

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA

FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS



**“PROPUESTA DE ADECUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD A LA ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA DE
CATERING AÉREO”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

KATTIA PILAR AMAO LÓPEZ

LIMA – PERÚ

2020

La UNALM es la titular de los derechos patrimoniales de la presente investigación

(Art. 24. Reglamento de Propiedad Intelectual de la UNALM)

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA

FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

**“PROPUESTA DE ADECUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD A LA ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA DE CATERING AÉREO”**

Presentado por:

KATTIA PILAR AMAO LÓPEZ

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

Sustentado y aprobado ante el siguiente jurado:

Mg.Sc. Beatriz Hatta Sakoda

PRESIDENTE

Ph. D. Patricia Glorio Paulet

MIEMBRO

Mg. Sc. Carlos César Augusto Elías Peñafiel

MIEMBRO

Dr. Milber Oswaldo Ureña Peralta

ASESOR

Lima – Perú

2020

RESUMEN

El presente trabajo académico realiza un diagnóstico y análisis del sistema de gestión de calidad (SGC) con que cuenta la empresa de *Catering In Flight S.A.C.*, establece los aspectos que se requieren adaptar a la norma ISO 9001:2015, y desarrolla la documentación necesaria y requerida conforme a esta norma para su certificación. A partir de los hallazgos encontrados, y con fines de integrar los procesos para un mejor direccionamiento, disminución y control del riesgo, mejora de la capacidad operativa, reducción de desperdicios de materiales y tiempo, mejora de la capacidad de respuesta ante la demanda, y con ello poder hacer frente a la incertidumbre de la oferta, la demanda, el precio de mercado y el costo que se manifiesta en el catering aéreo, y conforme a la norma ISO 9001 vigente; se reformula las estrategias de la organización, se amplía el alcance del sistema de gestión de calidad cambiando de: *producción y distribución de snacks fríos y comidas preparadas para la atención de líneas aéreas que operan en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez* a los procesos operacionales de *compras y almacenamiento, producción, operaciones de despacho y distribución, y control de calidad de snacks fríos y comidas preparadas para la atención de líneas aéreas que operan en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez*; se genera una propuesta documentaria que incluye un análisis interno y externo, organigrama y mapa de procesos actualizados, objetivos de calidad, caracterización de procesos en diagramas SIPOC con incorporación de parámetros a controlar e indicadores para medir el desempeño y realizar seguimiento a los procesos; procedimientos actualizados y nuevos que se requieren, los manuales de calidad y de descripción de puestos actualizados, así como matrices de riesgos a nivel estratégico y operacional, que es la base para el desarrollo de la presente propuesta y contribuir a la mejora continua del sistema de Gestión de Calidad.

Palabras claves: sistema de gestión de calidad, riesgo, catering aéreo, ISO 9001:2015.

ABSTRACT

The present academic work carries out a diagnosis and analysis of Catering In Flight SAC's quality management system (QMS), establishes the aspects that are required to adapt to the ISO 9001: 2015 standard, and develops the necessary and required documentation for certification. Based on the findings found, and in order to integrate processes for better management, reduction and control of risk, improvement of operational capacity, reduction of waste of materials and time, improvement of response capacity to demand, and with this to be able to face the uncertainty of the supply, demand, market price and cost that manifests itself in air catering, and in accordance with the current ISO 9001 standard; the organization's strategies are reformulated, the scope of the quality management system is broadened, changing from: *production and distribution of cold snacks and prepared meals for the attention of airlines operating at Jorge Chávez International Airport to the operational processes of purchasing and storage, production, dispatch and distribution operations, and quality control of cold snacks and prepared meals for the attention of airlines operating at Jorge Chávez International Airport*; and a documentary proposal is generated that includes an internal and external analysis, updated organizational chart and process map, quality objectives, process characterization in SIPOC diagrams incorporating control parameters and indicators to measure performance and monitor the processes; updated and new procedures that are required, updated quality and job description manuals, as well as a risk matrix at a strategic and operational level, which is the basis for the development of this proposal and contributes to the continuous improvement of the quality management system.

Keywords: quality management system, risk, air catering, ISO 9001: 2015.