



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,
Volumen 8, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3

**PROPUESTA DE MANUAL DE POLÍTICAS
PARA LA EMPRESA LUXURY FOTOS
IXTAPA**

**PROPOSAL FOR A POLICY MANUAL FOR THE
COMPANY LUXURY FOTOS IXTAPA**

Yachssiri Tapia Rebolledo
TecnNM Costa Grande, México

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11225

Propuesta de Manual de Políticas para la Empresa Luxury Fotos Ixtapa

Yachssiri Tapia Rebolledo¹

yachssiri@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-2877-5025>

TecnNM Costa Grande

Zihuatanejo – México

RESUMEN

El manual de políticas es una gran herramienta para toda empresa, especialmente para las micro empresas ya que brinda un marco de referencia para toda clase de decisiones. En este caso se realizó una investigación aplicada, para lo cual se realizó un diagnóstico empresarial en la micro empresa Luxury Fotos Ixtapa, donde se aplicaron herramientas como el análisis FODA y el análisis de las cinco fuerzas de PORTER, para a raíz de ello realizar un manual de políticas adecuado.

Palabras clave: manual, políticas, política empresarial

¹ Autor principal

Correspondencia: yachssiri@hotmail.com

Proposal for a Policy Manual for the Company Luxury Fotos Ixtapa

ABSTRACT

The policy manual is a great tool for every company, especially for micro businesses, since it provides a framework for all kinds of decisions. In this case, an applied investigation was carried out, for which a business diagnosis was carried out in the micro company Luxury Fotos Ixtapa, where tools such as the SWOT analysis and the analysis of PORTER's five forces were applied, in order to carry out a appropriate policy manual.

Keywords: manual, policies, business policy



INTRODUCCIÓN

La mayoría de los emprendimientos y micro empresas son exitosas en sus primeros meses de vida, de hecho, en México existe un gran espíritu emprendedor, de acuerdo con el periódico de circulación nacional, *El economista* (2023), un 34% de las microempresas se van a la quiebra por desconocimiento de su mercado, por inadecuada administración y por falta de liquidez.

Los síntomas de una mala gestión administrativa no aparecen de la nada, según Eva Rodríguez (2022), estos síntomas incluyen problemas para delegar responsabilidades, confusión en las funciones de cada puesto, falta de realismo, bajas ventas o estancamiento.

Una gran respuesta a las situaciones anteriores puede ser el manual de políticas empresariales.

Un manual de políticas empresariales es un documento, una herramienta que permite transmitir qué se hace y cómo debe realizarse al interior de una organización. Permite por tanto transmitir información de vital importancia sobre los procesos y diseña los lineamientos de cómo debe operar la empresa para disminuir riesgos (Grupo Albe, 2023).

Luxury Fotos Ixtapa nació como un emprendimiento que se dedica a ofrecer servicio de sesiones fotográficas en playa para turistas que visitan Ixtapa Zihuatanejo. La empresa inició operaciones en febrero del año 2017. La empresa reveló tener problemas para conseguir personal adecuado, expresó identificar áreas grises en las condiciones de servicio al cliente que llegaron a generar incertidumbre e incluso conflictos. La competencia desleal y la falta de reglamentación real en las playas del municipio, suman dificultades para Luxury Fotos Ixtapa.

Como se mencionó anteriormente uno de los principales problemas en México para las pequeñas empresas es el aspecto administrativo, de hecho, muchas veces se le resta importancia a la estructura y formalización para privilegiar las finanzas y ventas. Sin embargo, con el crecimiento de las empresas, sobre todo si se tiene una visión de crecimiento en el largo plazo, la necesidad de diseñar los lineamientos de funcionamiento para las diferentes áreas es inminente, esto aunado a las exigencias tecnológicas y sociales (Montoya & Olarte, 2017). Cabe mencionar que el manual de políticas permite proteger a la empresa de demandas laborales, demandas de los clientes, uso inadecuado de la información o abusos de confianza (Rosenbaum & Taylor PC, 2023).



En seguida se presentan los resultados de la investigación aplicada realizada en la empresa antes mencionada, para ello se inició por describir el objetivo a seguir, para posteriormente realizar un diagnóstico empresarial a través de las herramientas administrativas del Análisis FODA y el Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter, esto permitió identificar las debilidades y fortalezas, así como otros aspecto que sirvieron como referencia para la creación del manual de políticas, respetando la filosofía empresarial y los objetivos de Luxury Fotos Ixtapa.

METODOLOGÍA

De acuerdo con Ortega (2024) la investigación aplicada tiene como objetivo aplicar los resultados de la investigación científica para mejorar la calidad de vida de las personas, impulsar el desarrollo económico y social, y solucionar problemas específicos de la sociedad.

Dentro del proceso de investigación se analizan variables de carácter cualitativo, como la situación actual de la empresa, el tamaño y las políticas.

La investigación será aplicada a una micro empresa con menos de diez colaboradores. La empresa objeto de estudio es Luxury Fotos Ixtapa.

Análisis de las 5 fuerzas de PORTER

De acuerdo al análisis de Porter, los clientes significan tal vez el mayor reto para la empresa debido al enorme poder de negociación que tienen los clientes y que por lo tanto ejercerán mucha presión para lograr el precio más bajo o adecuado a sus intereses. El análisis recomienda atender los siguientes 4 puntos importantes como son: mejorar los canales de venta, incrementar el presupuesto de Marketing y Publicidad, mejorar y asegurar una excelencia en el servicio al cliente, así como todos los valores añadidos al servicio al cliente, esto para lograr que la empresa pueda ser competitiva.



Tabla 1 Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Poder de Negociación de los Clientes	El cliente tiene mucho poder de negociación. Cliente aún no reconoce a Luxury Fotos Ixtapa. Empresas grandes tienen mayor volumen de trabajo y por tanto mejor poder de negociación
Poder de negociación con Proveedores	No existe poder de negociación con proveedores. Es conveniente lograr un acuerdo con proveedores, como condiciones de pago, mejores precios, etc.
Amenaza de Entrada de productos Sustitutos	Nulas barreras de entradas al mercado e internet. Barreras municipales mal aplicadas por falta de control. Las ventajas de Luxury fotos son su experiencia, formalidad y reputación on line. Desventajas en costos.
Amenaza de Entrada de nuevos competidores	No existen actualmente productos sustitutos en el mercado. Luxury Fotos Ixtapa debe mantenerse atenta a Innovaciones en el mercado, debe reinventarse, mantener un excelente servicio al cliente y buscar reducir sus costos operativos.
Rivalidad de los Competidores	Los estudios de fotografía al interior de hoteles tienen mayor capacidad de operación. Competencia desleal

Tras la pandemia los costos de tecnología aumentaron hasta en un 60%. La mejor recomendación del análisis Porter ante este punto es definitivamente enfocar, buscar y lograr negociaciones con todos los proveedores involucrados en el proceso, como puede ser condiciones de pago con nuevas ventajas para la empresa y con ellos lograr mejores precios al cliente.

Si bien no existen productos sustitutos si existen productos similares como los propios celulares o cámara semi profesionales, por lo que la empresa debe dejar clara cuáles son los beneficios inherentes del servicio de la sesión fotográfica, como un servicio profesional y diferenciado.

Los competidores directos son los estudios de fotografía que se ubican al interior de los hoteles, los precios de sus fotos van desde los \$60 pesos hasta los \$150 pesos. Dichos competidores tienen una posición dominante, principalmente por dos aspectos:

La comodidad que representa un servicio así para los huéspedes, y

La confianza que genera el hecho de que la foto estudio se encuentre dentro del hotel.



Análisis FODA

En el siguiente recuadro se muestra el análisis de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para Luxury Fotos Ixtapa.

Tabla 2 Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Excelente reputación online.	Existen factores climatológicos que disminuyen el tiempo de vida útil de los equipos de fotografía.
Automatización de procesos.	No se tiene un manual de organización.
Servicio postventa y de atención a clientes.	No se tiene documentado sus procesos.
Ventaja competitiva clara.	Es una empresa familiar.
Profesionales comprometidos y responsables.	No se cuenta con departamentos estructurados, ni con el personal especializado para dirigir.
Satisfacción del Cliente.	Existe desconfianza al no tener un lugar físico para laborar.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Plataformas de cobro a distancia.	Cambios en la legislación en cuestión de negocios online.
Herramientas tecnológicas.	Competencia desleal.
Alianzas estratégicas.	Guerra de precios.
Sucursales en diferentes destinos turísticos.	Restricciones de operación por parte del gobierno local.
Plan de fidelización de los clientes.	Delincuencia.
Diseño de página web automatizada.	Nuevos competidores.
Ser una solución ideal para toda la sociedad y turistas de Ixtapa Zihuatanejo.	

Realizar el análisis FODA permitió a la empresa identificar claramente sus fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, a raíz de ello se puede identificar también cuáles son esas áreas de oportunidad que se pueden reforzar con el manual de políticas.

La innovación y la experiencia son las principales fortalezas para la empresa, mientras que la capacidad de operación se podría considerar su principal debilidad.

Las alianzas con socios estratégicos son consideradas como una de sus principales oportunidades y finalmente se encontraron varias amenazas como el desprestigio por parte de la competencia, así como los cambios en la regulación de playas.



RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta el manual que diseñó a raíz del diagnóstico realizado.

Propuesta de manual de políticas para Luxury Fotos Ixtapa

Para efectos de mostrar los resultados de la investigación, se muestra parte del manual de políticas elaborado para la empresa, no se incluye todo para no hacer más extenso el documento.

Políticas de desarrollo organizacional

Estructura orgánica

Objetivo: Propiciar una estructura orgánica adecuada a las necesidades de la empresa y del contexto.

La administración diseñará la estructura empresarial orgánica para dar paso a la implementación del gobierno corporativo, esto implica la creación de la asamblea de accionistas, el consejo de administración con sus respectivos comités y el equipo directivo.

La estructura organizacional será evaluada y actualizada, con base en el análisis de las necesidades para mantener una estructura ligera, flexible, acorde a los avances tecnológicos y a las necesidades de innovación.

Los departamentos deberán tener claramente definidas sus funciones y alcances, con autonomía propia, siempre alineados a la estrategia general.

De la organización

Cada sucursal contará con sus propias áreas de apoyo. La asignación de recursos se realizará en función del presupuesto general. Cada jefatura de sucursal será responsable de sus decisiones y rendirán cuentas a la matriz.

La organización deberá apoyarse para la toma de decisiones en el plan anual del trabajo, el presupuesto y el plan estratégico empresarial.

La organización propiciará el uso medios electrónicos e internet para la comunicación y trámites o procesos, privilegiando la ciberseguridad seguridad.

Las sucursales deberán orientar sus actividades fomentando el trabajo en equipo.



Política de regulación interna

Objetivo: Crear y comunicar el marco normativo interno de la compañía.

Es política de Luxury Fotos Ixtapa mantener informados a sus colaboradores sobre las políticas, reglamentos, normas, procesos, estructura y procedimientos, de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol dentro de la organización, su relación con todas las áreas, y como ejecutar sus funciones de acuerdo a los procesos y procedimientos actuales.

Se deben publicar los documentos organizacionales aprobados en los medios previamente aprobados para que los colaboradores dispongan de todos aquellos que sean útiles para el desempeño de sus funciones, los cuales podrán consultar, imprimir o copiar.

La documentación estará definida de la siguiente forma:

- Primer nivel. Políticas.
- Segundo nivel. Reglamentos.
- Tercer nivel. Manuales e instrucciones de trabajo.

Los jefes de cada área son los responsables de que se documenten los procesos y actividades previamente definidas.

Es obligación del responsable de cada proceso, asegurar que genere la documentación y/o evidencia pertinente.

El equipo directivo debe asegurar que los manuales de procedimientos sean actualizados de forma anual.

Política salarial

Objetivo: Crear un sistema de remuneración justo que permita a los colaboradores mejorar su nivel de vida y permita el cumplimiento de los objetivos de Luxury Fotos Ixtapa.

El sistema de remuneración organizacional obedecerá a la legislación vigente del país.

Los aumentos salariales se realizarán únicamente como consecuencia de la evaluación del desempeño y la situación financiera de la empresa, se exceptúan las disposiciones gubernamentales y legales aplicables a la Compañía.

Todo requerimiento de pago de horas extras o viáticos será efectuado previa autorización, misma que deberá estar justificada.



El personal de confianza está exento del pago de horas extras, para lo cual se toma como referencia de personal de confianza a lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo.

Las horas extras serán pagadas acorde a lo estipulado por la ley en la quincena inmediata.

Política de selección y contratación de personal

Objetivo: Establecer las normas aplicables a las actividades de selección y contratación del capital humano que permitan atraer a personas idóneas para cada puesto.

Todo proceso de selección de personal se iniciará con la elaboración de la correspondiente de la “requisición de personal” y el perfil deseado.

En caso que se genere una vacante, se priorizará el reclutamiento interno antes del reclutamiento externo.

Es requisito de contratación, que el personal seleccionado cumpla con el perfil deseado.

Para nuevos colaboradores el contrato inicial será por tiempo determinado.

Es responsabilidad del departamento de Capital Humano, diseñar, revisar y aprobar los contratos laborales, vigilando el cumplimiento de la Ley vigente y velando por los intereses empresariales.

El proceso de proveer de capital humano deberá estar apegado a las directrices estipuladas.

Política de plan de carrera

Objetivo: Establecer los criterios y normas que permitan optimizar el desarrollo profesional del capital humano dentro de Luxury Fotos Ixtapa promoviendo el crecimiento empresarial.

La ruta profesional será horizontal y vertical, por lo que se promoverá la promoción horizontal sobre la vertical.

La promoción de puesto deberá estar justificada primeramente en las necesidades empresariales, seguido del crecimiento académico.

El departamento de capital humano, con el apoyo de jefes y gerente, efectuará un programa de evaluación de desempeño anual en el mes de enero. La información generada servirá de base para la toma de decisiones en la administración general.

A todo cambio de puesto se deberá aplicar el tabulador salarial, respetando la política salarial vigente.



Política de capacitación

Objetivo: Establecer directrices para desarrollar competencias laborales el capital humano, que ayuden al cumplimiento de los objetivos de Luxury Fotos Ixtapa.

El plan anual de capacitación será diseñado con la información sobre las necesidades de capacitación y estará cimentado en el plan estratégico y operativo anual.

Cada colaborador deberá cumplir con el proceso de inducción general y específico al puesto que desee ocupar.

La administración procurará capacitar a la mayor cantidad posible de colaboradores, en un proceso continuo, priorizando los objetivos estratégicos de la empresa. Para lo cual se brindará capacitación general y específica actualizada, donde la empresa será la encargada de absorber los costos generados.

Los programas de capacitación diseñados por la empresa, deberán ser aprobados con carácter de obligatorio para los colaboradores.

Cuando el colaborador solicite o desee capacitación en un tema en particular, será solventado por la empresa, exclusivamente con la firma de un convenio, donde el colaborador se comprometa a aportar a la empresa los conocimientos adquiridos.

Políticas tecnológicas

Objetivo: Fijar una dirección para la actualización tecnológica constante en Luxury Fotos Ixtapa, en pro del crecimiento y desarrollo, así como, la incorporación de nuevos productos y servicios, para responder a las demandas del mercado.

La empresa realizará actualización del software de trabajo de forma anual.

La empresa propiciará el uso de medios tecnológicos para brindar atención a clientes en tiempo real, con la implementación automatización de procesos.

Luxury Fotos Ixtapa buscará innovar en el proceso de almacenamiento de datos para no depender de terceros y brindar mejor atención mejorando la experiencia del usuario.

La empresa trabajará en la innovación de la experiencia del cliente con la implementación de herramientas tecnológicas.



Política de seguridad de la información

Objetivo: Preservar la información de valor de Luxury Fotos Ixtapa.

La información y documentación podrá ser compartida por los medios previamente autorizados por la administración o gerencia.

La información o documentación empresarial no podrá ser compartida con personas ajenas a la compañía, específicamente información sobre socios, ingresos, estrategias y planes.

Los responsables de la información deberán verificar que existan procedimientos que aseguren el manejo y la integridad de la información.

La información confidencial o sensible que se maneje en ambientes públicos, deberá ser previamente encriptada.

Los permisos de acceso a todos los sistemas de la compañía, tendrán un tiempo de expiración de máximo 1 año.

Todos los colaboradores que tengan acceso a sistemas electrónicos son responsables del uso adecuado de software y hardware. Por lo que se prohíbe el uso de los equipos para actividades personales que no competan a sus funciones laborales.

Todos los colaboradores deberán aplicar las prácticas para promover la ciberseguridad.

Los documentos e información digital deberán estar clasificados por niveles de seguridad y de acceso.

Todos los colaboradores de Luxury Fotos Ixtapa deberán firmar un acuerdo de confidencialidad al ser contratado.

Políticas comerciales

Orientación al cliente

Priorizar la atención a los clientes de acuerdo a la clasificación del principio de Pareto.

Se deberá contar con la documentación de los procesos con enfoque en la calidad de atención al cliente.

La facturación de los servicios podrá realizarse por cliente cuando este lo solicite o como venta al público en general, tomando como referencia el inicio y término de cada mes para efectos fiscales. No se podrán facturar compras de periodos anteriores.



Luxury Fotos Ixtapa propiciará la diferenciación de sus servicios al menor costo. Buscando alianzas con socios estratégicos del ramo, que agreguen valor a los productos y servicios ofrecidos.

Política de atención y servicio al cliente.

Objetivo: Diseñar e implementar las directrices para brindar un servicio de calidad al cliente externo que genere valor para la empresa.

Las actividades relacionadas con la atención y servicio al cliente, serán consideradas de carácter estratégico. La Administración orientará sus esfuerzos a servir con calidad al usuario sea este interno o externo, utilizando normas de cortesía, amabilidad y honestidad.

Las áreas de contacto directo con el cliente, sean presenciales o virtuales son responsables de la atención al cliente y deberán enfocar sus protocolos a la satisfacción del cliente, siempre y cuando estos no se contrapongan a los intereses empresariales.

El personal que labore en contacto directo con el usuario, deberá contar con el perfil deseado acorde al puesto, esto incluye experiencia, habilidades, conocimientos y talentos.

Todos los servicios brindados, deberán realizarse bajo estricta firma de contrato previo.

La Administración pondrá a disposición del cliente las diferentes formas de pago ya establecidas: efectivo, transferencia, pago con tarjeta y pago a distancia mediante link de pago.

La Administración trabajará constantemente para simplificar los procesos para la contratación o liquidación de los servicios ofrecidos por Luxury Fotos Ixtapa.

Todas las inconformidades presentadas por el cliente deberán ser correctamente registradas para su posterior análisis. El personal pertinente se esforzará por brindar soluciones de forma inmediata, excepto en aquellos casos que requieran mayor estudio o involucren otros departamentos, para lo cual el tiempo de respuesta máximo permitido será de 48 horas.

El material de publicidad y la información sobre los servicios y productos ofertados, así como las condiciones de contratación al interior de los diferentes hoteles, será de carácter público, y estará disponible de forma impresa o digital en las áreas destinada por el hotel en cuestión.

Luxury Fotos Ixtapa está cimentada en una cultura de calidad en atención al cliente, por lo que trabajará de forma continua en diseñar e implementar estrategias que honren la atención



personalizada, que disminuya el tiempo del servicio, cumpliendo con los estándares en tiempo de respuesta, para lo cual se van a diseñar los indicadores pertinentes, acordes al Qualigramme del servicio, que permitan medir y controlar los resultados obtenidos.

Políticas financieras

Objetivo: Establecer el presupuesto como un documento obligatorio y prioritario. Como una herramienta estratégica que permita a Luxury Fotos Ixtapa operar de forma segura y planificada. El presupuesto general para el ejercicio inmediato siguiente será realizado en el mes de noviembre y estará compuesto por los presupuestos individuales de cada departamento, mismo que deberá ser autorizado por la administración general.

El punto de equilibrio, la proyección de ventas y los estados financieros proyectados serán complemento del presupuesto.

Los nuevos productos o servicios deberán estar fundamentados en su respectivo plan de negocios para que puedan salir al mercado.

Los gastos presupuestados deberán ser reales y ajustados a la inflación. Acorde a las necesidades de la empresa.

Las inversiones deberán estar justificadas con el cumplimiento de las estrategias empresariales, con diferentes proveedores o alternativas de inversión, debidamente requisitadas.

Las partidas presupuestales podrán ser compartidas o traspasadas previa autorización y justificación.

Luxury Fotos Ixtapa promoverá en todos los niveles jerárquicos el ahorro, la sustentabilidad empresarial y el cuidado a largo plazo de los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, financieros y materiales.

Política de información financiera

Objetivo: Crear la normatividad interna para la elaboración y manejo de la información contable y financiera, garantizando el cumplimiento de las normas contables y la legislación vigente, con la finalidad de que la administración de Luxury Fotos Ixtapa encuentre en la información, una herramienta adecuada para la toma de decisiones.



Contabilidad es el departamento responsable de la elaboración, análisis, presentación y veracidad de los estados financieros correspondientes al ejercicio. Es responsabilidad del departamento presentar oportunamente cada una de las declaraciones de impuestos a los que Luxury Fotos Ixtapa está legalmente obligado, incluyendo los impuestos municipales, estatales y federales.

El departamento de TIC's deberá proporcionar al departamento de contabilidad los programas, equipos y conexiones, así como los servicios de soporte complementarios, de forma oportuna para el adecuado funcionamiento del departamento.

Políticas jurídicas

Objetivo: Enmarcar las actividades de carácter legal de Luxury Fotos Ixtapa, para dar certeza jurídica a las operaciones de la empresa y proteger el patrimonio de la misma.

De la gestión jurídica.

La administración deberá subcontratar los servicios profesionales de un asesor jurídico externo, experto en el área de competencia.

Se pondrá singular cuidado al estudio de los aspectos legales al sector de los servicios y el manejo de fotografía y video, así como derechos de autor.

Todas las sucursales deberán contar con un asesor jurídico.

La empresa absorberá por completo todos los gastos incurridos por asesoría jurídica, procesos legales, permisos, licitaciones y demás acciones legales que permitan la correcta operación de Luxury Fotos Ixtapa.

Los contratos y acuerdos deberán ser elaborados, revisados y avalados por un asesor jurídico competente, con experiencia en la materia.

Políticas de auditoría

Objetivo: Sentar las bases y características de las funciones de Auditoría.

Luxury Fotos Ixtapa podrá contratar de forma externa el servicio de Auditoría, cuando lo requiera la gerencia o la junta de socios o mínimo cada tres años, de forma general.

Los servicios contratados de forma externa deberán ser evaluados con base a su experiencia en el giro del negocio de servicios, el costo de sus servicios y las diferentes ventajas o beneficios ofrecidos.



La auditoría pondrá especial cuidado en el uso honesto y correcto de los recursos financieros.

Cada tres años como máximo deberá realizarse una auditoría administrativa.

Los contratos celebrados entre Luxury Fotos Ixtapa y otras empresas, sobre todo los que impliquen inversiones o riesgo financiero, serán objeto de auditoría externa.

Al finalizar la auditoría, se deberá entregar un informe final a la gerencia general con los hallazgos encontrados, así como se deberán incluir las recomendaciones o estrategias sugeridas.

CONCLUSIÓN

El manual de políticas tiene grandes beneficios para las micro empresas, principalmente enmarcar las operaciones y técnicamente crear un manual de como operar. Adicionalmente brinda un soporte para tener en cuenta el aspecto ético dentro de las organizaciones y da gran realce a la transparencia, así como al acceso a la información por parte de los accionistas.

El manual de políticas es solo una herramienta para implementar gobierno corporativo, este es todo un proceso que en las empresas conlleva grandes retos, desde el diseño de políticas, la creación de organismos de control, así como la adaptación de una nueva filosofía empresarial. Tratándose de una micro empresa como es el caso de Luxury Fotos Ixtapa, algunos de los retos observados fueron:

La empresa es pequeña y no cuenta con personal suficiente para la creación de los diferentes organismos de control interno.

La empresa no cuenta con todos los departamentos, en algunos casos ciertos servicios son contratados de forma externa, como asesor jurídico y asesor contable. Lo que implica políticas distintas que se limitan a la contratación y no a la operación.

Al ser una micro empresa y solo dos accionistas, la visión podría no ser diversa, dado que solo dos personas trabajan en el diseño del gobierno corporativo.

En la empresa objeto de estudio se realizó una propuesta del manual de políticas, no es un manual extenso por la naturaleza de las operaciones. Se realizó también una propuesta del organigrama y de organismos de control, conscientes que quizás de inicio no se puede aplicar, pero ya se cuenta con la propuesta para cuando la naturaleza de la empresa lo permita, se pueda implementar.



Si bien el manual se diseñó para una microempresa, sería razonable trabajar con otras partes interesadas para tener diferentes puntos de vista y nutrir el manual.

Queda claro que con el crecimiento de la empresa se deberán incluir las políticas pertinentes y de ser necesario actualizar las políticas vigentes.

En las políticas diseñadas se incluyó el objetivo buscado, para una mayor claridad en la necesidad de cada política.

La propuesta es viable porque no implica en el corto plazo una gran inversión, es esencialmente una propuesta anticipada para que cuando la empresa crezca ya tenga las directrices a las cuales apagarse.

Uno de los principales beneficios de implementar el manual de políticas con el nacimiento de una empresa, es que precisamente por su tamaño facilita el diseño de organismos internos de control y políticas adecuadas. Además de que dichas políticas se convierten también, en una especie de seguro o protección para guiarse con honestidad, ética y certeza, dado que brindan lineamientos para la toma de decisiones.

Finalmente sería de gran utilidad diseñar e implementar un código de ética, apoyado en un manual de buenas prácticas empresariales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chaves Carvalho , L. F., & Agrela Rodrigues, F. de A. (2024). Neuroengenharia e as melhorias no sistema nervoso. Uma perspectiva neurocientífica sobre a Obesidade . Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano, 5(1), 422–429.

<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i1.105>

Da Silva Santos , F., & López Vargas , R. (2020). Efecto del Estrés en la Función Inmune en Pacientes con Enfermedades Autoinmunes: una Revisión de Estudios Latinoamericanos. Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano, 1(1), 46–59.

<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v1i1.9>

El economista. (12 de Mayo de 2023). Obtenido de

<https://www.economista.com.mx/empresas/Cuales-son-las-principales-razones-por-las-que-fracasan-las-pymes-20230512-0043.html>



Grupo Albe. (25 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.grupoalbe.com/como-funcionan-manuales/>

Montoya, P., & Olarte, J. (2017). UNIVERSIDAD EAFIT . Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/de758524-5e72-45f2-8fc1-4fd830c16571/content#:~:text=El%20Gobierno%20Corporativo%20se%20refiere,minos%20y%20otras%20partes%20interesadas.>

Morales Hernández, R., Rodríguez Cruz, Y., & Morales Benítez , B. I. (2024). Evolución y retos del sistema educativo mexicano en los albores del siglo XXI. Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica , 4(1), 494–521. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.114>

Morales Hernández, R., Rodríguez Cruz, Y., & Morales Benítez , B. I. (2024). Evolución y retos del sistema educativo mexicano en los albores del siglo XXI. Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica , 4(1), 494–521. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.115>

Ortega, C. (2024). Questionpro. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-aplicada/>

Rodríguez, E. (02 de Mayo de 2022). Recuperado el 09 de Mayo de 2023, de <https://www.iebschool.com/blog/las-9-senales-de-la-mala-gestion-en-una-pyme-creacion-empresas/>

Rosenbaum & Taylor PC. (27 de Julio de 2023). Obtenido de <https://www.rosenbaumtaylor.com/es/faq/update-company-handbook/>

