



DESARROLLO

DE TALENTO

Desarrollo de Talento

A) Objetivo

En El Puerto de Liverpool, nos preocupamos por el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores. Nuestro compromiso inquebrantable con su aprendizaje continuo y superación profesional crea una cultura que incentiva las capacidades individuales, contribuyendo significativamente al éxito general y a la innovación de nuestra organización. Con iniciativas de formación continua y a través del área de Capacitación y Aprendizaje promovemos el desarrollo y la capacidad de liderazgo de nuestro talento, capacitándolo para que despliegue todo su potencial. De esta manera, propiciamos un entorno de trabajo en el que prosperen la dedicación, la colaboración y el crecimiento personal. Creemos que el éxito de nuestra gente es fundamental para el éxito de nuestra empresa, por lo que creamos un lugar de trabajo donde cada persona pueda superarse y contribuir significativamente a nuestros objetivos compartidos.

B) Programas

Universidad Virtual Liverpool (UVL)

La Universidad Virtual de Liverpool (UVL) es un referente en educación corporativa, una iniciativa de El Puerto de Liverpool con más de **24 años de experiencia**. Se trata de una plataforma en la que todos los colaboradores, sus familias y la comunidad pueden impulsar su crecimiento personal y profesional a través de diversos programas que abordan las brechas educativas desde primaria hasta preparatoria, así como niveles de educación superior, estudios de posgrado, dominio de lenguas y un espectro de cursos de educación continua que abarcan diversos temas para apoyar el desarrollo de la comunidad.

La visión integral es crear impacto y movilidad social capacitando a las personas para que tomen decisiones informadas e influyan positivamente en su entorno. La UVL lo consigue proporcionando becas al 100% de los colaboradores y hasta 80% de la comunidad en general. A partir del seguimiento del avance de los colaboradores después de su graduación, **11.47%* de ellos son promovidos en la empresa**, reciben incremento salarial o cambios de puesto.

El Puerto de Liverpool®

El objetivo principal de la iniciativa UVL es impulsar una transformación integral a través de educación inclusiva e innovadora, enfocada en el desarrollo y la profesionalización de los adultos. Este enfoque mejora sus capacidades y conocimientos, permitiéndoles enfrentar efectivamente los retos del mercado laboral actual.

La UVL promueve las oportunidades de empleabilidad dentro de la comunidad a través de diversos programas de colaboración con instituciones como **Jóvenes Construyendo el Futuro**, Líderes en Movimiento y prácticas profesionales para jóvenes. Su impacto se extiende a la comunidad en general con programas como un curso de capacitación a nivel bachillerato diseñado para preparar a los estudiantes para el examen único del CENEVAL, rutas de aprendizaje enfocadas en empleabilidad, negocios, innovación, liderazgo, así como iniciativas como la Escuela para Padres y Bienestar.

Con el propósito de apoyar aún más sus objetivos, la UVL ofrece un programa de posgrado en liderazgo, el primer programa virtual de su tipo en México, cuyo objetivo es preparar a las personas para que desarrollen sus habilidades de gestión, enfatizando la importancia de un liderazgo eficaz en el lugar de trabajo.

En esencia, la UVL se esfuerza por tener un impacto sustancial en las personas, la sociedad y el panorama empresarial, proporcionando educación formal y continua a través de su enfoque multifacético y con visión de futuro.

Oferta educativa de la UVL

GRADUADOS DE LA UVL: COLABORADORES			
Educación formal			
Año de lanzamiento	Programa Educativo	Periodo 2021-2024	Acumulado 2024
2018	Primaria	53	143
2018	Secundaria	294	754
2009	Bachillerato	455	1894
2007	Educación Técnica Superior	103	381
2002	Licenciatura	1607	3946
2002	Maestría	384	1394
2022	Centro de Idiomas	444	1785
	Total	3340	10297

El Puerto de Liverpool®

PARTICIPANTES DE LA COMUNIDAD

Educación continua

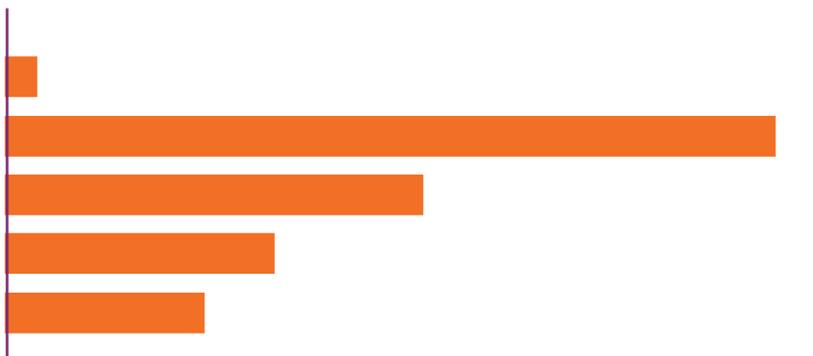
Año de lanzamiento	Programas	Periodo 2021-2024	Acumulado 2024
2019	Jóvenes Construyendo el F.	1118	2203
2021	Líderes en Movimiento	479	479
2020	Creciendo con EPL	9329	10361
2022	Escuela para Padres	1674	1674
2022	Bienestar	2995	2995
2022	Regularizarte	909	909
2023	+Comunidad	11548	11548
2023	Nivelarte	2542	2542
	Total	30594	32711

78%¹ de los graduados continúan trabajando en El Puerto de Liverpool.

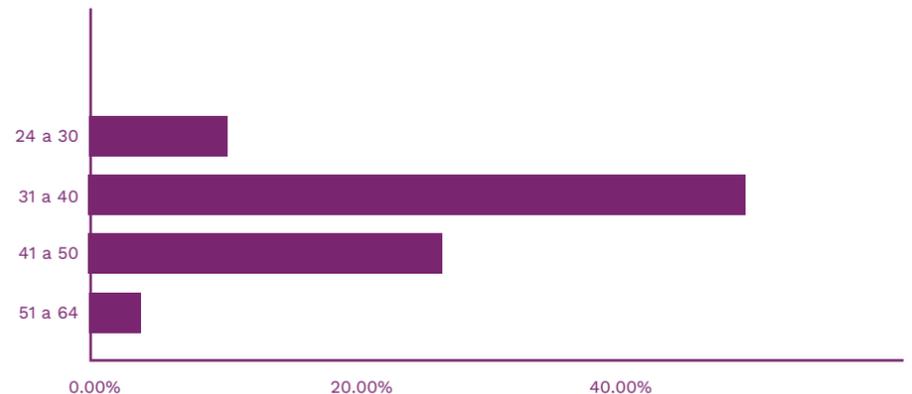
54%¹ de las mujeres y **46%** de hombres graduados entre 2020 y 2023.

11.47%¹ de los graduados crecieron dentro de la organización.

ANTIGÜEDAD



EDADES



La iniciativa de la UVL destaca como un activo fundamental de Liverpool, ya que aporta ventajas cuantificables que mejoran la estrategia de la empresa en múltiples dimensiones. El significativo porcentaje de ascensos, incrementos salariales o cambios de puesto de los **participantes 11.47%** pone de manifiesto una plantilla enriquecida con competencias avanzadas, lo que eleva el rendimiento global y la eficiencia operativa. Este logro no sólo fomenta la satisfacción y la lealtad de los colaboradores, sino también posiciona a Liverpool como un imán para atraer al mejor talento que busca vías de crecimiento personal y profesional.

El Puerto de Liverpool®

La influencia constructiva de esta iniciativa en las carreras profesionales y la prosperidad financiera reafirma el firme compromiso de Liverpool con el desarrollo de los colaboradores.

También representa una imagen de marca positiva como organización socialmente responsable y centrada en su talento. Además, la notable reducción de la rotación de personal **78%** de los graduados siguen trabajando en El Puerto de Liverpool, no sólo demuestra su satisfacción sino reduce significativamente los costos, además de que eleva el ánimo de la plantilla y aumenta su compromiso e involucramiento. La iniciativa UVL surgió como un catalizador dinámico para el éxito de Liverpool, ofreciendo beneficios tangibles y medibles que fortalecen a su personal, mejoran la reputación de marca de la empresa y refuerzan la competitividad en el dinámico panorama empresarial.

Los datos se consideran en un lapso de 2 años debido a los períodos de graduación de los alumnos, es por ello por lo que se considera desde 2019.

Academia de liderazgo (Rutas en LinkedIn Learning: Interpersonal, Intrapersonal, Resiliente, Digital y Estratégico)

Objetivo: Proporcionar herramientas de autodesarrollo para fortalecer el liderazgo como parte del compromiso con el crecimiento personal y profesional dentro de El Puerto de Liverpool.

Audiencia meta	10,477 Liverpool 1,157 Suburbia
KPIS de Participación	Liverpool: 23% Suburbia: 43%

Nuevo Gerente

Objetivo: Brindar al nuevo gerente una visión en torno a los retos y desafíos que implican su nuevo rol, con el fin de que pueda incorporarse con mayor éxito.

El Puerto de Liverpool®

Audiencia meta	130 Nuevos Gerentes de El Puerto de Liverpool
KPIS de Participación	Participación: 93% Conclusión: 35% Satisfacción: 96%

Gerente con experiencia

Objetivo: Fortalecer tus capacidades de Liderazgo que te permitan una toma de decisiones más estratégica, una adaptación más ágil a los cambios del entorno, así como una gestión efectiva de los equipos.

Audiencia meta	107 Gerentes con experiencia de Liverpool.
KPIS de Participación	Participación: 99% Conclusión: 83% Satisfacción: 99%

Regresando a los básicos

Objetivo: Compartir los básicos de liderazgo para fortalecer el rol de jefaturas.

Audiencia meta	562 Jefes de Liverpool.
KPIS de Participación	Participación: 94% Satisfacción: 97%

El Puerto de Liverpool®

Skill Coach

Objetivo: Fortalecer la visión y relaciones estratégicas junto con el desarrollo de talento del equipo.

Crear una red de apoyo entre colaboradores de distintas áreas.

Audiencia meta	60 personas a nivel Director, Subdirector, Gerente y Coordinador de El Puerto de Liverpool.
KPIS de Participación	Participación: 93% Conclusión: 80% Satisfacción: 85%

Programas de Mentoría

Objetivo: Fomentar una cultura de desarrollo en El Puerto a través del acompañamiento, promoviendo el intercambio de conocimientos, habilidades y experiencias, así como el fortalecimiento de las competencias organizacionales.

Audiencia meta	184 colaboradores(as) de Liverpool
KPIS de Participación	Participación: 94% Conclusión: 95% Satisfacción: 95%

El Puerto de Liverpool®

Técnicas de Venta

Objetivo: Ejecutar técnicas de venta efectivas para lograr una transición de vendedor- cajero a asesor de ventas.

Audiencia meta	27,476 Vendedores y personal general con función de ventas
KPIS de Participación	Participación: 72% Conclusión: 30% Satisfacción: 98%

Desembarcado Operaciones

Objetivo: Crear una experiencia significativa para el nuevo colaborador de Liverpool que le permita adaptarse más rápidamente a sus tareas diarias y le proporcione las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones.

Audiencia meta	9,218 Colaboradores de nuevo ingreso Operaciones
KPIS de Participación	Participación: 90% Conclusión: 90% Satisfacción: 98%

Filosofía Fish

Objetivo: Incrementar la satisfacción interna creando un entorno de trabajo positivo y motivador, para lograr un impacto en la experiencia del cliente, al trabajar la gestión de los líderes.

El Puerto de Liverpool®

Audiencia meta	Líderes de Liverpool: Directores: 124 Gerentes: 22 Jefas RH: 124 Jefes ventas: 22 Regionales RH: 22 Aprendizaje: 4
KPIS de Participación	Participación: 100%

Presentaciones de alto impacto

Objetivo: Crear presentaciones de alto impacto, asertivas y profesionales. Desarrollando habilidades para analizar audiencias, estructurar de manera concisa y directa y comunicar mensajes de manera efectiva.

Audiencia meta	25 coordinadores, gerentes, especialistas y analistas de mercadotecnia
KPIS de Participación	Participación 100% Conclusión 88% Satisfacción 80%

Omnicanal PRO | Customer talk - Servicio

Objetivo: Conocer de forma clara medible y evaluable en qué consiste el buen servicio al cliente; establecer protocolos de servicio y que estos puedan ayudar en conocer las acciones que se deben ejecutar para resolver situaciones estresantes y brindar la mejor experiencia al cliente, a pesar de los retos.

El Puerto de Liverpool®

Audiencia meta	794 Asesor C&C 74 Encargado C&C 119 Jefe Omnicanal 119 Jefe Recepción y Envíos
KPIS de Participación	Participación: 312 (29%)

Omnicanal PRO | Customer talk - Carácter

Objetivo: Que los colaboradores identifiquen las virtudes personales que desarrollan y ejecutan el comportamiento en distintos escenarios del día a día, una vez identificados impulsar a la persona a hacer lo correcto mediante el conocimiento, disciplina y voluntad para mejorar.

Audiencia meta	794 Asesor C&C 1093 Auxiliar Experiencia Digital 1186 Recepcionista Mercancía
KPIS de Participación	Participación: 163 (6%)

Omnicanal PRO | Customer talk - Liderazgo

Objetivo: Ofrecer herramientas de inteligencia emocional que son fundamentales para la función de líderes en el área, con el objetivo de establecer una visión clara de los objetivos hacia sus colaboradores, cuidando las maneras correctas y el trato adecuado al personal a cargo, y con ello lograr la retención de personal y motivación de los mismos.

El Puerto de Liverpool®

Audiencia meta	119 Jefe Omnicanal 119 Jefe Recepción Envíos 74 Encargado C&C 52 Encargado Recepción y Envíos
KPIS de Participación	Participación: 211 (58%)

Evolución Jefes y Supervisores Logística

Objetivo: Desarrollar líderes de mandos medios en la logística a través de un programa integral que les permita identificar y crear estrategias para alcanzar los objetivos de su rol.

Audiencia meta	275 Jefes y 422 Supervisores.
KPIS de Participación	<p>Jefes: Participación: 80% Avance: 38.2% Conclusión: 6% Movimientos organizacionales: 22 Promociones: 7 Bajas: 10.1%</p> <p>Supervisores: Participación: 85% Avance: 45.2% Conclusión: 6.2% Movimientos organizacionales: 18 Promociones: 11 Bajas: 12.3%</p>

El Puerto de Liverpool®