

MODELO DE GESTIÓN DEL INFOCONOCIMIENTO PARA EL PROCESO DE PERMISOS PESQUEROS DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA COLOMBIANA

INFO-KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL FOR THE PROCESS OF FISHING PERMITS OF THE COLOMBIAN NATIONAL AQUACULTURE AND FISHERIES AUTHORITY

Helen Juliana Maldonado Valbuena

<https://orcid.org/0000-0002-9218-8834>

Dirección técnica de fomento. Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca, Colombia
helenmaldonadounisalle@gmail.com

Marisleidy Alba Cabañas

<https://orcid.org/0000-0001-6935-6097>

Universidad Externado de Colombia, Colombia
marisleidy.alba@uexternado.edu.co

Resumen

La necesidad de estudiar la gestión del conocimiento y la información soportada en tecnologías de información es el objetivo de este artículo de investigación, esto se debe a que el mercado ha transfigurado las necesidades de los usuarios y las organizaciones en requerimientos más exigentes. Para este estudio se selecciona el proceso de permisos pesqueros de la Dirección Técnica de Administración y Fomento. Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca colombiana, el cual presenta problemáticas significativas asociadas a estas categorías. En la investigación se examinaron los flujos de información compartido entre los colaboradores, los roles y las responsabilidades de estos respecto al cumplimiento de la estrategia organizacional. Asimismo, se identifican las herramientas tecnológicas, sus usos y falencias presentadas. Como resultado final se diseña un modelo de gestión del infoconocimiento que soportado en un portal empresarial garantiza la gestión, la comunicación permanente y la toma de decisiones en tiempo real.

Palabras clave: comunicación permanente, gestión, portal empresarial, toma de decisiones.



Artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

Abstract

The need to study the management of knowledge and information supported by information technologies is the objective of this research article. This is because the market has transfigured the needs of users and organizations into more demanding requirements. For this study, is selected Colombian National Aquaculture and Fisheries Authority, which presents significant problems associated with these categories. The research examined the information flows shared between the collaborators, their roles and responsibilities regarding compliance with the organizational strategy. Likewise, technological tools are identified, their use and flaws presented. As a final result, an info-knowledge management model is designed that, supported by a business portal, management, permanent communication and decision-making in real time.

Keywords: *business portal, decision-making, management, permanent communication.*

INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento constituye la gestión de los procesos y las herramientas con el objetivo de aprovechar el potencial que se origina en las organizaciones. Por lo tanto, esta lleva a contar con elementos de valor para la toma de decisiones y la resolución de problemas, que permita a las organizaciones aprovechar el capital intangible (Kebede, 2010). Hult (2003) introdujo en el concepto la distinción de tácito y explícito, y afirmó que la gestión del conocimiento es un proceso que se puede encontrar sistematizado y organizado, con el propósito de generar más conocimiento que resulte útil en la búsqueda de una ventaja competitiva en la organización.

Para la gestión del conocimiento (GC) resulta de vital importancia las herramientas tecnológicas que apoyan la información y el conocimiento. De acuerdo con Barclay y Murray (1999) y Hlupic *et al.* (2002), como se citó en Obseso *et al.* (2013), el desarrollo tecnológico que se ha tenido hasta la fecha ha permitido a las organizaciones evaluar diferentes herramientas y recursos que las lleven a generar mayor interés por la GC. No cabe duda de que la tecnología de información ha aportado diferentes mecanismos permitiendo a las organizaciones mejorar sus procesos. Es preciso mencionar que en el mundo globalizado la complejidad de los productos y servicios se ha derivado del desarrollo tecnológico. Así las cosas, para que la gestión del conocimiento sea perceptible y real dentro de cada organización debe apalancarse mediante las tecnologías de la información (TI) como elemento transversal que permite incrustar esta tendencia en el día a día de cada uno de los colaboradores. Estos, a su vez, necesitan aportar valor agregado a sus roles y responsabilidades, con el fin de que los procesos a su cargo se integren con todas las áreas, sean ágiles y permitan escalabilidad. A medida que la tecnología avanza e innova, las organizaciones deben ajustarse a las demandas de información que deben ser canalizadas por medio de la GC, que es pieza clave para el desarrollo económico sostenible de la sociedad y garantiza que el ADN de cada organización no sea motivo de mutaciones y mucho menos un factor de éxito circunstancial.

Las TI aparecen como un componente fundamental y un elemento de coordinación dentro de la organización, pues interactúan en diferentes partes del proceso de GC. Diversas investigaciones comprueban que la clave del éxito y sustento de la estrategia para la consecución de resultados en la GI es que por medio de las TI se realice adecuadamente la adquisición, distribución, interpretación y almacenamiento del conocimiento y ponerlo a disposición “para la persona u organización indicada, al precio adecuado, en el tiempo oportuno y lugar apropiado, para tomar la decisión adecuada” (Gil-Montelongo et al., 2011, p. 233). La tecnología se ha convertido en una necesidad para las organizaciones que quieren ser competitivas y sostenibles, pues con cada vez más frecuencia se automatizan los procesos que son operativos y se sistematizan las herramientas para la toma de decisión (Vargas et al., 2019).

Para integrar estos aspectos tecnológicos a la GC, Alba (2020) desarrolla la concepción del infoconocimiento, en el cual se identifican los elementos que deben ser considerados desde la información y GC, generando la espiral de infoconocimiento que tiene como objetivo integrar los flujos de información y conocimiento que se originan entre los actores, sus experiencias, el aprendizaje y las competencias, a partir del desarrollo de un pensamiento en espiral como enfoque de proceso, creciente y sinérgico que agrega valor y crea las bases para la innovación organizacional. En esta concepción se determina un conjunto de premisas como: identificar la dependencia funcional y sistemática para el éxito del negocio, disponer de manuales y procesos que evidencien las actividades realizadas en los procesos y los actores que interactúan en ellas, y contar con recursos tecnológicos que permitan a las organizaciones poner en marcha el portal (Alba y Herrera, 2016).

1. Metodología

Características del proceso de permisos pesqueros: El artículo 80 de la Constitución Política de Colombia establece que el Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, conservación, restauración o sustitución (Marín, 1994). A su vez, la Ley 13 de 1990, “por la cual se dicta el Estatuto General de Pesca”, tiene como “objeto regular el manejo integral y la explotación racional de los recursos pesqueros con el fin de asegurar su aprovechamiento sostenido” (Congreso de la República de Colombia, 1990, art. 1). De acuerdo con ambas normativas, es posible notar que el Estado se preocupa por velar y regular la utilización de los diferentes recursos que se usan para el sustento de la población. En ese sentido, se expidió la Resolución N.º 601 de 2012 “por la cual se establecen los requisitos y procedimientos para el otorgamiento de los permisos y patentes relacionados con el ejercicio de la actividad Pesquera y Acuícola” (párr. 1), que fue modificada parcialmente mediante las resoluciones N.º 729 de 2012

y N.º 1365 de 2018, con el propósito de racionalizar los trámites y eliminar la obligatoriedad de adjuntar el registro mercantil a los acuicultores en calidad de personas naturales. Los permisos pesqueros son un servicio insignia de dicha entidad, que es quien otorga la autorización y maneja los trámites relacionados con las labores de ese sector en el país (Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca, 2012).

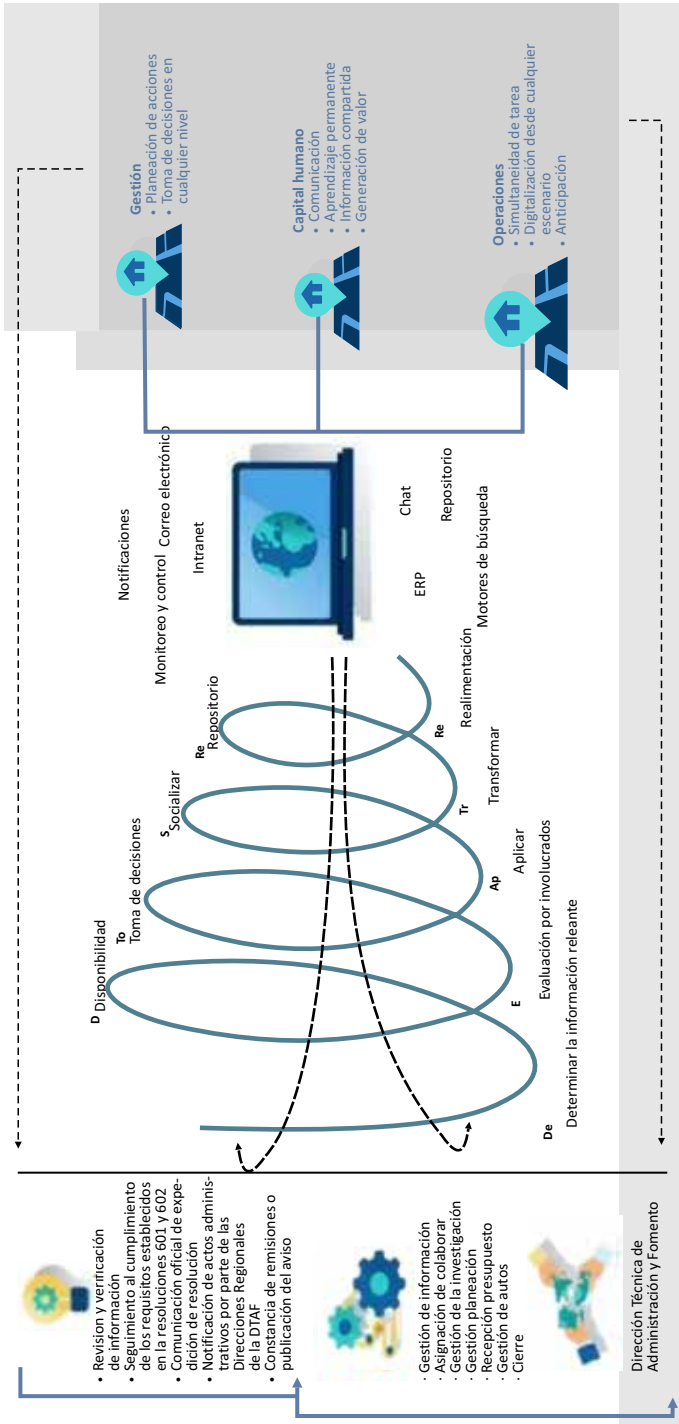
Para la elaboración de los permisos pesqueros se requiere de la participación de la Dirección técnica de administración y fomento (DTAF) como responsable directa de la ejecución del proceso, en el cual convergen el funcionario o contratista designado de la oficina adscrita a la dirección regional, el funcionario o contratista designado de la dirección regional y el funcionario o contratista designado de la DTAF. Durante la revisión preliminar se identificó que el proceso de permisos pesqueros no tiene flujos de información claros entre los colaboradores que participan y no se cuenta con un repositorio de información que les permita conocer el avance del proceso y los documentos que lo soportan. También, existen diferentes canales de información que no se encuentran normalizados y se carece de lineamientos y políticas que orienten el manejo de la información. Además, el acompañamiento de la DTAF hacia las direcciones regionales y las oficinas adscritas es escaso, en algunos casos nulo, y existe un gran volumen de fuga de “cerebros” e información. En resumen, la gestión del proceso no cuenta con un tratamiento adecuado, lo cual se retomará más adelante, con el fin de puntualizar las causas que generan este tipo de situaciones.

Metodología de diagnóstico en el proceso de permisos pesqueros Es importante aclarar que en el proceso de permisos pesqueros solo interviene la DTAF como ejecutora y responsable, las direcciones regionales, las oficinas adscritas como apoyo al proceso y el director general. Con base en esta información, y con el fin de establecer las fases y los pasos para realizar el diagnóstico del proceso de permisos pesqueros de manera eficiente, se aplicó la metodología de Alba (2020).

2. Resultados

Con el fin de mejorar el proceso de permisos pesqueros se propone aplicar la concepción de infoconocimiento en un modelo de gestión para la DTAF, cuyo objetivo es articular la gestión de los procesos, el conocimiento, los aprendizajes, las experiencias y los flujos de información que existen entre los diferentes colaboradores. Este se basa en el desarrollo de un pensamiento en espiral creciente y sinérgico enfocado en el proceso, por lo que genera valor y sienta las bases para la mejora continua y la innovación organizacional (Fig. 1).

En la figura 1 se muestra que la gestión del infoconocimiento inicia de izquierda a derecha. En esta se marca una etapa de planeación (representada con un bombillo y un engranaje) en la cual se articulan la revisión y verificación



Fuente: Elaboración propia a partir de Alba y Gutiérrez de Piñeres (2020).

Fig. 1. Modelo de gestión del infoconocimiento para el proceso de permisos pesqueros de la DTAF

de información, el seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos en las resoluciones No. 601 y 602, la comunicación oficial de expedición de resolución, la notificación de actos administrativos por parte de las direcciones regionales a la DTAF y las constancias de remisiones o publicación del aviso. En el nivel táctico de planeación (representado por dos engranajes unidos) se integran la GI, la asignación del colaborador, la gestión de la investigación, la gestión de planeación, la recepción del presupuesto, la gestión de autos y el cierre. Por último, en el nivel operativo (imagen de tres manos) de esta etapa se ubica la DTAF.

Estos elementos se incorporan dentro de la espiral (infoconocimiento), la cual se organiza de manera adecuada mediante un filtro que facilita la identificación de la información más relevante, pone a disposición los diferentes contenidos, tiene la capacidad de almacenar diferentes fuentes que son usadas por los colaboradores e incluye los juicios de valor de los expertos participantes en el proceso. Es importante precisar que los elementos que alimentan la espiral son las aplicaciones y registro de las decisiones tomadas, lo cual proporciona valor a las actividades que se ejecutan, puesto que se fomentan la eficiencia y la eficacia, así como la mejora continua y la innovación. El resultado de dichas interacciones es socializado con el objetivo de que surja una red de apoyo en donde los interesados estén al tanto de la totalidad de actividades que se ejecutan dentro del proceso, por lo cual se recurre a herramientas tecnológicas y mecanismos informáticos, que promueven la colaboración. Adicionalmente, la transferencia conlleva cambios que tienen un valor agregado. Todos estos elementos se encuentran ubicados en repositorios de información que por su configuración ayudan a localizar, retroalimentar y monitorear.

Las herramientas que se integran en la gestión del infoconocimiento se detallan en la tabla 1.

Tabla 1. Herramientas para incorporar el infoconocimiento

Herramientas para incorporar el infoconocimiento	
Repositorio	Permiten garantizar el almacenamiento y conservación de volúmenes de información y conocimiento institucional.
Correo electrónico	Dado que se requiere generar un mecanismo de comunicación se da prioridad a las comunicaciones externas. En el caso de las comunicaciones internas se deberá evaluar la descripción de procesos que aporta este estudio, con el fin de evitar la recarga adicional en los correos.
Intranet	En la intranet debe estar almacenada la información de interés de la DTAF, por ejemplo, los indicadores de plan de acción, el mapa de riesgos, la estrategia del proceso, los procesos, los procedimientos, entre otros, que cooperan para el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 1. Continuación...

Herramientas para incorporar el infoconocimiento	
Chat	Esta tecnología permite una comunicación en tiempo real entre dos o más usuarios y debe ser usada principalmente para el intercambio de mensajes entre usuarios de una misma red o entre redes independientes de la ubicación física.
Motores de búsqueda	Este es un ítem útil para la gestión del conocimiento, puesto que permite localizar dentro de un conjunto de información aquellos documentos que cumplen con los requisitos que el usuario desea.
Notificaciones	Las notificaciones permitirán tener alerta a los colaboradores mediante el proceso comunicativo constante, con esto se lograrán sentar las bases principales de la comunicación que se lleve internamente. Esto se da mediante mensajes y avisos que recuerden a cada uno de los colaboradores que tienen fechas límites para realizar y/o asignar las actividades; esto va de la mano de los lineamientos dados por la Dirección del proceso.
Monitoreo y control	El monitoreo se establece para identificar el curso que lleva el proceso, en qué etapa se encuentra y qué elementos pueden estar fallando para que se incumplan los tiempos determinados. También da cuenta de la solicitud vs. respuesta, los permisos más solicitados, las necesidades, las eventualidades, el reporte de los permisos que se entregaron de manera idónea en el tiempo establecido por ley, etc.

Fuente: Elaboración propia

De esta manera se impactan tres áreas en las que se encuentran la gestión, el capital humano y las operaciones de la DTAF. En la gestión se puede identificar la contribución a la planificación de las acciones de la DTAF, en el entendido de que los datos incorporados de los colaboradores son monitoreados y compartidos por cada uno de los participantes en el proceso, lo cual da mayor precisión a los aspectos estratégicos. Dentro del modelo también se promueve la toma de decisiones, puesto que se brinda información precisa y actualizada que refuerza el quehacer de los interesados del proceso. Este modelo de cierto modo resulta prospectivo al tener elementos de anticipación, lo que puede ser muy provechoso para ofrecer soluciones a posibles problemas futuros.

Para el caso del capital humano se puede decir que los resultados potencian la comunicación, el apoyo, el aprendizaje y la socialización permanente, que inciden en el desarrollo de las capacidades y competencias necesarias de los colaboradores. Esto se logra con la creación de espacios en donde el intercambio de conocimiento y experiencias prevalezca por encima de solo recolectar información. Con respecto a las operaciones, el modelo permite asegurar que los canales que existen entre los actores y los procesos sean más efectivos, gracias a la conectividad y la sincronización entre las tareas. Es decir, los colaboradores asumen los flujos con los cuales operan, así recolectan (captan), almacenan, procesan y muestran la información, y a partir de ahí ejecutan las

acciones. Además, este mecanismo permite estandarizar el manejo idóneo de los flujos de información, al identificar la circulación y conservación, lo cual favorece la confianza en el proceso, genera ventaja y disminuye los errores.

3. Problemas que resuelve el modelo de infoconocimiento para el proceso de permisos pesqueros de la Dirección Técnica de Administración y Fomento

En la búsqueda de soluciones para las insatisfacciones presentadas a lo largo de la investigación, se realiza una clasificación de aquellas salidas que se proyectaron en la gestión del infoconocimiento, a saber, hacia el capital humano, la gestión y las operaciones (Tabla 2).

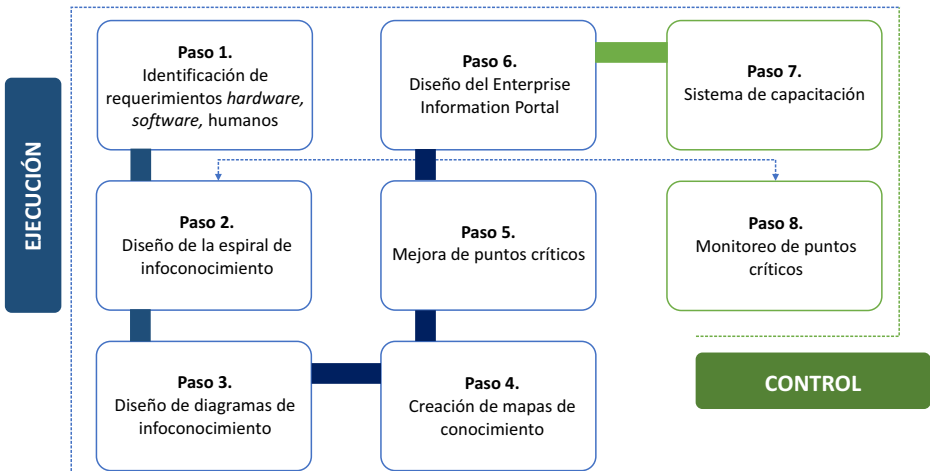
Tabla 2. Problemas para solucionar desde el modelo de infoconocimiento el proceso de permisos pesqueros de la Dirección Técnica de Administración y Fomento

Problemas por solucionar	Infoconocimiento
Los colaboradores no identifican con claridad la misión, visión y los objetivos planteados.	Gestión
En algunos casos no se gestiona la información por el gestor documental, solo por el correo electrónico lo que genera pérdida de la traza del flujo de la información.	Capital humano y operaciones
Existen múltiples canales de información, por lo cual la información no se encuentra consolidada en un repositorio ni en un archivo. Además, los colaboradores se apropian de la información de la organización, no existen lineamientos para el manejo de la información y existe un gran volumen de información dispersa.	Capital humano
La información que se entrega no contiene ningún tipo de análisis y tratamiento, lo que genera desconfianza en esta.	Capital Humano y operaciones
No se cuenta con un mecanismo que tecnológicamente permita evidenciar el conocimiento que están generando los colaboradores.	Operaciones
No se encuentran definidos los indicadores estratégicos para el proceso de la DTAF.	Gestión
La información ha perdido relevancia por parte de los colaboradores, pues desconocen su ubicación y acceso.	Capital humano

Fuente: Elaboración propia.

4. Procedimiento para la aplicación del modelo al proceso de permisos pesqueros de la Dirección Técnica de Administración y Fomento

En primera instancia se definieron dos etapas: ejecución y control, que constituyen los ocho pasos para la aplicación del modelo (Fig. 2).

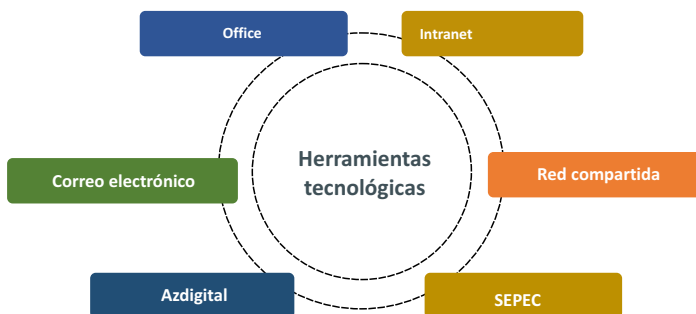


Fuente: Elaboración propia

Fig. 2. Pasos para la aplicación del modelo de infoconocimiento para el proceso de permisos pesqueros de la Dirección Técnica de Administración y Fomento

Herramienta tecnológica para el proceso de permisos pesqueros

En este contexto es importante precisar que la relación entre la GC y las aplicaciones de las TIC se ha fortalecido bastante, dado que estas últimas son un apoyo crucial para que el proceso sea realmente eficaz para la organización. La GC requiere una GI eficiente, por lo cual el uso de las tecnologías, como herramientas de apoyo y fortalecimiento, contribuye en una adecuada creación, difusión y transmisión del conocimiento de la organización. Por la misma razón las TIC desempeñan un papel importante en el potenciamiento del capital humano y sus procesos, al promover dos elementos importantes: el aprendizaje organizacional y el trabajo colaborativo. Las herramientas tecnológicas usadas en la actualidad por la DTAF para el manejo de sus flujos de información se muestran en la figura 3.



Fuente: Elaboración propia

Fig. 3. Herramientas tecnológicas usadas en el proceso.

Para una adecuada GI y la GC resulta necesario proporcionar una herramienta tecnológica que logre integrar los diferentes mecanismos usados para la creación de los flujos de información y conocimiento. Se considera que la herramienta idónea es un ERP, puesto que puede reunir y centralizar toda la información que emana del proceso, y permite acceder a ella de forma directa y eficiente, al controlar todo lo que entra y sale de la entidad. Por lo mismo, optimiza las estrategias que se vayan a desarrollar. En la tabla 3 se describen las funcionalidades que abarca esta propuesta.

Tabla 3. Funcionalidades de GC

Funciones	Criterios
Generar y producir	Cada uno de los colaboradores que participe en el proceso podrá documentar las gestiones que se adelantan para la expedición de permisos. Además, queda constancia de quién proyectó la información que se visualiza.
Capturar e instrumentalizar	Todos los conocimientos que se generen en virtud del proceso serán agrupados en la herramienta en la gestión de contenidos.
Transferir	Dado que cada uno de los colaboradores tendrá acceso se podrá contar con la información disponible en tiempo real.
Aplicar	La herramienta se adaptará al proceso, es decir, que los colaboradores identificarán claramente cómo se está gestionando el conocimiento que requiere ser consultado.
Difundir	Los colaboradores comparten experiencias e ideas, por lo que el conocimiento tácito individual se vuelve colectivo.
Aprender y mejorar	Una vez se completa la ruta del conocimiento, la herramienta permite evaluar los puntos que requieren mayor atención. Esto se da con los controles que se generan desde los flujos de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Para la futura implementación de esta propuesta se ha diseñado un plan de implementación que permite ordenar los pasos a seguir, así como detectar los tiempos necesarios para la puesta en práctica de este proyecto.

CONCLUSIONES

- El análisis de las tendencias de la gestión de información y la gestión del conocimiento en las organizaciones, evidencian los vínculos y la importancia que hay entre estos enfoques, puesto que se ha convertido en una estrategia de las organizaciones para alcanzar de manera efectiva las metas y objetivos planteados, la gestión del potencial del conocimiento es una herramienta imprescindible para aumentar la efectividad de las organizaciones.

- De acuerdo con lo anterior, la gestión de la información y el conocimiento se convierte en el eje transversal para establecer pautas que permitan que el flujo de la información en su paso por cada proceso sea generador de valor y acumule eficiencia e innovación acompañada de capital humano y tecnológico.
- Así las cosas, el procedimiento de aplicación y la herramienta tecnológica asociada (ERP) optimiza los procesos, el acceso y control de toda la información, la cual se genera de una manera confiable, precisa y oportuna (integridad), y la socialización de la información entre los colaboradores.
- También ayuda a potencializar los tiempos de respuesta, al originar alertas tempranas por medio de semáforos, que garantizan agilidad y eficiencia. Esto, a su vez, contribuye sustancialmente en la toma de decisiones de la organización.
- El diagnóstico de la gestión de la información, la gestión del conocimiento y las tecnologías de información realizado identificó que al interior de la Dirección Técnica de Administración y Fomento, exactamente en su trámite de permisos pesqueros, existe un gran volumen de fuga de información y conocimiento.
- Esta situación se debe a la carencia de procesos, que lleva a la pérdida de información; la existencia de canales de comunicaciones poco adecuados; el desconocimiento de la información producida al interior de la Dirección; la desarticulación entre los colaboradores que intervienen en el trámite; y el desconocimiento de las herramientas tecnológicas ofrecidas por la organización.
- Como resultado se desvirtúan los objetivos propuestos, dado que la participación de los colaboradores, la autogestión, la eficiencia y eficacia, y el sentido de pertenencia se ven afectados por la inadecuada gestión de dichos recursos. Esto impulsa la generación de estrategias que fortalezcan dichas dificultades.
- En el modelo de gestión del infoconocimiento se identificaron elementos asertivos que al ser integrados al proceso de permisos pesqueros permitirán potencializar de manera eficiente y eficaz el manejo de los flujos de información, ellos son: almacenar, crear, diseminar, depurar, utilizar, acceder, compartir, colaborar, localizar, determinar información relevante, transferir y retroalimentar, ello permitirá la identificación del conocimiento, la disponibilidad y su relación con el proceso.
- Teniendo en cuenta que el infoconocimiento se concibe como un proceso evolutivo de la pirámide la información, en donde la gestión de la información y el conocimiento no se encuentran aisladas, integrarlo al proceso de permisos pesqueros permitirá identificar todos los flujos de información que se generan, de esta manera se generara valor al interior de la Dirección.

- La propuesta planteada establece una alternativa que permite la integración de los flujos de información y de conocimiento que se originan en el proceso de permisos pesqueros de la Dirección Técnica de Administración y Fomento, lo cual soluciona el problema de investigación planteado y, por ende, cumple con los objetivos establecidos en la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba, M. (2020). El infoconocimiento: una propuesta gerencial. Universidad Externado de Colombia, Bogotá, D.C
- Alba, M. y Gutiérrez de Piñeres Botero, L. (2020). La gestión del infoconocimiento en instituciones de educación superior. *Revista Activos*, 18(1). <https://doi.org/10.15332/25005278/6160>
- Alba, M. y Beltrán, C. (2018). Articulación de procesos, flujos de información y conocimiento bajo criterios de infoconocimiento y sostenibilidad en el reporte corporativo. *Cuadernos de Contabilidad*, 19(47), 117-129. doi:10.11144/Javeriana.cc19-47.apfi
- Alba, M. y Herrera, K. (2016). Modelo de gestión del infoconocimiento para cadenas de suministro de ron a granel. *Cofin Habana*, 10(1), 28-38. <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/176>
- Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (2012). Resolución 601 del 23 de agosto de 2012. Diario Oficial No. 48.532 de 24 de agosto de 2012. Bogotá D.C.
- Congreso de la República de Colombia. (1990). Ley 13 del 15 de enero de 1990 [Por la cual se dicta el estatuto general de pesca]. Bogotá D.C.
- Gil-Montelongo, M., López-Orozco, G., Molina-García, C. y Bolio-Yris, C. (2011). La gestión de la información como base de una iniciativa de gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 32(3), 231-237.
- Hult, T. (2003). An integration of thoughts on knowledge management. *Decision Sciences*, 34(2), 189-195.
- Kebede, G. (2010). Knowledge management: An information science perspective. *International Journal of Information Management*, 30(5), 416-424.
- Marín, A. G. (1994). Asamblea Nacional Constituyente y constitución política de 1991. *Pensamiento Humanista*, 2.
- Obeso, M., Sarabia, M. y Sarabia, J. (2013). Gestionando conocimiento en las organizaciones: Pasado, presente y futuro. *Intangible Capital*, 9(4), 1042-1067.
- Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F. y Sánchez, F. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(84).

CONFLICTO DE INTERESES

Las autoras declaran originalidad de la presente investigación y ausencia de plagios en la misma. Además, aseguran que existe ausencia de conflicto de intereses en este artículo; por lo que se exime a la revista *Ekotemas* de cualquier reclamación al respecto.

CONTRIBUCIÓN AUTORAL

HELEN JULIANA MALDONADO VALBUENA. Aplicó la metodología para el diagnóstico de la información y el conocimiento en la Dirección técnica de fomento. Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca

MARISLEIDY ALBA CABAÑAS. Realizó la conceptualización del modelo de infoconocimiento para la Dirección técnica de fomento. Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.