



## Área de trabajo 3: Comunicación, atención telefónica, código de conducta, igualdad de oportunidades y relaciones

### UNIDAD 3.4: Explicar y aplicar el código de conducta en diferentes situaciones

- Punto 46 (LO46): Demostrar habilidad para explicar y aplicar el código de conducta de la organización según el contexto social y cultural.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Module Details

<b>Número de área de trabajo:</b>	<b>3</b>
<b>Título del área de trabajo:</b>	Comunicación, atención telefónica, código de conducta, igualdad de oportunidades y relaciones
<b>Número de unidad:</b>	<b>3.4</b>
<b>Título de la unidad:</b>	Explicar y aplicar el código de conducta en diferentes situaciones
<b>Punto número:</b>	<b>46</b>
<b>Punto titulado:</b>	Demostrar habilidad para explicar y aplicar el código de conducta de la organización según el contexto social y cultural.
<b>Duración recomendada:</b>	<b>2 horas</b>
<b>Educador:</b>	



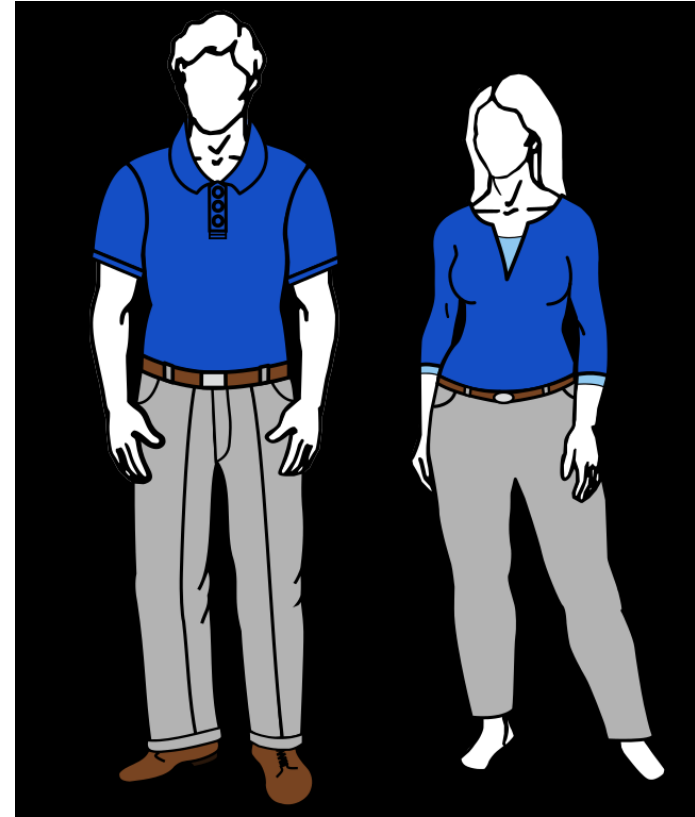
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# ¿Qué es un código de conducta?

- Un código de conducta es un conjunto de normas que establecen las reglas y responsabilidades sociales para un individuo, grupo u organización.
- Algunos conceptos relacionados son códigos éticos, de honor y morales, o preceptos religiosos. .



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Tipos de códigos de vestimenta



Streetwear



Casual



Business  
Casual



Smart  
Casual



Business  
Attire



Semi-Formal



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- ¿Has leído alguna vez un código de conducta?
- ¿por qué es importante para una organización?
- ¿Qué suele incluir?

Group Discussion



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Código de conducta en el trabajo

- Algunos elementos básicos de un código de conducta en el trabajo son:employee dress codes,
  - Reglas de asistencia,
  - Seguridad laboral,
  - Uso de los equipos y pertenencias de la empresa
  - Comportamientos adecuados en el trabajo



- **La cultura organizacional un Sistema de valores compartidos, creencias y principios.**
- Incluye la vision de la organización, los valores, normas, sistemas, símbolos, lenguajes, creencias y hábitos.
- Estos elementos son compartidos por los miembros de una organización.
- Están influenciados por la historia, product, Mercado, tecnología, estrategia, tipo de trabajadores, estilo de gestión y cultura nacional.

**Todos esos elementos están  
incluidos en el código de  
conducta**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Código de conducta y cultura organizacional

¿Cómo?

Todos estos elementos están incluidos en el código de conducta

**En forma de documento**

El document normalmente incluye:

Política y misión

Alcance

Desarrollo de la política de empresa

Reglamento de conducta



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein





## ¿Qué comprende la política del código de conducta?

- Respeto a la ley
- Respeto en el trabajo
- Proteger las pertenencias de la empresa
- Profesionalidad



\*<https://resources.workable.com/employee-code-of-conduct-company-policy>



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Apariencia personal
- Corrupción
- Obligaciones y autoridad
- Absentismo y retrasos
- Conflictos de interés
- Colaboración
- Comunicación
- Beneficios
- Políticas

they do, ...  
professionals at our jo  
**professionalism** /Y  
professionalism in v  
and high standa

\*<https://resources.workable.com/employee-code-of-conduct-company-policy>



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# ¿Cómo repercute el código de conducta en la cultura de la organización?



- Un estudio encontró que el 73% de trabajadores de una empresa con un código de conducta creen que ayuda a mejorar el ambiente de trabajo.
- Clarifica valores y creencias.
- Clarifica expectativas y comportamientos aceptables/inaceptables
- Control y responsabilidad



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- **Implicaciones sociales**
  - Gestionar conflictos en la organización
- **Implicaciones económicas**
  - Salvaguarda el interés de la organización
  - Gestiona conflictos de intereses entre organizaciones (copyright, etc.)
- **Implicaciones culturales**
  - Asigura un comportamiento no discriminatorio
  - Gestiona la diversidad en el trabajo



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- **Los códigos de conducta deberían:**
  - Ser claros y precisos. Si son genéricos, no serán entendidos.
  - Incluir todos los aspectos importantes.
  - Aplicarse por todos los miembros de la organización.
- **Para:**
  - Alcanzar un acuerdo general sobre lo que es aceptable y no aceptable.
  - Asegurar que todo el mundo conoce las normas, así como las acciones disciplinarias en caso de incumplimiento.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



## Ejemplos:

- **Código de vestimenta**
  - Importante para la imagen de la organización.
  - Importante para la seguridad laboral, la no discriminación y el cumplimiento de la ley.
  - Obligaciones y responsabilidades.
  - Importante para la normalidad de las operaciones, la división del trabajo, etc.
- **Comportamiento social esperado**
  - Importante para un buen ambiente de trabajo.

# Código de conducta vs personalidad

- El desarrollo y la implementación de códigos de conducta es una difícil tarea.
- Cada cultura organizacional es diferente, por tanto no hay una forma uniforme de desarrollar un código de conducta.
- La implementación atañe al conjunto de la organización.



[\\*https://en.wikipedia.org/wiki/Organizational\\_ethics](https://en.wikipedia.org/wiki/Organizational_ethics)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Código de conducta vs personalidad

- **Un código de conducta debería adaptarse a:**
  - Las necesidades, deseos y personalidad de los socios.
  - La cultura,
  - **Los empleados, en términos de:**
    - Cultura
    - Género
    - Edad
    - Condiciones familiares
    - Capacidades físicas y mentales
    - Etc.

**En caso contrario, entraría en conflicto con sus valores y creencias, reduciendo la productividad y generando conflictos.**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein





# Consecuencias de los incumplimientos

- Cuando el código de conducta no es seguido por la mayoría de empleados, puede producirse:
  - Acoso
  - Discriminación
  - Pleitos contra la compañía
  - Desigualdades de trato



- **Cuando el código de conducta no es seguido por un empleado, normalmente:**
  - Se toman acciones individuales (ejemplo, amonestación, periodo sin sueldo)
  - Despidos



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

eüpa  
next

# Consecuencias de los incumplimientos

- Los procedimientos sancionadores deben establecerse claramente en el código de conducta.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Methodological tool

## Caso: Código de conducta vs. diversidad

EUPA\_LO\_046\_M\_001



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Preguntas y actividades

- **Pregunta de repaso 1**
  - ¿Qué es un código de conducta?
  
- **Pregunta de repaso 2**
  - ¿Qué áreas se ven afectadas por un código de conducta?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- **Key Point 1**
  - Sub-point 1
  - Sub-point 2
  - Sub-point 3
- **Key Point 2**
  - Sub-point 1
  - Sub-point 2
  - Sub-point 3



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein





# Well Done!

# You have completed this unit



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

