dichas recompensas no son iguales para todos, puesto que algunos sobresalen en la ejecución de sus actividades diarias.

Gestión del Proceso

Spark Drive de Walmart ha brindado empleo a más de miles de conductores sin importar el país de procedencia, actualmente se encuentran laborando desde su organización en gran medida emigrantes a quienes le ha dado la oportunidad de tener un empleo digno con altas remuneraciones, ocupando un alto índice que ha solventado la productividad en el país. (Spark Driver, 2024)

Spark Driver de Walmart no solo ofrece un bienestar económico para su empresa, sino que también se interesa porque sus clientes se encuentren satisfechos por la eficacia con la que sus conductores ejercen sus servicios; asimismo, sus conductores poseen una gran oportunidad, teniendo en cuenta que pueden elegir los horarios en que laboran, ya que sus ganancias semanales dependen de cuantos servicios de entregas realicen día a día, y adicionalmente permite que los clientes remuneren su responsabilidad por medio de recompensas que son generadas aparte del valor del servicio prestado tal como anteriormente se había mencionado.

Adicionalmente, es necesario mencionar que la productividad de la empresa ha aumentado tras la implementación de las diferentes estrategias brindadas como las ofertas ofrecidas desde la tienda física y la página web, así mismo de la fundación de la aplicación móvil de Spark Drive de Walmart, permitiendo que su demanda sea más amplia, para el 2019 (EMPRESAS&MANAGEMENT) refirió a través de su revista el incremento de sus ventas y alta productividad, siendo uno de los pilares fundamentales, el cual se evidenció que a pesar de los

retos y desafíos de la empresa se logró restituir oportunidades que han permitido que esta se posiciona en el mercado como una de las tiendas más solventes al público.

Gestión de las oportunidades y gestión del cambio / Apropiación social y capital Social

Formado en la Aplicación de nuevos procesos

En la actualidad, una de las funcionalidades de la era, como lo es la inteligencia artificial ha permitido que su productividad aumente, dando lugar a que sus páginas web se actualicen de manera directa en relación con los nuevos productos y la cantidad de ellos con la que la empresa cuenta en disponibilidad, trabajando de manera automática; la función de la inteligencia artificial permite que los clientes realicen preguntas como ¿Cuál es el mejor equipo de sonido para escuchar música en una fiesta? Arrojando de esta manera y de forma automática todas aquellas marcas que se encuentran disponibles dentro de la tienda, y que además contienen las características solicitadas por el cliente.

La creación de la aplicación de Spark Driver de Walmart ha potencializado a cada uno de sus conductores por medio de la capacidad que exige el mismo para mantener un adecuado posicionamiento en la empleabilidad y productividad de las carreras domiciliarias solicitadas. En función a lo anteriormente dicho, los conductores han podido establecer y capacitar valores que les permiten mantener una mejor comunicación y habilidades dentro y fuera de la empresa.

Conclusiones y recomendaciones

Los avances que ha generado la tienda de Walmart con la creación de la aplicación de Spark Driver ha posicionado una innovación social que ha contribuido desde el 2018 ha la comunidad residente en Norteamérica, por medio de la solvencia de sus necesidades, mitigando de esta forma la indisposición del cliente que labora desde casa, que cuida de sus hijos menores, o que no poseen transporte.

Evaluar las condiciones legales de los colaboradores permite brindar integralidad y seguridad al cliente, por medio del cual se certifica que su conductor elegido será una persona capacitada e idónea para transportar su solicitud de productos.

La posibilidad de generar empleo desde la creación de su aplicación móvil ha brindado en gran medida oportunidades que favorecen no solo a los norteamericanos sino también a los emigrantes que actualmente suplen sus necesidades por medio de las ganancias obtenidas por sus servicios prestados como conductores y a través de las recompensas brindadas por los clientes de acuerdo al optimo servicio.

Se infiere que por su capacidad de innovación a tiempo futuro se integren otros servicios que no solo cesen la necesidad del cliente a través de un servicio domiciliario, sino que también incluya la posibilidad de ser transportados desde su casa a las tiendas y devuelta a la misma.

Por ser Walmart una empresa altamente sostenible, es indispensable que sus beneficios sean implementados en otros continentes, permitiendo que estas oportunidades lleguen a otros países en las cuales las tasas de empleo son demasíadamente bajas.

No obstante, a modo de recomendación, después de realizar las entrevistas con sus trabajadores se evidenció que uno de ellos solicitó que debía ser fortalecida la eficacia del empacador en tienda física, teniendo en cuenta que en la medida del tiempo que se entregue el cliente se encontrará más satisfecho.

Fortalecer la conducta de los conductores en cuanto a la prestación de sus servicios por medio de educación en cuanto a valores personales, manejo de la aplicación y sostenibilidad por medio de la productividad diaria, permitiendo que a tiempo futuro se evidencie perfeccionamiento en la calidad de los servicios.

Estructuración de un plan de acción que permita evaluar las calificaciones brindadas por los clientes, y asimismo, brindar un apoyo y direccionamiento con aquellos que poseen niveles bajos en cuanto a dichas calificaciones.

Referencias Bibliográficas

Castillo, V., Machuca, M., & Ayala, S. (2019). Impacto laboral de Wal-Mart en la productividad laboral.: *Small Business International Review*, ISSN-e 2531-0046, Vol. 3, Nº. 2, 2019, págs. 34-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7007114>

EMPRESAS & MANAGEMENT. (S.F). Incremento en ventas y alta productividad son pilares de Walmart para 2019. <https://www.revistaeyn.com/empresasymanagement/incremento-en-ventas-y-alta-productividad-son-pilares-de-walmart-para-2019-PXEN1265648>

El diario. Walmart. Cómo es la plataforma Spark Driver para ser el conductor de repartos de la compañía. <https://eldiariony.com/2022/08/18/walmart-como-es-la-plataformaspark-driver-para-ser-conductor-de-repartos-de-la-compania>

Giraldo, F; Ortiz, L. (2020). Laboratorio de Innovación Social: escenario de participación, apropiación social e interdisciplinariedad. *Social Innovation Lab: scenario of social par. European Public & Social Innovation Review*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31053180025>

Guaipatin, C. [TEDx Talks]. (2017, agosto 22) [Innovación social: muchas definiciones, un ejemplo](https://www.youtube.com/watch?v=94URYsTz0P0) [Archivo de video]. <https://www.youtube.com/watch?v=94URYsTz0P0>

Gutiérrez, M. Á. Z., & Santos, D. G. (2020). [Exploración de prácticas disruptivas en el aula](https://revia.areandina.edu.co/index.php/DT/article/view/1730). Documentos de trabajo Areandina, (2). <https://revia.areandina.edu.co/index.php/DT/article/view/1730>

Inteligencia Artificial en Estados Unidos: Oportunidades y desafíos. (2023) Plan Internacional de Navarra. <https://www.planinternacionaldenavarra.es/es/oportunidades-denegocio/inteligencia-artificial-en-estados-unidos-oportunidades-y-desafios>

Jailler, É; González, S; Arias, C; Suárez, L (2020). *Construyendo la innovación social*. Guía para comprender la innovación social en Colombia. Capítulos 1 y 2. DOI: <http://doi.org/10.18566/978-958-764-809-6>

Lalley, H. (2023). *SUPERMARKETS NEWS*. Walmart ha triplicado su plantilla de conductores de reparto de última milla este año. <https://www.supermarketnews.com/independents-regional-grocers/walmart-has-tripled-its-last-mile-delivery-driver-roster-this-year>

Oscar, J. H. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . Capítulo I. páginas (27-42) y Capítulo 4. Páginas (135-165) <http://www.cinde.org.co/userfiles/files/Novedades.pdf>

Spark Driver. (2024). La Plataforma Spark Driver Ofrece una Experiencia de Primera Clase. https://www.sparkdriverapp.com/es_us/blog/world-class-experience.html

Sonny, A. (2024). *Notas de Prensa*. Walmart aumenta su productividad en 100 veces gracias a la inteligencia artificial. <https://noticias.ai/walmart-aumenta-su-productividad-en-100-veces-gracias-a-la-inteligencia-artificial/>

Ventajas Internacionales de Vender con Amazon. Dendary. <https://outlook.live.com/owa/0/?state=1&redirectTo=aHR0cHM6Ly9vdXRsb29rLmxpdmUuY29tL21haWwvMC>

Walmart. (2024). Departments. <https://www.walmart.com.mx/all-departments>

Waisburd, G. (2009). [Pensamiento creativo e innovación](#) Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . Revista Digital Universitaria. 10(12), 1 - 9. <https://www.revista.unam.mx/vol.10/num12/art87/art87.pdf>