

TÍTULO DEL CASO DE ESTUDIO: Oficial Jefe de Felicidad – La profesión más buscada del siglo XXI.

Nombre de la organización

OPTIWEB

País y sector de la organización

Eslovenia, marketing digital

Tipo de organización

- **Empresa**

Tamaño de la organización

- **Medio**

Breve descripción de la organización

Optiweb es una empresa mediana calificada para el marketing digital, a saber, sitios web innovadores, tiendas eficientes de comercio electrónico y la creación de una poderosa estrategia de marketing digital.

Breve descripción del estudio de caso (500 caracteres)

CHO – Oficial Jefe de la Felicidad en Optiweb es una persona que se encarga de la felicidad, la motivación y el compromiso de los empleados. La persona en esta posición está comprometida con la promoción del crecimiento personal, el cuidado de la satisfacción individual, la creación de relaciones respetuosas entre sí, la construcción de equipos fuertes,

El papel de CHO es clave para mantener nuestra salud, tanto física como mentalmente. Especialmente cuando se trata de ganar - ganar una situación en la que tanto los empleados como los empleadores ganan, porque la satisfacción y el compromiso de los empleados se refleja en el rendimiento de la empresa.

Palabras clave:

Felicidad, respeto, satisfacción, gratificación.

DESCRIPCIÓN DETALLADA

"La felicidad en el trabajo proporciona una ventaja competitiva clave del mundo empresarial actual - la satisfacción personal con la búsqueda de trabajo, empleados comprometidos, ser un empleador buscado y operar y comunicarse a todos los niveles sobre una base "humano-a-humano", " Petra Božič Blagajac y Maja Lončar de Paleta znanj.

La mayoría de las empresas eslovenas están descubriendo recientemente el significado o los beneficios de la felicidad en el lugar de trabajo. No hay muchos CHO - Oficiales Jefes de Felicidad, aunque es una profesión que está entre las más buscadas en el siglo XXI. Las empresas acaban de darse cuenta de que tienen que asumir alguna responsabilidad para co-crear un excelente entorno de trabajo y convertirse en una marca reconocible en el mercado laboral - un empleador al que la gente querrá venir y quedarse allí. Urška Stanovnik (CHO - Chief Happiness Officer in Optiweb) declara: "La mentalidad de que la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo también está muy ligada a su motivación para trabajar y, en consecuencia, al éxito de la empresa, es cada vez más frecuente. Los empleados que están satisfechos en el lugar de trabajo son más saludables y más productivos, y la tasa de abandono del lugar de trabajo se reduce significativamente."

Optiweb pone un gran énfasis en la satisfacción de los empleados y la motivación para el trabajo. Urška Stanovnik - *Chief Happiness Officer* - tiene una función importante en este campo, que además de recursos humanos también se ocupa de la satisfacción de los empleados. En su opinión las características personales más importantes para un CHO son la empatía, la compasión, la alegría de trabajar con las personas, saber escuchar y la paciencia.

La profesión CHO se asocia más a menudo con el departamento de recursos humanos, pero no como solía ser, la función de CHO es mucho más labor estratégicamente orientada, que sólo administrativa. Por un lado, CHO es socio de un director/líder y por otro, CHO es socio de empleados, por lo que CHO es un puente entre la dirección y los empleados. Algunas tareas son de carácter más estratégico, como la introducción de un sistema de contratación, la incorporación (introducción organizativa de nuevos colegas) o el desarrollo, otras son más sencillas y tienen por objeto influir en la motivación de los empleados, por ejemplo, desayunos compartidos, masajes en el trabajo y recreación colectiva. Las tareas y el trabajo varían de un día a otro y el lugar de trabajo requiere una gran flexibilidad. Es un hecho, que sin los otros empleados, especialmente los líderes, la posición no podría existir. Los resultados deseados sólo pueden lograrse mediante la cooperación.

Para el CHO de Optiweb la parte más importante es el apoyo del CEO y que los empleados vean una ventaja en su trabajo y su voluntad de participar y estar involucrados. Además, los líderes de equipo juegan un papel extremadamente importante, están en contacto con los empleados a diario y tienen una buena visión de lo que está sucediendo en los equipos. Según esta información, determinan las actividades, ajustes y reuniones necesarios. Animam a ambos, líderes de equipo y empleados, a comunicarse de la manera más transparente posible para que puedan tomar las medidas apropiadas si algo no está bien.

JUSTIFICACIÓN

El momento crucial para el CEO fue su reconocimiento, que es más caro para buscar y calificar a una nueva persona que para mantener "un viejo empleado" en la empresa.

Desde el principio, es importante en Optiweb que los empleados se sientan bien en el trabajo. Todas las habitaciones están diseñadas para garantizar el bienestar de los empleados. Miha Lavtar (CEO de Optiweb) se ocupó inicialmente de las medidas para aumentar la motivación de los empleados. A medida que el número de empleados aumentó, decidió contratar a una persona para ayudarlo - un CHO. Esta persona se centra en la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo, que les gusta venir a trabajar y, como resultado, hacer su trabajo bien. Juntos, el CEO y CHO están buscando nuevas formas de asegurar que los empleados tengan mejores condiciones de trabajo.

La empresa, por supuesto, supervisa el rendimiento, si los proyectos tienen un beneficio. A cambio de que los trabajadores trabajen bien y sean leales y comprometidos con la empresa, les ofrecen un entorno de trabajo y una cultura de bienestar de la más alta calidad.

LOGROS

Comunicación abierta.

El desarrollo de una cultura de comunicación desencadena varios cambios importantes. Una de ellas es el entendimiento de que la información se transmite efectivamente sólo cuando cada destinatario la entiende como el proveedor de datos previsto.

La comunicación abierta es la base de todo. La empresa tiene una estrategia de liderazgo establecida no jerárquica y democrática, que todo el mundo tiene, excepto la responsabilidad de su trabajo. Los equipos están formados por empleados más bien jóvenes, por lo tanto los líderes de equipo no siempre se perciben como autoridad. La comunicación es indirecta, lo que afecta a una mayor eficacia de los miembros del equipo.

En relación con la motivación, la comunicación es esencial; cuando los empleados sienten que están siendo escuchados, si se atreven a decir sus pensamientos, comentarios y saben que nadie los va a mirar mal, los empodera. Siempre es necesario dejar abiertos los canales para la libre circulación de la información: las comunicaciones abiertas y activas son un elemento vital de una empresa colectiva viva y eficiente.

IMPACTO

Una de las causas más dañinas de una cultura de comunicación subdesarrollada en las empresas es la creencia de la dirección de que cierta información no es para todos. En Optiweb cada empleado tiene una reunión estructural con CHO cada seis meses. Eso sirve como una oportunidad para que todo el mundo pueda decir si algo ha cambiado y si ven su camino profesional en otro lugar.

En estas reuniones, los empleados señalaron que les gustaría estar mejor informados sobre lo que está sucediendo en la empresa. Esta retroalimentación lanzó reuniones semanales de todos los empleados de la empresa, "whazzup". En las reuniones, cada equipo presenta su trabajo, presenta las innovaciones en la empresa. Las reuniones también tienen la intención de alabarse y destacar los errores que ocurrieron durante esa semana. Esta medida ha demostrado ser algo muy positivo que motiva aún más a los empleados.

Los empleados a menudo participan en diversas sesiones de formación, tanto en Eslovenia como en el extranjero. También llevan a cabo certificados que son importantes para sus funciones. La posibilidad de la educación es sin duda uno de los mayores motivadores. Esto demuestra que la gerencia se preocupa por ellos.

LECCIONES APRENDIDAS.

Dar y recibir elogios

El elogio tiene un impacto muy positivo en la motivación. Muchos empleados señalaron que los elogios son más motivadores que las recompensas financieras.

En su programa de comunicación interna, también tienen un canal "fanfarrón", a través del cual cualquiera puede alabar a alguien por algo que ha hecho bien. Incluso en "whazzup", los empleados tienen la oportunidad de alabar a un compañero de trabajo si hizo algo bien.

Dar críticas y argumentos.

En el campo de dar críticos en la empresa están trabajando para dar tantos como sea posible, para ser lo más constructivo posible y aprender a aceptarlos como tales. Parece que a los eslovenos a menudo les resulta difícil aceptar las críticas, por lo que prestan mucha atención a este asunto. Con el tiempo, la persona se acostumbra a la necesidad de crítica y que suele ser bien intencionada.

MATERIAL



Gold Thread Award, 2017 (fuente: www.optiweb.com)



(fuente: www.optiweb.com)



Urška Stanovnik – CHO de Optiweb
(fuente: www.optiweb.com)

REFERENCIAS

<https://www.youtube.com/watch?v=y8li0xQ3tKs>

<https://mladipodjetnik.si/novice-in-dogodki/novice/iz-prve-roke-manager-za-sreco>

<https://val202.rtv slo.si/2019/04/glasbeno-jutro-11/>

[http://www.gorenjskiglas.si/apps/pbcs.dll/article?AID=/20180207/C/180209823/1024/March&template=printa
rt](http://www.gorenjskiglas.si/apps/pbcs.dll/article?AID=/20180207/C/180209823/1024/March&template=printa_rt)

<http://paletaznanj.si/>

Conversación con CHO in Optiweb – Urška Stanovnik