

Evaluación de Personal en una empresa tecnológica

Lea atentamente el planteamiento del siguiente caso real y, a continuación, responda a las preguntas que se plantean en relación a él.

Un caso real: Freepik

Freepik es una empresa tecnológica española fundada en 2010 en Málaga, dedicada a ofrecer millones de recursos gráficos, como fotografías, ilustraciones y vectores a través de su plataforma Web.

Desde 2023, Freepik también integra herramientas de inteligencia artificial para optimizar la creatividad de sus usuarios. Su plataforma es utilizada por grandes multinacionales, consolidándose como un referente global en diseño gráfico y creatividad. Freepik forma parte del Grupo Freepik, que gestiona otros proyectos creativos líderes como Flaticon, Slidesgo, Iconfinder, Maginific, EyeEm y Videvo, contribuyendo al ecosistema creativo con soluciones innovadoras.

Con más de 500 empleados y miles de colaboradores registrados, Freepik ha sido reconocida por Financial Times como una de las "1.000 empresas europeas de más rápido crecimiento" durante cuatro años consecutivos. Además, ha sido destacada como uno de los 50 mejores vendedores de software por G2 Company y, en 2023, obtuvo la certificación de Great Place to Work, que la acredita como un "Gran Lugar para Trabajar".

En materia laboral, Freepik promueve un entorno laboral inclusivo, con beneficios como trabajo remoto, formación continua y flexibilidad horaria, fundamentados entre otros aspectos, en los resultados recopilados a través de la evaluación del personal.

Según Marta Sisí, Head of HR de Freepik Group, la evaluación del personal es una herramienta esencial para Freepik, ya que facilita la toma de decisiones en áreas clave como la formación y el desarrollo profesional. Este proceso permite detectar tanto las fortalezas como los aspectos que requieren perfeccionamiento en los empleados, contribuyendo así a maximizar su desempeño y su rendimiento. Asimismo, es una vía eficaz para alinear a los trabajadores con los

objetivos estratégicos de la empresa, promoviendo una labor más eficiente y orientada a resultados. En cuanto a la retención del talento, este mecanismo resulta crucial al incrementar la satisfacción y el compromiso de los empleados, reconociendo sus aportaciones y ofreciéndoles oportunidades para crecer. También desempeña un papel significativo en la gestión salarial y la asignación de recursos, asegurando una distribución equilibrada y equitativa.

Por otro lado, las evaluaciones del personal representan un recurso invaluable para los empleados, ya que les proporciona retroalimentación constructiva que les permite identificar áreas de mejora. Este enfoque no solo los respalda en su desarrollo profesional, al señalar oportunidades de formación que impulsan su avance en la carrera, sino que también actúa como un estímulo de reconocimiento y motivación.

Además, las evaluaciones aportan claridad sobre las expectativas, precisando lo que se espera de cada uno y brindándoles pautas concretas para alcanzar los objetivos fijados. En conjunto, estos elementos convierten la Evaluación de Personal en un instrumento indispensable para fomentar el crecimiento personal y profesional y el bienestar de los empleados.

Evaluación del Personal en Freepik: Feedback Loop

Frente al desafío de diseñar un sistema robusto de Evaluación de Personal, alineado con sus metas estratégicas y abordando la cuestión del enfoque adecuado del evaluador en cuanto a primar o equilibrar la forma de trabajar, la actitud y los resultados del evaluado, Marta Sisí y su equipo realizaron una revisión profunda de su sistema anual de evaluación. Resultado de este esfuerzo, en 2024 comenzó la implantación de "Feedback Loop", un enfoque renovado y estratégico que promete optimizar el proceso evaluador.



“Feedback Loop” es un sistema de evaluación trimestral, diseñado para valorar tanto la actitud y profesionalidad de los colaboradores (cómo trabaja) como el cumplimiento de los objetivos asignados (qué consigue). Aunque tales conceptos no se diferencian con total nitidez, se pretende dar una valoración holística de su actuación. Este enfoque permite obtener una visión integral del desempeño y rendimiento de los empleados y se aplica de manera uniforme a todos los integrantes de la organización, sin importar el equipo al que pertenezcan o la función que desempeñen. De este modo, garantiza la equidad en los criterios de evaluación en toda la compañía.

La metodología empleada en este sistema adopta una visión global. Al recopilar y analizar retroalimentación de diversas fuentes (superiores, subordinados, colegas de equipo, clientes internos e incluso el propio empleado), ofrece una perspectiva, completa y multidimensional, sobre el desempeño y las competencias evaluadas.

Para facilitar el proceso, Freepik utiliza la plataforma Factorial, que centraliza, automatiza y optimiza la gestión de las evaluaciones, permitiendo aplicar soluciones de inteligencia artificial en la elaboración de informes sobre cada colaborador, asegurando la coherencia entre evaluadores y la consistencia y objetividad en el resultado de la evaluación. Así, la toma de decisiones, la definición de planes de acción y la planificación de carrera ganan precisión.

Con “Feedback Loop”, los empleados reciben retroalimentación trimestral sobre su desempeño. Una vez concluido el proceso, toda la información queda registrada en Factorial, donde los colaboradores pueden acceder a los resultados de sus evaluaciones. En caso de discrepancias, tienen la posibilidad de solicitar una reunión con su “Manager” para analizar los resultados, resolver malentendidos y trabajar en un plan de mejora que contemple acciones específicas con objetivos claros. Este plan se formaliza en un “Acuerdo de Compromiso de Mejora”, firmado por ambas partes, asegurando un compromiso mutuo de desarrollo continuo.

En situaciones de “Low Performance” (evaluaciones bajas o negativas), se contempla una reunión obligatoria “One to One” entre el manager y el empleado. Durante este encuentro, se abordan en detalle las áreas que requieren mejora y se ofrece apoyo adicional para ayudar al colaborador a alcanzar los estándares establecidos.

El sistema también prevé correcciones: un error frecuentemente detectado en las evaluaciones es centrarse demasiado en la actitud del empleado. Sin embargo, no se debe desligar esto de las expectativas definidas para cada puesto, al menos no permanentemente. Si los resultados no se alcanzan, algo va mal. Para abordar este problema, se ajustaron los criterios de evaluación, concediendo mayor peso a unos objetivos medibles, más allá de la actitud. Además, se ha potenciado la formación de los evaluadores, que se presentan como un pilar fundamental para garantizar la imparcialidad, la calidad de las evaluaciones y la efectividad del feedback proporcionado a los empleados. Con este propósito, Freepik organiza talleres de capacitación para responsables de equipo, en los que se destaca la importancia de evitar sesgos personales y se enseña a proporcionar una retroalimentación constructiva, respaldada por ejemplos concretos, tangibles o medibles, tanto al reconocer logros alcanzados como al identificar oportunidades de mejora.

Conclusiones

Reflexione y responda sobre las siguientes cuestiones:

1. ¿Qué valor aporta la evaluación de Personal a Freepik y sus colaboradores?
2. Identifique y valore factores relevantes para la evaluación de Personal en Freepik.
3. ¿Qué método de evaluación de Personal utiliza Freepik? ¿te parece adecuado?
4. Identifique debilidades y fortalezas de “Feedback Loop” y proponga acciones de mejora.
5. Analiza si el proceso de evaluación se considera continuo, orgánico, prospectivo o sistemático.