**Actividad en clase 2: Mejoramiento de la calidad**

**Contexto**

LEANDRO S.A es una empresa del sector agroalimentario dedicada a la fabricación de galletas y pastas bajo su propia marca y otras marcas de distribución. Tuvo sus orígenes en una panadería fundada en 1984 y ya en 2001 se constituyó en sociedad anónima. La empresa cuenta con instalaciones productivas en San Nicolás de Cartago, dando empleo directo a 250 personas aproximadamente, ocupando el segundo puesto como marca en el ranking nacional de fabricación de galletas. LEANDRO S.A hace esfuerzos importantes para estar presente en todos aquellos mercados emergentes que están surgiendo en los últimos años (Rusia, Iberoamérica, África, etc.) y consolidarse como empresa galletera en la Comunidad Europea.

La empresa se ha venido viendo en la necesidad de implantar un sistema de calidad por la presión de los grandes clientes como lo son las cadenas comerciales Walmart y Perimercados y la necesidad de regular todos los procesos de producción. Además, el hecho de tener que actuar en un mercado muy competitivo y de gran presencia de multinacionales, supuso que la única forma de sobrevivir fuera a través de la diferenciación de sus competidores.

La empresa disponía ya de un sistema de control de calidad, pero no de un sistema de gestión integral. Fue a finales del año 2006 cuando la dirección de la empresa decidió desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad. Uno de los primeros objetivos en ese momento fue la consecución de una certificación bajo normativas ISO.

La consecución de una certificación supone un esfuerzo considerable para la empresa, aunque la misma tiene una serie de métodos de trabajo organizados.

**Dinámica**

1. Esta asignación es grupal (mínimo 2 personas, máximo 3 personas).
2. Su grupo de trabajo conformará el equipo consultor para gestionar y aplicar la calidad de la empresa LEANDRO S.A para ello:
3. Desarrolle la metodología para la aplicación del mejoramiento de la calidad.
4. Desarrolle una herramienta para realizar la comunicación y medición de la satisfacción con el cliente.
5. Establezca la estrategia de relación y comunicación con todos los grupos de la empresa para lograr el mejoramiento de calidad esperado en cada una de las etapas del proceso.
6. Diseñe un plan de capacitación para los diferentes actores del proceso.

**Entrega**

Presente sus respuestas en el formato adjunto y suba el archivo respectivo a más tardar lunes 10 de julio a las 12:00md.

Recuerde indicar el nombre de los integrantes del grupo.