

# 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 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

<b>GRADUADOS DE LA UVL: COLABORADORES</b>			
<b>Educación formal</b>			
<b>Año de lanzamiento</b>	<b>Programa educativo</b>	<b>Periodo 2021-2023</b>	<b>Acumulado a 2023</b>
2018	Primaria	48	116
2018	Secundaria	251	614
2009	Preparatoria	289	1,728
2007	Educación técnica superior	69	347
2002	Licenciaturas	1245	3,584
2002	Maestrías	174	1,191
2011	Centro de Idiomas	386	1,487
	<b>Total</b>	<b>2462</b>	<b>8,974</b>

<b>PARTICIPANTES DE LA COMUNIDAD</b>			
<b>Educación continua</b>			
<b>Año de lanzamiento</b>	<b>Programas</b>	<b>Periodo 2021-2023</b>	<b>Acumulado a 2023</b>
<b>2019</b>	Jóvenes Construyendo el Futuro	1,118	2,203
<b>2021</b>	Líderes en Movimiento	354	354
<b>2020</b>	Creciendo con El Puerto de Liverpool	6,868	7,900
<b>2022</b>	Escuela para Padres	1,185	1,185
<b>2022</b>	Bienestar	1,357	1,357
<b>2022</b>	Regularizarte	215	215
<b>2023</b>	+Comunidad	4,876	4,876
<b>2023</b>	Nivelarte	1,767	1,767
	<b>Total</b>	<b>17,740</b>	<b>19,857</b>

78%<sup>1</sup> de los graduados continúan trabajando en El Puerto de Liverpool.

11.47%<sup>1</sup> de los graduados crecieron dentro de la organización.

54%<sup>1</sup> de mujeres y 46% de hombres graduados entre 2019 y 2023.



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.

<sup>1</sup>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.

## Programas de liderazgo

Buscamos fomentar el liderazgo dentro de los equipos, de manera que puedan influir positivamente en los demás, trabajar en colaboración e inspirar a quienes les rodean. El número total de participantes acumulado hasta 2023 es de 6,694 (8% de la plantilla de 80,198 colaboradores; datos al 31 de diciembre de 2023). Este incluye tanto a colaboradores que, de manera voluntaria, han optado por tomar cursos relacionados con liderazgo, como a aquellos que han asistido a los cursos obligatorios dirigidos a posiciones de liderazgo.

**Clima: 37%**

El clima organizacional se refiere al ambiente en el lugar de trabajo, que incluye factores como cultura empresarial, liderazgo y entorno laboral. Para El Puerto de Liverpool, aspectos como el liderazgo, la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores son puntos importantes para considerar. Por ello, como parte del clima organizacional se mide el rol específico del liderazgo, incluyendo aspectos como retroalimentación, comunicación, trabajo en equipo y colaboración. Monitorear que exista un clima organizacional saludable es crucial para promover un entorno de trabajo eficaz. La supervisión es sólo para los directivos.

## Programa de inducción Desembarcando Operaciones

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.

Participantes: 4,128

## Competencias y capacidades en el ámbito de la Experiencia 2.0

Establecer una cultura a través del modelo de competencias con implementación y seguimiento continuo.

Participantes: 11,927

## Capacitación sobre productos

La capacitación sobre productos se realiza a través de diferentes modalidades, cada una con criterios establecidos para su correcta planeación e implementación en el piso de venta.

Capacitar a la fuerza de ventas sobre la funcionalidad, los beneficios y las diferentes características de la mercancía con herramientas en sesiones presenciales, en línea y en sitio.

Participantes: 36,667

## Formación en logística: Habilidades del supervisor

Este programa está dirigido a supervisores de Operaciones Logísticas, Transporte, Inventario y Mantenimiento. Tiene una duración de 25 horas y consta de cinco módulos semipresenciales —webinars con expertos, recursos en línea y videos en la plataforma Degreeed—, donde tienen la oportunidad de potenciar habilidades como inteligencia emocional, resiliencia, control del estrés, toma de decisiones, autoestima, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación efectiva, gestión de emociones, influencia estratégica, innovación, pensamiento crítico, resolución de problemas, rendición de cuentas y gestión de la cadena de suministro.

Objetivo: Desarrollar y fortalecer habilidades de supervisión efectiva, con el fin de aumentar el bienestar, la satisfacción y la productividad de los equipos.

Participantes: 335

## Formación en Logística: Conductores

Proceso para garantizar que los conductores de camiones tengan los conocimientos, las habilidades y calificaciones necesarios para hacerlo de manera segura y eficiente.

En este programa se evalúa la competencia de un conductor u operador de transporte para entregar mercancía al cliente. La capacitación abarca temas como las especificaciones de operación de un camión, los procedimientos de seguridad, la respuesta ante emergencias y el cumplimiento de la normativa. Las competencias incluyen inspección de la unidad, carga de la mercancía en el vehículo, manipulación preventiva y segura de la unidad, cumplimiento de la normativa y reglamentos de las autoridades, estacionamiento, así como entrega de mercancía y atención al cliente.

El programa comprende una combinación de formación teórica, un simulador, evaluaciones prácticas y evaluaciones continuas para garantizar que los conductores tengan las habilidades y los conocimientos necesarios; el jefe supervisa su rendimiento en el trabajo.

Las evaluaciones incluyen pruebas escritas, demostraciones prácticas y observar el desempeño del operador en situaciones reales.

La certificación es fundamental para fomentar la seguridad, la eficacia y el cumplimiento de la normativa. Al garantizar que los conductores están debidamente formados y calificados, la empresa reduce el riesgo de accidentes, mejora la productividad y cumple con las normas y los reglamentos.

Objetivo: Normalizar los procesos y protocolos de entrega para aumentar la satisfacción del cliente.

Participantes: 220

## **Programa de capacitación del personal de adquisiciones**

Mejorar el papel del personal de adquisiciones, de acuerdo con sus necesidades cotidianas, para reforzar sus competencias blandas y técnicas.

Objetivo: Desarrollar las habilidades de un comprador exitoso de El Puerto de Liverpool. A través de un programa en línea con cursos magistrales impartidos por expertos en el sector de tiendas departamentales.

Participación: 234