



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**Mejora en la Gestión de Inconformidades en el Servicio de Transporte Especial**

Corporación Universitaria Remington.  
Facultad de Ingenierías  
Ingeniería Industrial

Andrea Carolina Vanegas Vanegas, Luis Carlos Castro, Gonzalo Patiño Bermúdez.

Trabajo de grado Seminario Pensamiento Sistémico.  
2024.

## **Dedicatoria**

En este trabajo queremos agradecer a todas aquellas personas que han brindado su apoyo, inspiración y confianza durante el transcurso de este proceso de formación. Nuestros seres queridos, cuyo respaldo siempre ha sido incondicional en los momentos difíciles, nos ha brindado la fortaleza necesaria para continuar en nuestra formación como ingenieros industriales.

Agradecemos también a nuestros compañeros de clase y tutores, quienes han brindado una valiosa colaboración en su sabiduría y experiencia académica, lo cual nos ha brindado la oportunidad de disfrutar de un aprendizaje continuo y de excelencia.

### **Agradecimientos**

se agradece a la docente Silvana Ruiz Moreno por las asesorías prestadas y conocimientos adquiridos durante el desarrollo del proyecto

A la empresa, por hacer parte de este proyecto permitiéndonos tomar un caso de estudio de su empresa

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Marco conceptual y contextual .....	6
<b>Proceso</b> .....	9
Recomendaciones: .....	9
Planteamiento del problema.....	9
Objetivos.....	12
<b>Objetivo general</b> .....	12
<b>Objetivos específicos</b> .....	12
Contexto del trabajo.....	12
<b>Misión</b> .....	13
<b>Visión</b> .....	13
<b>Gestión de Calidad en las Organizaciones</b> .....	13
<b>Requisitos para los productos y servicios</b> .....	14
<b>Análisis de Causa Raíz</b> .....	14
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	15
Conclusiones .....	18
Referencias.....	19

## Listas de Tablas

Tabla 1. ....	16
Tabla 2 .....	17

## **Resumen**

La prestación de servicio de transporte es una actividad esencial para el traslado de personas en vehículos que satisfacen las demandas del cliente. En Colombia, el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Puertos y Transportes supervisan el transporte especial, asegurando el cumplimiento de las regulaciones y la calidad en la prestación de servicio.

La Cooperativa Multiactiva de Servicios COOPSERVICES LTDA, fundada en 1998, ofrece servicios de transporte terrestre especial y alquiler de vehículos. Sin embargo, se han identificado varias inconformidades en la prestación de estos servicios, como vehículos en malas condiciones, incidentes viales, retrasos en los servicios, atención deficiente al cliente, falta de información clara y errores de facturación. Estas inconformidades afectan la satisfacción del cliente, lo que resalta la necesidad de un sistema de seguimiento y control de no conformidades.

En el presente trabajo se proponen algunos puntos de mejora en la gestión de quejas en la calidad del servicio, manteniendo altos estándares de satisfacción y cumpliendo con la normativa vigente. En la gestión de calidad, esto es esencial para la mejora continua, y la atención al cliente para lograr una ventaja competitiva en el mercado de transporte especial y alquiler de vehículos.

El uso de indicadores KPI y encuestas de satisfacción permite evaluar y mejorar la calidad del servicio mediante acciones correctivas. A través de la implementación de un sistema de control de no conformidades, se busca optimizar la percepción de los clientes, aumentar la competitividad y asegurar un servicio eficiente. Además, el proceso de alquiler de vehículos implica una serie de pasos que van desde la solicitud de información hasta la entrega del vehículo, con la recolección de opiniones para identificar áreas de mejora.

## **Palabras clave**

Acciones Correctivas, Calidad, Gestión, Indicador, Mejora.

## Marco conceptual y contextual

El transporte es una actividad entendida como el desplazamiento de personas u objetos de un lugar a otro en un vehículo que utiliza un determinado equipamiento especial según la necesidad del cliente

El transporte especial es regulado por el Ministerio de Transporte de Colombia, quien establece y regula todas las políticas referentes a ese sector, y el transporte especial es también vigilado por la Superintendencia de Puertos y Transportes, quien es la autoridad en Colombia que vigila, inspecciona y controla la prestación del servicio de transporte. (Transportes Nuevos Andes 2024)

Alquiler de vehículos: es un servicio que permite a personas y empresas arrendar vehículos por un periodo de tiempo ya determinado por el cliente según la necesidad presentada. Este sector mercantil ha venido en constante crecimiento ya que la población siempre ha tenido necesidades de transportarse y transportar elementos en ocasiones las personas no cuentan con un vehículo adecuado para transportar elementos pesados o cuando viajan a diferentes sitios turísticos y no se les facilita el transportarse de un lado a otro o cuando necesitan hacer viajes largos tienen la facilidad de alquilar vehículos que prestan este servicio que como toda empresa es necesario pasar un protocolo definido para que la reserva del vehículo sea efectiva.

Como es un sector de constante crecimiento se amplía tanto la oferta como la demanda ya que hay variedad de empresas que ofrecen los servicios de transporte especializado en diferentes puntos del país, pero a su vez también cuenta con mucha demanda del servicio ya que muchos usuarios toman o adquieren el servicio el diferencial que debe implementar cada empresa para destacar sobre las demás debería ser expuesto por medio de la calidad de la prestación del servicio para que los clientes se sientan seguros y felices del servicio recibido generando así una satisfacción por parte del cliente.

La demanda de servicios de alquiler de automóviles está siendo impulsada por un aumento significativo en el número de personas que viajan tanto por negocios como por placer en todo el mundo, lo que está impulsando el crecimiento de la industria. Las empresas del mercado han podido ampliar su base de clientes con la ayuda de aplicaciones móviles centradas en el cliente. Se cree que la tecnología es un factor importante que impulsa el crecimiento de la industria. Los viajeros de todo el mundo son cada vez más exigentes con sus necesidades de viaje y exigen servicios de buena reputación, confiables y de la más alta calidad. (Spherical Insights 2022)



*Figura 1 Mercado mundial de alquiler de vehículos (Spherical Insights 2022)*

Según la gráfica nos indica la proyección realizada desde el año 2021 hasta el año 2030 donde se evidencia el alto nivel de crecimiento de la industria de alquiler de vehículos, es allí donde cada empresa debe poner su creatividad para captar la mayor cantidad de clientes compitiendo con calidad de servicio ya que este es el que habla por si solo del servicio que las empresas ofrecen, realizando estudios de mercado donde se hable de los requerimientos que toma en cuenta cada persona al alquilar un vehículo donde se aborde que es lo que más evalúan los clientes al momento de adquirir este servicio y también teniendo en cuenta las inconformidades de los clientes para solucionar dichos problemas y no generar quejas que a la final son las que le restan valor a una empresa.

después de la pandemia aumentó en el número de personas que realizan viajes de negocios y de ocio en todo el mundo. Esto hizo que se impulse la demanda de servicios de alquiler de automóviles, lo que dio como resultado el crecimiento de la industria (Rently 2023)

Estos datos son posibles medir por medio de bases de datos que son fáciles de interpretar por medio de indicadores Kpi's que son métricas para evaluar los procesos y resultados obtenidos por la empresa ayudan a tomar las decisiones informadas y correctas para lograr un resultado positivo. (Golfleet 2021)

En el desarrollo de este trabajo se busca encontrar las inconformidades presentadas por los clientes en la prestación de servicios de alquiler de vehículos, bien sea a una persona o empresa, los vehículos pueden ser alquilados según la necesidad del cliente puede ser por horas, días, semanas e inclusive hasta meses en algunos casos solo se alquila el vehículo

como hay otros casos en los que el cliente solicita alquiler del vehículo con conductor, esto varía según requerimiento de cada cliente.

El servicio de transporte público y privado es una industria orientada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condición de calidad y seguridad de los usuarios sujetos a una contraprestación económica. (Ministerio de Transporte (2023))

Se ofrece una amplia gama de servicios de transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional, departamental y municipal, proporcionando servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes

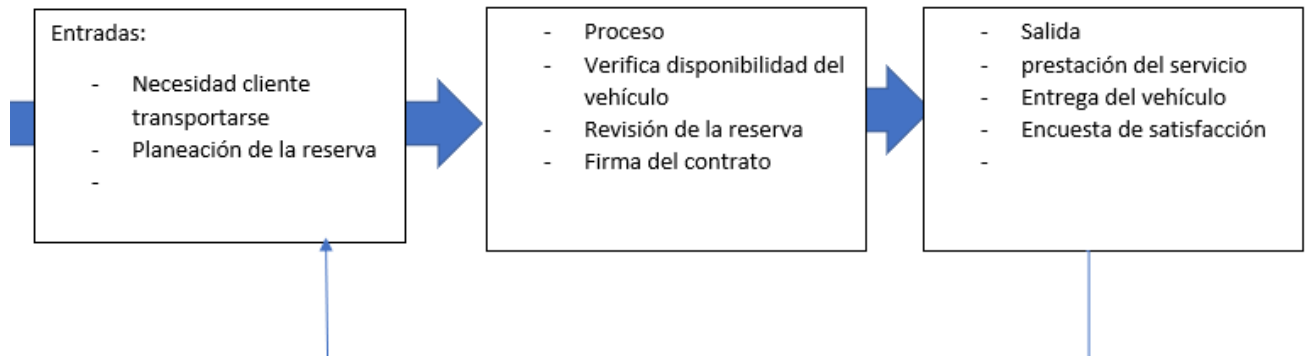
hay varios pasos a tener en cuenta durante el proceso de alquiler de vehículos empezando desde que surge una necesidad por parte del cliente de transportarse y es donde la empresa ofrece el servicio de transporte iniciando con la planeación de la reserva donde hay un primer contacto con la empresa un asesor que tiene la responsabilidad de indicar al cliente la forma de operar y de prestar los servicios también de responder a las dudas que puedan surgir al cliente cuando se llega a un acuerdo de tomar el servicio se verifica disponibilidad tanto del vehículo como del personal para planificar la prestación del servicio.

Luego el proceso pasa por una revisión y firma del contrato en el cual se especifica términos, condiciones, políticas de uso, depósitos, responsabilidades, modificaciones, penalizaciones, cláusulas etc. Al ser aceptado por ambas partes se comprometen a cumplir con los términos allí pactados.

Después se pasa a entrega del vehículo donde hay un protocolo previo a la entrega del vehículo y se entregan las llaves y los documentos del carro.

Por último, el cliente hace uso del vehículo y al terminar se realiza una encuesta donde se recopila información de la satisfacción y experiencia del cliente respecto al servicio recibido y si presenta alguna queja por medio de esta encuesta nos hace saber de la inconformidad.

## Proceso



*Figura 2, Esquema de Entradas y Salidas de Coopservices (Autor propia)*

## Recomendaciones:

- Se recomienda usar indicadores Kpi's en el proceso de verificación de las inconformidades ya que esto facilitaría llegar al punto raíz que las causa ya sea por área o puede indicar que falla es reiterativa y así nos indicara donde se deben aplicar refuerzos ya sean de capacitaciones o estandarización de procesos.
- Los indicadores van a ayudar a identificar esos vacíos que se tienen en el proceso ya sea desde el inicio con dar una información que sea incompleta o esta herrada, hasta el final en la entrega del vehículo
- Se recomienda hacer seguimiento de las inconformidades hasta que esta sea corregida y evitar reiteraciones e insatisfacción del cliente

## Planteamiento del problema

En la Cooperativa Multiactiva de Servicios COOPSERVICES LTDA, empresa creada en el año 1998, con el fin de contribuir al mejoramiento social, económico y cultural de los asociados y de la comunidad; dedicada principalmente a prestar el suministro del servicio de transporte terrestre especial de pasajeros, línea de servicio donde se han detectado varias inconsistencias en la entrega final, lo que impacta en la satisfacción de los clientes desde su nivel de percepción de la empresa. Estas inconformidades o discrepancias son habituales y desde el análisis sistémico deben ser tratadas en sus procesos individuales para optimizar la calidad del servicio.

El proceso empieza cuando el cliente solicita el servicio para alquilar un vehículo, el cual presenta el siguiente procedimiento:

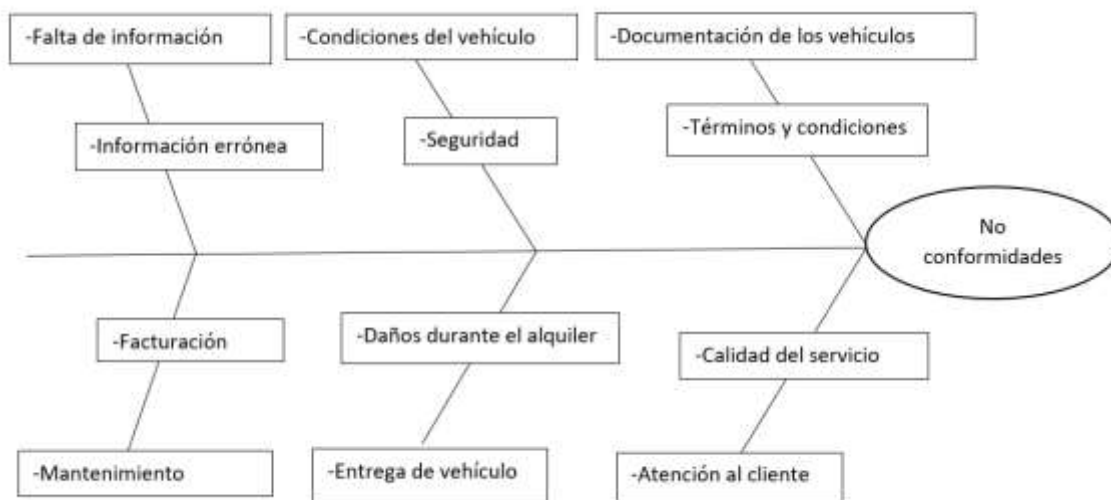
- Atención al usuario
- Solicitar información del cliente
- Verificar vehículos disponibles
- Sistema de reserva
- Términos y condiciones

Luego de que la prestación del servicio termina, se realiza una encuesta al cliente para que evalúe la experiencia del servicio prestado, esta encuesta permite analizar y percibir la satisfacción del cliente y tomar decisiones dependiendo de las opiniones de cada cliente, también nos ayuda a identificar los puntos en los que el cliente se sintió insatisfecho durante la prestación del servicio y a estas se le llaman no conformidades que es el foco del presente proyecto.

Dentro de las no conformidades más habituales tenemos el siguiente Pareto:

1. **Condiciones inadecuadas de los vehículos:** Se han presentado reclamaciones respecto a la limpieza, conservación y condición general de los vehículos. Los usuarios indican que ciertos vehículos no satisfacen los criterios de comodidad y seguridad previstos.
2. **Incidente Vial en el Servicio de Transporte Especial:** se han presentado incidentes que puede ser clasificado como no conforme esto cuando ocurre un evento que afecta la seguridad del vehículo, el bienestar de los pasajeros o el cumplimiento de los tiempos establecidos para el servicio, y que resulta al final en una experiencia negativa para el usuario.
3. **Retrasos en la llegada de los servicios:** Los usuarios indican que los vehículos no se entregan en el plazo acordado, lo que impacta su programación y ocasiona problemas. Evidenciando una ausencia de puntualidad en el procedimiento.
4. **Atención al cliente deficiente:** Los conductores o el personal de servicio al cliente no siempre demuestran disposición para solucionar problemas o preocupaciones, lo que provoca frustración en los usuarios. La ausencia de un trato amable y eficaz es otro motivo habitual de reclamaciones.

5. **Falta de información clara sobre el servicio:** algunos usuarios señalan que no obtienen suficiente información acerca de las rutas, precios y términos del servicio, lo que genera confusión y desconfianza en el proceso de alquiler.
6. **Facturación incorrecta o cargos adicionales:** Existen reportes de facturación inadecuados, donde los usuarios han recibido cargos no explicados o inesperados, lo que genera incomodidad y desconfianza en el servicio.



*Figura 3 Diagrama Ishikawa. Análisis de no conformidades (Autor Propia)*

Teniendo identificadas las principales causas de inconformidad en los usuarios del servicio de transporte, nace la pregunta, ¿cómo poder mejorar la percepción de los usuarios reflejada en la satisfacción del servicio final? Es aquí donde se hace necesario tener un control de resultados finales y experiencias percibidas por el cliente, esto lleva a la necesidad de tener unos indicadores de gestión con los que se puedan dimensionar en cantidades previsible los porcentajes de no conformidades y de tal manera aplicar las mejoras continuas a manera de oportunidades de mejora y lograr un aumento de cada indicador a un nivel de satisfacción deseado.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar una propuesta de mejora para el seguimiento y control oportuno de las no conformidades en la prestación del servicio de transporte.

### **Objetivos específicos**

- Categorizar por área el nivel de inconformidades presentadas.
- Diseñar indicadores de seguimiento a las no conformidades en la prestación del servicio
- Analizar las inconformidades presentadas por los clientes

## **Contexto del trabajo**

Empresa casanareña con sede principal en el municipio de Tauramena, su principal actividad económica en el sector servicios, fundada 19 de marzo de 1998. habilitada por el Ministerio de Transporte para la prestación del servicio de transporte público de transporte.

Con un parque automotor de 25 vehículos urbanos de servicio público, 20 camionetas de servicio especial, 3 microbuses, 4 busetas, y contratación por convenios de colaboración empresarial.

Dentro de las metas de las directivas de la empresa no están sólo producir bienes, pagar impuestos y cumplir las leyes sino generar empleo garantizando de los derechos e incorporación de acciones de equidad e igualdad de género, mejorar continuamente el servicio, claridad en sus transacciones comerciales, cumplimiento de los estándares de calidad, respuesta eficaz a las exigencias y necesidades, todo lo anterior vinculando a clientes, proveedores, contratistas, visitantes, autoridades en general en nuestros procesos de desarrollo sostenible (Coopservices-2024)

### **Misión**

Es una empresa con su principal función es prestar servicios de transporte terrestre especial de pasajeros, transporte escolar y alquiler de vehículos automotores. con el objetivo de prestar servicios de calidad para satisfacer las necesidades, expectativas de los clientes y demás grupos de interés, para contribuir con el mejoramiento social, apoyados en una infraestructura y recurso humano idóneo, garantizando la capacidad para suministrar el servicio ofertado con estricto cumplimiento de la legislación aplicable vigente. (Coopservices-2024)

### **Visión**

Ser para el año 2028, reconocida a nivel nacional como una cooperativa líder en la prestación de los servicios en el transporte terrestre especial de pasajeros, asumiendo compromisos en seguridad vial, estándares de calidad y responsabilidad socioambiental, ejecutando su actividad misional respaldada por un parque automotor propio y suficiente con la capacidad de cubrir todos servicios ofertados de manera eficiente; incorporando el uso de energías limpias en el alquiler de vehículos eléctricos para todos los sectores económicos y nuevas línea de negocios a nivel regional como operador turístico y prestador.

Fortalecer a nivel regional la línea de negocio de ejecución de obras de ingeniería civil y transporte de carga seca para sector público y privado, con solidez financiera y talento humano capacitado, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes, contratistas, junta de socios, y demás grupos de interés. (Coopservices-2024)

### **Gestión de Calidad en las Organizaciones**

En las organizaciones de servicios la calidad, La evolución de este concepto ha experimentado una profunda transformación en el transcurso del tiempo hasta la actualidad se entiende como Calidad Total, es decir: sistema de gestión empresarial enfocado a la satisfacción de diferente cliente dentro y fuera de una organización. (s/f).

Todos los empleados deben de participar en la gestión de la calidad la organización define que tipo de cliente gestiona, el empleado, si es interno o externo, con el fin de buscar la mejora en cada producto o servicio. (Admin 2023)

## **Atención al Cliente**

En el mundo tan globalizado es de alta importancia la atención al cliente, con el fin de lograr ser competitivo para esta empresa le preocupa la gestión adecuada en la atención al cliente y en la gestión de servicios de calidad, en la atención oportuna de productos no conforme y las diferentes IPQR.

### **Norma ISO 9001- 2015 en el sector transporte**

Algunos autores sugieren que los sistemas, las metodologías y herramientas de gestión de la calidad son cruciales para mantener ciertas ventajas competitivas en las organizaciones y la empresa de transporte constantemente debe de ir evolucionando en la calidad del servicio de transporte, según en el capítulo 8 operación.

### **Planificación y control operacional**

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.

### **Requisitos para los productos y servicios**

Comunicación con el cliente, proporcionar información de los productos y servicios. Según las bases de datos en la organización no se asegura cuando ocurre una no conformidad se reacciona de manera oportuna y se toman acciones para controlarla y corregirla, y de que las acciones correctivas eliminen todas sus causas raíz con el fin de que no vuelvan a ocurrir ni ocurran en otra parte, según se establece en el numeral 10.2 a.b. de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 (Yáñez, 2024.).

### **Análisis de Causa Raíz**

Las inconformidades en el servicio de transporte especial y alquiler de vehículos, se deben tratar de manera integral. Mediante el estudio de causa raíz, se detectan tanto dificultades operativas como de comunicación y capacitación del personal, que impactan directamente en la experiencia del cliente. Al proponer soluciones enfocadas en mejorar la calidad de los vehículos, la seguridad en las vías, un servicio al cliente de calidad y con transparencia los datos de facturación, Coopservices podrá disminuir las insatisfacciones y elevar la

satisfacción de los usuarios. Esto ayudará al fortalecimiento de la imagen de la organización y mejorar su competitividad en el mercado. (Santiago, H. 2011)

### **Desarrollo e implementación del aprendizaje**

Realizando el estudio de caso notamos que la mejor forma de hacer seguimiento a las no conformidades es por medio de indicadores KPI'S para realizar un seguimiento a las inconformidades presentadas ya que por medio de estos podemos medir el desempeño del proceso, como también identificar causas, reiteraciones fallos e implementar estrategias. Estos indicadores nos permiten hacer seguimiento, evaluar, ajustar procesos en los cuales podemos estar fallando.

se diseñaron 3 tipos de indicadores claves:

Los indicadores estratégicos, tácticos y operativos están enfocados con la misión, visión de las empresas son utilizados para analizar el progreso hacia el logro de los objetivos permitiendo evaluar el desarrollo de los procesos proporcionando una amplia gama de información de la cual se toman decisiones claves para el mejoramiento del proceso. (Tapia 2011)

#### Indicadores

##### 1) Porcentaje de servicios no conformes

$$\% \text{ servicios no conformes} = \left( \frac{\text{cantidad de servicios no conformes}}{\text{cantidad servicios prestados}} \right) * 100$$

Por medio de este indicador se identifican las inconformidades de los servicios prestados por la empresa al cliente dependiendo del periodo y la cantidad de servicios prestados que se este evaluando.

##### 2) Servicios conformes

$$\text{Servicios conformes} = 100 - \left( \frac{\text{cantidad de servicios no conformes}}{\text{cantidad de servicios prestados}} * 100 \right)$$

En este indicador se evalúa la cantidad de servicios que se prestaron sin novedades en la cual el cliente presento total satisfacción por el servicio.

## 3) Inconformidades presentadas por área

$$\% \text{ inconformidades por área} = \left( \frac{\# \text{ inconformidades por área}}{\# \text{ inconformidades presentadas}} * 100 \right)$$

Este indicador permite reconocer cual área es la que más ha presentado falla para tomar planteamientos de mejora y estandarización de procesos

## 4) Reiteración de la falla

$$\% \text{ reiteración de fallas} = \left( \frac{\# \text{ fallas recurrentes}}{\# \text{ fallas reportadas}} * 100 \right)$$

En este indicador se evalúa las fallas que han tenido reiteración para hacer seguimiento e identificar que soluciones aplicar para que la falla no sea repetitiva

*Tabla 1.*  
*Inconformidades año 2022*

Quejas y reclamos			
placa vehículo	Cliente	Pqr's	clasificación inconformidad x áreas
ABJ432	Ana Martínez	Falta de limpieza en el vehículo	operativa
AGT897	Luis Peña	Actitud servicio prestado	servicio al cliente
AKL547	Santiago Roldan	Actitud servicio prestado	servicio al cliente
BCA123	Juan Acevedo	Demoras en la entrega del vehículo	operativa
ELM248	Luis Fernández	Seguro de la puerta no cierra automáticamente	mecanico
HUI556	Daniel Hernández	demoras en tiempos de respuesta	servicio al cliente
JKL987	Juan Pérez	Facturación errada	servicio al cliente
KKD521	Sofía Torres	Falta de información o información incompleta	servicio al cliente
KLS502	Carlos Ramírez	Llantas desgastadas	mecanicas
KOI589	Juan Pérez	Reserva mal gestionada	servicio al cliente
PNJ457	María Gómez	Problemas con el motor se apaga el carro	mecanicas
WXY-852	Alejandro Ruiz	Reserva mal gestionada	servicio al cliente
YAP889	Alejandro Ruiz	Facturación errada	servicio al cliente

*Nota: esta tabla corresponde históricos de la matriz de quejas reclamos de Coopservices 2022.*

La tabla anteriormente presentada nos muestra casos hipotéticos de las inconformidades presentadas para el año 2022 en la cual se realizaron 375 servicios de alquiler de vehículos de la cual tenemos 13 inconformidades que son responsabilidad de diferentes áreas para evaluar los anteriores indicadores tenemos

- 1) Porcentaje de servicios no conformes: 3.47%
- 2) Servicios conformes: 96.53%
- 3) Inconformidades presentadas por área:
  - Servicio al cliente: 61.54%
  - Operativa: 15.38
  - Mecánica: 23.08
- 4) Reiteración de la falla

*Tabla 2*  
*Histórico de Fallas más recurrentes*

fallas	cantidad de fallas	%
Llantas desgastadas	1	7,69%
Problemas con el motor se apaga el carro	1	7,69%
Seguro de la puerta no cierra automaticamente	1	7,69%
Falta de limpieza en el vehiculo	1	7,69%
Demoras en la entrega del vehiculo	1	7,69%
Actitud servicio prestado	2	15,38%
demoras en tiempos de respuesta	1	7,69%
Facturacion errada	2	15,38%
Falta de informacion o informacion incompleta	1	7,69%
Reserva mal gestionada	2	15,38%

*Nota: histórico de fallas de matriz de mantenimiento de Coopservices*

En conclusión ,de los datos obtenidos se evidencia que las no conformidades no fueron muy elevadas teniendo en cuenta la cantidad de servicios prestados pero hay que prestar atención a corregir las inconformidades presentadas para que no se vuelvan reiterativas y lleguen a presentar molestia por parte de los clientes ,para ello se realiza un plan de trabajo para reducir las fallas y que sean corregidas y no volver a presentar esa inconformidad por parte del cliente ,entre las fallas más reiterativas están en el área de servicio al cliente se

debe implementar una estrategia de capacitaciones en la cual la información que preste los asesores sea transversal en la compañía unificada y sobresaliendo en el trato con los clientes validando también la información entregada para evitar posibles inconvenientes.

### **Conclusiones**

Los indicadores de servicio al cliente se hacen muy importantes en el marco de la calidad, dado que llevan un control final de los procesos de cara a medir la satisfacción del cliente, donde permiten ajustar procesos en las áreas detectadas, aplicando mejoras continuas, alineando los servicios con las expectativas del cliente y dirigiendo los sistemas al éxito de la calidad.

Con una metodología del pensamiento sistémico aplicado como herramienta en la cual se comprenda la conexión y complejidad de los procesos o sistemas empresariales, se puede llegar al análisis de problemas de manera conjunta, (se prefiere ver totalidades en lugar de partes aisladas) este enfoque da la capacidad de identificar soluciones, como oportunidades de mejora integrales y sostenibles, basados en la mentalidad de adaptabilidad al cambio en los patrones de funcionamiento.

La gestión de productos no conformes en una organización es importante para garantizar la calidad y la satisfacción del cliente. Esto nos ayuda a detectar con rapidez cualquier cambio en la prestación de los servicios, tomar medidas correctivas oportunas y prevenir gastos innecesarios, devolución de productos y pérdida de clientes. Una organización de calidad es aquella que aseguran el cumplimiento de los estándares de calidad logrando aumentar la competitividad en el mercado.

## Referencias

**Admin.** (2023), Mejora Continua en la Industria Automotriz: Ejemplos Prácticos para Mejorar los Procesos de Producción | Actualizado diciembre 2024. IIAM.

**Álzate – Méndez.** (2018). Médicos y Pacientes - Portal informativo de la Organización Médica Colegial.

**Bastidas, L.R.** (2007). *El inicio del siglo XXI*. Planeta. Sitio web:

**Borges, J.L.** (2013). *Ficciones*. Buenos Aires, Argentina: Debolsillo.

**Cajal, A.** (14 de abril del 2021). *¿Qué son los indicadores de calidad?* Lifeder.

**Cedeño, J.L.** (2021). La Calidad en los Servicios de Transporte. Cuba.

**de Kaoru, E. P. (n.d).** ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. Edu.Ar. Retrieved December 7, 2024, from

**Equipo editorial, Etecé** (16 de julio de 2021). *Pensamiento sistémico*. Enciclopedia Concepto. Recuperado el 18 de noviembre de 2024 de

**Golfleet.** (2021). *KPI y ROI en la gestión de flotas ligeras*. Golfleet.

**Int, C. A.** (2023, September 13). ISO 45001:2018 10.2 INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS. CASCO HSEQ.

**ISO.** (2015). ISO 9001:2015.

**Medina Ramírez, S.,** Veloz Rosas, J., Rocío Núñez, Erick Cisneros, Karina Licea, Jimena

Iracheta, Juan Pablo Góngora, Instituto de Políticas para el Transporte y Desarrollo México, Embajada Británica en México, & Fondo de Prosperidad. (2012). Guía de estrategias para la reducción del uso del auto en ciudades mexicanas (C. Ramírez & P. Duarte, Eds.). Instituto de Políticas para el Transporte y Desarrollo México.

**Ministerio de Transporte.** (2023). *Alquiler de vehículos*. Ministerio de Transporte.

**Mora-Contreras, R.** (2019). Sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 en el contexto notarial colombiano. *Estudios gerenciales*, 35(151), 203–218.

**Plata H.** (2024). *Nosotros*. Coopservices.

**Pagliarani, G.** (29 de mayo de 2022). *El pensamiento sistémico dentro de las organizaciones*.

**Pons Pons Murguía, R.**, Ph. D., Y Bermúdez Villa, Y., M. Sc., & Universidad ICESI. (2013). Metodología para la gestión de la calidad de los procesos en instituciones de Educación Superior. *Sistemas & Telemática*, 11(26), 47–58.

**Quiroga – Lopez.** (2023). 1 Autor de Contacto: IBM España; C/ Santa Hortensia, 26-28; 28002 Madrid; España

**Rently.** (2023, 20 de noviembre). *Alquiler de vehículos: un mercado en crecimiento*. Rently.

**Santiago, H.** (2011), Editorial Círculo Rojo, Equipo de Editorial Círculo Rojo, & Depositphotos - MrTwister. *HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD* (Primera). Editorial Círculo Rojo.

**Spherical Insights.** (2022). *Car rental market*. Spherical Insights.

**Tapia, J.** (2011). *Indicadores para la gestión económica*. Universidad Nacional de Salta.

**Transportes Nuevos Andes.** (2024). *Transporte especial Bogotá*. Transportes Nuevos Andes.

**Urquiaga I: Perez Magali** (2006) *Cultura por la Calidad* Tabloide Universidad para todos. Editorial Academia.

**Yáñez, A. L. C. (2024).** SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001. Cloudfront.net. Retrieved December 7, 2024, from