

Delicious cake



Plasencia Aguirre Sigifredo

Misión:

Somos una empresa dedicada a la producción de postres caseros de alta calidad dando una buena satisfacción y atención a nuestros clientes. Ofrecemos servicio y garantía con un alto concepto de calidad, reflejado en el respeto por nuestros clientes y colaboradores.

Visión:

Ser la mejor pastelería de Victoria de Cortázar, innovando continuamente en sabores, diseños y decoraciones, para lograr nuestros objetivos de rentabilidad y crecimiento, así como la preferencia del cliente, todo esto con un claro compromiso de mejora continua en cada actividad realizada.

Valores:

Puntualidad: Excelente control del tiempo en el servicio, así como en la entrega del producto en tiempo y forma requerido.

Respeto: Mantener siempre un trato amable con nuestros colaboradores, clientes y proveedores, generando así un clima laboral armonioso.

Honestidad: Entrega de productos y servicios de la más alta calidad tal y como sea pactado previamente con el cliente.

Responsabilidad: Respetar los lineamientos y reglas establecidos, además de contribuir con el crecimiento y la armonía del entorno de trabajo en el que nos desenvolvemos así mismo con los clientes que interactuamos.

Humildad: Como empresa sabemos que a pesar de ser una gran empresa bien establecida y organizada, siempre tendremos áreas de oportunidad en las cuales mejorar.

Creatividad: Crear cosas innovadoras, increíbles y originales, que cubran el gusto clientes.

Objetivos Estratégicos

- Planeamos posicionar nuestra marca (Delicious Cake) en el segmento de mercado líder, en la elaboración de pasteles e incrementar nuevos puntos de venta principalmente por toda la ciudad de Cortázar.
- Innovar de manera constante nuevas tecnologías en los procesos de fabricación y decoración de nuestros pasteles.
- Seleccionar, desarrollar y capacitar a nuestros empleados, obteniendo mano de obra, calidad y servicio en nuestros productos.
- Brindar una atención personalizada a nuestros clientes desde el momento que entra en contacto con nosotros hasta al final de su compra, para así proporcionar valor agregado al servicio y productos que ofrecemos al mercado.
- Agregar un plus, realizando campañas publicitarias a través de las redes sociales, o páginas web, dando a conocer a nuestros consumidores los productos que ofrecemos y los beneficios que recibirá al momento de comprarlos.

Objetivos Tácticos

- Ofrecer al consumidor una buena calidad en cuanto a la fabricación del producto.
- Que la comunidad conozca los productos, por medio de los diferentes puntos de venta, se espera que en menos de tres años se tenga ya contemplado un nuevo establecimiento, abarcando un 60% más del mercado.
- Saber si el consumidor se encuentra satisfecho con los productos, dando seguimiento en la innovación del producto con aplicación de estrategias e incrementar un 50% más las ventas en menos de 1 año.
- Trabajar de la mano con otras empresas que también se encuentren ubicadas en nuestro sector (alimenticio), para mostrar al cliente que somos

una empresa competidora en el mercado, aumentando las utilidades dentro de los 2 primeros años.

Objetivos Operativos

- Dar muestras de los productos a los clientes para que estos sean reconocidos y así generar lo que es publicidad de boca a boca.
- Mejorar el empaque del producto para que sea más adquirido y tengamos más ventas.
- Mejoras los tiempos de realización del producto y así tener más producción generando más ventas
- Tener el apoyo de nuestros proveedores para garantizarle la buena calidad de los productos al consumidor.

Planes para el logro de la misión

Innovación continúa. “La innovación significa generar y crear valor. Una empresa no puede pretender creer que todo lo que hace ya lo hace tan bien que no necesita cambios, que no necesita mejorar”, Por esto en Delicious cake consideramos que el innovar en nuestros productos nos ofrecerá la oportunidad de ir siempre un paso adelante de nuestra competencia obteniendo así la preferencia de nuestros clientes.

Comunicar los objetivos de la compañía. Si compartimos las estrategias de la empresa con los empleados y así mismo las actualizamos conforme estas lo requieran, estaremos mostrándoles cómo su trabajo personal afecta el progreso para alcanzar las metas del negocio. Consideramos que esto es de vital importancia puesto que los equipos que entienden los objetivos organizacionales tienden a estar más involucrados y trabajan mejor para alcanzar la misión empresarial.

Establecer fechas de entrega. Si las fechas establecidas por Delicious cake para cumplir las metas son realistas, les estaremos dando a los empleados algo en que trabajar. También estaremos priorizando objetivos asegurando que todo se cumpla a tiempo. “De esta manera el cliente podrá sentirse seguro puesto que el producto será entregado en tiempo y forma como este lo requiere y solicita”.

Oportunidades de desarrollo. El crecimiento de la gente es un aspecto que muchas veces no se toma en cuenta. En nuestro esfuerzo para alcanzar las metas de la empresa, trataremos de siempre ofrecerles la oportunidad de participar en programas de capacitación que se relacionen con la estrategia de la organización. Por ejemplo, si nuestro objetivo es ofrecer un producto de alto nivel, aportaremos a nuestros trabajadores técnicas efectivas y capacitación especializada para la preparación y decoración de postres.

Revisión de progresos. Para que las actividades empresariales en Delicious cake fluyan adecuadamente siempre será necesario ofrecer una retroalimentación con el fin de mejorar el rendimiento de nuestros trabajadores. En Delicious cake consideramos que es esencial analizar el progreso hacia nuestras metas de tal modo que también los empleados tengan la oportunidad de discutir los retos a los que se enfrentan o las oportunidades encontradas mientras trabajan hacia las metas.

Todo esto considerando siempre, que una de nuestras fuentes de información más valiosas siempre serán nuestros mismos empleados ya que son quienes conocen a la perfección los procesos, pues son quienes los realizan.

Nota: Esta encuesta se realizará a los clientes ya existentes, del mismo modo que se realizará a clientes potenciales, para lo cual se realizará una pequeña degustación en áreas concurridas.

Instrumento para la recolección de información

Buen día. Somos alumnos de la Universidad Politécnica de Guanajuato, usted ha sido seleccionado para contestar el siguiente cuestionario, el motivo de esta encuesta es poder conocer su criterio acerca de nuestros productos (pasteles caseros) le pedimos que conteste con la mayor sinceridad y claridad.

Pastelería Delicious cake

Cuestionario

Datos del encuestado:

Edad: ____ años

Sexo: F ☐ M ☐

Indicaciones: Por favor marque con una X la opción según su criterio:

1.- ¿Qué toma en cuenta para acudir a una pastelería?

- ☐ El sabor ☐ La calidad de los productos
☐ La variedad de los productos ☐ El precio
Otros _____

2.- ¿Alguna vez ha comprado pasteles o algún otro postre casero?

- ☐ Sí ☐ No

3.- ¿Qué postre le gusta más?

- ☐ Pastel de 3 leches ☐ Choco flan
☐ Pay de queso ☐ Pastel bajo en azúcares
Otros _____

4.- ¿Qué productos consume con mayor frecuencia?

- ☐ Pasteles ☐ Flan ☐ Pay ☐ Otros _____

5.- ¿Cuántas piezas o productos compra generalmente?

- ☐ 1 a 3 ☐ 4 a 7 ☐ 7 a 11 ☐ 11 a más

6.- Aproximadamente ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar en una compra?

- ☐ Menos de 50 pesos ☐ De 50 a 100 pesos
☐ De 100 a 200 pesos ☐ De 200 a en adelante

7.- Conociendo usted la calidad de nuestros productos considera que nuestros precios son

- ☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Malo

8.- ¿En qué momentos del día acostumbra consumir pastel o algún otro postre?

☐ Mañana ☐ Tarde ☐ Noche ☐ Otro_____

9.- ¿En qué ocasiones acostumbra comprar este tipo de productos (pasteles y postres caseros) y qué es lo que consume?

☐ En fiestas y reuniones. ☐ En compañía de mis amigos.

☐ En ocasiones especiales. ☐ Mientras veo TV.

Suelo consumir: _____

10.- ¿Qué sabor de pastel le gusta más?

☐ Vainilla ☐ Chocolate ☐ Fresa ☐ Napolitano

11.- ¿Alguna vez ha probado pastel bajo en azúcares?

☐ Sí ☐ No

En caso de que su respuesta a la pregunta anterior sea sí.

12.- ¿Cómo calificaría el pastel bajo en azúcares?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

13.- ¿En dónde le gustaría que se localice la pastelería?

☐ En el centro ☐ En la alameda ☐ Las arenas ☐ Otro_____

14.- ¿Por qué medio le gustaría que se diera a conocer nuestros productos?

☐ Folletos ☐ Facebook ☐ televisión ☐ Radio

15.- ¿Cómo calificaría nuestros productos?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Gracias por el tiempo y cooperación, le deseamos un lindo día.

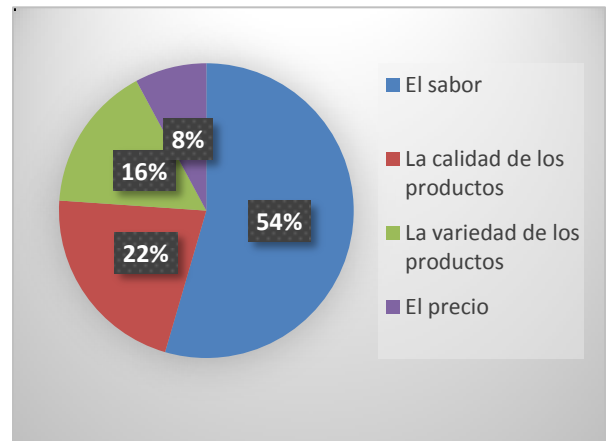
Aplicación de la prueba piloto

Resultados de la prueba piloto y explicación de la misma

Se realizó un levantamiento de encuestas en Victoria de Cortázar, seleccionando a 350 personas para aplicarles el cuestionario del cual se recopilaron los siguientes resultados.

1.- ¿Qué toma en cuenta para acudir a una pastelería?

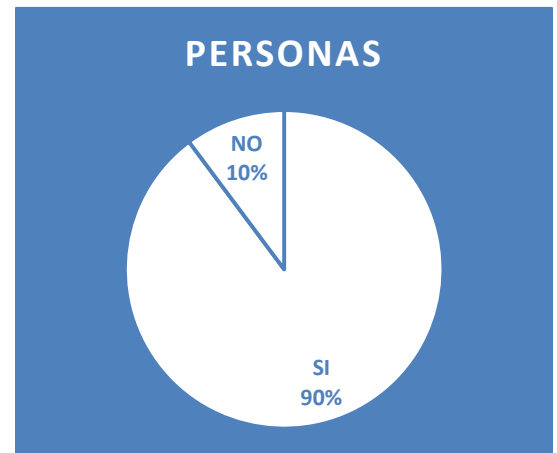
¿Qué toma en cuenta para acudir a una pastelería?	Personas	Porcentaje
El sabor	187	54.51895044
La calidad de los productos	74	21.57434402
La variedad de los productos	55	16.03498542
El precio	27	7.871720117
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 1 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que toman en cuenta el sabor de los pasteles para acudir a una pastelería.

2.- ¿Alguna vez ha comprado pasteles o algún otro postre casero?

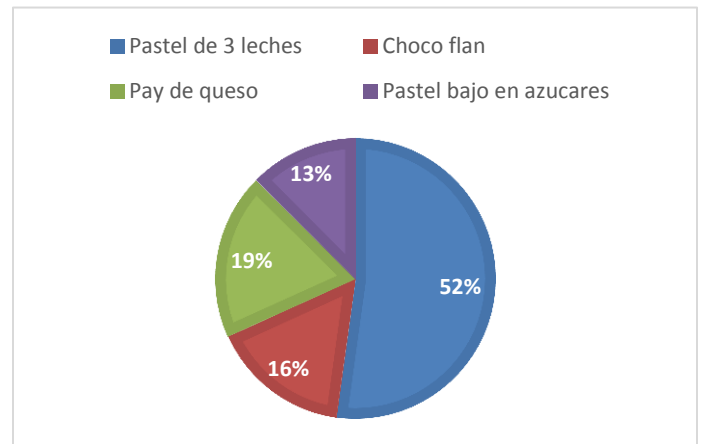
¿Alguna vez ha comprado pasteles o algún Otro postre casero?	Personas	%
SI	308	90%
NO	35	10%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta número 2 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que si han comprado pasteles caseros

3.- ¿Qué postre le gusta más?

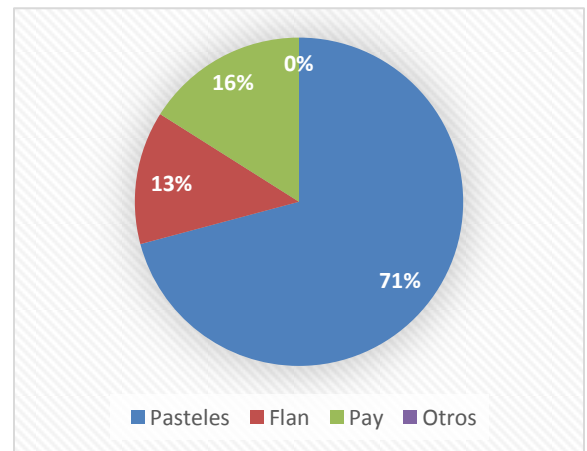
¿Qué postre le gusta más?	Personas	%
Pastel de 3 leches	179	52%
Choco flan	55	16%
Pay de queso	66	19%
Pastel bajo en azúcares	43	13%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta número 3 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que el pastel de tres leches es el que más les gusta

4.- ¿Qué productos consume con mayor frecuencia?

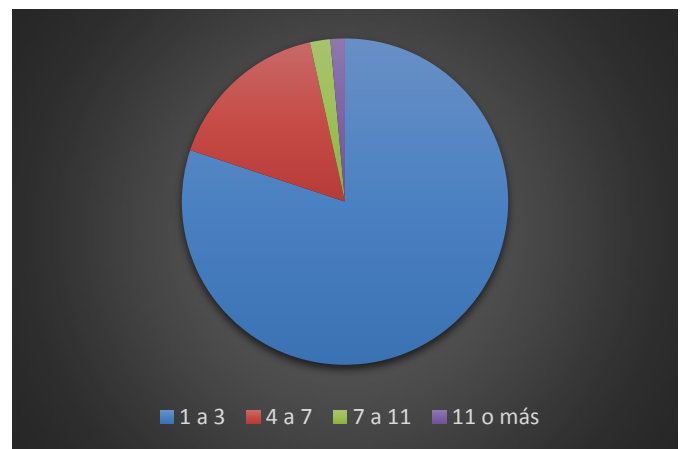
4.- ¿Qué productos consume con mayor frecuencia?	Personas	%
Pasteles	243	71%
Flan	45	13%
Pay	55	16%
Otros	0	0%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta número 4 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que consumen con mayor frecuencia los pasteles.

5.- ¿Cuántas piezas o productos compra generalmente?

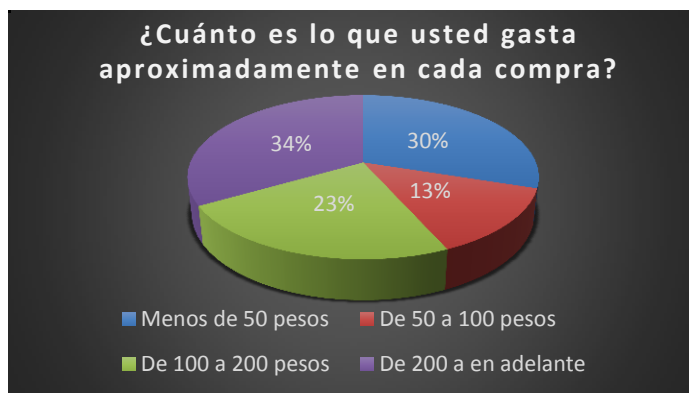
¿Cuántas piezas o productos compran generalmente?	Persona	%
1 a 3	278	81%
4 a 7	57	17%
7 a 11	7	2%
11 o más	5	0.01457726
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 5 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que generalmente compran de 1 a 3 productos

6.- ¿Cuánto es lo que usted gasta aproximadamente en cada compra?

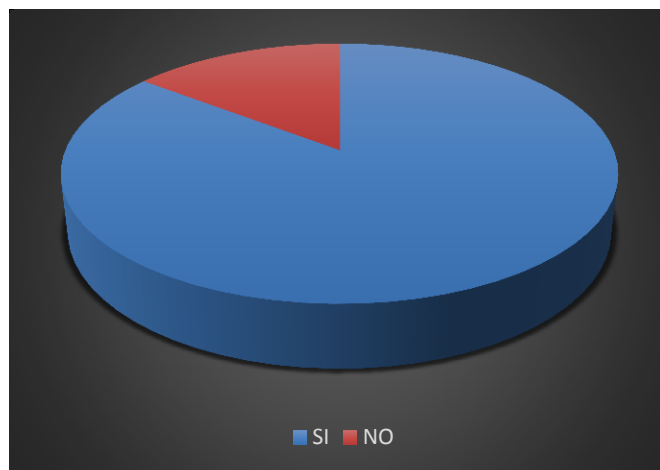
¿Cuánto es lo que usted gasta aproximadamente en cada compra?	Personas	%
Menos de 50 pesos	215	63%
De 50 a 100 pesos	70	20%
De 100 a 200 pesos	30	9%
De 200 a en adelante	28	8%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 6 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que aproximadamente gastan menos de 50 pesos en cada compra.

7.- ¿Considera usted que la calidad de nuestros productos va en relación con el precio?

¿Considera usted que la calidad de nuestros productos va en relación con el precio?	Personas	%
SI	293	85%
NO	50	15%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 7 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que la calidad de los productos si van en relación con el precio.

8- ¿En qué momentos del día acostumbra consumir pastel o algún otro postre?

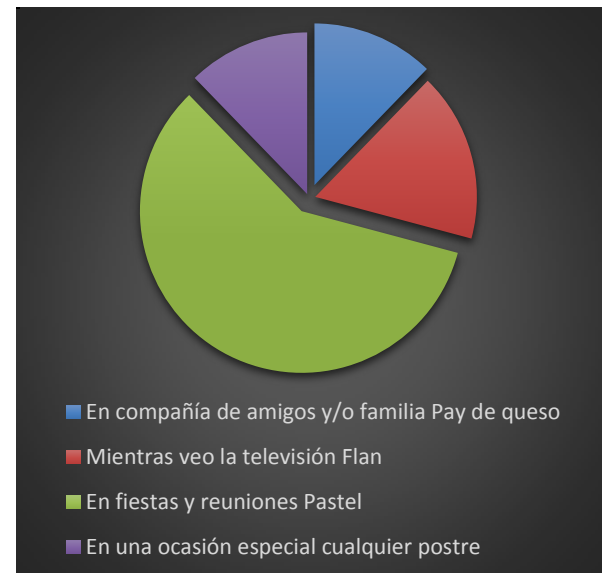
8- ¿En qué momentos del día acostumbra consumir pastel o algún otro postre?	Personas	%
Mañana	212	62%
Tarde	77	22%
Noche	54	16%
Otro	0	0
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 8 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que acostumbran a comer algún postre por la noche.

9.- ¿En qué ocasiones acostumbra comprar en este tipo de productos (pasteles y postres caseros) y que es lo que consume?

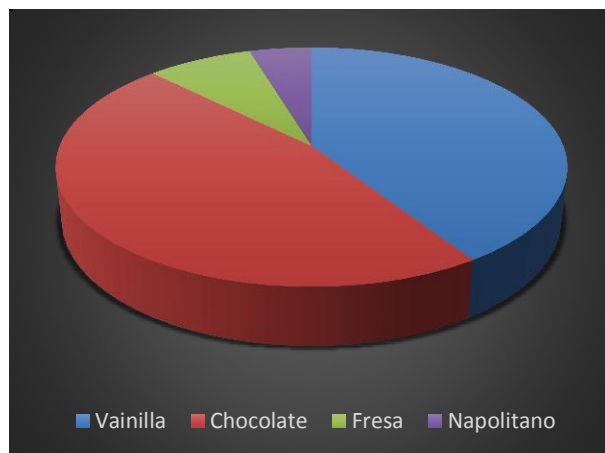
9.- ¿En qué ocasiones acostumbra comprar en este tipo de productos (pasteles y postres caseros) y que es lo que consume?	Personas	%
En compañía de amigos y/o familia Pay de queso	42	12%
Mientras veo la televisión Flan	58	17%
En fiestas y reuniones Pastel	201	59%
En una ocasión especial cualquier postre	42	12%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 9 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que acostumbran a comprar postres en fiestas y reuniones.

10.- ¿Qué sabor de pastel le gusta más?

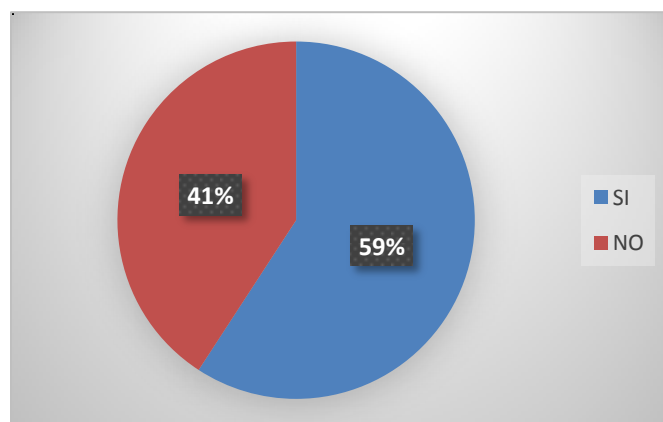
10. ¿Qué sabor de pastel le gusta más?	Personas	%
Vainilla	140	41%
Chocolate	160	47%
Fresa	27	8%
Napolitano	16	5%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 10 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que el sabor que más les gusta es el de chocolate.

11.- ¿Alguna vez ha probado el pastel bajo en azúcares?

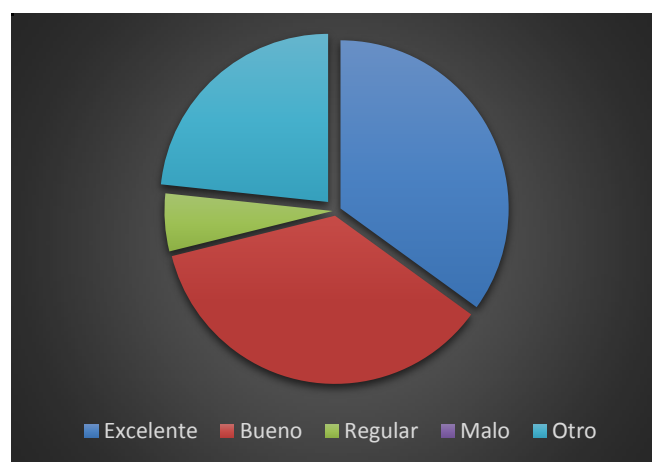
11. ¿Alguna vez ha probado el pastel bajo en azúcares?	Personas	%
SI	203	59%
NO	140	41%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 11 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que si han probado el pastel bajo en azúcares.

12.- ¿Cómo calificaría el pastel bajo en azúcares?

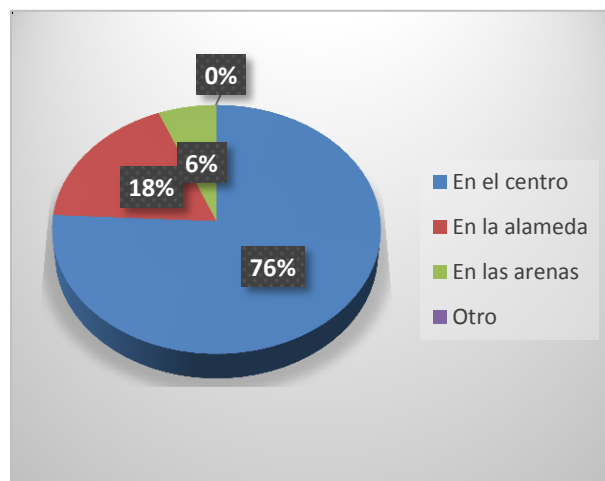
12. ¿Cómo calificaría el pastel bajo en azúcares?	Personas	%
Excelente	120	35%
Bueno	124	36%
Regular	19	0.055394
Malo	0	0
Otro	80	23%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 12 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que el pastel bajo en azúcares es bueno.

13.- ¿En dónde le gustaría que se localice la pastelería?

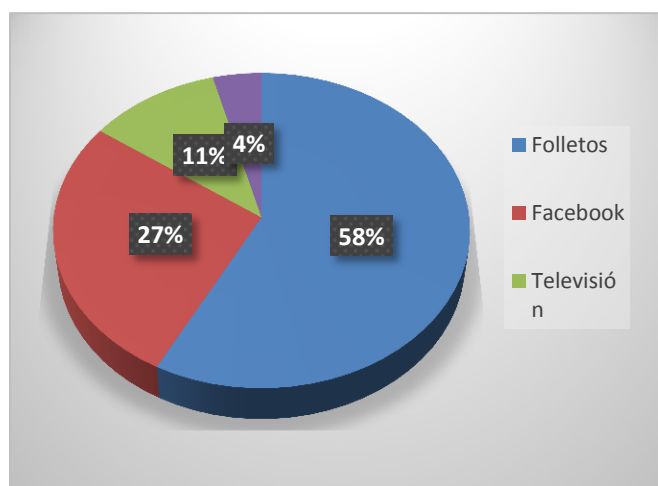
¿En dónde le gustaría que se localice la pastelería?	Personas	%
En el centro	260	76%
En la alameda	62	18%
En las arenas	21	6%
Otro	0	0%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 13 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que la pastelería debería estar localizada en él, Centro de Victoria de Cortázar.

14.- ¿Por qué medio le gustaría que se diera a conocer nuestros productos?

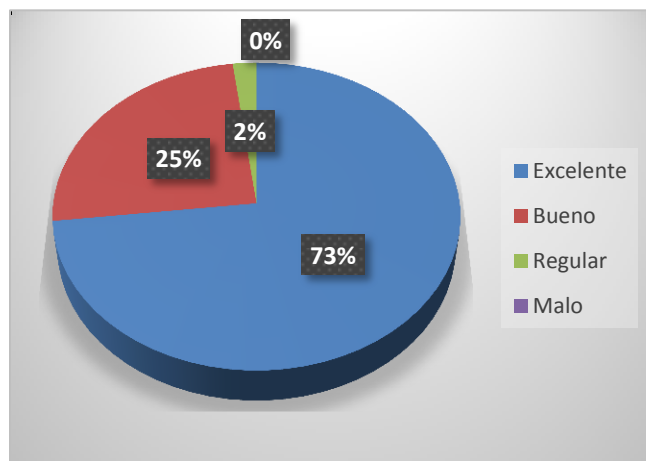
14.- ¿Por qué medio le gustaría que se diera a conocer nuestros productos?	Personas	%
Folletos	198	58%
Facebook	93	27%
Televisión	38	11%
Radio	14	4%
Total	343	100%



De acuerdo con la pregunta 14 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que el medio por el cual debería darse a conocer nuestros productos es por Folletos.

15.- ¿Cómo calificaría nuestros productos?

¿Cómo calificaría nuestros productos?	Personas	%
Excelente	251	73%
Bueno	85	25%
Regular	7	2%
Malo	0	0%
Total	343	100%



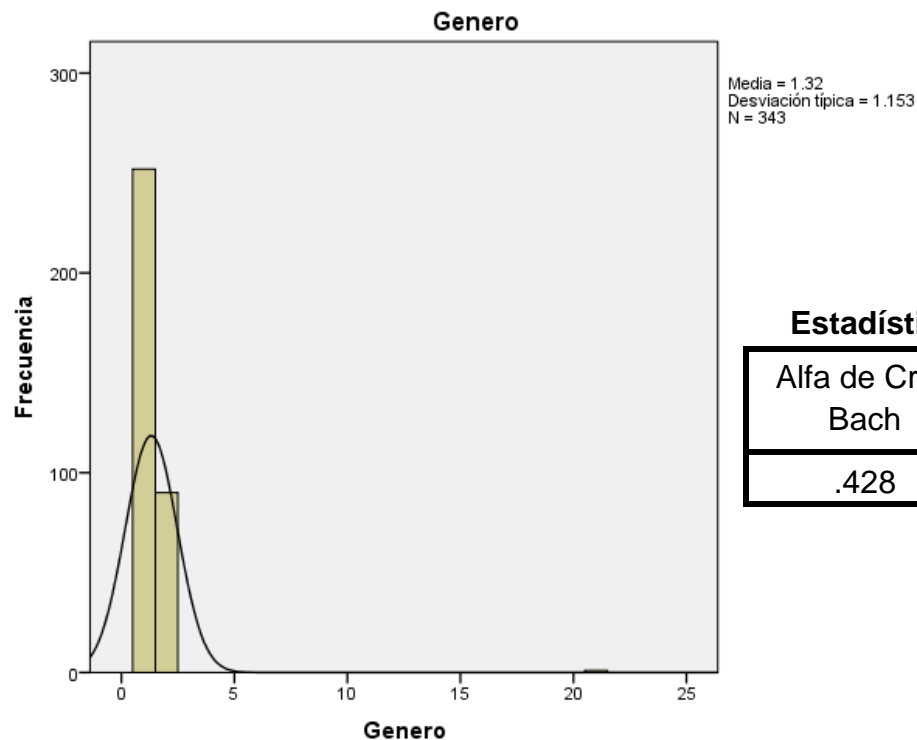
De acuerdo con la pregunta 15 el porcentaje de la muestra encuestada selecciono que nuestros productos son de excelente calidad.

FODA

<p style="text-align: center;">Delicious cake</p>	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La competencia ➤ La tecnología externa en la competencia ➤ Personal más capacitado en la competencia ➤ Incremento de costo de la materia prima ➤ Ingreso de más competidores con más capital ➤ Cambios climáticos 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación con entidades especializadas ➤ Abrir nuevos puntos de venta ➤ Nuevos proveedores ➤ Logro de ferias comerciales ➤ Venta de otros productos complementarios ➤ Mayor conocimiento de los productos ➤ Tendencia a la búsqueda de nuevos sabores para nuestros productos
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Buen servicio al cliente ➤ Buena calidad del producto ➤ Contamos con personal capacitado ➤ Buena organización e innovación en el servicio ➤ Crecimiento de nuestros clientes directos e intermediarios ➤ Diferentes presentaciones de nuestro producto ➤ Presencia en las redes sociales 	<p>Estrategias Defensivas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación al personal ➤ Implementación de Nueva tecnología ➤ Búsqueda de nuevos proveedores. ➤ Creación de una página web. 	<p>Estrategias Ofensivas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participar en cursos de repostería. ➤ Implementar publicidad ➤ Crecimiento de la pastelería. ➤ Actualización continua ➤ Participar en ferias comerciales <p>Visitar diferentes lugares para conocer acerca de las tradiciones o buscar ayuda profesional.</p>
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mala ubicación de la empresa. ➤ Bajos recursos financieros. ➤ Los productos no tienen presencia en supermercados. ➤ No muy buena estructura de la empresa. ➤ No se cuenta con la publicidad suficiente ➤ Poca información sobre el producto. ➤ Poca capacidad para atender pedidos grandes. ➤ Procesos de producción tradicionales 	<p>Estrategias de Sobrevivencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Búsqueda de un nuevo local. ➤ Búsqueda de financiamiento. ➤ Establecimiento de sucursales. ➤ Crear un vínculo con los proveedores y tratar de establecer precios. ➤ Buscar nuevos procesos de mejora 	<p>Estrategias de Reorientación</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Abrir una sucursal ➤ Crear fidelidad con los clientes ➤ Registro de la pastelería. ➤ Expandir el negocio ➤ Adquirir nuevos clientes ➤ Comprar Maquinaria (maquinas, batidoras, moldes de diferentes tamaños) ➤ Adquirir más personal capacitado

Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	252	73.5	73.5
	Masculino	90	26.2	99.7
	21	1	.3	100.0
	Total	343	100.0	100.0



Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
.428	15

De acuerdo a la investigación realizada en Victoria de Cortázar dentro del género nos permitió conocer que el mercado en el cual nos podemos posicionar son mujeres entre 30 y 45 años de edad basándonos también en el alfa de Cron Bach que nos da una confiabilidad del .428 de las 15 preguntas realizadas en la encuesta.

Fuente de consulta: <http://www.inegi.org.mx/>

4P's

- **Producto:** Delicious cake, ofrece pasteles en diversos sabores (vainilla, fresa, naranja, nuez, etc.) y diseños personalizados, además cuenta con un pastel bajo en azúcares.
- **Precio:** El precio de venta de los pasteles contará con 2 categorías, uno para el pastel bajo en azúcares y el otro para el pastel decorado, quedando de la siguiente manera.
 - ✓ Pastel Bajo en Azúcares: \$151.15
 - ✓ Pastel Decorado: \$188.75
- **Plaza:** La pastelería ya se encuentra funcionando y tiene domicilio en calle Narciso Mendoza #208 A, Victoria de Cortázar perteneciente a Jaral del Progreso.
- **Promoción:** En cuanto a las promociones la pastelería contará con 2 tipos;
 - ✓ Por mayoreo.
 - ✓ Obsequio.

Determinación del precio y Punto de equilibrio

Se presentan los costos fijos y variables de los productos a vender en Delicious cake y con esto poder calcular cual será el costo de producción y el precio al que se dará cada uno de ellos, APLICANDO LA FORMULA DE PRECIO.

Pastel bajo en azúcares

Costos fijos		Costos variables	
Agua	300	Harina	1200
Luz	500	Huevo	650
Renta	2000	Splenda	300
Sueldo	4000	Royal	30
Publicidad	3000	Aceite	25
Teléfono	300	Leche	240
Gas	150		
Total	10250	Total	2445

Costo unitario = Costos fijos + Costos variables / No. unidades producidas

$$\text{Costo unitario} = \frac{10250 + 2445}{120} = \frac{12695}{120} = 105.80$$

Precio = Coste / (1 - %margen)

$$\text{Precio de venta} = \frac{105.80}{1 - 0.30} = 151.15$$

Punto de equilibrio = Costos fijos / Precio de venta - Costo unitario

$$\text{Punto de equilibrio} = \frac{10250}{151.15 - 105.80} = 226.02$$

Se calculó el precio de venta y el costo unitario de nuestro producto estrella (bajo en azúcares) se ofrecerá en \$151.15 al mercado ya que a la empresa le cuesta producir este producto en \$105.80 obteniendo una utilidad de \$45.35 por pieza.

Pastel decorado

Costos fijos		Costos variables	
Agua	300	Harina	1200
Luz	500	Huevo	650
Renta	2000	Azúcar	250
Sueldo	4000	Royal	30
Publicidad	3000	Aceite	25
Teléfono	300	Leche	350
Gas	150	Chantillí	1800
		Fruta	250
		Lechera	600
Total	10250	Clavel	450
		Total	5605

Costo unitario = Costos fijos + Costos variables / No. unidades producidas

$$\text{Costo unitario} = \frac{10250 + 5605}{120} = 15855 = 132.125$$

Precio = Coste / (1 - %margen)

$$\text{Precio de venta} = \frac{132.125}{1-0.30} = 188.75$$

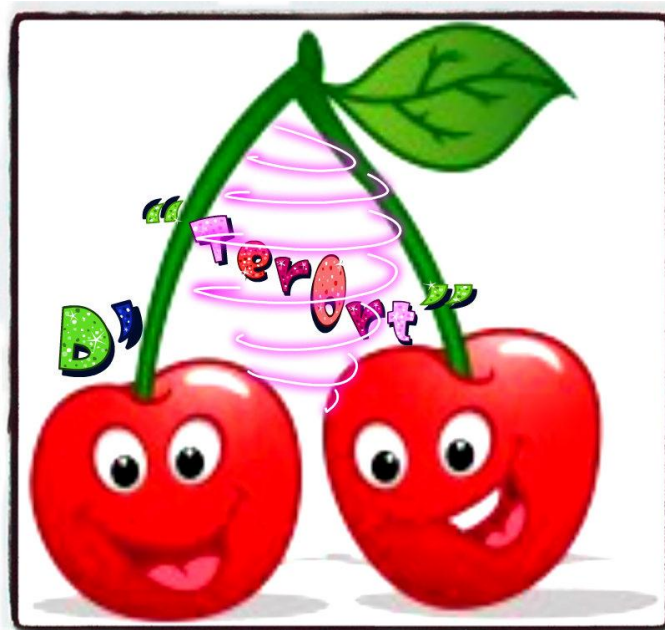
Punto de equilibrio= Costos fijos / Precio de venta - Costo unitario

$$\text{Punto de equilibrio} = \frac{10250}{188.75-132.125} = 181.01$$

Se calculó el precio de venta y el costo unitario de nuestro producto decorado, se ofrecerá en \$188.75 al mercado ya que a la empresa le cuesta producir este producto en \$132.125 obteniendo una utilidad de \$56.63 por pieza.

MANUAL DE INDUCCIÓN

BIENVENIDO A Delicious cake



LA RIQUEZA ES EL SABOR CASERO

PRESENTACIÓN

Bienvenido a “**Delicious cake**”

La vida o quizá el destino te a traído hacia nosotros, eres muy afortunado ya que aquí encontrarás un gran ambiente de trabajo, si bien dependerá de tu disposición como empleado y con el comportamiento con los demás integrantes de esta empresa.

Esto es para hacerte ver y decirte que estamos felices de que te hayas unido con nosotros, durante las primeras semanas aprenderás grandes cosas y la manera en como trabajamos y desempeñamos nuestro trabajo, podrás apreciar en **Delicious cake** todos los programas de ascenso y oportunidades que te ayudarán a triunfar.

En este manual se presenta toda la información adecuada y pertinente para los empleados y la manera en que trabajamos y lo que esperamos de ellos.

MENSAJE DE BIENVENIDA

Delicious cake le da la más cordial bienvenida a nuestro equipo de trabajo, esperando contar siempre con su colaboración, disposición y un deseo constante de superación, tanto en la creatividad como en la actitud hacia el servicio.

Al ser parte de esta empresa, queremos que se integre lo más pronto posible con nosotros y que comparta los objetivos, programas y compromisos de nuestra empresa para darle el mejor trato a nuestros clientes, por lo cual deseamos que su primer apoyo lo encuentre en el presente documento.

Su participación hará que esta institución brinde los mejores productos y el mejor servicio para los clientes.

Atentamente,

Departamento de Recursos Humanos

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Delicious cake se crea, con el fin de satisfacer necesidades propias, como el mejoramiento de la calidad de vida tanto nuestra como de la sociedad en general. Nace también como respuesta a las necesidades de la demanda de diseños exclusivos, sabores variados de menor costo y buena calidad.

Somos una pastelería que cuenta con una variedad de pasteles caseros para toda ocasión teniendo una gran surtido y accesibilidad de precios, los sabores a manejar son: (vainilla, fresa, marmolado, chocolate, café, nuez, coco, bisaba, naranja y rompope) dándole la facilidad al cliente de que escoja el de su preferencia este solo se realizará por pedido y deberá hacerse con una semana de anticipación.

Contamos con un pastel bajo en azúcares que es el que nos distinguirá de otras pastelerías, se incrementó este pastel ya que muchas personas son diabéticas o grandes de edad y no les gustan las cosas muy dulces y por esta razón no consumen mucho este tipo de productos por eso se creó este pastel dándole la satisfacción al cliente de tener un tipo de pastel bajo en azúcares, contamos con varios precios dependiendo el tamaño elegido por el cliente también contamos con servicio a domicilio si el cliente lo desea.

FILOSOFÍA

Misión:

Somos una empresa dedicada a la producción de postres caseros de alta calidad dando una buena satisfacción y atención a nuestros clientes. Ofrecemos servicio y garantía con un alto concepto de calidad, reflejado en el respeto por nuestros clientes y colaboradores.

Visión:

Ser la mejor pastelería de Victoria de Cortázar, innovando continuamente en sabores, diseños y decoraciones, para lograr nuestros objetivos de rentabilidad y crecimiento, así como la preferencia del cliente, todo esto con un claro compromiso de mejora continua en cada actividad realizada.

Valores:

Puntualidad: Excelente control del tiempo en el servicio, así como en la entrega del producto en tiempo y forma requerido.

Respeto: Mantener siempre un trato amable con nuestros colaboradores, clientes y proveedores, generando así un clima laboral armonioso.

Honestidad: Entrega de productos y servicios de la más alta calidad tal y como sea pactado previamente con el cliente.

Responsabilidad: Respetar los lineamientos y reglas establecidos, además de contribuir con el crecimiento y la armonía del entorno de trabajo en el que nos desenvolvemos así mismo con los clientes que interactuamos.

Humildad: Como empresa sabemos que a pesar de ser una gran empresa bien establecida y organizada, siempre tendremos áreas de oportunidad en las cuales mejorar.

Creatividad: Crear cosas innovadoras, increíbles y originales, que cubran el gusto clientes.

Objetivos Estratégicos

- Planeamos posicionar nuestra marca (Delicious cake) en el segmento de mercado líder, en la elaboración de pasteles e incrementar nuevos puntos de venta principalmente por toda la ciudad de Cortázar.
- Innovar de manera constante nuevas tecnologías en los procesos de fabricación y decoración de nuestros pasteles.
- Seleccionar, desarrollar y capacitar a nuestros empleados, obteniendo mano de obra, calidad y servicio en nuestros productos.
- Brindar una atención personalizada a nuestros clientes desde el momento que entra en contacto con nosotros hasta al final de su compra, para así proporcionar valor agregado al servicio y productos que ofrecemos al mercado.
- Agregar un plus, realizando campañas publicitarias a través de las redes sociales, o páginas web, dando a conocer a nuestros consumidores los productos que ofrecemos y los beneficios que recibirá al momento de comprarlos.

Objetivos Tácticos

- Ofrecer al consumidor una buena calidad en cuanto a la fabricación del producto.
- Que la comunidad conozca los productos, por medio de los diferentes puntos de venta, se espera que en menos de tres años se tenga ya contemplado un nuevo establecimiento, abarcando un 60% más del mercado.
- Saber si el consumidor se encuentra satisfecho con los productos, dando seguimiento en la innovación del producto con aplicación de estrategias e incrementar un 50% más las ventas en menos de 1 año.
- Trabajar de la mano con otras empresas que también se encuentren ubicadas en nuestro sector (alimenticio), para mostrar al cliente que somos

una empresa competidora en el mercado, aumentando las utilidades dentro de los 2 primeros años.

Objetivos Operativos

- Dar muestras de los productos a los clientes para que estos sean reconocidos y así generar lo que es publicidad de boca a boca.
- Mejorar el empaque del producto para que sea más adquirido y tengamos más ventas.
- Mejoras los tiempos de realización del producto y así tener más producción generando más ventas
- Tener el apoyo de nuestros proveedores para garantizarle la buena calidad de los productos al consumidor.

ESTÁNDARES INTERNOS Y OBJETIVOS GENERALES DE CADA ÁREA

-Objetivo general:

- Lograr la adecuada optimización de los recursos económicos, humanos y materiales de que se dispone, para la elaboración de los productos.

-Vestimenta:

- El empleado de producción deberá presentarse a realizar sus labores con vestimenta adecuada, para los hombres con vestimenta de panadero con mandil y cubre-bocas además de guantes y un sombrero que cubra la parte de la cabeza similar a los cocineros.

-Comportamiento:

- Todo empleado que trabaje aquí tendrá que respetar los lineamientos de la empresa, por ejemplo: dentro y fuera del trabajo no se puede tener relaciones sentimentales con otros compañeros; no pueden ser esposa o esposo o ningún otro parentesco como padre e hijo o hermano (a).

-Objetivo general:

- El Departamento de Mantenimiento se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la pastelería en materia de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones.

-Mantenimiento correctivo (de reparación)

- Este se encarga de la reparación propiamente pero eliminando las causas que han producido la falla.

-Mantenimiento Preventivo:

- Su propósito es prever las fallas manteniendo los sistemas de infraestructura, equipos e instalaciones productivas en completa operación a los niveles y eficiencia, la característica principal de este tipo de mantenimiento es la de inspeccionar los equipos y detectar las fallas en su fase inicial, y corregirlas en el momento oportuno.
- Vestimenta: Es igual a las demás áreas, las cuales se deben respetar y cumplir.

EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES

- La persona encargada del departamento de recursos humanos tendrá que llevar a cabo junto con el gerente un procedimiento de atención a los clientes, este será totalmente confiable y eficiente ya que se encargará de resolver las dudas y quejas de los clientes así mismo establecer propuestas de mejora para no repetir esa ineficiencia o ese problema del que se hable.
- Se hará un seguimiento a estas quejas investigando en que fallo la empresa y en que afecto a nuestros clientes por lo mismo no se dejará desapercibido este procedimiento.

- Se tiene todo el acceso a nuestros clientes que nos hagan saber sus dudas, sugerencias, reclamos y quejas para poder trabajar en eso y resolver esas inconformidades.

PAUTAS PARA LA PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y ACCIDENTES EN CADA ÁREA DE LA EMPRESA; ESTA DIRIGIDO PARA CADA EMPLEADO

- Minimiza el desorden

Trata de mantener tu espacio de trabajo ordenado, minimiza el desorden mediante la organización de todos los elementos, ordena los archivos y carpetas en sus compartimentos correspondientes y retira el exceso de papeles de las mesas, también asegúrate de que no hay nada que obstruya el camino a las salidas.

- Cables de electricidad

Asegúrate de que los cables eléctricos funcionen correctamente, informa cualquier desgaste u otros requisitos que observes en el cableado eléctrico al departamento correspondiente, también si hay alguna chispa o huele sospechoso, no trates de reparar la falla eléctrica tú mismo a menos que estés calificado para hacerlo.

- Simulacros de incendio

Participa en los simulacros de incendio, conoce los procedimientos de evacuación contra incendios diseñados para sacar a todos de manera segura para que los bomberos puedan hacer su trabajo, por ejemplo, conoce las rutas de evacuación a usar en caso de un incendio, memoriza al menos dos rutas de escape desde tu espacio de trabajo al exterior, si es posible, aprende a utilizar el extintor de fuego portátil en pequeños incendios y aprende qué extintor usar

para diferentes tipos de siniestros, también, aprende dónde está situada la alarma de incendio para poder utilizarla si es necesario.

- Apaga todos los aparatos eléctricos

Al salir del lugar de trabajo respectivamente al final del día, asegúrate de que los aparatos eléctricos como cafeteras e impresoras etc. estén apagados asegúrate de apagar todos los aparatos correctamente, de acuerdo con los procedimientos establecidos de la empresa.

- Equipamiento

Asegúrate de que haya suficiente espacio alrededor de los equipos que producen calor, por ejemplo, no llenes de papeles la parte superior o detrás de la pantalla de tu computadora, no juegue con las puertas giratorias, no dejar cables eléctricos o telefónicos atravesando pasillos o lugares de tránsito esto evita caídas, no dejar ingredientes fuera de su lugar ordenar todo tipo de recipientes en su respectivo lugar.

POLÍTICAS PARA EL AHORRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA EMPRESA

- Todos los encargados y empleados de cada área deben de tomar las medidas correspondientes para ahorrar energía, por ejemplo se debe apagar la luz eléctrica cuando no se utilice por ejemplo cuando haya luz solar, tener la ventilación natural así como la iluminación apagar los aparatos que no se estén utilizando, no usar los ventiladores cuando no se requiera.
- Considerar que nuestra empresa está al cuidado de la energía para no malgastar mucho dinero en energía eléctrica por lo tanto se le pide que respete los lineamientos y considere también la importancia que tiene ahorrar energía.

COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

- La Responsabilidad de Delicious cake es el conjunto de compromisos éticos, sociales y medioambientales que voluntariamente asume un proyecto empresarial porque se siente parte activa de la sociedad y por lo tanto desea contribuir a su progreso económico y social y consecuentemente a la mejora de la calidad de vida de las personas.
- El compromiso con el medio ambiente es objetivo prioritario en el ámbito de la Responsabilidad, la energía es parte fundamental de la actividad económica y de la vida social de cualquier sociedad y, por tanto, el desarrollo energético tiene que desarrollarse de una manera planificada y responsable.
- Nuestro interés por la calidad total y máxima satisfacción de nuestros clientes, nos lleva a tener en cuenta los aspectos ecológicos a la hora del diseño de nuestros productos, en un mercado donde el compromiso con el medio ambiente va incrementándose.

COMPORTAMIENTO

- Específicamente, no deben ofrecerse (ni aceptarse) regalos de ningún tipo o valor a funcionarios o representantes gubernamentales o políticos o partidos políticos sin la aprobación expresa del Gerente a menos que sea una costumbre como muestra o gesto de amabilidad.

HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO

- Nuestra responsabilidad principal es proteger la salud, la seguridad y las vidas de las personas que vienen a trabajar o a visitar cualquiera de nuestras instalaciones. En este sentido, nuestras operaciones tienen el desafío de plantearse el objetivo de cero víctimas mortales y cero

accidentes. Nuestra política de higiene y seguridad que se nos aplica a todos nos exige:

- Cumplir en todo momento nuestra gestión de la seguridad e higiene en el trabajo para llevar a cabo nuestro trabajo.
- Garantizar que nuestros empleados respetan las normas de seguridad e higiene.
- Garantizar que nuestra empresa proporcione un lugar de trabajo seguro a todos los empleados y que se tomen las debidas precauciones con clientes o visitantes en nuestras instalaciones.
- Exigir a todos los empleados que trabajen de forma segura, según dictan la ley y las prácticas recomendadas en el sector.

Aunque la gestión de la higiene y la seguridad es una prioridad diaria de la dirección ejecutiva, cada uno de nosotros tiene el deber de ocuparse de sus propias acciones al interactuar con los demás en el lugar de trabajo.

DERECHOS Y OBLIGACIONES

A) Derechos

- Todos los empleados tienen derecho a participar en los cursos incentivos y demás actividades con el fin de desarrollar sus habilidades y capacidades.
- El empleado tiene derecho a recibir un salario de acuerdo a su jornada laboral.

B) Obligaciones

- Desempeñar con agrado seriedad y respeto tu trabajo
- Conocer, respetar y llevar a cabo las normas y políticas internas de la empresa.
- Asistir a la inducción así como a los cursos impartidos por la empresa.

CAPACITACIÓN Y PAGO DE NÓMINA

Ahora que formarás parte de nuestra empresa tu capacitación será muy importante para tu desarrollo dentro de la misma, contamos con un entrenador el cual será el responsable de capacitarte en todas las áreas de la empresa, así como de supervisar el desarrollo de tus actividades.

Tiempo y forma de pago:

Los cortes de pago son los días de quincena independientemente del día que iniciaste a trabajar tu sueldo se pagará el día que corresponda según el calendario los días 15 y 30 de cada mes.

Prestaciones:

La empresa además de tu salario te ofrece aguinaldo de 20 días por año, vacaciones y prima vacacional establecidos por la ley.

Seguridad social:

Desde el primer día de ingreso a la empresa se registrará al Seguro Social, este registro se hace por medio de un enlace electrónico con el IMSS por lo que será más claro y rápido este trámite.

Recuerda somos un gran equipo y de todos depende que nuestra empresa siga en crecimiento y día con día siga en pasos para llegar a ser una gran empresa, es por esto que es importante que seamos éticos, leales y responsables en todo lugar y momento en nuestra estancia en el puesto de trabajo.

Ya eres parte fundamental de Delicious cake

Desde tu primer día de trabajo vas a hacer una pieza fundamental para el desarrollo de la empresa por lo que tienes que desempeñarte bien en tu trabajo y si tienes una duda o sugerencia no dudes en decirnos.

Gracias

Manual de Procedimientos

Presentación

El documento siguiente presenta las actividades del proceso de producción al elaborar un pastel para su correcta ejecución, además para el uso óptimo de la materia prima y maquinaria de la pastelería.

En la elaboración del manual, se identificaron las principales actividades del proceso para la elaboración de un pastel para actuar con mayor eficacia y eficiencia en la ejecución y supervisión de los trabajos meramente productivos.

Antecedentes

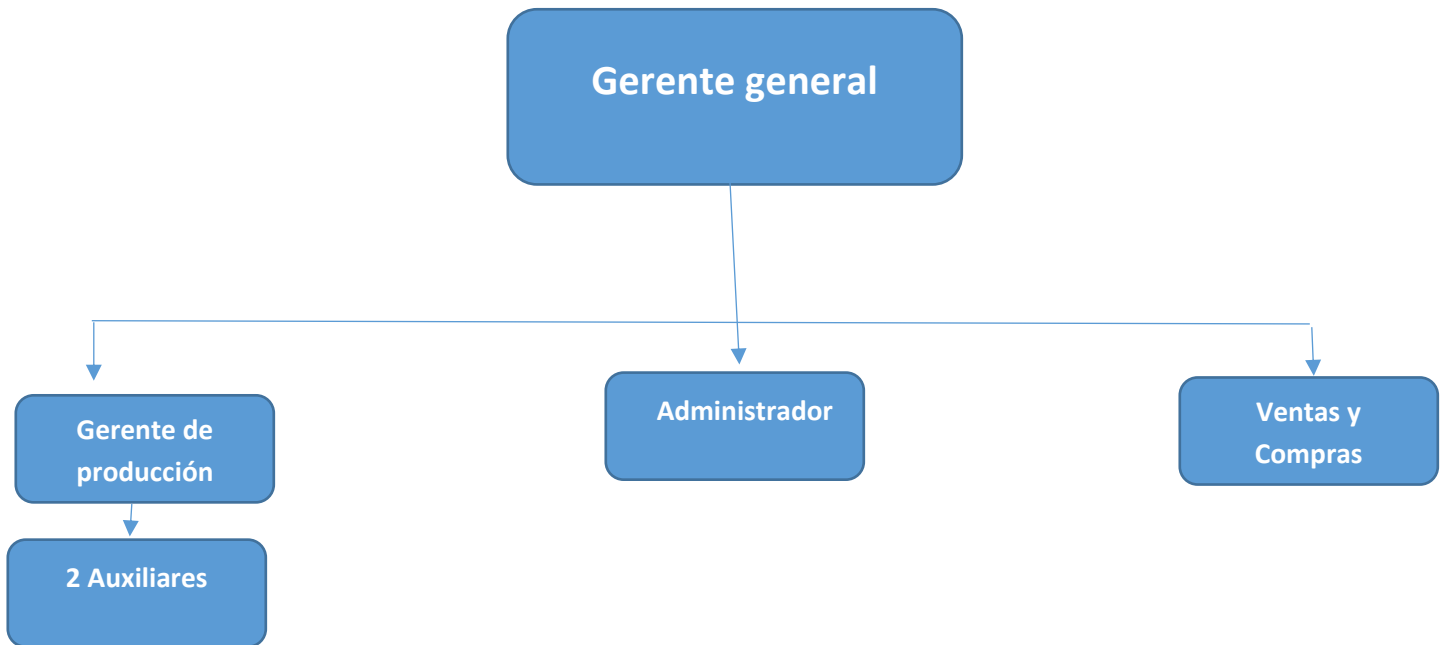
Actualmente ofrece el siguiente servicio; que es la preparación de pasteles de muy buena calidad, cuidando la materia prima que se utiliza para elaboración del mismo, especializándonos con lo que es el pastel bajo en azúcares para que las personas puedan consumir este producto sin ningún problema.

Hasta la fecha se han elaborado estos productos en Victoria de Cortázar. Las razones que motivaron la realización de este manual son la mejora continua en el procedimiento de elaboración de los productos, como en tiempos, calidad, etc.

Objetivo

El presente manual tiene por objetivo establecer procedimientos de trabajo que faciliten las tareas específicas, y que permitan disminuir y optimizar los tiempos de ejecución en el desarrollo de las actividades que realizan los involucrados que intervienen en cada una de las partes del proceso productivo de la elaboración de un pastel.

Organigrama



Puesto: Cocinero

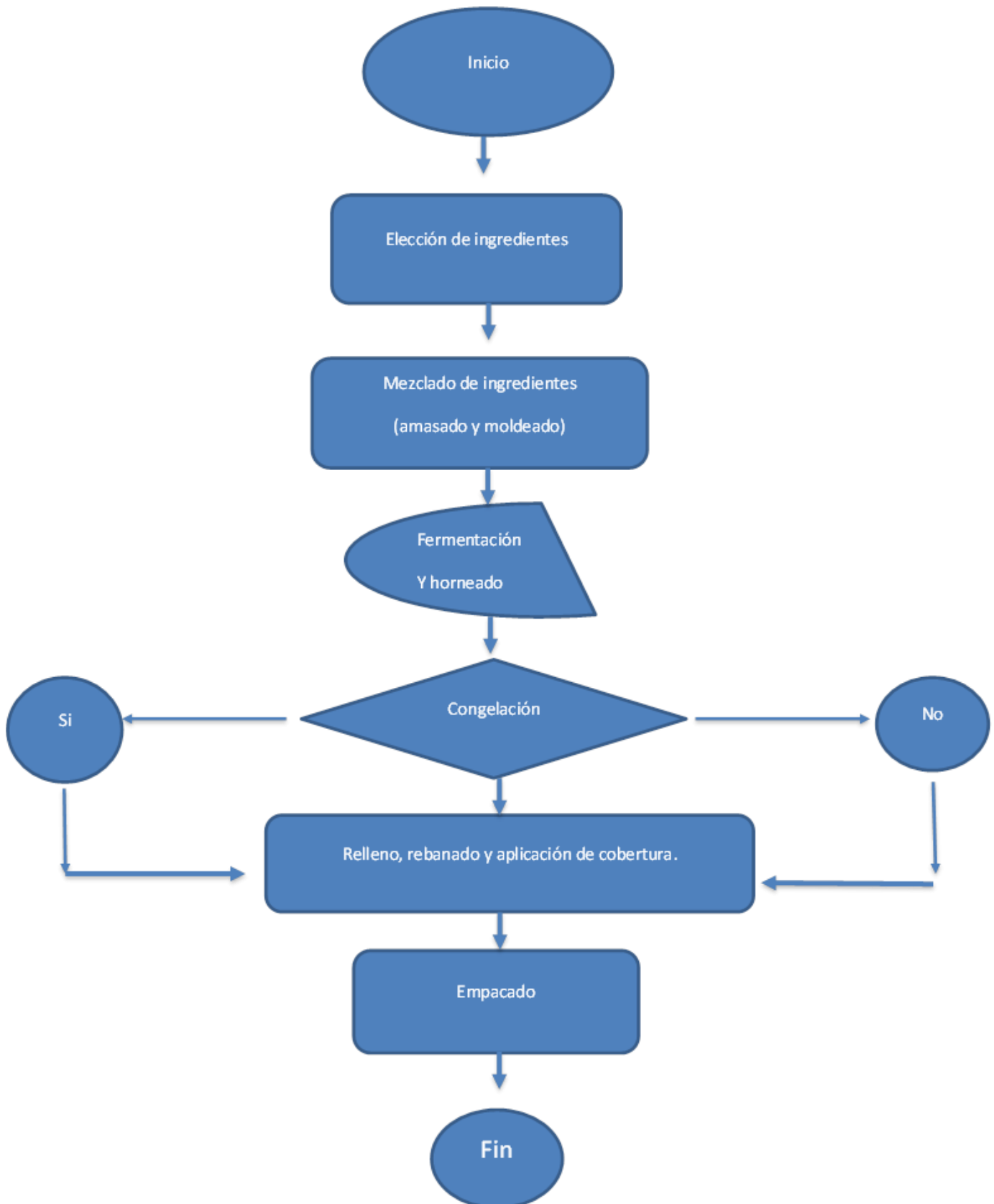
Procedimiento: elaboración de un pastel.

Objetivo: este procedimiento está diseñado con la intención de elaborar un pastel de buena calidad, y este logre satisfacer al cliente.

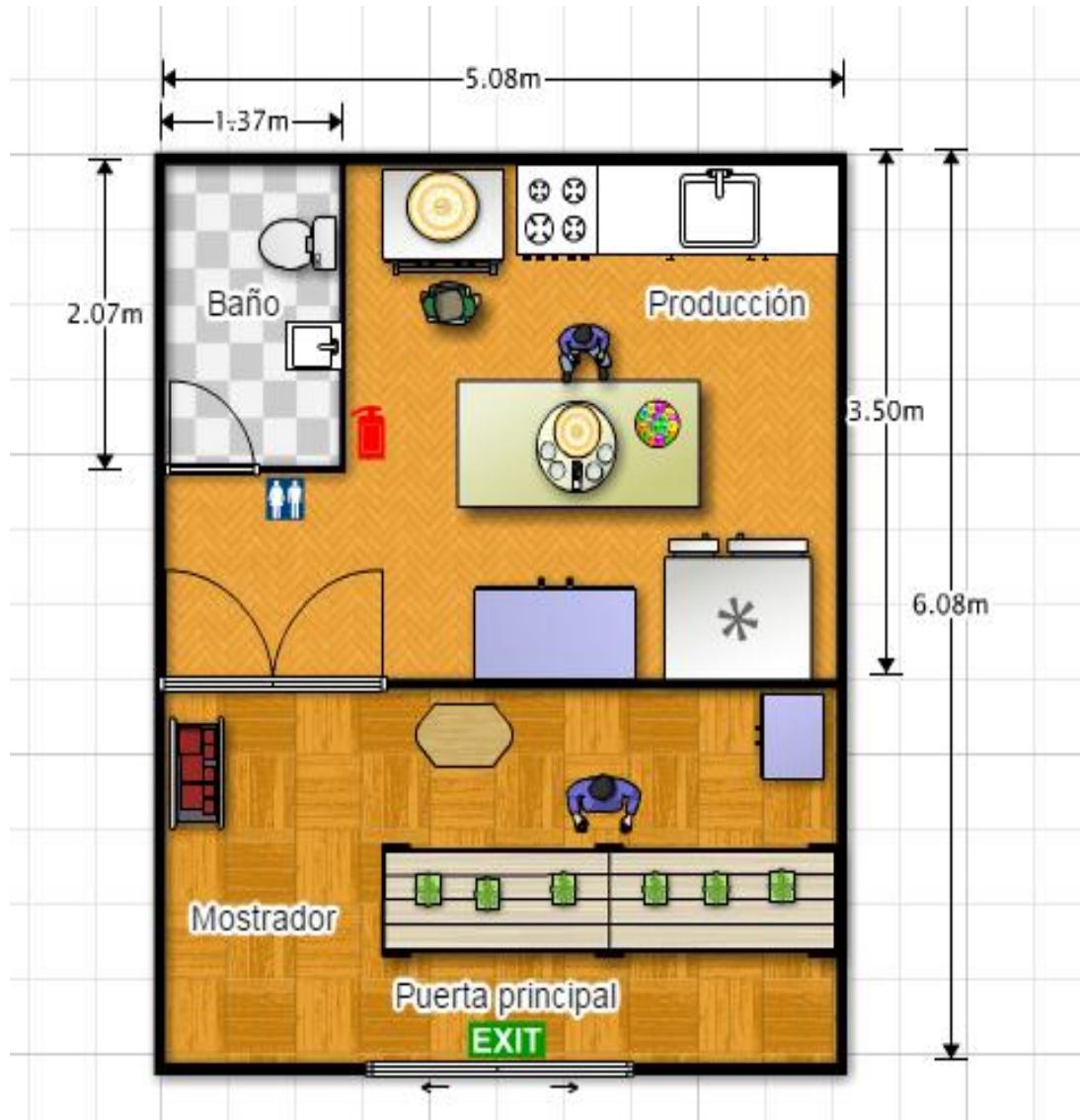
Actividades:

- Selección del material; se encargará el cocinero ya que él sabe lo que requiere.
- Selección de recipientes a utilizar; encargado cocinero.
- Diseño del producto; el encargado es el cliente ya que el escoge el tipo de pastel, el tamaño, etc.
- Forma de decoración; encargado el cliente pero el cocinero se encarga de acatar la especificación del cliente.

Diagrama de flujo



LAYOUT

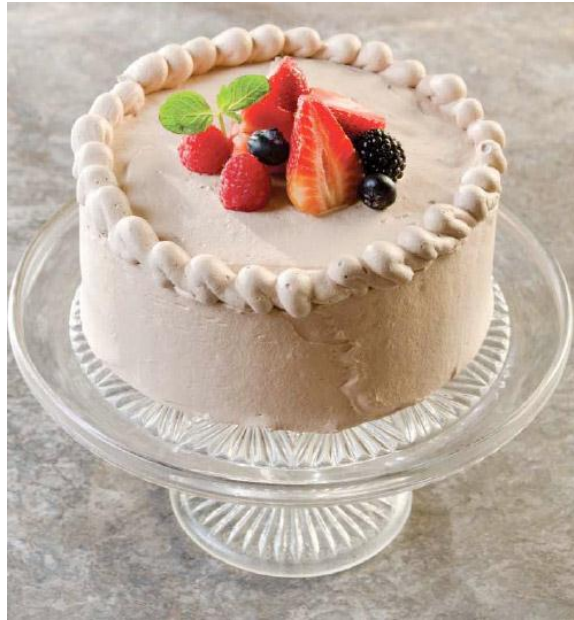


Actividad: Plan de arranque

Elementos con los que cuento:	Elementos que requiero:
<ul style="list-style-type: none">• Bandejas para hornear y rejillas• Moldes diversos• Horno• Refrigerador• Rebanadoras de pan• Batidoras• Utensilios varios	<ul style="list-style-type: none">• Buena ubicación• Local propio• Estacionamiento• Lugar más amplio• Hornos y refrigeradores más grandes• Fregaderos• Básculas• Vitrina refrigerada para la exhibición de los pasteles• Mesas de trabajo• Rollera• Camioneta repartidora

Plan de procedimientos

Pastel tres leches de chocolate



Ingredientes

1 taza (240 ml) de leche condensada

1 taza (240 ml) de leche evaporada

2 tazas (480 ml) de leche

4 cucharadas (60 ml) de brandy, rompope o licor de café

$\frac{1}{4}$ de taza (25 g) de cocoa

2 tazas (320 g) de harina

1 cucharada (10 g) de polvo para hornear

8 huevos

1 taza (225 g) de azúcar

2 cucharadas (30 g) de mantequilla derretida

2 cucharaditas (10 ml) de esencia de vainilla

Decoración

1 ½ tazas (360 ml) de crema para batir

¼ de taza (25 g) de cocoa fruta fresca, al gusto

Preparación

1. Precaliente el horno a 180-200 °C. Engrase un molde para hornear de 24 centímetros de diámetro y cubra el fondo y los costados con papel siliconado.
2. Licue la leche condensada, la leche evaporada, la leche, el brandy y la cocoa; reserve.
3. Mezcle en un tazón la harina con el polvo para hornear y ciérnalos.
4. Bata los huevos y el azúcar durante 10 minutos aproximadamente, o hasta que blanqueen. Pase la mezcla a un tazón grande y agregue en forma de lluvia 1/3 de la mezcla de harina con el polvo para hornear; integre de manera envolvente y repita el mismo procedimiento hasta terminar con la mezcla de harina.
5. Añada la mantequilla y la esencia de vainilla; incorpore con movimientos envolventes.
6. Vierta la preparación en el molde y hornee durante 35 minutos o hasta que la superficie se dore.
7. Saque el pan del horno, deje enfriar por 5 minutos, desmóldelo, voltéelo y colóquelo de nuevo dentro del molde.
8. Bañe el pan aún caliente con la mezcla de leches y deje enfriar dentro del molde.

Decoración

9. Monte la crema para batir e integre la cocoa de forma envolvente.

10.Desmolde el pastel y cubra con la crema toda la superficie. Decore con la fruta fresca.

Variantes

11.Vainilla: agregue 2 cucharadas más de esencia de vainilla en el paso 5.

12.Chocolate: sustituya 4 cucharadas de harina por la misma cantidad de cocoa y mézclela con la harina y el polvo para hornear en el paso 3.

13.Café: disuelva 2 cucharadas de café soluble en 2 cucharadas de agua y agréguelo en el paso 5.

14.Almendra: integre, de manera envolvente, 50 gramos de almendra molida y una cucharada de esencia de almendra en el paso 4.

15.Nuez: integre, de manera envolvente, 50 gramos de nuez picada y 1 cucharada de esencia de nuez en el paso 4.

Plan de producción

PLAN DE PRODUCCIÓN (PASTELERÍA D' TERORT)					
Mes	Días a producir por mes	Producción diaria	Producción de pasteles por mes	Pastel (40% incremento x temporada)	Total pzas pasteles por mes
Enero	29	15	435	174	609
Febrero	28	15	420	168	588
Marzo	29	15	435		435
Abril	28	15	420	168	588
Mayo	31	15	465	186	651
Junio	28	15	420		420
Julio	29	15	435		435
Agosto	29	15	435		435
Septiembre	28	15	420		420
Octubre	29	15	435		435
Noviembre	28	15	420	168	588
Diciembre	31	15	465	186	651

En el plan de producción se elaboró la siguiente tabla, la cual tiene como finalidad dar a conocer el número de días que se producirá en el mes, siendo que la producción diaria es de 15 piezas, además se elaboró un estudio de mercado en el cual se detectó que en algunos meses del año la producción incrementa hasta un 40% debido al mayor número de eventos que se celebran en estos meses, teniendo al final de la producción un total de 6255. Con esta tabla se espera obtener un estimado de producción anual en ventas del pastel bajo en azúcares, siendo este nuestro producto estrella.

Plan de Operaciones

El negocio consiste en la producción y comercialización de pasteles en sus diferentes variedades, tamaños y diseños. El negocio es familiar y aún no cuenta con un establecimiento, pero si con áreas para la producción y almacén de insumos y la venta de los pasteles.

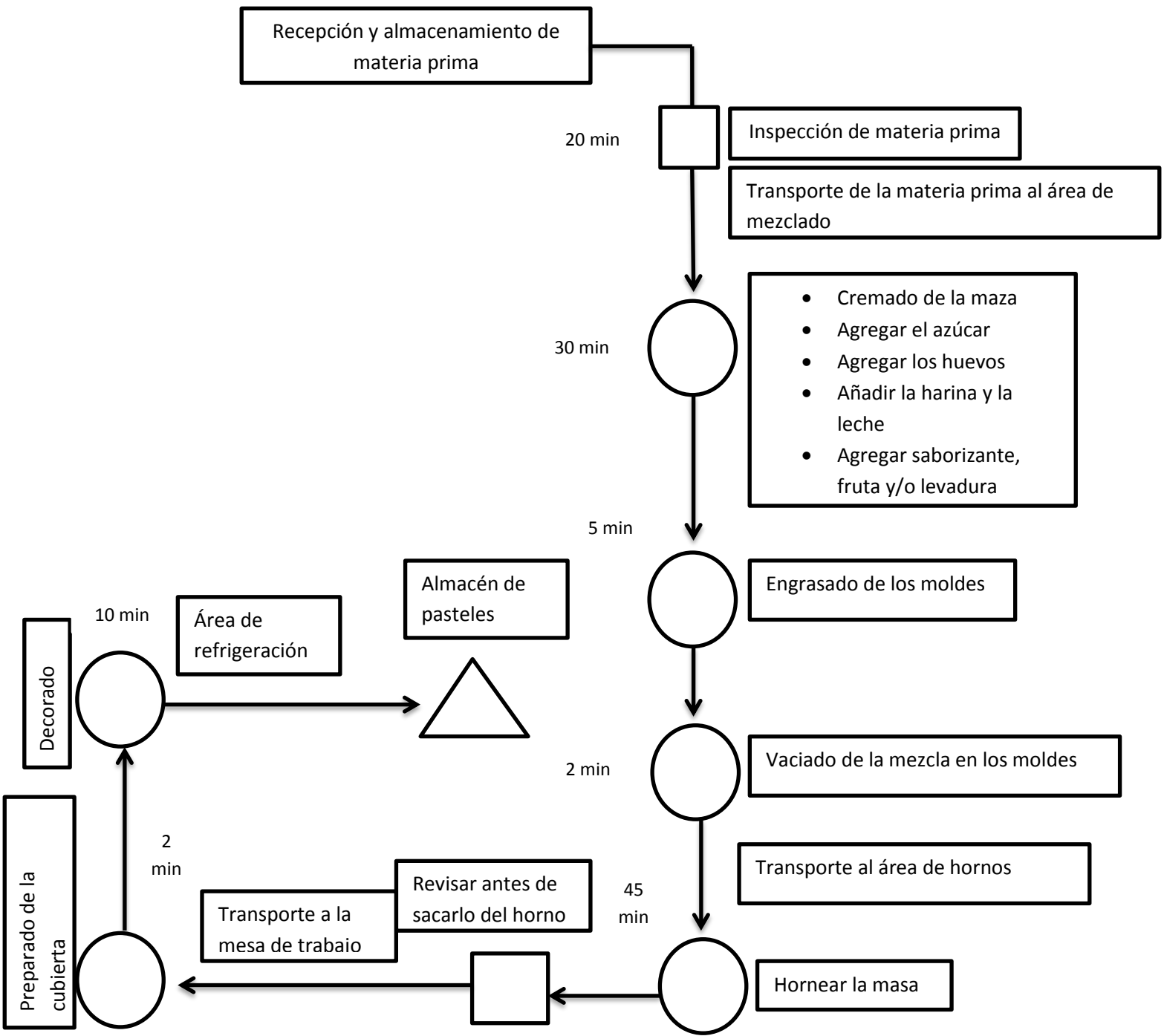
La producción de pasteles es una actividad diaria y ocasional en sí, ya que los pasteles se hacen conforme los clientes lo pidan o para consumo personal, por ello se debe tener en cuenta que en este negocio no hay días de descanso y se deben seguir los horarios estrictos en la producción y en la comercialización. Por lo tanto el equipo de producción debe ser un equipo bastante consolidado y comprometido de lo contrario al no producir en tiempo y forma los pasteles encargados por los clientes, se corre el riesgo de que los clientes queden insatisfechos de su compra y del servicio lo que resulte desfavorable para el negocio.

En base a los estados financieros se detalla cuanta materia prima se debe de comprar para cada producto y con ello realizar la producción correspondiente, las características de cada individuo que conforma la empresa son calificadas como muy positivas ya que las ideas son variadas.

Se debe destacar que este equipo ha trabajado durante muchos años y no han existido problemas entre las relaciones personales y laborales.

La materia prima se compra con los mejores proveedores quienes algunos ya son conocidos y tratados personalmente, la área de producción y almacenamiento se localizan dentro del mismo perímetro y es así como se hace la elaboración de los pasteles.

Diagrama de operaciones en proceso de la pastelería



Plan legal

CONTRATO DE SOCIEDAD ANÓNIMA

ESCRITURA PÚBLICA 15, 068, QUINCE MIL SESENTA Y OCHO, TOMO XCVI NONAGÉSIMO SEXTO.

Constitución de una sociedad.

A los 25 (veinticinco) días del mes de Julio de año 2016 se reunieron en la ciudad de Cortázar, en el domicilio Héroes de Chapultepec número 456 en la zona centro del municipio los siguientes: la C. Karla Daniela Martínez Ortiz, la C. Teresa Ortiz Herrera, la C. Martha Cecilia López Aguilar y el C. Sigfredo Plascencia Aguirre quienes manifiestan: Que vienen a formalizar la constitución de una sociedad mercantil que consignan conforme a los siguientes:

La Constitución formal de la sociedad mercantil denominada: **"PASTERIA D'TERORT", SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE.**

ANTECEDENTE ÚNICO:

Permiso de la Secretaría de Relaciones Exteriores. Marcado con la letra "A" y bajo el número de esta escritura, agrego al apéndice del protocolo el documento que dice: "Al margen superior izquierdo: sello con el Escudo Nacional y leyenda que le circunscribe y dice: Poder Ejecutivo Federal. México, DF. Secretaría de Relaciones Exteriores. Abajo: Dirección General de Asuntos Jurídicos. Dep. Permisos. Art. 27. Núm: _____ Expediente: _____ Timbre fiscal al margen, adherido y cancelado, por valor de quinientos pesos. Al centro: la Secretaría de Relaciones Exteriores, en atención a que el señor _____, de la ciudad de México, DF., en escrito fechado el _____ del corriente año, solicita permiso de esta secretaría para constituir en unión de otras personas una sociedad anónima, de acuerdo con la Ley General de Sociedades Mercantiles, bajo la denominación: _____; duración de: 99 años, y domicilio en México, DF., cuyo objeto social será: la instalación, servicio y comercio de sistemas de cable para la recepción de televisión, la obtención de concesiones para la explotación e instalación de sistemas de cable, así como antenas, la celebración de toda clase de actos o contratos, necesarios o convenientes para el desarrollo de los anteriores fines, pudiendo adquirir toda clase de bienes muebles e inmuebles. La sociedad deberá cumplir con la Ley Federal de Radio y Televisión. Con capital de \$ 50,000.00 (Cincuenta Mil pesos00/100 MN) y para insertar en la escritura constitutiva de la sociedad la siguiente cláusula especificada en el artículo 8o. del Reglamento de la Ley Orgánica de la fracción I del artículo 27 constitucional, en relación con el artículo 4o. del decreto de 29 de junio de 1944, por medio de la cual se conviene con el gobierno mexicano, ante la Secretaría de Relaciones, Exteriores, por los socios fundadores y los futuros que la sociedad pueda tener, en que: "Ninguna persona extranjera física o moral podrá tener participación social alguna o ser propietaria de acciones de la sociedad. Si por algún motivo, alguna de las personas mencionadas anteriormente, por cualquier evento llegare a adquirir una participación social o a ser propietaria de una o más acciones, contraviniendo así lo establecido en el párrafo que antecede, se conviene desde ahora en que dicha adquisición será nula y por tanto cancelada y sin ningún valor la participación social de que se trate y los títulos que la representen teniéndose por reducido el capital social en una cantidad igual al valor de la participación cancelada"; concede al solicitante permiso para constituir la sociedad, a condición de insertar en la escritura constitutiva la cláusula de exclusión de extranjeros arriba transcrita, en la inteligencia de que la totalidad del capital social estará siempre suscrito por mexicanos o sociedades mexicanas. Los títulos o certificados de acciones, además de los enunciados que exige el artículo 126 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, llevarán impresa o grabada la misma cláusula. En cada caso de adquisición del dominio de tierras, aguas o sus accesiones, bienes raíces o inmuebles en general, de negociaciones o empresas, de acciones o participaciones que impliquen el control de otra empresa, deberá solicitarse de esta misma secretaría el permiso previo. Este permiso se concede con fundamento en el artículo 3o., fracción VII, de la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, en los términos del artículo 27 constitucional y sus Leyes Orgánicas y Reglamentos. Su uso implica su aceptación incondicional y obliga al cumplimiento de las disposiciones legales que rigen el objeto de la sociedad; su incumplimiento o violación origina la aplicación de las sanciones que determinan dichos ordenamientos legales y el decreto de 29 de junio de 1944. El texto

íntegro de este permiso se insertará en la escritura constitutiva; y dejará de surtir efectos si no se hace uso del mismo dentro de noventa días hábiles siguientes a la fecha de su expedición. México, DF., a _____ de _____ de _____. Sufragio Efectivo. No Reelección. P. O. del Secretario, el Subdirector General. Una firma ilegible. Antefirma que dice: Lic. _____"

Expuesto lo anterior, son de otorgarse las siguientes

CLÁUSULAS:

PRIMERA. DENOMINACIÓN. Los otorgantes constituyen una Sociedad Mercantil que se denomina PASTELERIA D'TERORT seguida de las palabras "Sociedad Anónima", o de su abreviatura "SA."

SEGUNDA. DURACIÓN. Noventa y nueve años, contados a partir de la fecha de firma de esta escritura. Los ejercicios sociales correrán del primero de enero al treinta y uno de diciembre de cada año.

TERCERA. DOMICILIO. La ciudad de Victoria de Cortazar, Municipio de Jaral del Progreso, Guanajuato, sin perjuicio de establecer oficinas o sucursales, en cualesquier otro lugar de la República o del extranjero, sin que por ello se entienda cambiado dicho domicilio.

CUARTA. OBJETO. La instalación servicio y comercio de sistemas de cable para la recepción de televisión, la obtención de concesiones para la explotación e instalación de sistemas de cable, así como antenas, la celebración de toda clase de actos o contratos, necesarios o convenientes para el desarrollo de los anteriores fines, pudiendo adquirir toda clase de bienes muebles e inmuebles.

QUINTA. NACIONALIDAD. La sociedad es mexicana. Ninguna persona extranjera física o moral podrá tener participación social alguna o ser propietaria de acciones de la sociedad. Si por algún motivo, alguna de las personas mencionadas anteriormente, por cualquier evento llegare a adquirir una participación social o a ser propietaria de una o más acciones, contraviniendo así lo establecido en el párrafo que antecede, se conviene desde ahora en que dicha adquisición será nula y por tanto cancelada y sin ningún valor la participación social de que se trate y los títulos que la representen, teniéndose por reducido el capital social en una cantidad igual al valor de la participación cancelada.

SEXTA. CAPITAL. Cien mil pesos, moneda nacional, íntegramente suscrito y pagado, representado por cien acciones nominativas, con valor nominal de quinientos pesos, cada una. La sociedad llevará un registro de acciones, en los términos del artículo ciento veintiocho de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

De conformidad con los artículos noveno, fracción quinta, treinta y uno fracción tercera de la Ley Federal de Radio y Televisión, queda prohibido a los accionistas transmitir, enajenar o de cualquier manera gravar las acciones que poseen, sin recabar la autorización previa de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, siendo nula cualquier operación realizada que contravenga esta cláusula, la que deberá insertarse, asimismo, en las acciones o en los certificados provisionales que emita la sociedad.

SÉPTIMA. AUMENTO O REDUCCIÓN DE CAPITAL. Se hará por acuerdo de la asamblea general de accionistas, teniendo éstos en caso de aumento derecho preferente para suscribir las nuevas acciones en proporción a las que posean. En caso de reducción, el capital no podrá ser inferior a veinticinco mil pesos.

OCTAVA. ACCIONES. Confieren a sus tenedores iguales derechos, correspondiendo un voto a cada una. Serán firmadas por el administrador general o en su caso por el presidente y el tesorero del Consejo de Administración, llenarán los requisitos que exige el artículo ciento veinticinco de la Ley General de Sociedades Mercantiles, tendrán anexos cupones para el pago de dividendos e inserta la cláusula quinta.

NOVENA. TÍTULOS DE ACCIONES. Estos y los certificados provisionales serán expedidos por el administrador general o en su caso por el Consejo de Administración, amparando una o más, quienes podrán canjear certificados que cubran determinado número de acciones por una o varias certificaciones nuevas según lo soliciten los accionistas, y siempre que el o los certificados nuevos cubran el mismo número de acciones que los títulos en cuyo lugar se expidan. En caso de pérdida, destrucción o extravío de los títulos antes mencionados, el administrador o el consejo podrán, mediante las pruebas y con la garantía que estimen conveniente, ordenar la expedición de un segundo o ulterior título.

DÉCIMA. AUTORIDAD SUPREMA. Lo es la asamblea general de accionistas, y sus decisiones obligan a todos los órganos de la sociedad y aun a los accionistas ausentes, disidentes o incapacitados.

DÉCIMA PRIMERA. ASAMBLEAS EXTRAORDINARIAS Y ORDINARIAS. Las primeras tratarán de los asuntos a que se refiere el artículo ciento ochenta y dos de la Ley General de Sociedades Mercantiles; y las segundas, de cualquier otro asunto, pudiendo celebrarse ambas en cualquier tiempo.

DÉCIMA SEGUNDA. ASAMBLEA ORDINARIA ANUAL. Deberá celebrarse dentro de los cuatro meses siguientes a la conclusión de cada ejercicio social y tratará, además, de los asuntos listados en la orden del día, de los siguientes:

I. Discutir, aprobar o modificar el balance, después de oír el informe del o los comisarios, y tomar las medidas que se consideren oportunas;

II. Nombrar a los administradores o comisarios en su caso y determinar sus emolumentos;

III. Del reparto de utilidades.

DÉCIMA TERCERA. CONVOCATORIA DE ASAMBLEAS. Deberá hacerla el administrador, el consejo o el comisario. Los accionistas que representen el treinta y tres por ciento del capital social por lo menos, podrán solicitarlos por escrito en cualquier tiempo, convoquen a una asamblea general de accionistas para tratar los asuntos indicados. También podrá hacer esa misma solicitud el titular de una sola acción, en los casos previstos por el artículo ciento ochenta y cinco de la misma ley.

La convocatoria contendrá la Orden del Día que se publicará por una sola vez en el Diario Oficial de la Federación, con anticipación de cinco días del mínimo y será firmada por quien la haga.

DÉCIMA CUARTA. NO SE REQUIERE PUBLICACIÓN. a) Cuando se reúna una asamblea como continuación de otra, siempre que en la anterior se haya señalado día y hora para continuarla, y no se traten más asuntos, que los indicados en la primera convocatoria. b) Cuando en una asamblea esté presente, al tomar la votación la totalidad de las acciones que integran el capital social, y la lista de asistencia o el acta respectiva se haga firmar por todos los concurrentes.

DÉCIMO QUINTA. ABSTENCIÓN DE VOTO. El administrador, los consejeros, gerentes, comisarios y accionistas, deberán abstenerse de votar en los casos en que la ley lo indica, y cuando sin sus votos no hubiere quórum para tomar resoluciones, éstas serán válidas, si son aprobadas por mayoría de las acciones representadas con facultades de voto.

DÉCIMA SEXTA. REQUISITO DE ASISTENCIA. Para concurrir a las asambleas, los accionistas deberán depositar sus acciones en la tesorería de la sociedad o en alguna institución de crédito y obtener el certificado de depósito correspondiente.

Los accionistas podrán hacerse representar en la asamblea por apoderado constituido mediante carta poder.

DÉCIMA SÉPTIMA. "QUÓRUM". La asamblea ordinaria se declarará, legalmente instalada en primera convocatoria, estando representado el setenta por ciento de las acciones; y el cincuenta en segunda o ulterior convocatoria.

En ambos casos, las resoluciones se tomarán por mayoría de votos. En asamblea extraordinaria, deberán estar reunidos accionistas en número suficiente para que las resoluciones se tomen por el voto favorable por lo menos del setenta y cinco por ciento de las acciones representativas del capital social, en primera convocatoria, y de un cincuenta por ciento en segunda o ulterior convocatoria.

DÉCIMA OCTAVA. PRESIDENCIA DE LAS ASAMBLEAS. Estará a cargo del Administrador o en su caso del Presidente del Consejo, y en su defecto, de la persona que designe la asamblea, fungirá como secretario el del consejo o el que designe la propia asamblea.

DÉCIMA NOVENA. ACTAS. De cada asamblea se levantará una en el libro respectivo, debiendo ser firmada por el presidente, por el secretario, así como por los comisarios que concurran y los accionistas que quisieren hacerlo. Se agregarán a las actas los documentos que justifiquen que las convocatorias se hicieron en los términos establecidos. Si no pudiere asentarse el acta en el libro respectivo se protocolizará ante notario.

VIGÉSIMA. DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN. Estará a cargo de un Administrador General o de un Consejo, compuesto del número de miembros titulares y suplentes que señale la asamblea, la que determinará si la administración se encomienda a uno u otro. El administrador o los consejeros durarán en funciones cinco años y continuarán en ellas hasta que tomen posesión las personas designadas para substituirlos. Si la administración se encomienda a un consejo, el nombrado en primer lugar será el presidente; el segundo, secretario; el tercero, tesorero y los demás vocales. Los administradores y los consejeros podrán ser o no accionistas.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN. Funcionará legalmente con la asistencia de la mayoría de sus miembros, y los acuerdos los tomará por mayoría de votos, teniendo el presidente voto de calidad en caso de empate. Los consejeros suplentes entrarán en funciones, indistintamente, en ausencia de los titulares.

VIGÉSIMA SEGUNDA. El Presidente del Consejo será el representante del mismo, y el ejecutor de sus resoluciones, podrá además designar delegados especiales para la ejecución de los acuerdos.

VIGÉSIMA TERCERA. MINORÍA DE ACCIONISTAS. La que represente el veinticinco por ciento del capital social, tendrá derecho a nombrar cuando menos un consejero cuando los administradores sean tres o más.

VIGESIMA CUARTA. FACULTADES. El Consejo de Administración o el Administrador General, en su caso, representarán a la sociedad ante toda clase de autoridades y personas, con amplios poderes. En forma enunciativa y no limitativa podrán:

- I. Realizar los objetos sociales;
- II. Ejecutar actos de dominio con todas las facultades generales y las especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley, en los términos del párrafo tercero del artículo dos mil quinientos cincuenta y cuatro del Código Civil en vigor para el Distrito Federal;
- III. Administrar bienes, con todas las facultades generales y especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley, de acuerdo con el párrafo segundo del artículos dos mil quinientos cincuenta y cuatro del Código Civil en vigor para el Distrito Federal;
- IV. Poder general para pleitos y cobranzas, con todas las facultades generales y las especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley, en los términos del párrafo primero del artículo dos mil quinientos cincuenta y cuatro del Código Civil en vigor para el Distrito Federal, incluyendo las de los artículos dos mil quinientos ochenta y dos y dos mil quinientos ochenta y siete del mismo ordenamiento, pudiendo desistirse del juicio de amparo e intervenir en asuntos penales aun en los delitos de querrela necesaria;
- V. Nombrar a los gerentes, directores y empleados de la sociedad, fijándoles sus facultades, obligaciones y remuneraciones;
- VI. Otorgar, suscribir, avalar títulos de crédito, y en general, obligar cambiariamente a la sociedad, conforme al artículo noveno de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito;
- VII. Nombrar apoderados generales o especiales, determinando sus facultades y revocar los otorgados;
- VIII. Determinar los egresos;
- IX. Formular los balances e inventarios;
- X. Convocar a las asambleas, y
- XI. Las demás que les correspondan por ley. La asamblea podrá limitar o reglamentar dichas facultades.

VIGÉSIMA QUINTA. DIRECTORES Y GERENTES. Auxiliarán al Administrador o al Consejo dentro de las facultades que se les confieran al nombrárseles.

VIGÉSIMA SEXTA. CAUCIÓN. El administrador general, consejeros, directores y gerentes, en garantía de su gestión, depositarán en la caja de la sociedad una acción, su valor nominal o fianza por la misma cantidad.

VIGESIMA SÉPTIMA. VIGILANCIA. Estará a cargo de uno o varios comisarios electos por la asamblea, por el término de cinco años y caucionarán su gestión conforme a la cláusula anterior, pudiendo haber suplentes que actuarán en ausencia de los titulares.

Los comisarios tendrán las atribuciones que determina el artículo ciento sesenta y seis de la Ley General de Sociedades Mercantiles y la remuneración que acuerde la asamblea.

VIGESIMA OCTAVA. EL BALANCE. Se formulará anualmente haciéndose constar:

- I. El capital social;
- II. La existencia en caja o en los bancos;
- III. Las cuentas que formen el activo y el pasivo, y
- IV. Las utilidades y pérdidas, y en general, los demás datos que muestren el estado económico.

VIGESIMA NOVENA. FORMULACIÓN DEL BALANCE. Queda a cargo del Administrador o del Consejo, debiendo concluirlo en el plazo de tres meses máximo a partir de la clausura de cada ejercicio social y entregarlo al comisario, quien lo devolverá con las observaciones que estime pertinentes dentro de los quince días siguientes, para que el administrador o el consejo convoquen a la asamblea de accionistas que haya de discutirlo,

TRIGÉSIMA. UTILIDADES. Se aplicarán:

- I. Un cinco por ciento cuando menos para formar o reconstituir el fondo de reserva, hasta que alcance el veinte por ciento del capital social;
- II. A formar uno o más fondos de previsión, y
- III. El remanente se aplicará por partes iguales entre las acciones.

Las utilidades serán pagadas cuando disponga de fondos la sociedad.

TRIGESIMA PRIMERA. PÉRDIDAS. Serán reportadas por las reservas, y en su caso, por las acciones a partes iguales, hasta la concurrencia de su valor nominal.

TRIGESIMA SEGUNDA. DISOLUCIÓN:

- I. Por expiración del término fijado;
- II. Por imposibilidad de realizar el objeto social;
- III. Por acuerdo de la asamblea general extraordinaria de accionistas;
- IV. Por pérdida de la mitad del capital social;
- V. En los demás casos señalados por la ley.

TRIGESIMA TERCERA. LIQUIDACIÓN. Estará a cargo de uno o más liquidadores nombrados por la asamblea, quien fijará sus atribuciones; y en su defecto, por la autoridad judicial a petición de cualquier accionista.

TRIGESIMA CUARTA. BASES DE LIQUIDACIÓN. Salvo las instrucciones expresas de la asamblea, los liquidadores procederán a:

- I. Formular el balance de inventarios;
- II. Concluir los negocios pendientes en la forma menos perjudicial para los acreedores y accionistas;
- III. Cobro de créditos y pago de deudas;
- IV. Enajenar o aplicar los bienes o su producto a los fines de la liquidación, y
- V. Formular el balance final y obtener la cancelación de inscripción de la sociedad, en el Registro de Comercio.

TRIGESIMA QUINTA. ESTATUTOS. Los constituyen las estipulaciones anteriores y en su defecto, las disposiciones de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

TRIGESIMA SEXTA. FUNDADORES. Los otorgantes no se reservan ningún derecho, en tal calidad.

CLAUSULAS TRANSITORIAS

PRIMERA. El capital social ha quedado suscrito y pagado como sigue:

Accionistas	Acciones	Valor
SRA. Teresa Ortiz Herrera	45	\$45,000
SRA. Karla Daniela Martínez Ortiz	25	\$25,000
SR. Sigifredo Plascencia Aguirre	10	\$10,000
SRA. Martha Cecilia López Aguilar	20	\$20,000

Cien acciones, con valor de Quinientos pesos, moneda nacional.

SEGUNDA. Los accionistas reunidos en asamblea general, acuerdan por unanimidad:

a) La administración estará a cargo de un Consejo compuesto por:

Presidente: Señora: Teresa Ortiz Herrera

Secretaria: Señora Karla Daniela Martínez Ortiz

Tesorero: Señor: Sigifredo Plascencia Aguirre

El consejo tendrá todas las facultades determinadas en la cláusula vigésima cuarta de esta escritura;

b) Se designa comisario al señor Martha Cecilia López Aguilar;

c) El primer ejercicio social correrá de la fecha de la firma de esta escritura al treinta y uno de diciembre del año en curso.

d) Se designa gerente al señora Teresa Ortiz Herrera quien tendrá las facultades determinadas en los incisos uno, dos, tres, cuatro, seis y siete de la cláusula Vigésima Cuarta de esta escritura.

TERCERA. Los accionistas manifiestan que los consejeros, gerente y comisario designados, se encuentran capacitados para el desempeño de sus cargos y no tienen impedimento legal.

CUARTA. El señor Sigifredo Plascencia Aguirre tesorero de la sociedad, manifiesta que, obra en su poder el importe del capital social y las cauciones otorgadas por los consejeros, gerente y comisario, en cumplimiento a las cláusulas relativas de esta escritura.

QUINTA. Los accionistas acuerdan por unanimidad, en designar al señor Rodolfo Meza Cotta, para que haga las gestiones conducentes, judiciales o extrajudiciales, administrativas y demás que sean necesarias hasta obtener el registro de la presente escritura en la sección de comercio del Registro Público de la Propiedad de esta capital.

Yo, el Notario, doy fe:

I. De que conozco a los comparecientes, quienes tienen capacidad legal para la celebración de este acto, y quienes por sus generales manifiestan ser: todos de nacionalidad mexicana;

SRA. Teresa Ortiz Herrera

SRA. Karla Daniela Martínez Ortiz

SR. Sigifredo Plascencia Aguirre

SRA. Martha Cecilia López Aguilar

- II.
- III. De que declaran bajo protesta de decir verdad: que todos se encuentran al corriente en el pago del impuesto sobre la renta;
- IV. De que lo relacionado e inserto concuerda con el documento original que tuve a la vista, y
- V. De que leí la presente escritura a los comparecientes, les expliqué el valor y consecuencias legales de su contenido y estando conformes las firman el día diecinueve del mes de su fecha. (Firma de los otorgantes y del notario.)