

Requerimientos de negocio para Sistema de Retroalimentación Continua

Versión: 1.0

Contenido

Contenido

Historial de revisiones

1. Requerimientos del negocio
 - 1.1 Situación actual
 - 1.2 Oportunidad del negocio
 - 1.3 Objetivos de negocio y Criterios de éxito
 - 1.4 Riesgos
2. Visión de la solución
 - 2.1 Declaración de la visión de la solución
 - 2.2 Funciones principales
 - 2.3 Suposiciones y dependencias
 - 2.4 Limitaciones y exclusiones
3. Contexto del negocio
 - 3.1 Perfil de los interesados (Stakeholders)
 - 3.2 Ambiente de operación

Historial de revisiones

Autor	Fecha	Comentarios	Versión
Edgar Fernández	30/05/23	Versión inicial	1.0

1. Requerimientos del negocio

1.1 Situación actual

Las personas en las organizaciones cuentan con una serie de habilidades, las cuales les permiten realizar su trabajo. Las personas obtienen diferentes resultados a lo largo del tiempo, de acuerdo a cómo se desempeñan en las actividades diarias. Las empresas requieren el mejor desempeño de sus colaboradores, para conseguir sus objetivos, así que implementan sistemas de evaluación y retroalimentación periódica, que permita un desarrollo continuo y mejora del colaborador.

Actualmente, las organizaciones emplean evaluaciones periódicas (Modelo 360, Evaluación del superior), en trimestres, semestres o evaluaciones anuales. La retroalimentación, en estos casos, es lenta y ocasiona dificultades:

- Las personas tienen un desempeño mejor cerca de la evaluación, y regular durante el resto del período
- La retroalimentación tarda, así que los planes de capacitación están fuera de sincronía
- Las personas perciben que la retroalimentación es injusta e incompleta, pues proviene de personas que no trabajaron con ellos la mayor parte del tiempo
- La rotación de personal aumenta, pues se pierden oportunidades para mejorar las habilidades, capacitar o ascender a los mejores elementos.

1.2 Oportunidad del negocio

Se ha encontrado que, los sistemas de retroalimentación que involucran a más personas y se realizan con mayor frecuencia, entregan mejores resultados que evaluaciones hechas por el jefe directo una vez al año. Además, la retroalimentación hecha por compañeros hacia compañeros contiene mayor información para realizar planes de formación y crecimiento individual.

La oportunidad se encuentra en contar una plataforma que permita sistematizar y facilitar el proceso de retroalimentación y desarrollo de los equipos en las organizaciones

Las evaluaciones basadas en el modelo 360 suelen realizarse en las organizaciones, en las que en un período anual o semestral se compara el desempeño de un colaborador contra objetivos preestablecidos. Esta actividad es hecha por su líder directo o por un grupo designado. Aunque los resultados pueden ser confiables, la cantidad de trabajo para una cantidad reducida de personas que hacen la labor es alta, y requiere períodos largos para realizarse, lo que ralentiza el proceso de retroalimentación y capacitación.

Además, la rotación del talento impide que algunos colaboradores accedan a procesos de formación y capacitación antes de dejar de laborar, o los nuevos ingresos se encuentren con caminos de capacitación establecidos que no son adecuados.

Adicionalmente, la objetividad de la retroalimentación y evaluación es reducida, dada la cantidad de personas que participan en ella y que suelen estar alejados de las personas a quienes evalúan.

Los grupos de colaboradores se benefician más con opiniones de colegas que conocen y entienden el mismo trabajo, para reconocer los buenos resultados y las carencias que están llevando a alguien a no tenerlos.

En el mercado actual, existen sistemas de retroalimentación y de evaluación, pero ninguno de ellos combina ambas herramientas ni involucra a todos los participantes de una organización.

1.3 Objetivos de negocio y Criterios de éxito

- ON1: Reducir en 25% el tiempo de búsqueda de reemplazos de puesto en el primer año de implementación del sistema
- ON2: Mantener a la plantilla de colaboradores debajo del 10% de cambio anual

- CE1: En la primera evaluación trimestral el promedio aumenta 0.5 puntos en general
- CE2: 100% de los gerentes utilizan la primera versión a más tardar en tres meses de iniciado el proyecto

1.4 Riesgos

- El departamento de RH comunica incorrectamente los objetivos del sistema y la adopción se hace lenta o nula.
- El proceso de evaluación no sufre variaciones y la periodicidad continúa en seis meses o un año para realizar evaluaciones de desempeño
- Los colaboradores utilizan el sistema como medio de control hacia sus compañeros, generando un ambiente ríspido y perdiendo los beneficios

2. Visión de la solución

2.1 Declaración de la visión de la solución

Para las organizaciones que tienen colaboradores y buscan que su desempeño sea mejor en un período de tiempo de un año, **el Sistema de Retroalimentación Continua (SRC) es una plataforma web accesible en diferentes dispositivos que permita a empleados y equipos de trabajo registrar la evaluación y retroalimentación** de sus compañeros periódicamente, sin restricción de tiempos, para **que cada persona vea su reporte** de evaluación, su historial de progreso, sus planes de mejora, y pueda crear planes de mejora de habilidades personales con base en esta información. **A diferencia del sistema 360, el SRC brindará reportes frecuentes, continuos y ricos en la información** de los colegas, que dará certeza en las decisiones de los colaboradores y sus líderes.

2.2 Funciones principales

- FE1: Establecer objetivos de desempeño para un colaborador
- FE2: Registrar un momento de evaluación y retroalimentación
- FE3: Registrar el resultado de la evaluación
- FE4: Establecer el nivel de desempeño individual
- FE5: Registrar el progreso de cada persona
- FE6: Establecer el plan de desarrollo individual

2.3 Suposiciones y dependencias

- SU1: La organización ya cuenta con un procedimiento de evaluación de desempeño, que ejecuta periódicamente y publica los resultados. Existen políticas para atender los resultados de la evaluación y los colaboradores las conocen y aplican.
- SU2: La organización realizará la inversión para capacitar, cuando menos al departamento de RRHH, en la capacidad de evaluación entre colegas.
- DEP1: El modelo de evaluación de desempeño deberá cumplir con los lineamientos de la Ley Federal del Trabajo vigente

2.4 Limitaciones y exclusiones

No se implementará en este proyecto:

- EX1: No se desarrollará un cliente o app móvil
- EX2: No se desarrollará una API para clients móviles

Limitaciones

- LI1: Asegurar que la evaluación la realizan personas dentro de la organización, se contará con una conexión a la BD de recursos humanos, pero está limitada a LDAP y Sharepoint

3. Contexto del negocio

3.1 Perfil de los interesados (Stakeholders)

Stakeholder	Beneficio y valor percibido	Actitudes	Funciones de Interés mayor	Restricciones
<i>Dirección de RR. HH.</i>	<i>Encontrar a los colaboradores adecuados para cada puesto en menos tiempo</i>	<i>Entusiastas con el proyecto</i>	<i>Contar con registros de desempeño continuos y verídicos</i>	<i>El presupuesto inicial para el desarrollo es de \$10,000</i>
<i>Líderes</i>	<i>Menor rotación de personal</i>	<i>Preocupación de que los colaboradores no aporten retroalimentación verídica</i>	<i>Establecer los objetivos de desempeño periódicos</i>	<i>Tiempo limitado para entrevistas en la obtención y validación de requerimientos</i>
<i>Colaborador</i>	<i>Planes de mejora continua Ascender a mejores beneficios en el trabajo</i>	<i>Existe el temor de que la información se use para castigar</i>	<i>Mejorar el trabajo en equipo Mejorar el ambiente de trabajo Autonomía real para evaluar</i>	<i>No puede decidir sobre cuáles son las prioridades del negocio</i>
<i>Secretaría del Trabajo</i>	<i>Empleados con mejores sueldos</i>	<i>Pueden ser muy severos en la</i>	<i>Que se aplique la NOM-053</i>	<i>Ninguna identificada</i>

		<i>aplicación de las reglas</i>		
--	--	---------------------------------	--	--

3.2 Ambiente de operación

- Organizaciones con centro de operación y equipos locales y distribuidos.
- El sistema debe ser accesible en los horarios de trabajo definidos por la organización.
- La organización cuenta con un registro de sus colaboradores y éste debe coincidir con el sistema. Requerirán un usuario y password para cada colaborador activo.
- Se espera un uso de 200 usuarios concurrentes para empresas medianas y hasta 200,000 para empresas grandes.
- Los usuarios cuentan con Computadoras Personales estándar o dispositivo móvil con capacidades de navegación por sistemas web