HERRAMIENTA PRÁCTICA

HRBP en acción

Situaciones del día a día

Una guía rápida para analizar situaciones habituales de Recursos Humanos y definir cómo intervenir con mirada de negocio.

Antes de intervenir, hacé una pausa

1 **ENTENDER**
¿Qué está pasando realmente? Separá hechos de interpretaciones.

2 **AMPLIAR**
¿A quiénes impacta? ¿Qué información falta?

3 **DEFINIR**
¿Qué necesita el negocio y cuál es el rol de RRHH?

4 **ACTUAR**
Acordá una acción concreta, responsables y seguimiento.

PREGUNTA CLAVE

¿Estoy resolviendo el pedido que me hacen o estoy ayudando a resolver el problema que realmente existe?

SITUACIONES 01–04

Cuando el desafío está en líderes y equipos

1 Un líder se queja de su equipo

Plantea que las personas no responden, pero no logra precisar qué necesita que cambie.

PREGUNTÁ
¿Qué pasó concretamente? ¿Qué impacto tuvo? ¿Qué conversación tuviste?

INTERVENÍ
Ayudalo a preparar una conversación de feedback basada en hechos y expectativas claras.

EVITÁ
Tomar partido o proponer una capacitación sin entender el problema.

2 Dos áreas están enfrentadas

Hay reproches, poca colaboración y demoras que empiezan a afectar resultados.

PREGUNTÁ
¿Dónde se interrumpe el trabajo? ¿Qué necesita cada área de la otra?

INTERVENÍ
Poner en común el impacto, acordar responsabilidades y definir compromisos entre áreas.

EVITÁ
Buscar culpables o intentar resolverlo solo desde RRHH.

3 Un colaborador clave quiere renunciar

La salida puede afectar continuidad, conocimiento y dinámica del equipo.

PREGUNTÁ
¿Qué motivó la decisión? ¿Qué intentó plantear antes? ¿Hay algo modificable?

INTERVENÍ
Escuchar sin prometer; evaluar alternativas reales y preparar un plan de continuidad.

EVITÁ
Ofrecer cambios antes de entender los motivos o presionar para que se quede.

4 Una persona tiene bajo desempeño

El resultado no alcanza lo esperado y no está claro qué explica la brecha.

PREGUNTÁ
¿Tiene claras las expectativas? ¿Cuenta con herramientas y conocimientos? ¿Qué feedback recibió?

INTERVENÍ
Diferenciar si la brecha es de claridad, capacidad, recursos o compromiso; acordar objetivos y plazos.

EVITÁ
Etiquetar a la persona como desmotivada o poco comprometida sin evidencia.

SITUACIONES 05–08

Cuando el desafío está en la organización

5 Un líder no delega

Concentra decisiones y tareas; el equipo depende demasiado de su intervención.

PREGUNTÁ
¿Qué está reteniendo? ¿Qué podría delegar con acompañamiento?

INTERVENÍ
Elegir una responsabilidad para transferir, acordar autonomía y revisar avances.

EVITÁ
Indicarle simplemente que delegue más, sin trabajar sobre las causas.

6 Hay resistencia a un cambio

Se modifica una estructura, proceso o herramienta y las personas no acompañan.

PREGUNTÁ
¿Qué genera incertidumbre? ¿Qué información o participación está faltando?

INTERVENÍ
Identificar grupos impactados, explicar motivos y abrir espacios concretos de participación.

EVITÁ
Suponer que la resistencia es falta de compromiso.

7 La dirección pide reducir costos

Se necesita revisar gastos y estructura sin perder de vista la operación.

PREGUNTÁ
¿Qué costos se buscan reducir? ¿Qué impacto tendría cada alternativa en personas y resultados?

INTERVENÍ
Aportar escenarios, riesgos y consecuencias; priorizar decisiones con información.

EVITÁ
Proponer recortes sin analizar impacto operativo y humano.

8 RRHH recibe un pedido urgente sin contexto

Llega una solicitud inmediata, pero no está claro qué problema busca resolver.

PREGUNTÁ
¿Para qué se necesita? ¿Qué pasa si no se hace ahora? ¿Qué resultado se espera?

INTERVENÍ
Aclarar objetivo, urgencia real, alcance y criterio de éxito antes de comprometer una respuesta.

EVITÁ
Convertirse en ejecutor automático de pedidos.

PARA CERRAR CADA INTERVENCIÓN

Definí qué va a cambiar, quién hará qué y cuándo volverán a revisar el resultado.