

PATRICIA LAGOS OSORIO

lagospatty@gmail.com +569 6 207 2585

Ejecutiva gerencial del área de Recursos Humanos, con sólida experiencia en empresas multinacionales de retail y servicios tales como Entel Contact y Walmart Chile, con dotaciones sobre 5.000 personas en Chile y Perú.

Experta en procesos de Negociación Colectiva, diseño e implementación de Programas de Liderazgo Organizacional y la gestión de procesos de reclutamiento y selección, evaluación de desempeño y medición de Compromiso y KPI's a través de implementaciones de tecnología con aplicación de inteligencia artificial.

Probada capacidad de alinear las necesidades de negocio con la gestión de personas, establecer relaciones y liderazgo, manteniendo una alta reputación personal y profesional.

ENTEL EMPRESAS DE CONTACT CENTER

2016 - 2018

Empresa filial de Entel S.A., con 8.000 personas en Chile y Perú, dedicada a dar continuidad operacional (telefónico y terreno) a los clientes de Entel para sus distintos segmentos, así como también Gobierno y otras empresas privadas.

Gerente de RRHH – Chile y Perú

Gestión de RRHH tanto de Chile como Perú, reportando al Gerente General y con 6 reportes directos y un equipo de 100 personas en el área.

- Desarrollo de estrategia de RRLL considerando el negocio y los cambios en la legislación laboral, se implementa área especialista, que da seguimiento a los distintos sindicatos, generando reuniones, actas y estableciendo compromisos para dar continuidad al negocio. Se genera una relación de confianza, cerrando 8 de 10 negociaciones no regladas.
- Implementación de una plataforma con inteligencia artificial para el proceso de Reclutamiento y Selección, logrando disminuir dos semanas el proceso completo, mejorando la percepción de las áreas clientes y postulantes. Evaluaciones on line y reporte en el dia permite tomar decisiones mas oportunas y alineados a las necesidades de cada gerencia.
- Diseño e implementación de la primera Escuela de Liderazgo de la compañía, dirigido a jefaturas intermedias tanto de la operación como de las áreas de soporte, se mejoran KPI del negocio como, rotación temprana, adherencia al turno, niveles de atención, un ejemplo en la encuesta de cliente mandante aumenta 10 puntos de satisfacción.
- Diseño e implementación de la internalización de 3 empresas contratistas, permitiendo mayor movilidad de personas en horarios y fechas de alto tráfico, disminuyen los costos de reclutamiento y selección y mayor continuidad operacional. (se recupera la inversión 12 meses payback)

WALMART CHILE

2010 - 2015

Gerente de RRHH – Hipermercados LIDER

Gestión de RRHH para el formato mas importante de Chile, con 23.000 mil empleados en 80 locales a lo largo del país, reportando al Gerente General y con un equipo directo de 8 subgerentes y 200 personas en locales.

- Implementación de las políticas y procesos de RRHH tanto en los ámbitos de Cultura, Desarrollo Organizacional, como en Administración de Personas, Compensaciones y RRLL, alineando al estándar internacional Walmart y su adecuación a la realidad y legislación local.
- Plan de mejoras de productividad de locales, cambios de estructura y diseño de clúster. (Ausentismos, rotación, jornadas equivalentes, turnos nocturnos).
- Implementación de acciones concretas para mejorar el compromiso de los colaboradores, logrando un aumento en la Encuesta de Opinión de un 57% a 69% en el último año.
- Desarrollo y movilidad de Talentos (2014; 20% de ascensos en cargos de 1° línea y un 25% en la 2° línea)
- Inauguración de 8 tiendas con mas de 1.000 colaboradores nuevos, en tiempo y forma, de acuerdo a lo planificado.
- Implementación de programas de Diversidad e Inclusión elevando la empresa al estándar internacional y nacional.
- Desarrollo e implementación de Programa de Liderazgo de Jefaturas intermedias, con una cobertura a nivel nacional del 30% de dotación total. En el área de Capacitación más de 230 mil horas realizadas con 12 mil participantes. (e-learning y presenciales). Programa de formación para la 2° línea de tiendas con un 90% de éxito en los egresados).
- En el 2015 lidera junto a un equipo multidisciplinario la 1° Negociación Colectiva en Chile con Multirut, para más de 15.000 empleados en 5 formatos.

Subgerente de Desarrollo de Personas

Gestión de las áreas de Reclutamiento y Selección, Desarrollo Organizacional, Capacitación y Comunicaciones Internas, con 2.000 empleados, reportando al Gerente de Recursos Humanos y con un equipo de 15 personas a cargo.

- Desarrolla e implementa los programas de capacitación para Tiendas (100 locales), Operaciones y Casa Matriz tanto presencial como e-learning, destacando el Programa de Liderazgo Corporativo, Servicio al Cliente, Trabajo en Equipo para 2^a línea reporte Gerencia General.
- Desarrolla e implementación del proceso de Evaluación de Desempeño aplicado por 1^a vez a todos los empleados de la compañía, con una participación sobre el 98% y con un 77% de empleados con planes de acciones.
- Implementación del Estudio de Satisfacción Laboral mejorando la percepción global de los empleados de un 56% a un 61%, destacando la percepción del Liderazgo Inmediato de 55% al 70%.

SELLUTIONS

2007 - 2008

Consultora argentina, experta en mejora de productividad comercial, perfeccionando el desempeño de fuerzas de ventas en sus distintos canales, traduciendo la estrategia de negocio en resultados concretos. (Miller Heiman).

Country Manager - Chile

Dirige y lidera en Chile un equipo de consultores chilenos y extranjeros asegurando la implementación con la calidad e impacto en cada una de las soluciones. (clientes: VTR, Skandia y Telefónica Negocios).

TELEFONICA CHILE

2002 - 2007

Subgerente de Desarrollo y Capacitación

- Desarrolla e implementa los programas de Formación y Selección de Ejecutivos, implementación del Proceso de Valoración de Competencias 360°, Rotación Internacional, Meritocracia y Desarrollo de Talento Profesional.

Consultor – Generalista RRHH

- Generalista para la VP de Telefónica Negocios (Pymes), coordinación de los procesos de Selección Rol General y Profesional, Acciones de mejora de Clima, Programa de Capacitación, Evaluación de Competencias y cambio de Estructura, con la estrecha colaboración de las áreas especialistas.

Pasantía en Telefónica Internacional (Madrid – España)

- Representa los países de Latinoamérica frente a Telefónica España y Telefónica Internacional para los Programas de Desarrollo y Formación, Talentos Directivos y Rotaciones Internacionales.
- Implementación de Encuesta de Clima y Programa de Formación para empleados de Telefónica Internacional.

Consultor Senior de Capacitación

- Maximiza el uso de la Franquicia Tributaria y Presupuesto y desarrolla los informes de gestión para el área

FUNDACION CHILE

2002 - 2004

Consultor Experto – Asesor externo

Asesoría en el área de Tecnologías de Gestión, Presupuesto, uso de Franquicia Tributaria SENCE y Estrategias Comerciales para los programas de Emprendimiento - Empretec (UNCTAD), y Negociación (Harvard).

CORPORACION DE CAPACITACION Y EMPLEO SOFOFA

1996 - 2002

Agente Región Metropolitana

Lidera equipo con Ejecutivos de Cuenta y Asistentes, a cargo de la cartera de clientes más importante del OTIC.

AUTOMOTORA LAGOS

1993 - 1996

SOCIEDAD EL TATTERSALL S.A.

1988 - 1993

FORMACIÓN ACADÉMICA

Administración de Personal, Universidad de Santiago de Chile, 1986 a 1988

Diploma en Gestión de Recursos Humanos, Universidad de Chile, 1998 a 1999

OTROS

Catedra de Relaciones Laborales en Magíster en Psicología Organizacional, Universidad Mayor 2018 - 2019