



E-LEARNING

Nivel 3



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

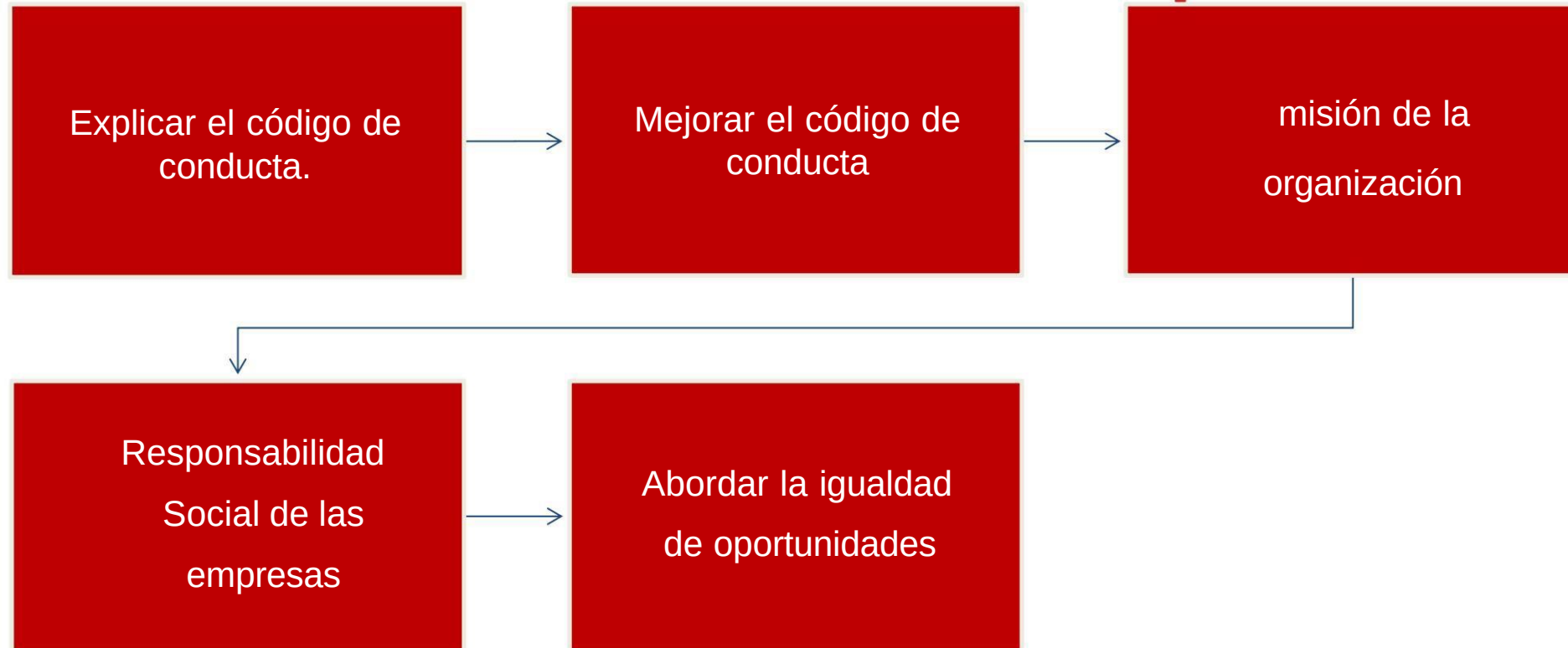
WA2: Comunicación y Marketing

3.2 Código de conducta, RSE: Parte A: Explicar y mejorar el código de conducta

RA3.3: Demostrar capacidad para explicar y comprender, justificar y recomendar mejoras al Código de Conducta de la organización dentro de un contexto social, económico y cultural con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes y compañeros.



Mapa de ruta

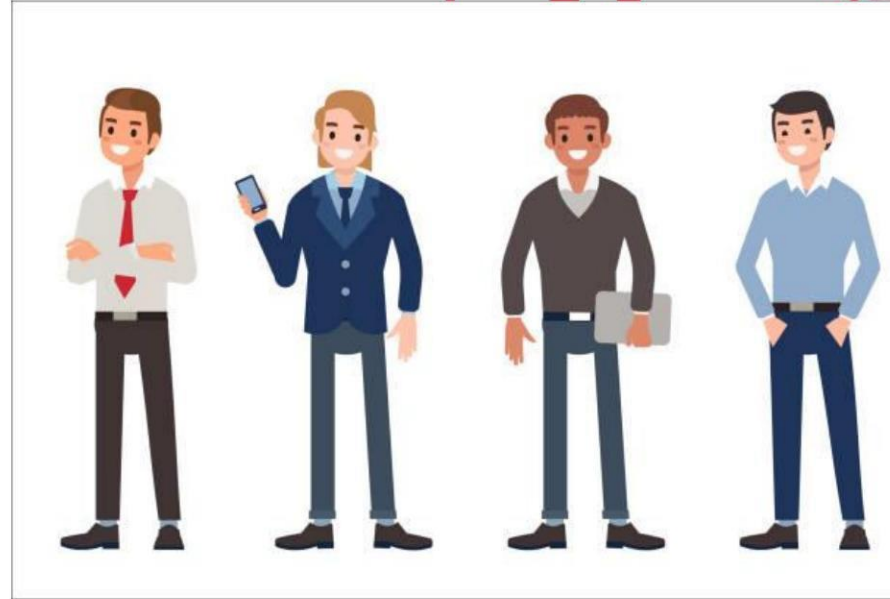


¿Qué es un código de conducta?

Un código de conducta es un conjunto de reglas que describen las normas y reglas sociales y las responsabilidades o prácticas adecuadas de un individuo, partido u organización. Los conceptos relacionados incluyen códigos éticos, de honor, morales y leyes religiosas.



Tipos de códigos de vestimenta



Ropa de calle, Informal, Informal de negocios, Informal elegante,
Traje de negocios, semiformal

¿Preguntas?

- ¿Alguna vez ha leído un código de conducta?
- ¿Por qué es importante para una organización en su opinión?
- ¿Qué suele incluirse?
 - Escribe un pequeño párrafo respondiendo las preguntas.

Los elementos comunes cubiertos en un código de conducta en el lugar de trabajo pueden incluir:

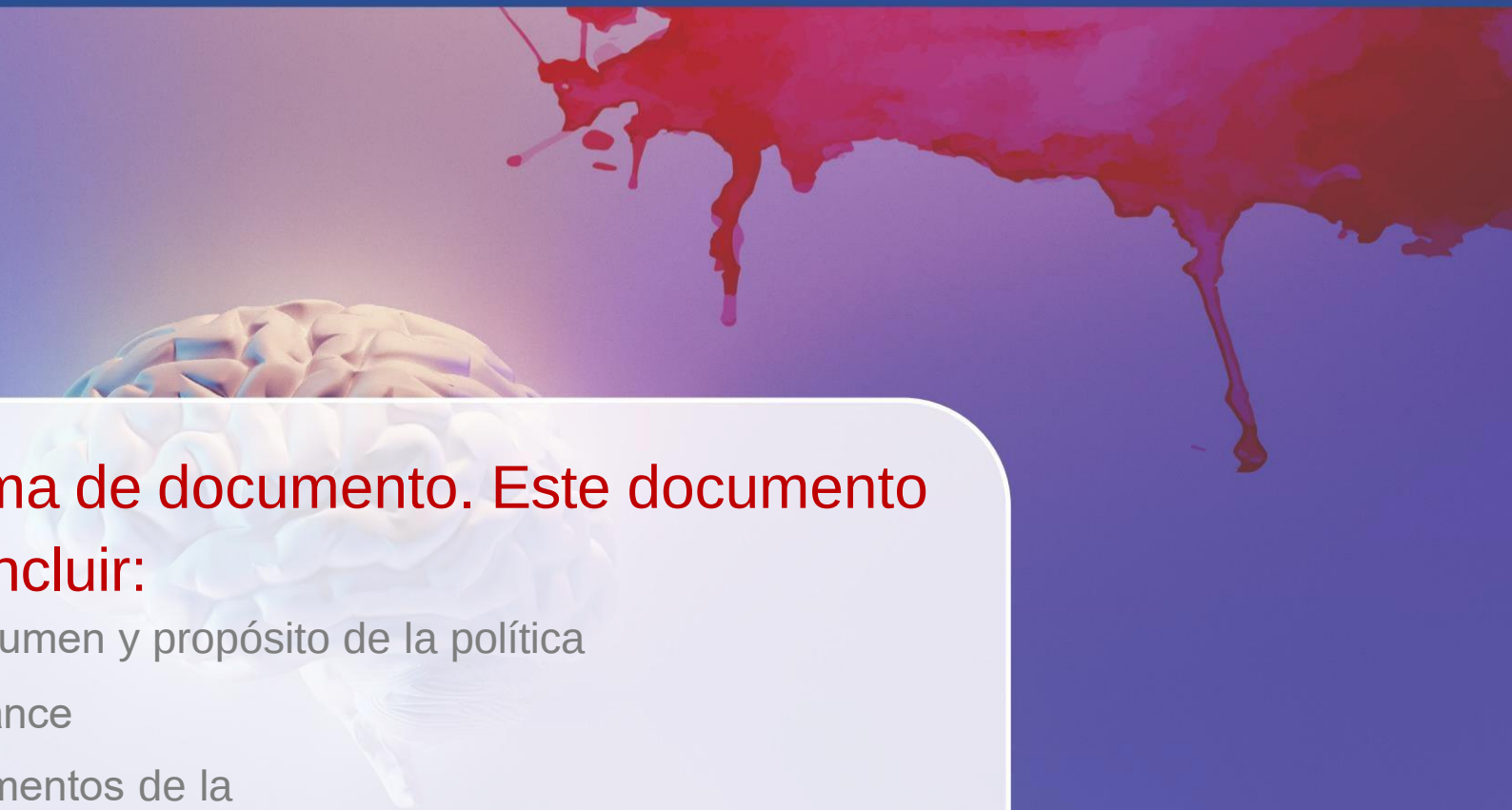
- Códigos de vestimenta de los empleados,
- políticas de asistencia,
- estándares de salud y seguridad,
- uso de la propiedad de la empresa
- comportamientos apropiados en el lugar de trabajo

Código de conducta y cultura organizacional: ¿Qué es?

La cultura organizacional es un sistema de valores, creencias y principios compartidos

Visión, valores, normas, sistemas, símbolos, lenguaje, suposiciones, creencias y hábitos de la organización.

- Compartido entre todos los miembros de una organización.
- Influenciado por la historia, el producto, el mercado, la tecnología, la estrategia, el tipo de empleados, el estilo de gestión y la cultura nacional.



En forma de documento. Este documento suele incluir:

- Resumen y propósito de la política
- Alcance
- Elementos de la política
- Acciones disciplinarias

Profesionalismo

- Apariencia personal
- Corrupción
- Deberes y autoridad laboral
- Ausentismo y tardanzas
- Conflicto de intereses
- Colaboración
- Comunicación
- Beneficios
- Políticas

¿Cómo se ve afectada la cultura organizacional por el código de conducta?

- La investigación ha encontrado que los trabajadores de una organización con un código de conducta o ética escrito creen que mejora la organización como lugar de trabajo.
- Aclarar valores y creencias
- Aclarar expectativas y comportamientos aceptables/inaceptables
- Rendición de cuentas Responsabilidad

- **Implicaciones sociales**

- Manejo de conflictos dentro de la organización

- **Implicaciones económicas**

- Salvaguardar los intereses de la organización
- Gestión de conflictos de intereses entre diferentes organizaciones (cuestiones de derechos de autor, etc.)

- **Implicaciones culturales**

- Garantizar un comportamiento justo y no discriminatorio.
- Gestionar la diversidad en el lugar de trabajo.

- **Los códigos de conducta deben:**

- Ser claros y precisos. Si son vagos, no serán entendidos por los empleados
- Incluir todos los aspectos relevantes de la organización en particular
- Ser seguidos por todos los miembros de la organización

- **Con el fin de:**

- Lograr un entendimiento mutuo sobre lo que es aceptable y lo que no es entre los miembros de una organización.
- Asegurar que todos conozcan las regulaciones y expectativas, así como las acciones disciplinarias en casos de no conformidad.

Conforme a la normativa

Ejemplos:

Código de vestimenta

- Importante para la imagen de la organización.

- **Requisitos legales** • Importantes para la salud y la seguridad, el comportamiento no discriminatorio y el cumplimiento de la ley

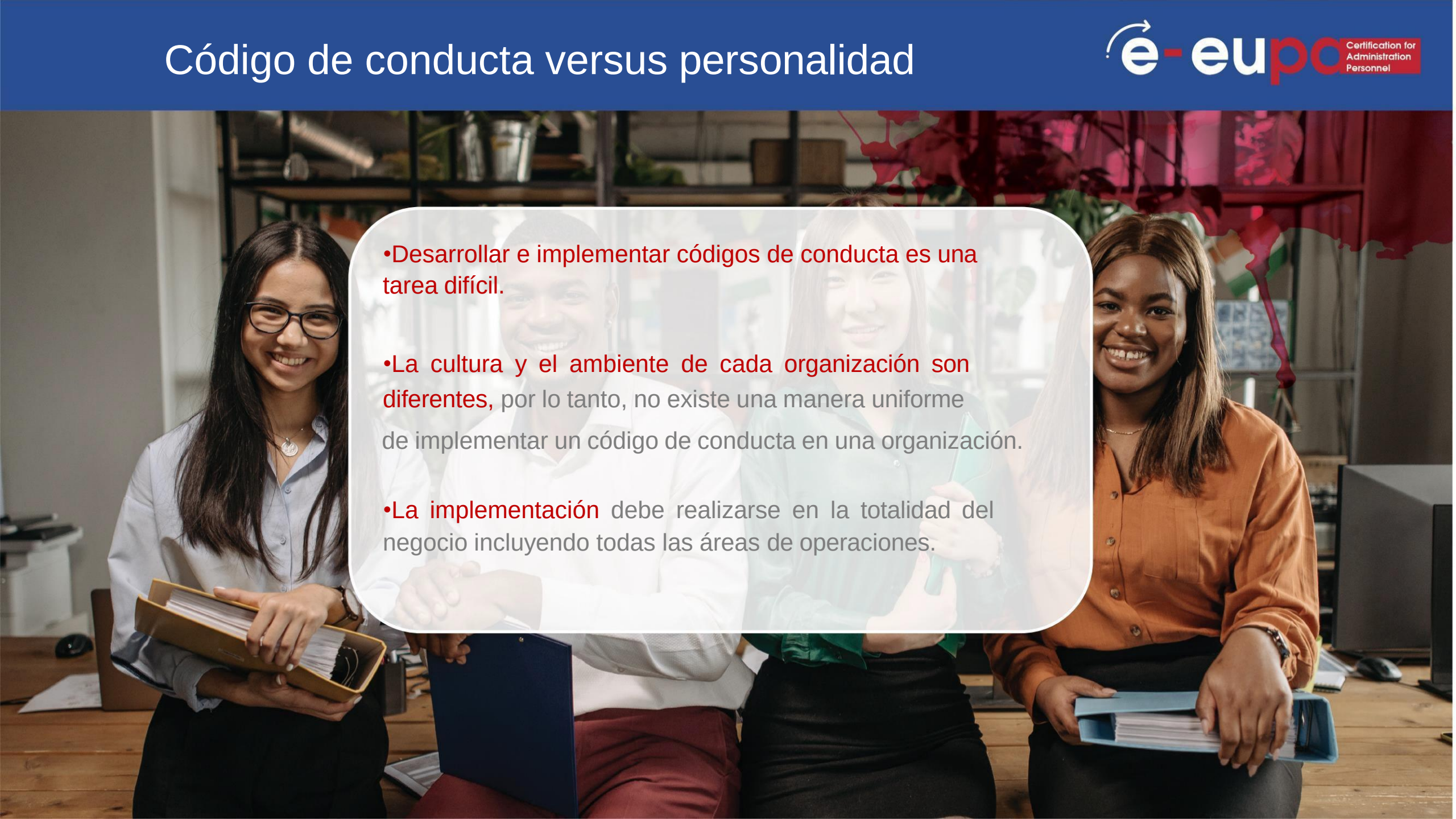
Deberes y responsabilidades

- Importante para un buen funcionamiento, una adecuada división del trabajo, etc.

Comportamiento socialmente esperado

- Importante para relaciones profesionales saludables

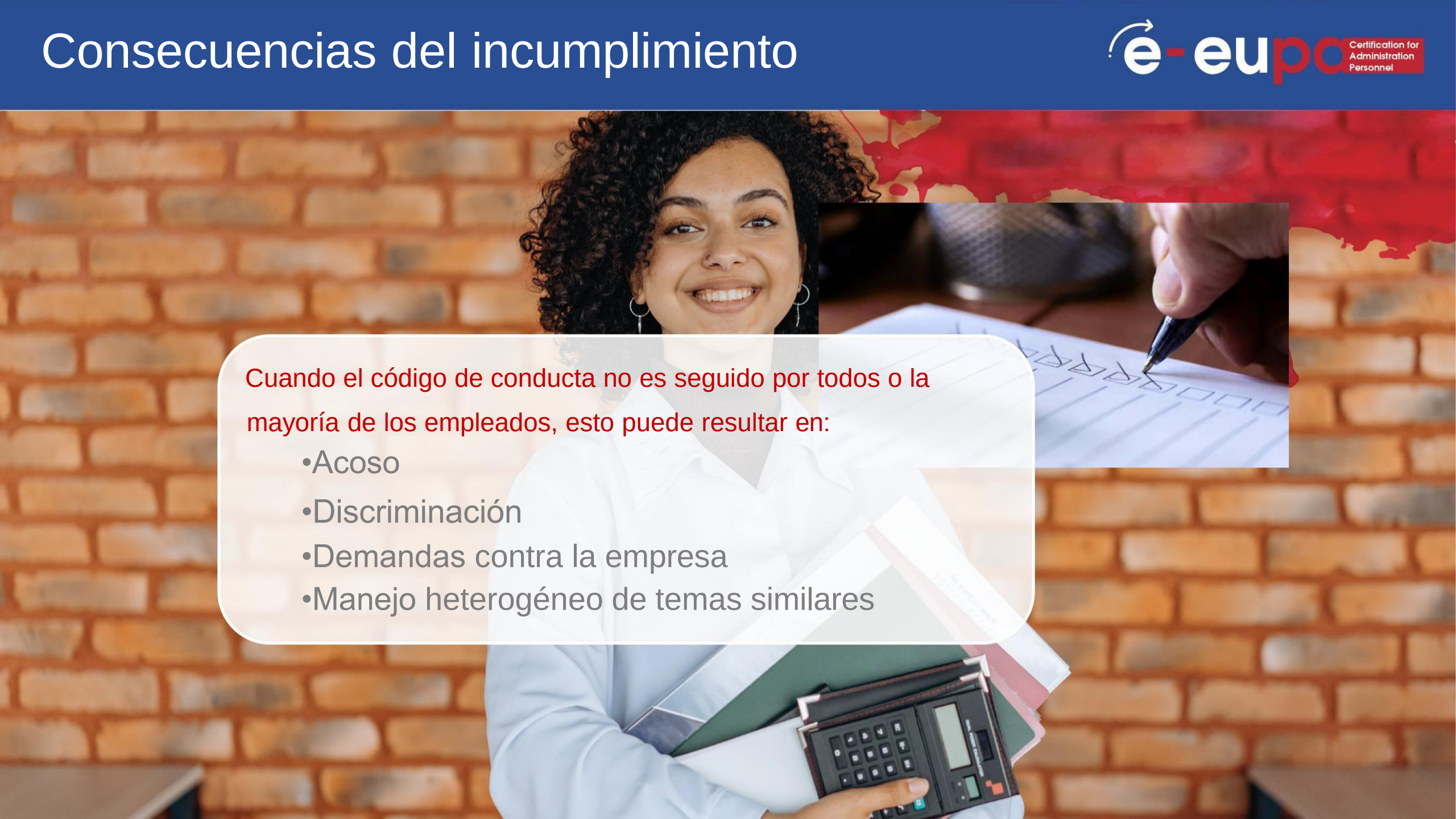
Código de conducta versus personalidad

- 
- Desarrollar e implementar códigos de conducta es una tarea difícil.
 - La cultura y el ambiente de cada organización son diferentes, por lo tanto, no existe una manera uniforme de implementar un código de conducta en una organización.
 - La implementación debe realizarse en la totalidad del negocio incluyendo todas las áreas de operaciones.

•Un código de conducta debería adaptarse a:

- las necesidades, deseos y personalidades de las partes interesadas,
- la cultura,
- los empleados, en términos de:
 - Cultura
 - Género
 - Edad
 - Condiciones familiares
 - Capacidad física/mental
 - Sexualidad
 - Identidad de género

De lo contrario, podría entrar en conflicto con sus valores y creencias, lo que provocará conflictos y falta de productividad.



Cuando el código de conducta no es seguido por todos o la mayoría de los empleados, esto puede resultar en:

- Acoso
- Discriminación
- Demandas contra la empresa
- Manejo heterogéneo de temas similares

Consecuencias del incumplimiento II

• Cuando un empleado no sigue el código de conducta , generalmente:

- Se están tomando medidas para que la persona cumpla (por ejemplo, advertencia, tiempo libre no remunerado)
- Se produce la terminación de la cooperación/contrato.
- En cualquier caso, el procedimiento que se sigue en casos de incumplimiento debe quedar claramente establecido en el código de conducta.





Código de conducta versus diversidad

ePERO_LO_3.3_M_001

Al aplicar mejoras, considere:

- Riesgos recientemente desarrollados
- Desarrollos en la ley
- Ejemplos
- Formato
- ¡Expectativas!

- Podrían incluir:

- Nuevas
condiciones
sociales y/o
culturales

- Cambios en las características
demográficas de la empresa .



- El código de conducta no es estático, sino dinámico.
- Las novedades legislativas deben reflejarse en el código de conducta
- Especialmente leyes de discriminación, acoso, igualdad de oportunidades.

- ¡Siempre proporcione ejemplos!
 - Hacen que sea más fácil de entender para tus colegas.

just
another
example

- **Mantenga el formato efectivo**

- Visualmente atractivo
- Claro
- Atractivo

Expectativas

- 
- A background image showing three business professionals (two women and one man) in an office setting, looking at a wall covered with various charts and graphs. A large, vibrant red paint splatter is visible in the upper right corner of the image.
- Estar siempre actualizado sobre las expectativas de los clientes tanto internos como externos.
 - Pueden cambiar y si no los conoces no podrás conocerlos

Expectativas – Cómo conocerlas

- 
- Obtener información a partir de conversaciones – Escuchar
 - Categorizar comentarios
 - Obtener información a partir de métricas de clientes
 - Por ejemplo, encuestas, grupos focales
 - Obtener información de la comunidad
 - Por ejemplo, redes sociales

Un código de conducta del cliente eficaz debe incorporar estos elementos que ayudan a una organización a superar las expectativas:

1. Estamos aquí gracias a nuestros clientes.
2. Entendemos que nuestros clientes son nuestro futuro.
3. Tratamos a los clientes como a una familia.
4. Siempre escuchamos a nuestros clientes.
5. Trabajamos duro para resolver cualquier problema.
6. Mantenemos actitudes positivas.
7. Todos impactamos el servicio al cliente.

Expectativas de los empleados: cómo evaluarlas

Suelen incluir:

- el pago oportuno y preciso de los salarios,
- capacitación adecuada,
- condiciones de trabajo seguras,
- explicación completa de todas las políticas de la empresa y especialmente de las responsabilidades laborales,
- retroalimentación justa y constructiva

• La mayoría de estas expectativas de los empleados no son sólo

Cómo cumplir estas expectativas a través del código de conducta

Un código de conducta eficaz para los empleados debe incluir:

Descripciones muy claras de deberes y responsabilidades, así como lo siguiente:

1. prohibiciones de actividades ilegales,
2. fumar y beber,
3. lenguaje soez,
4. discriminación y acoso,
5. expectativas de confidencialidad.
6. procedimientos para llamar por enfermedad,
7. vestimenta y apariencia esperadas
8. procedimientos de presentación de informes para situaciones de emergencia

¿Por qué mejorar el código de conducta?

Un código debe actualizarse y mejorarse periódicamente para:

- abordar las leyes y regulaciones cambiantes,
- abordar los cambios empresariales e industriales.
- un código obsoleto perderá su importancia y relevancia, por lo que se deben realizar revisiones y actualizaciones periódicamente.
- Las revisiones y actualizaciones son una oportunidad para mejorar el código.
- Se debe incorporar la información obtenida de los comentarios y auditorías de los clientes/empleados.
- podrían surgir nuevas cuestiones éticas, que deberían incorporarse junto con estrategias para abordarlas.

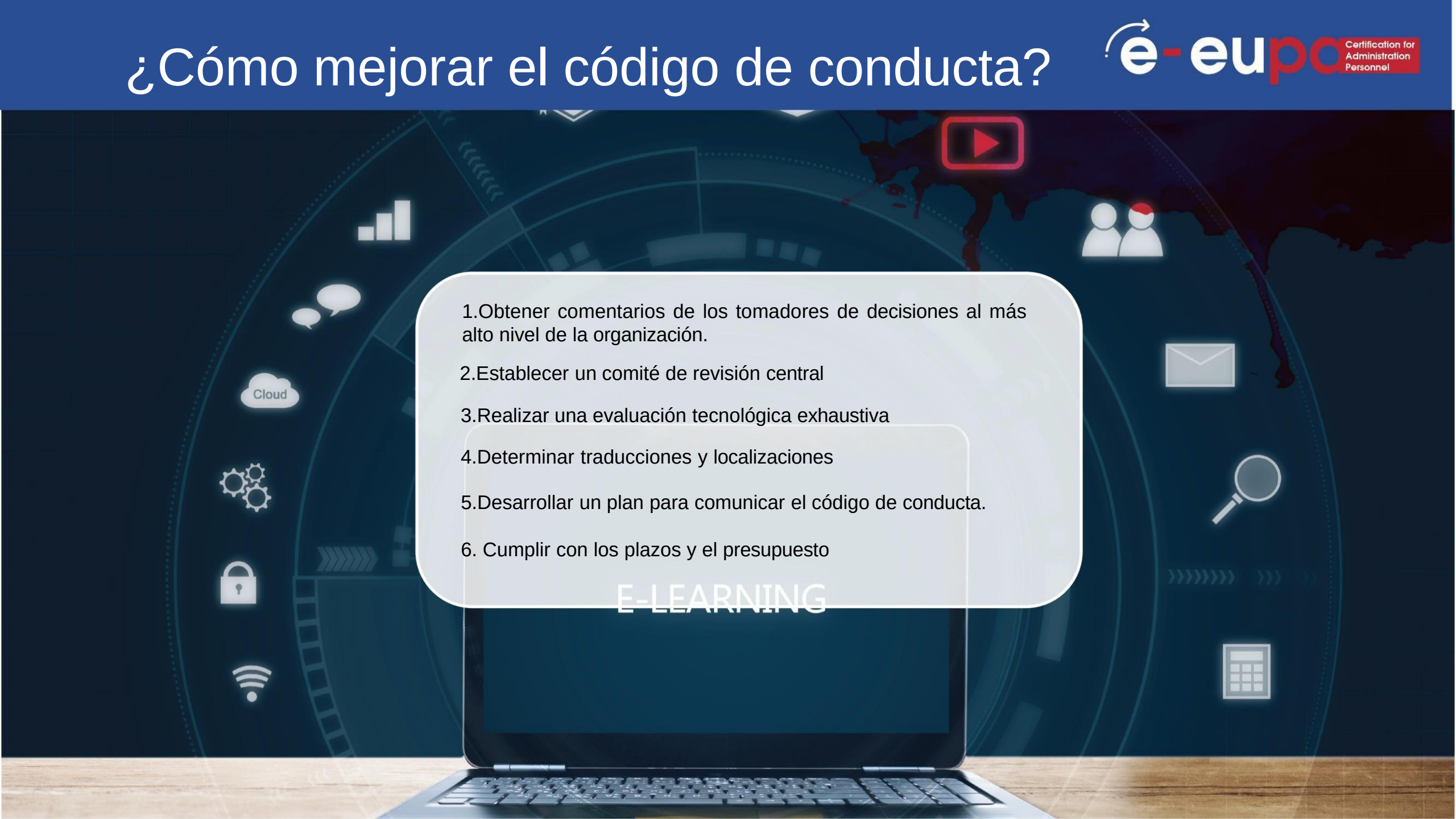
¿Cuándo mejorar el código de conducta?

- Cuando no se mantiene al día con el perfil de riesgo cambiante de su organización.

por ejemplo, preocupaciones sobre las redes sociales.

- Cuando los códigos son demasiado legalistas y prolijos
- Cuando algunos temas son exagerados
- Cuando una versión escrita o en línea del código es aburrida sin gráficos ni interactividad
- Cuando un código está estructurado o presentado de una manera que no presenta adecuadamente tanto los valores como los riesgos.
- Cuando no está en línea con sus valores y no está actualizado para reflejar los cambios sociales.
- Cuando ya no esté sincronizado con su organización.

¿Cómo mejorar el código de conducta?

- 
1. Obtener comentarios de los tomadores de decisiones al más alto nivel de la organización.
 2. Establecer un comité de revisión central
 3. Realizar una evaluación tecnológica exhaustiva
 4. Determinar traducciones y localizaciones
 5. Desarrollar un plan para comunicar el código de conducta.
 6. Cumplir con los plazos y el presupuesto

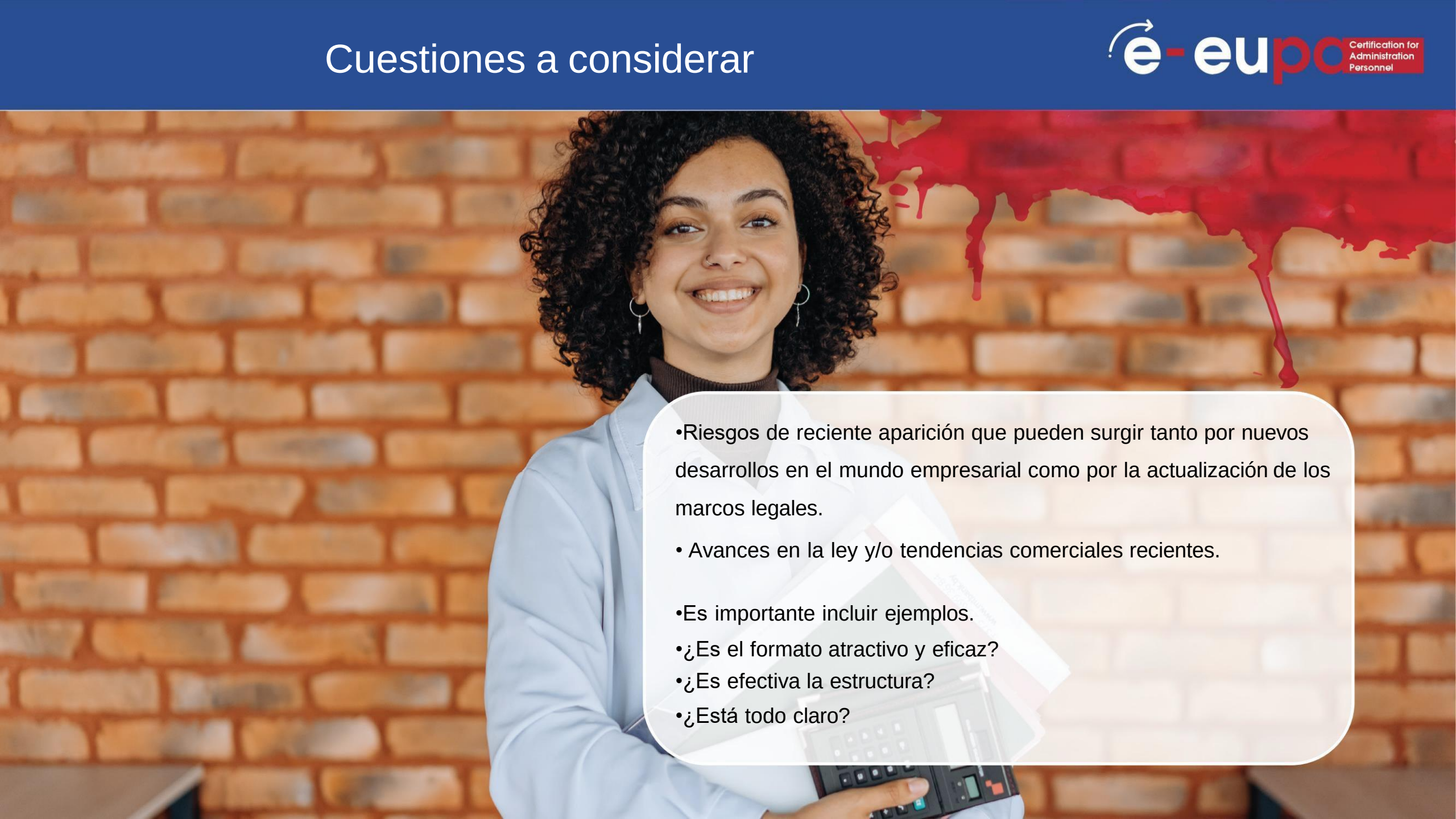
E-LEARNING

¿Cómo mejorar el código de conducta? II

RECUERDE:

- Simplicidad
- Mensajes claros
- Consenso

Cuestiones a considerar

- 
- Riesgos de reciente aparición que pueden surgir tanto por nuevos desarrollos en el mundo empresarial como por la actualización de los marcos legales.
 - Avances en la ley y/o tendencias comerciales recientes.
 - Es importante incluir ejemplos.
 - ¿Es el formato atractivo y eficaz?
 - ¿Es efectiva la estructura?
 - ¿Está todo claro?



Aprende de los mejores

ePERO_LO_3.3_M_002

- Principales componentes de una Política de Código de Conducta para Empleados

- Cumplimiento de la ley
- Respeto en el lugar de trabajo
- Protección de la propiedad de la empresa
- Profesionalismo

- Comprender las expectativas del cliente.

- El primer paso para superar las expectativas de su cliente es conocer esas expectativas.

- Evaluar las expectativas tanto de los clientes como de los empleados es vital.

- Ambas cosas se realizan a través de una comunicación eficaz y eficiente.

- Para tener éxito, un código de conducta debe caracterizarse por:

- Simplicidad
- Mensajes claros
- Consenso

¡BIEN HECHO!



Ha completado la Parte A de la Unidad 3.2



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

