

PRACTICA EMPRESARIAL
APLICACIÓN DE ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
EN EL TERMINAL DE TRANSPORTES “EL GARCERO DEL LLANO” EN
AGUAZUL CASANARE

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON.
CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNICA PROFESIONAL EN SECRETARIADO EJECUTIVO

ELVIRA MARIA SILVA
JORGE ARMANDO CHAPARRO
PRACTICA EMPRESARIAL
2025

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Doctora Zenaida Benavides Torres, en calidad de Gerente de la Terminal de Transportes El Garcerero Del Llano Aguazul, quien me brindó la valiosa oportunidad de realizar mi práctica como Técnico Profesional en Secretariado Ejecutivo; su apoyo y orientación durante este período han sido fundamentales para mi desarrollo profesional y personal. Agradezco su confianza en mis capacidades y su disposición para compartir sus conocimientos y experiencias. Gracias a su guía, he podido adquirir habilidades esenciales que sin duda contribuirían a mi formación en el ámbito laboral.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen.	Pág. 5
Palabras clave.	Pág. 6
Problemática abordada.	Pág. 7
Objetivos.	Pág. 8
Delimitación.	pág. 9
Metodología.	Pág. 12
Metodología aplicada.	Pág. 13
Sugerencias y recomendaciones.	Pág. 23
Conclusiones.	Pág. 25
Referencias.	Pág. 26

Lista de gráficos

Gráfico 1. Bahía de abordaje Terminal de Transportes "El Garcerero del Llano"

Gráfico 2. Logotipo Terminal de Transportes Aguazul

Gráfico 3. Organigrama Terminal de Transporte de Aguazul

Gráfico 4. Socialización de la investigación

Gráfico 5. Modelo de encuesta en Google Forms

Lista de figuras

Figura 1. Pregunta número 1

Figura 1. Pregunta número 2

Figura 1. Pregunta número 3

Figura 1. Pregunta número 4

Figura 1. Pregunta número 5

Figura 1. Pregunta número 6

Figura 1. Pregunta número 7

Figura 1. Pregunta número 8

Figura 1. Pregunta número 9

Figura 1. Pregunta número 10

Lista de tablas

Tabla 1. Duración de la práctica empresarial

Tabla 2. Recomendaciones

RESUMEN

Este trabajo, está orientado al Análisis de la Gestión del Conocimiento en el Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” del municipio de Aguazul Casanare. La gestión del conocimiento: Es un proceso que apoya a las organizaciones para encontrar la información relevante, seleccionar, organizar y comunicarla a todo el personal activo. (Torres, 2018, p15), y se aplica en la toma de decisiones. Convirtiéndose en una herramienta fundamental, que permite generar y transmitir ideas nuevas que ayuden al desarrollo del capital humano y al logro de los objetivos empresariales.

La investigación se centra en aplicar una herramienta que permita identificar y medir la gestión del conocimiento en el Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” del Municipio de Aguazul, para encontrar la información precisa que ayude a fortalecer la clima organizacional y laboral de la empresa.

Por último, en este trabajo se encontrarán recomendaciones y conclusiones como resultado de la investigación realizada; que desde mi experiencia personal fue muy significativa, ya que, como practicante, puse los conocimientos adquiridos en la universidad, al servicio de una empresa que abrió sus puertas para ganar experiencia.

SUMMARY

This work is oriented to the Analysis of Knowledge Management in the “El Garcero del Llano” Transport Terminal of the municipality of Aguazul Casanare. Knowledge management: It is a process that supports organizations to find relevant information, select, organize and communicate it to all active personnel. (Torres, 2018, p15), and is applied in decision making. Becoming a fundamental tool that allows generating and transmitting new ideas that help the development of human capital and the achievement of business objectives.

The research focuses on applying a tool that allows identifying and measuring knowledge management in the “El Garcero del Llano” Transport Terminal of the Municipality of Aguazul, to find the precise information that helps strengthen the organizational and work climate of the company.

Finally, in this work you will find recommendations and conclusions as a result of the research carried out; which from my personal experience was very significant, since, as an intern, I put the knowledge acquired at the university at the service of a company that opened its doors to gain experience.

PALABRAS CLAVE

1. Gestión del conocimiento
2. Funcionarios
3. Clima organizacional
4. Clima laboral

PROBLEMÁTICA ABORDADA

Dentro de mi experiencia laboral como practicante en el Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” del municipio de Aguazul Casanare, me permitió tener una visión más amplia de lo que es una organización y su funcionamiento; comprendiendo la importancia que tienen las diferentes áreas de la empresa en los procesos administrativos y operacionales, las cuales se complementan para el cumplimiento de las metas propuestas dentro de la misma.

Al conocer en primera instancia la estructura organizativa del Terminal de Transportes “El Garcero del Llano”. Se observó que la empresa desde la función administrativa, lleva procesos muy organizados en cada una de las dependencias que la compone. Sin embargo, este mismo hecho de organización empresarial, me hizo cuestionarme si las personas que laboran aquí encuentran inconformidades o están plenamente satisfechas con la labor que desempeñan.

Es por esto que esta investigación busca conocer el grado de satisfacción de los empleados del área administrativa del Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” del municipio de aguazul, haciendo una relación intrínseca con la cultura organizacional a partir de la gestión del conocimiento con el fin de encontrar posibles casos de mejora o ajustes que ayuden a contribuir a la gerencia en los procesos calidad del servicio dentro de la organización.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer por medio del Análisis de la Gestión del Conocimiento en el Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” en Aguazul Casanare, el grado de satisfacción de los empleados del área administrativa, para encontrar posibles casos de mejora o ajustes que ayuden a contribuir a la gerencia en los procesos calidad del servicio dentro de la organización.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Diseñar una herramienta que nos permita conocer el grado de satisfacción de los empleados del área administrativa del Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” en Aguazul Casanare.
2. Encontrar posibles casos de mejora o ajustes que ayuden a contribuir a la gerencia en los procesos calidad del servicio dentro del Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” en Aguazul Casanare.
3. Proponer acciones que permitan a la gerencia en los procesos calidad del servicio dentro de la organización, identificados en la aplicación de la herramienta.

DELIMITACION

TERMINAL DE TRANSPORTES “EL GARCERO DEL LLANO” AGUAZUL CASANARE.

El Terminal de Transportes "El Garcero del Llano" es una empresa dedicada a actividades ejecutivas de la administración pública, que incluye ministerios y órganos administrativos locales y regionales. Se convierte en un importante lugar de conexión vial en la región de los Llanos Orientales de Colombia; Pues el municipio de Aguazul, esta ubicado estratégicamente en una zona de gran flujo turístico y comercial, facilitando el acceso a destinos tanto locales como nacionales, convirtiéndose en un punto clave en la movilidad de la región.

Gráfico 1. Bahía de abordaje Terminal de Transportes "El Garcero del Llano"



Fuente: Elaboración propia

MISION

Prestación de servicios operacionales mediante una gestión integral, eficiente, sostenible a las empresas de transporte público terrestre automotor de pasajeros y a la comunidad, con instalaciones propias y órganos de administración y dirección, donde se concentra la oferta y demanda de transporte automotor, permitiendo la centralización de la llegada y salida de vehículos y en general contribuyendo al ordenamiento urbanístico del municipio de Aguazul.

VISION

Para el año 2026, seremos reconocidos por los usuarios y grupos de valor como un modelo de gestión eficiente en la administración y operación del terminal transporte terrestre automotor de pasajeros, ofreciendo servicios que satisfacen íntegramente las expectativas y necesidades, basándonos en la calidad, tecnología, seguridad y cuidado medio ambiente. Nuestra organización aspira a tener un crecimiento continuo y sustentable, destacándonos por contribuir positivamente a la sociedad y brindar oportunidad de desarrollo profesional y personal al talento humano y compromiso de la organización.

LOGOTIPO

Gráfico 2. Logotipo Terminal de Transportes Aguazul



Fuente: <http://www.terminalaguazul.gov.co/tema/entidad>

DELIMITACION TEMPORAL

Tabla 1. Duración de la practica empresarial

PRACTICA	DIA	MES	AÑO
Inicio	11	06	2024
Culminación	25	12	2024
TIEMPO TOTAL	6 MESES		

Fuente: Elaboración propia

**ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA TERMINAL DE TRANSPORTES “EL GARCERO DEL LLANO”
AGUAZUL CASANARE**

Gráfico 3. Organigrama Terminal de Transporte de Aguazul

GERENCIA



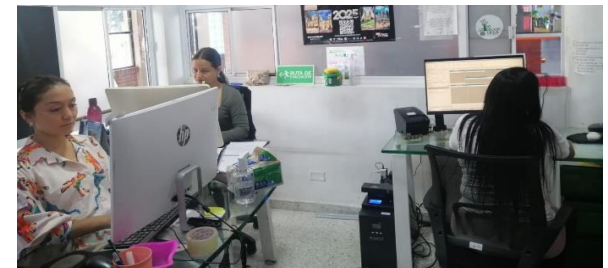
AREA
ADMINISTRATIVA



AREA CONTABLE



AREA OPERATIVA



Fuente: Elaboración propia

La organización administrativa del Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” del municipio de Aguazul Casanare, esta conformada en primera instancia por la GERENCIA en cuya dependencia esta a cargo la Dra. Zenaida Benavides Torres, ella es la encargada de gestionar, planear, organizar y ejecutar estrategias que son claves en la toma de decisiones, dentro de sus funciones se encuentra además de lo anterior, mantener las relaciones públicas entre los entes administrativos y la comunidad en general.

Las otras áreas que conforman la organización administrativa son el área administrativa, el área contable y el área de operaciones; dentro de estas áreas se encuentran vinculados 28 trabajadores que realizan sus funciones para alcanzar las metas establecidas por la empresa y los cuales son el objeto de estudio de esta investigación.

METODOLOGÍA

Esta investigación esta orientada al estudio del aporte de la gestión documental en el Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” del municipio de Aguazul Casanare, empleando el método descriptivo, ya que la investigación se centra en identificar características específicas de la población objeto de estudio aplicando la teoría de la Gestión Documental en una empresa u organización

Tipo de investigación.

Como se señaló antes, esta investigación es de tipo descriptiva, la cual detalla las características en términos cuantitativos que permitirán el análisis de la percepción de los empleados del terminal de transporte de Aguazul, y así conocer los resultados obtenidos en la herramienta de recolección de información diseñada para tal fin.

Diseño y Enfoque de la Investigación.

la investigación se realizará bajo un diseño experimental, utilizando una herramienta que nos permita obtener información de la población objeto de estudio y su enfoque es de tipo cuantitativo, ya que el análisis parte de la recolección de datos numéricos, para luego ser analizados y así determinar factores puntuales que permitan llegar a los objetivos planteados y establecer conclusiones y recomendaciones en la investigación.

Técnica e Instrumento.

Como instrumento de recolección de la información en esta investigación, se empleó una encuesta, diseñada específicamente para encontrar información relacionada con las fases de la gestión del conocimiento. La encuesta fue aplicada a los 26 trabajadores del área administrativa del terminal de transportes de Aguazul, y las preguntas fueron orientadas a encontrar la percepción en cuanto a la gestión organizacional, y grado de bienestar de la población objeto de estudio.

METODOLOGÍA APLICADA

En (HRD Global Solutions, Ltd., s.f.), La gestión de conocimiento “permite transformar datos en información coherente y clara, fácil de interpretar, y que fluya de forma ágil a todos los sectores de la compañía”. De acuerdo a lo anterior, para efectos de esta investigación se procede a implementar el Modelo Gestión del Conocimiento; subdividiéndolo en 4 etapas para la obtención de la información.

Socialización: en esta primera etapa se les comunicó a los trabajadores de las diferentes áreas de la administración del Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” sobre la aplicabilidad de un instrumento que facilite la Gestión del Conocimiento en cuanto al grado de satisfacción de cada uno de ellos.

Externalización: esta etapa consiste en aplicar el instrumento para la obtención de datos; la herramienta que se utilizará es una encuesta creada en Google Forms y enviada a la población elegida; el cuestionario está compuesto por preguntas orientadas a la obtención del conocimiento, en las áreas de bienestar y cultura organizacional.

Combinación: en esta etapa se tabulan los resultados del documento de obtención de datos para formar un marco de mejores prácticas en la organización.

Internalización: finalmente se publican los resultados a manera de conclusiones o sugerencias que permitan facilitar la toma de decisiones y de mejoras en la organización.

APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS

Para el cumplimiento al objetivo general de esta investigación que consiste en conocer por medio del Análisis de la Gestión del Conocimiento en el Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” en Aguazul Casanare, el grado de satisfacción de los empleados del área administrativa, para encontrar posibles casos de mejora o ajustes que ayuden a contribuir a la gerencia en los procesos calidad del servicio dentro de la organización. Se procedió a ejecutar la etapa de socialización con los empleados del área administrativa del Terminal de Transportes, se les explico la metodología, el tipo de preguntas y el medio por el cual responderían la encuesta. Aceptando con agrado la investigación propuesta.

Gráfico 4. Socialización de la investigación



Fuente: Elaboración propia

En la segunda etapa llamada externalización, se llevó a cabo el cumplimiento del primer objetivo específico el cual consistía en aplicar una herramienta que nos permita conocer el grado de satisfacción de los empleados del área administrativa del Terminal de Transportes “El Garcerero del Llano” en Aguazul Casanare, la herramienta es una encuesta con 10 preguntas para la recolección de la información, las cuales fueron enviadas virtualmente a 26 empleados.

Gráfico 5. Modelo de encuesta en Google Forms

de Transportes “El Garcerero del Llano”
Aguazul Casanare

La siguiente encuesta busca conocer el grado de satisfacción de los empleados del área administrativa, para encontrar posibles casos de mejora o ajustes que ayuden a contribuir a la gerencia en los procesos calidad del servicio dentro de la organización.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿Cómo se siente trabajando en la organización? *

Satisfecho

2. ¿Cómo se siente en el espacio físico de su puesto de trabajo?

Elegir

Fuente: Elaboración propia.

Una vez diseñada y aplicada la encuesta como herramienta para encontrar la percepción de los trabajadores del terminal de transporte “El Garcero del Llano” del municipio de Aguazul Casanare, se procede a la tercera etapa denominada Combinación; en esta, el instrumento aplicado se constituye en el mecanismo que permitirá realizar planes de mejora en el marco de la cultura organizacional, mediante la tabulación de los resultados; alcanzando el segundo objetivo específico de esta manera.

Los resultados obtenidos fueron:

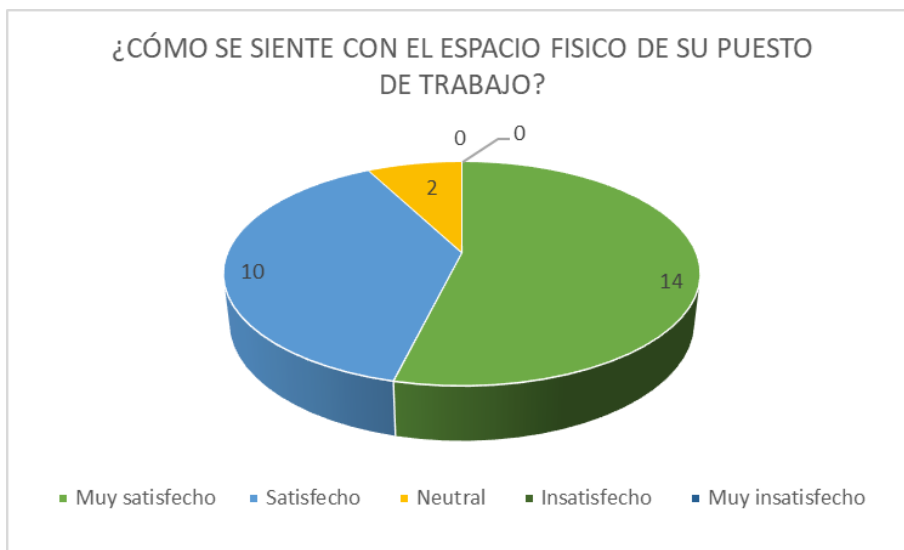
Figura 1. Pregunta número 1



Fuente: Elaboración propia

De los 26 trabajadores que respondieron la anterior pregunta, 19 de ellos 73.0%, manifestó sentirse muy satisfecho de estar trabajando en la organización, así mismo, 6 trabajadores que corresponden al 23%, están satisfechos y 1 de ellos (3.8%) manifiesta estar neutral. Encontramos que no hay trabajadores insatisfechos y muy insatisfechos. Entonces, podemos inferir que, aunque el 97.9% de la población trabajadora en el terminal de transportes de Aguazul, manifiestan sentirse satisfechos trabajando en la organización, esta debe buscar mecanismos para incrementar el nivel de satisfacción de los empleados dentro de la organización.

Figura 2. Pregunta número 2



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la pregunta 2, sobre las condiciones del espacio físico del puesto de trabajo, 14 empleados que corresponden al (53.8%) contestaron que están muy satisfechos con las condiciones físicas, 10 trabajadores (38.4%) expresan estar satisfechos, 2 de ellos se mantienen neutrales que corresponden al (7.6%) y ningún trabajador demuestra estar insatisfecho o muy insatisfecho. En conclusión, el 92.2 % de los trabajadores manifiestan estar satisfechos con las condiciones físicas de su puesto de trabajo, siendo una fortaleza para que los empleados desarrollen sus funciones en un ambiente adecuado.

Figura 3. Pregunta número 3



Fuente: Elaboración propia.

A la pregunta 3, el (69.2%) que corresponden a 18 empleados contestaron que están muy satisfechos con el ambiente laboral, 7 de ellos (26.9%) expresan estar satisfechos, y 1 se mantienen neutral que corresponde al (3.8%) y ningún trabajador demuestra estar insatisfecho o muy insatisfecho.

De lo anterior podemos inferir que el 96.1% de los trabajadores se encuentran satisfechos con el ambiente laboral que se presenta en la organización, siendo otra fortaleza encontrada en la investigación.

Figura 4. Pregunta número 4



Fuente: Elaboración propia

Los 26 trabajadores que respondieron la pregunta 4, el 68.3%, manifestó sentirse muy satisfecho en cuanto a que su función es muy importante en la organización, así mismo, 8 trabajadores que corresponden al 32.7%, están satisfechos y ninguno de ellos manifiesta estar neutral, insatisfecho o muy insatisfecho con la importancia de su función en la organización. Se infiere que, el 100% de la población trabajadora en el terminal de transportes de Aguazul, consideran que su función es muy importante dentro de la organización, obteniendo el máximo nivel de satisfacción de los empleados.

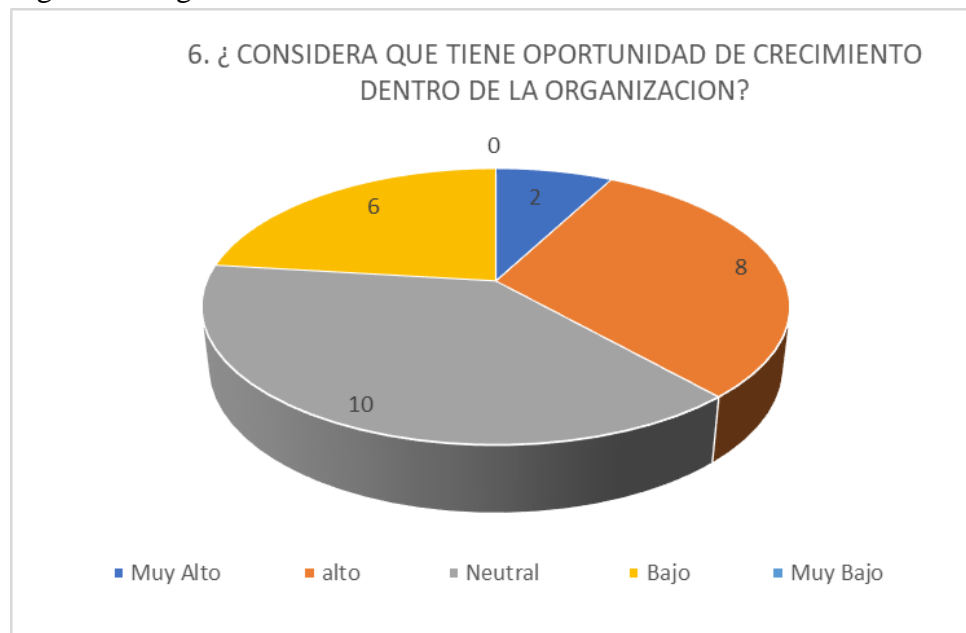
Figura 5. Pregunta número 5



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la pregunta 5, 10 empleados que corresponden al (38.4%) contestaron que el sentido de pertenencia es muy alto, 8 de ellos (30.7%) que el sentido de pertenencia es alto con la empresa, 6 (23%), manifiestan que algunas veces los empleados tienen sentido de pertenencia y 2 de ellos (7.6%), respondieron que pocas veces los empleados tienen sentido de pertenencia, ningún trabajador demuestra estar neutral. En conclusión, solo el 69.1% de los empleados consideran que hay sentido de pertenencia con la organización. Se evidencia entonces la necesidad de encontrar los factores que no permite al otro porcentaje vincularse activamente con la empresa.

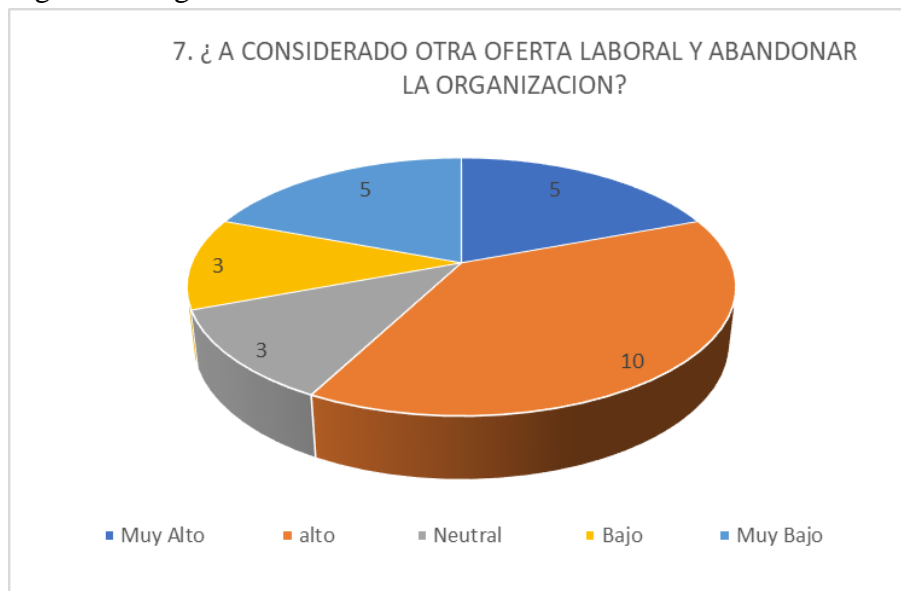
Figura 6. Pregunta número 6



Fuente: Elaboración propia

En el grafico se observa, que en la pregunta 6, 2 empleados que corresponden al (7.6%) contestaron que su oportunidad de crecimiento es muy alta, 8 de ellos (30.7%) que la oportunidad de crecimiento es alta dentro de la empresa, 10 de ellos (38.4%), se mantienen neutrales a la pregunta, y 2 de ellos (7.6%), respondieron que la oportunidad de crecimiento de los empleados es baja y ningún trabajador expreso que es muy baja. En conclusión, solo el 38.6% de los empleados consideran que hay oportunidad de crecimiento dentro de la organización. Se evidencia entonces la necesidad de encontrar los factores que no permiten al otro porcentaje de empleados crecer dentro de la empresa.

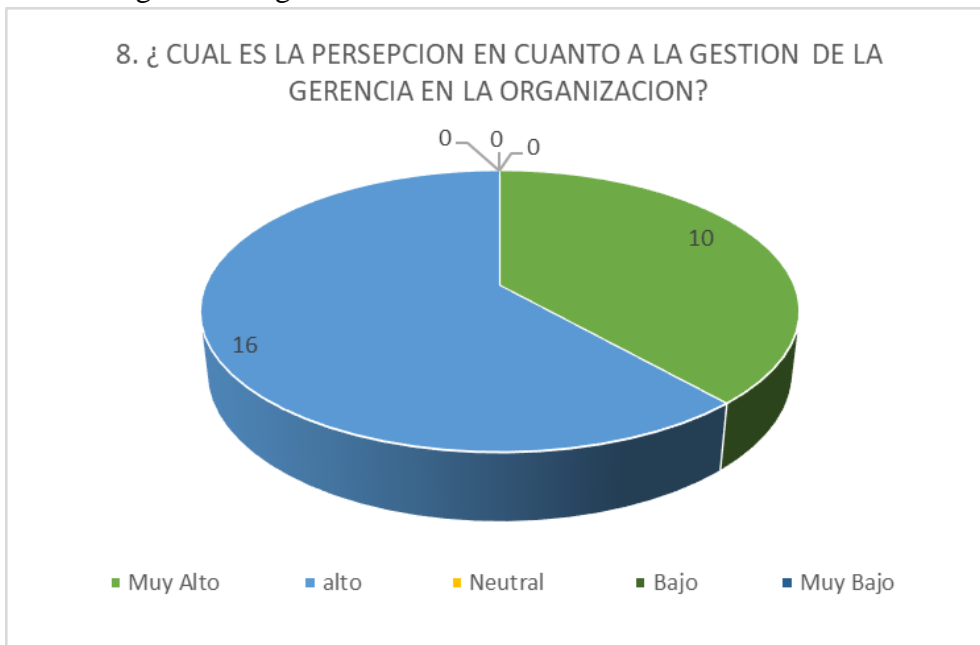
Figura 7. Pregunta número 7



Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 7, se observa que 5 de los empleados que corresponden al (19.2%) han contemplado muy alto, abandonar la organización por una oferta laboral; 10 de ellos (38.4%) su nivel es alto al abandonar la empresa por otra oferta laboral, 3 de ellos (11.5%), se mantienen neutrales a la pregunta, 3 más (11.5%), respondieron que la oportunidad de oferta laboral y abandonar la organización es baja y 5 de ellos (19.2%) su deseo de abandonar la empresa por otra oferta laboral es muy baja. En conclusión, solo el 30.7% de los empleados consideran firmemente no abandonar la empresa, dejando al descubierto que un gran porcentaje de ellos abandonarían la empresa por otra oferta laboral.

Figura 8. Pregunta número 8



Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 8, el (38.4%) que corresponde a 10 empleados contestaron que es muy alta, la gestión de la gerente en la empresa, 16 de ellos (61.6%) expresan que es alta la gestión de la gerente y ninguno de ellos se mantienen neutral o demuestran que su gestión es baja o muy baja; por lo tanto, se puede inferir que el 100 % de los trabajadores se encuentran satisfechos con la gestión y desempeño de la gerente.

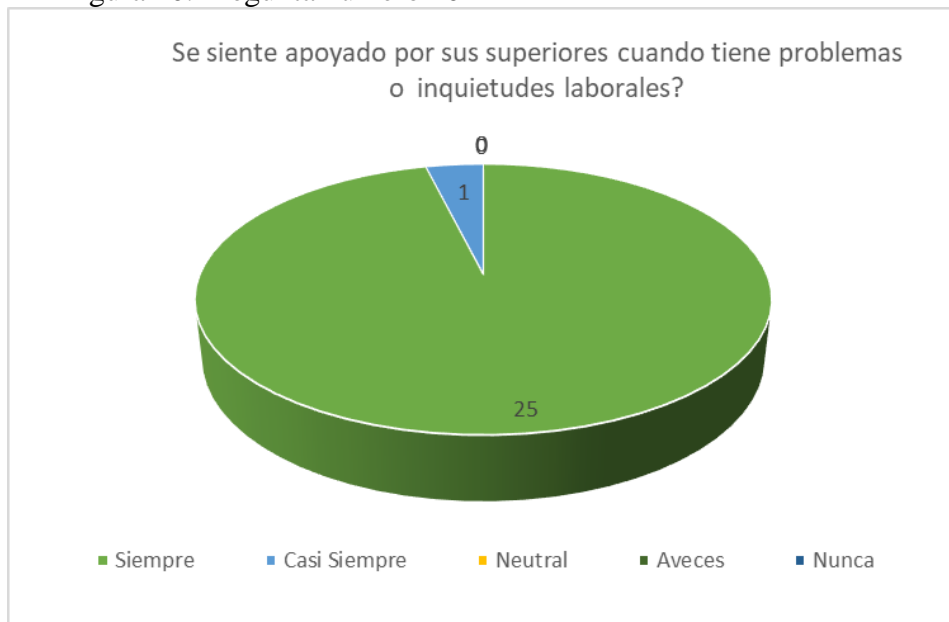
Figura 9. Pregunta número 9



Fuente: Elaboración propia

A la pregunta 9, el (50%) que corresponden a 13 empleados contestaron que es muy efectiva la comunicación con sus compañeros y superiores, 12 de ellos (46.1%) expresan tener una comunicación efectiva y 1 de ellos se mantienen neutral que corresponde al (3.8%) y ningún trabajador demuestra tener comunicación poco efectiva o deficiente. Por lo tanto, se puede inferir que el 96.1% de los trabajadores mantiene una comunicación efectiva entre sus superiores y entre ellos, elevándose como una fortaleza en el clima organizacional encontrada en la investigación.

Figura 10. Pregunta número 10



Fuente: Elaboración Propia

Por último, en la pregunta 10, ¿si se siente apoyado por sus superiores cuando tiene problemas o inquietudes laborales?, el 96.1% contestó que siempre se sienten apoyados y uno de ellos contestó que casi siempre se siente apoyado, dejando al descubierto que hay un gran trabajo desde la dirección hacia las demás dependencias de la empresa.

Una vez diseñada y aplicada la encuesta y tabulados los resultados; procedemos a la última etapa denominada Internalización; que como se señaló anteriormente, aquí se publican los resultados a manera de conclusiones o sugerencias que permitan facilitar la toma de decisiones y de mejoras en la organización.

Etapa de Internalización, Manejo de Resultados a Sugerencias.

Con la tabulación de respuestas desarrolladas en el instrumento de recolección de información, en este caso la encuesta, la cual fue orientada como se indicó en la metodología, hacia la cultura organizacional y el bienestar de la población trabajadora en el área administrativa del Terminal de Transporte “El Garcerero del Llano” del municipio de Aguazul, se encontraron respuestas con indicadores bajos de percepción, en las cuales nos centramos para la formulación de sugerencias; ya que es en estas, donde se encuentran las debilidades encontradas y por tanto se entregan a la gerencia para que desarrolle un plan de acción que permita superar dichos enflaquecimientos de la organización.

Teniendo cuenta las preguntas de porcentajes bajos en la percepción de los funcionarios se citan recomendaciones en la siguiente tabla:

Tabla 2. Recomendaciones

TABLA DE SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES			
NUMERO DE PREGUNTA	AREA A LA QUE PERTENECE	INDICADOR EN %	SUGERENCIAS
Pregunta 5 ¿considera que los empleados tienen sentido de pertenencia con la organización?	cultura organizacional	69%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe crear un incentivo que motive al 100% de los empleados a comprometerse con actividades dentro y fuera de la organización. 2. La pregunta permitió responder desde una postura general y no

			desde el compromiso particular, lo que permitió evaluar el compromiso del otro.
Pregunta 6 ¿considera que tiene oportunidad de crecimiento dentro de la organización?	Bienestar de la población	38%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe socializar las oportunidades de crecimiento que la empresa tiene con la población trabajadora, como ascensos, reubicación salarial entre otros. 2. Se pueden generar convenios con universidades, planes de vivienda, cajas de compensación, etc. Para que los empleados tengan mayores oportunidades de crecimiento personal
Pregunta 7 ¿Ha considerado otra oferta laboral y abandonar la organización?	Bienestar de la población	30.7%	<ol style="list-style-type: none"> 1. se sugiere generar contratos laborales por periodos más largos o nombramientos en carrera. 2. la oferta laboral en las compañías petroleras es tentativa para

			muchos que no tienen contratos estables.
Las preguntas 1,2,3,4, 8, 9 y 10	Están relacionadas con el clima organizacional, gestión gerencial y bienestar de la población.		Estas preguntas arrojaron porcentajes positivos y en la tabulación de la encuesta fueron detalladas; dejando al descubierto que los 26 trabajadores del área administrativa, se sienten a gusto con sus lugares de trabajo, con las funciones que desempeñan y con la gestión gerencial.

Fuente: Elaboración propia.

De los resultados de la investigación se sacaron algunas recomendaciones consignadas en la anterior tabla y que fueron revisados por la gerencia de la organización, esto con el fin de fortalecer las deficiencias encontradas mediante la gestión del conocimiento dentro de la empresa.

Para que dichos resultados sean efectivos es importante que la gerencia del Terminal de Transportes “El Garcero del Llano”, tome la iniciativa de tener en cuenta las observaciones y que periódicamente se continúe aplicando la gestión del conocimiento con el fin de que los empleados puedan manifestar sus intereses, dudas o necesidades frente a temas específicos y se ejecuten acciones.

CONCLUSIONES.

- La práctica profesional en el Terminal de Transportes “El Garcero del Llano”, me permitió fortalecer conocimientos adquiridos durante mi formación académica y que hoy los veo reflejados en esta investigación; la cual es de mucha importancia ya que en la organización no se había hecho un estudio sobre gestión del conocimiento y por ende fue de gran impacto para todos.
- Se demostró la importancia de indagar dentro de la empresa, en pro de contribuir en el apoyo a la gerencia y al bienestar del recurso más importante de la organización quienes son el recurso humano.
- Se cumplió cabalmente con el alcance de los objetivos propuestos, a una iniciativa que por primera vez se iba aplicar y que por razones de tiempo y experiencia se veía in alcanzable.
- Por último, considero que esta investigación deja un camino abierto a la mejora continua en todas las áreas que componen el Terminal de Transportes “El Garcero del Llano” en el municipio de Aguazul.

REFERENCIAS

- Amitai. (s.f.). *Nosotros*. Amitai. <https://www.amitai.com/es/nosotros/>
- Gómez, D., Pérez, M., & Curbelo, I. (2005). Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones. *Industrial*, Vol. XXVI.
<file:///D:/Downloads/Dialnet-GestionDelConocimientoYSuImportanciaEnLasOrganizac-4786692.pdf>
- Molina, J. L., & Marsal Serra, M. (2002). La gestión del conocimiento en las organizaciones. *Libros En Red*.
- Torres Rodríguez, K., Lamenta Pistillo, P., & Hamidian Fernández, B. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 159-172. Universidad de los Andes, Venezuela.
<https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570008/553056570008.pdf>
- Zilath, R. G. (1998). Gestión del conocimiento: Evolución y Conceptos. *Saber Ciencia y libertad, Finance and Administrative Science*, 22(43), 154–167.
<https://doi.org/10.1108/JEFAS-03-2017-0058>