



beauty concierge

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 **25 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 del 100% a los colaboradores y hasta del 80% a 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, tan solo en el 2025 la tasa de movilidad fue del 6.46%

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** y prácticas profesionales para jóvenes con el programa de Trayectorias de Éxito.

Programas de Colaboración con Instituciones	Becarios	Becarios contratados 
Jóvenes Construyendo el Futuro	828	60
Trayectorias de éxito	319	34

Su impacto se extiende a la comunidad en general con programas como un curso a nivel bachillerato diseñado para preparar a los estudiantes para la certificación del nivel bachillerato, 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.

El Puerto de Liverpool®

Mientras que el programa de **Semilleros de Talento** vinculó a **314 estudiantes y/o recién egresados** en áreas estratégicas de El Puerto de Liverpool en los diferentes negocios, fortaleciendo **la base de talento y la continuidad operativa**. El programa se consolida como un habilitador clave para asegurar la disponibilidad de talento futuro, alineado a las necesidades estratégicas del negocio, mediante el acompañamiento de carrera y el desarrollo de **historias de éxito que acompañan las trayectorias de carrera en estas primeras intervenciones**.

Semilleros	Becarios/Trainees	Becarios contratados
Programa de Internships Dlgital & TI	41	41
Trainees Compras:softline y Hardline	60	50
Trainees Planeación Comercial	38	38
Futuros Creadores	175	107

Oferta educativa de la UVL

GRADUADOS UVL: COLABORADORES EL PUERTO DE LIVERPOOL				
EDUCACIÓN FORMAL				
AÑO DE LANZAMIENTO	PROGRAMA ACADÉMICO	HISTÓRICO AL 2024	GRADUADOS 2025	ACUMULADO AL 2025
2018	Primaria	143	2	145
2018	Secundaria	754	20	774
2009	Bachillerato	1,894	334	2,228
2007	Educación Técnica Superior	381	0	381
2002	Licenciatura	3,946	341	4,287
2002	Maestría	1,394	154	1,548
2022	Centro de idiomas	1,785	469	2,254
TOTAL		10,297	1,320	11,617

PARTICIPANTES DE LA COMUNIDAD				
EDUCACIÓN CONTINUA				
AÑO DE LANZAMIENTO	PROGRAMA EDUCACIÓN CONTINUA	HISTÓRICO AL 2024	PARTICIPANTES 2025	ACUMULADO AL 2025
2019	Jóvenes Construyendo el Futuro	2,203	828	3,031
2021	Líderes en movimiento	479	0	479
2020	Creciendo con el Puerto	10,361	2,899	13,260
2022	Escuela para padres	1,674	699	2,373
2022	Bienestar	2,995	2,028	5,023
2022	Regularizarse	909	1,470	2,379
2023	+ Comunidad	11,542	6,434	17,976
2023	Nivelarte	2,542	1,699	4,241
2025	Educación Financiera	0	2,264	2,264
TOTAL		32,705	18,321	51,026

Estadísticos de género y edad

FEMENINO	MASCULINO
3716	3034

EDADES	TOTALES
18 A 24	763
25 A 34	2956
35 A 44	2030
45 A 54	836
55 A 64	161
65 +	4

El Puerto de Liverpool®

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.

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.

Impulsamos el **Desarrollo continuo del Talento** mediante una oferta de programas alineada al nivel de contribución, las necesidades estratégicas de cada negocio y las capacidades técnicas y de liderazgo requeridas. Esta estrategia surge de las **Conversaciones de Talento** anuales y busca fortalecer el desempeño, acelerar la carrera y asegurar las capacidades necesarias para el futuro de **Puerto de Liverpool**, conectando las necesidades del negocio con oportunidades concretas de desarrollo.

El Puerto de Liverpool®

Programa Onboarding Corporativo en El Puerto de Liverpool

Objetivo: Acelerar la conexión emocional y operativa del talento con El Puerto de Liverpool, empoderandolo para ser un "creador" que marque tendencia en sus primeros 180 días.

Audiencia Meta	933 Nuevos colaboradores, niveles ejecutivos y becarios de El Puerto de Liverpool
KPIS de Participación	Participación: 933-100% Conclusión:933- 100% Satisfacción:4.73

Desembarcado- Liverpool 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	4,506 Colaboradores de nuevo ingreso en Operaciones de Liverpool
KPIS de Participación	Participación: 3,910-83% Conclusión:3,910- 83.5% Satisfacción:4.7

En El Puerto de Liverpool estamos comprometidos con el liderazgo como parte fundamental de nuestra estrategia. Por ello, ejecutamos diversos programas enfocados en fortalecer y consolidar a nuestros líderes, acompañándolos en cada etapa de su evolución y desarrollando las capacidades necesarias para impulsar nuestro modelo de liderazgo, transformar la cultura y generar un impacto sostenible en el negocio.

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: Todos los niveles de Liderazgos en todos los negocios.

Audiencia Meta	22, 054 Líderes de las distintas etapas de El Puerto de Liverpool 10,477 Liverpool 1,157 Suburbia
KPIS de Participación	Participación: 22,054-100% Conclusión: 100% Satisfacción: pendiente

Programa de New Managers

Objetivo: Facilitar la transición de nuevos gerentes a través del networking y el fortalecimiento de diferentes habilidades de liderazgo.

Audiencia Meta: Nuevos Gerentes de todos los negocios del Puerto de Liverpool

Audiencia Meta	130 Nuevos gerentes de El Puerto de Liverpool
KPIS de Participación	Participación: 125-96.15% Conclusión: 98- 78.4% Satisfacción: 95.4%

Programa de Subdirector: era del cambio

Objetivo: Adoptar las competencias de un líder transformador a través de experiencias alineadas a las nuevas tendencias globales de liderazgo.

Audiencia Meta	57 Subdirectores de El Puerto de Liverpool
KPIS de Participación	Participación: 57-100% Conclusión:32- 56.1% Satisfacción:95%

Programa de Nuevo Director

Objetivo: Brindar al nuevo Director una comprensión clara de los retos de su rol, destacando la importancia de desarrollar una visión estratégica que guíe sus decisiones y potencie su liderazgo en el nuevo nivel.

Audiencia Meta	11 Directores de El Puerto de Liverpool
KPIS de Participación	Participación: 11-100% Conclusión:9- 81.8% Satisfacción:90%

Programa de Mentoring para el negocio Suburbia

Objetivo: Compartir experiencias entre colaboradores de amplia trayectoria para promover el desarrollo de competencias clave.Fortalecer el liderazgo, la gestión de equipos y la inteligencia emocional impulsando una cultura colaborativa.

Audiencia Meta	90 Directores, Subdirectores, Gerentes, Coordinador, Subgerentes y Especialistas en Suburbia 52 Mentees 38 Mentores
KPIS de Participación	Participación: 90-100% Conclusión:63- 70% Satisfacción:94%

Programa de Dirección con Propósito en Suburbia

Objetivo: Fortalecer el liderazgo estratégico para impulsar la transformación cultural y acelerar la innovación digital, integrando Inteligencia Artificial y capacidades omnicanal que potencien la experiencia del cliente.

Audiencia Meta	54 Directores, Subdirectores y Gerentes en Suburbia.
KPIS de Participación	Participación: 54-100% Conclusión:49- 90% Satisfacción:96%

Programa Más allá de un Manager en Suburbia

Objetivo: Desarrollar un pool de talento estratégico para acompañar el crecimiento de la Dirección de Operaciones y acelerar el desarrollo de competencias clave que preparen a los participantes para asumir posiciones futuras de Subdirección.

Audiencia Meta	13 Gerentes de Tienda Suburbia
KPIS de Participación	Participación: 13-100% Conclusión:13- 100% Satisfacción:99%

Programa Skill Coach en El Puerto de Liverpool

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 Directores, Subdirectores, Gerentes y Coordinadores de El Puerto de Liverpool.
KPIS de Participación	Participación: 54-90% Conclusión:51- 85% Satisfacción:98%

Programa de Mentoría en El Puerto de Liverpool

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	194 Directores, Subdirectores, Gerentes y Coordinadores de El Puerto de Liverpool.
KPIS de Participación	Participación: 194-100% Conclusión:181- 93% Satisfacción:96%

Rol de Jefaturas en Liverpool

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

Audiencia Meta	562 Jefes de Liverpool.
KPIS de Participación	Participación: 530-94% Conclusión:530- 94% Satisfacción:97%

Programa Filosofía Fish en Liverpool

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.

Omnicanal PRO | Customer talk - Servicio en Liverpool

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.

Audiencia Meta	1,06 en Liverpool 794 Asesores C&C 74 Encargados C&C 119 Jefes Omnicanal 119 Jefes Recepción y Envíos
KPIS de Participación	Participación: 1,106-100% Conclusión:1,106- 100% Satisfacción:N/A

Omnicanal PRO | Customer talk - Carácter en Liverpool

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	3,073 en Liverpool 794 Asesores C&C 1093 Auxiliares Experiencia Digital 1186 Recepcionistas de Mercancía
KPIS de Participación	Participación: 2,930-95% Conclusión:2,930- 95% Satisfacción:N/A

Omnicanal PRO | Customer talk - Liderazgo en Liverpool

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.

Audiencia Meta	364 en Liverpool 119 Jefes Omnicanal 119 Jefes Recepción Envíos 74 Encargados C&C 52 Encargados Recepción y Envíos
KPIS de Participación	Participación: 358-98% Conclusión: 358- 98% Satisfacción: N/A

Programa de Liderazgo Jefes y Supervisores Logística

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

Audiencia Meta	697 Jefes y Supervisores de Logística 235 Jefes y 462 Supervisores
KPIS de Participación	Participación: Jefes: 118-54% Supervisores: 306-66% Conclusión: 340- 60% Satisfacción:N/A

Programa de Retailers Estratégicos en Suburbia

Objetivo: Desarrollar competencias estratégicas y emprendedoras en perfiles de staff, transformando su comportamiento, con el fin de maximizar su aportación de valor en situaciones críticas y prepararlos como candidatos sólidos para roles estratégicos y de liderazgo.

Audiencia Meta	30 Especialistas y Subgerentes de Suburbia
KPIS de Participación	Participación: 30-100% Conclusión:28- 93% Satisfacción:96%

Comprometidos con el desarrollo integral de nuestros colaboradores, fortaleciendo las habilidades humanas y técnicas necesarias para afrontar con éxito los retos de cada rol. Contamos con iniciativas de Capacitación que acompañen su desempeño y evolución profesional, asegurando que cuenten con las capacidades necesarias para contribuir al logro de los objetivos en su rol y retos de la organización.

Presentaciones de alto impacto en El Puerto de Liverpool

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:25-100% Conclusión:20- 88% Satisfacción:80%

Programa Team Building “Navegar en la Incertidumbre” en Suburbia

Objetivo: AdoptarImpulsar la colaboración y el liderazgo multigeneracional fortaleciendo la comunicación, la empatía y la integración.

Generar reflexiones para afrontar con efectividad los retos del entorno actual e inspirar a la acción.

Audiencia Meta	40 Colaboradores de la Dirección de Capital Humano, de nivel Director hasta Subgerentes.
KPIS de Participación	Participación: 40-100% Conclusión:40- 100% Satisfacción:94%

Programa Taller de Imagen (Branding personal) en Suburbia

Objetivo: Construir y transmitir una óptima imagen profesional dentro del entorno laboral.

Aprender a proyectar seguridad para lograr una percepción positiva y obtener la imagen deseada.

Audiencia Meta	15 Gerentes, Subgerentes y Especialistas.
KPIS de Participación	Participación: 15-100% Conclusión:15- 100% Satisfacción:96%

Habilidades Humanas 2026 - Talleres Presenciales

Desarrollar y potenciar las Habilidades Humanas críticas para el entorno actual, a través de un ciclo de talleres presenciales enfocados en la práctica real y la aplicación inmediata de metodologías claves.

Audiencia: Niveles ejecutivos, áreas staff. (sólo corporativo).

Conclusión: 225

Satisfacción: 4.7

El Puerto de Liverpool®