

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS
ORGANIZACIONES: una revisión de la literatura
científica del 2015 al 2019

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Royden Milton Escobar Lopez

Asesor:

Econ. David Boñón Díaz

Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico primeramente a Jehová mi Dios todo poderoso, por otorgarme los recursos físicos y espirituales para realizar este proceso de formación profesional tan deseado.

En segunda instancia a mis padres, Leonidas y Estaurofila; por ese gran amor y esfuerzo que realizaron desde mi infancia hasta convertirme en una persona de bien dentro de la sociedad. Para el honor y orgullo de ellos y el mío.

Finalmente, a mi esposa Jhaquelin, hermanos, amigos y compañeros quienes influyeron en mi círculo social, brindándome la motivación necesaria para concluir con esta etapa de formación profesional.

Royden M. Escobar Lopez.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi profundo agradecimiento a Dios, quien con su gran misericordia me
brinda la vida, salud y la fe para salir adelante.

Seguidamente, la gratitud a mis padres por ser los impulsores de mi ser, por depositar
esa confianza para creer en mis expectativas de alcanzar mis metas, todo gracias a esos
principios y valores forjados en la familia.

Y, en definitiva, agradecer a mi alma mater, Universidad Privada del Norte –
Cajamarca, donde se me acogí conjuntamente con la gran capacidad y experiencia de sus
docentes quienes contribuyeron en todo este proceso de mi superación y formación
profesional.

Royden M. Escobar Lopez.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	21
REFERENCIAS.....	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de inclusión y exclusión.....	12
Tabla 2 Relación de los artículos analizados según el año de publicación.....	14
Tabla 3 Relación de los artículos analizados según la técnica de investigación.....	15
Tabla 4 Relación de los artículos analizados según las palabras claves	16
Tabla 5 Etapas para el diseño del proceso de Evaluación del Desempeño.....	17
Tabla 6 Relación de los artículos analizados según país de origen.....	18
Tabla 7 Relación de los artículos analizados según tipo de organización	19
Tabla 8 Relación de los artículos analizados según fuente de datos.....	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura I. Resultados de búsqueda y procedimientos de selección de la información.....	13
Figura II. Relación porcentual de los artículos analizados según el año de publicación.....	14
Figura III. Relación porcentual de los artículos analizados según la técnica de investigación.	15
Figura IV. Relación porcentual de los artículos analizados según las palabras claves.....	16
Figura V. Procesos para la gestión del talento humano	17
Figura VI. Relación porcentual de los artículos analizados según país de origen.....	18
Figura VII. Relación porcentual de los artículos analizados según tipo de organización.	19
Figura VIII. Relación porcentual de los artículos analizados según fuente de datos.	20

RESUMEN

La gestión del talento humano en las organizaciones es de gran importancia para los gerentes de dicha área y así cumplir con los objetivos de la empresa. Por lo que, la presente revisión sistemática de la literatura tiene como objetivo principal, de conocer la relación de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones entre los años 2015 al 2019, para lo cual se realizó la búsqueda en EbscoHost y Scielo tomando en consideración artículos científicos que estén relacionados con las palabras claves de “Gestión del talento humano”; “desempeño Laboral” y “Rendimiento Laboral”, para proseguir con el debido análisis; se tuvo como limitación a otros idiomas diferentes al español (inglés, portugués, francés, entre otros), lo que no permitió analizar más artículos científicos debido a que solo se denomina dicha lengua materna. Teniendo como resultado que el 84.2% de artículos científicos abordan sobre la gestión del talento humano y el 15.8% sobre el desempeño laboral, donde se concluye que dichas variables son analizadas de manera independiente por cada investigador; por lo tanto, da a entender que se debe realizar mayor investigación entre estas dos variables, para que la empresa sea más productiva y rentable.

PALABRAS CLAVES: Gestión del talento humano, desempeño laboral y rendimiento laboral .

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la gestión del talento humano debe estar en la prioridad de los gerentes, para ver su relacionamiento con en el desempeño laboral de los colaboradores y así las organizaciones alcanzar sus objetivos basados en su misión, visión y valores.

Por lo que, en el 2009, Chiavenato indica que la gestión del talento humano surge en la Era del Conocimiento a partir de 1990, donde los colaboradores son como asociadas a las organizaciones, es decir; que las personas pueden tomar decisiones en sus actividades para cumplir metas, alcanzar resultados y servir al cliente con miras a satisfacer sus necesidades y expectativas. Además, indica que los Departamentos de los Recursos Humanos son sustituidos por la Gestión del Talento Humano debido a que se ocuparan a proporcionar asesorías internas para que asuman actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y sus miembros, los cuales pasan de ser agentes pasivos que administran a agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los recursos de la organización.

Igualmente, García (2016), sostiene que los gerentes de siglo XXI tienen que afrontar retos para gestionar el talento humano, porque un colaborador insatisfecho origina pérdidas de producción, desmotivación, ausentismo, rotación y desempleo. Por lo que es importante que los gerentes estén capacitados para atreverse a realizar una buena gestión del talento humano y las organizaciones no se vean afectadas por dichos factores (p.38).

Por otra parte, en el 2009, Pérez relata que la evaluación de desempeño laboral, es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con la labor del colaborador, también para encontrar el grado de ausentismo, así como descubrir cuan productivo es el colaborador, con

el propósito de mejorar su rendimiento a futuro y permite implantar nuevas políticas de compensación, desempeño, de ubicación, de capacitación, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a los colaboradores en el desempeño del cargo (p.2).

Así mismo, Mateus (2018), informa que el desempeño laboral guarda relación con la motivación del colaborador y que esta varía de acuerdo al tipo de institución. Esto indica que, para los colaboradores de las organizaciones privadas, la insatisfacción tiene que ver con el factor económico, en caso de las organizaciones públicas el factor económico no es importante, aunque es de gran necesidad, sino la realización social y esto influye en su desempeño laboral (p.120).

Por consiguiente, en la presente investigación sistemática busca esclarecer la información respecto al relacionamiento de las variables como: gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores, con la finalidad que las organizaciones lleguen a aplicarlo. Puesto que, se plante como objetivo general de: conocer la relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones entre los años 2015 al 2019.

Del mismo modo, para contribuir al objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos:

Determinar los procesos que influyen en la gestión del talento humano dentro las organizaciones entre los años 2015 al 2019.

Determinar los procesos que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores entre los años 2015 al 2019.

En tal sentido, es que surge la pregunta que ayudará al objetivo general de ¿Cuáles son los artículos científicos que tratan sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones entre los años 2015 al 2019? Así mismo, las preguntas que guardan relación con los objetivos específicos son: ¿Qué procesos influyen en la gestión del talento humano dentro las organizaciones entre los años 2015 al 2019? Y ¿Qué procesos influyen en la evaluación de desempeño laboral de los colaboradores entre los años 2015 al 2019?

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente revisión sistemática de la literatura científica se llevó a cabo entre los meses de agosto y septiembre del 2019, utilizando la metodología de la técnica PRISMA (Moher, et al. 2010) como fuente estratégica de una búsqueda rigurosa. Para así responder a la pregunta de investigación de ¿Cuáles son los artículos científicos que tratan sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones entre los años 2015 al 2019?

Para realizar la revisión sistemática sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores se realizó la búsqueda bibliográfica en el Metabusador de la Universidad Privada del Norte, EBSCOhost, la cual es una base de datos que abordan diferentes especialidades a través de revistas, libros, tesis y entre otros documentos que son publicados por diferentes instituciones y universitarias reconocidas mundialmente y Scielo, una de las bibliotecas electrónicas que permite la publicación de revistas científicas de diferentes áreas por instituciones de países Latinoamericanos y caribeños.

Por ende, en dichas bases de datos se realizó la búsqueda avanzada tomando en cuenta las palabras clave como: Gestión del talento humano, desempeño laboral y rendimiento laboral, además de incorporar los operadores booleanos de “AND” Y “OR” para aumentar la precisión de búsqueda de información. En lo que se obtuvo 8083 publicaciones en la base de datos EbscoHost, donde se aplicó los criterios de selección, inclusión y selección detallados en la Tabla 1 y Figura I obteniendo 7 artículos seleccionados tal como lo indica la Tabla 8 y que guardan relación con las palabras claves.

Correspondiente a la base de datos Scielo teniendo en cuenta las mismas palabras claves y los mismos operadores booleanos se obtuvo 67 artículos y aplicando los mismos criterios de selección, inclusión y exclusión descritos en la tabla 1 y Figura 1 se obtuvieron 12 artículos tal como lo indica la tabla 8, los cuales guardan relación con los términos de búsqueda.

Por otra parte, los criterios de inclusión y exclusión se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 1

Criterios de inclusión y exclusión

Elementos	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Idioma	Español	Diferente al español
Periodo	2015 al 2019	Incluyendo al 2014 hacia tras
Tipo de publicación	Arbitradas	Textos y repositorios UPN Box
Documentos	Artículos científicos	Otro tipo de documento diferente a los de inclusión
Disciplinas	Comercio y administración	Relacionas a otras disciplinas

Finalmente, el proceso de descarte de duplicados de artículos científicos se realizó por la identificación de autores y título.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En esta etapa de resultados, haciendo el uso del Metabuscaador Ebscohost con las palabras claves indicadas líneas arriba y utilizando los operadores booleanos se obtuvo 8 083 artículos, luego, limitándolo a la disciplina de Comercio y Administración en la colección de Administración y teniendo en cuenta publicaciones arbitradas con el lenguaje español-Castellano se obtuvo 78 artículos. Por otra parte, en la base de datos SCIELO, considerando las mismas palabras claves y los mismos operadores booleanos se obtuvo 67 artículos.

Finalmente, la unidad de análisis quedó con 19 artículos científicos tal como se detallada en la figura I, para luego proceder a la presentación de resultados.

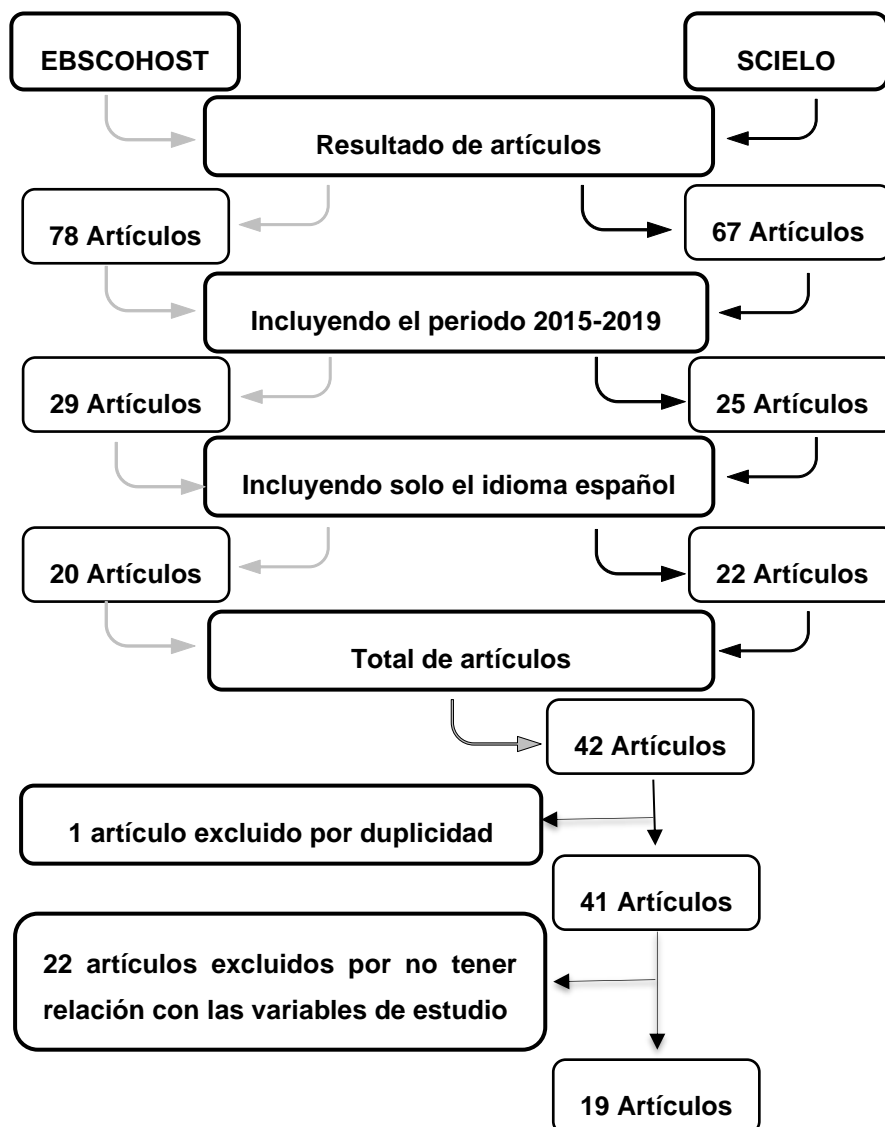


Figura I. Resultados de búsqueda y procedimientos de selección de la información.

Tabla 2

Relación de los artículos analizados según el año de publicación

Año de publicación	Cantidad de artículos
2015	2
2016	5
2017	3
2018	7
2019	2

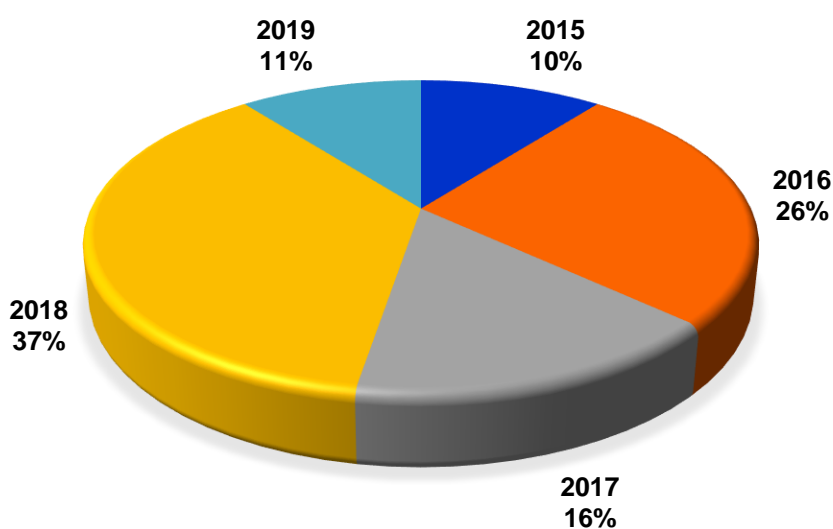


Figura II. Relación porcentual de los artículos analizados según el año de publicación.

En esta parte, de los 19 artículos científicos que brinda información importante sobre las variables en estudio respecto al año de publicación, se puede evidenciar que para el año 2018 se realizaron 7 publicaciones (tabla 2) la cual representa el 37% (figura II), y con menores publicaciones en el año 2015 representando el 10% (figura II) entre el periodo 2015 – 2019.

Tabla 3

Relación de los artículos analizados según la técnica de investigación

Técnica de investigación	Cantidad de artículos
Cuadro de Mando Integral	2
Cuestionario	4
Debate	1
Encuesta	5
Encuesta y Examen de conocimientos	1
Entrevistas	1
Observación, análisis documental, encuesta y entrevista.	1
Revisión sistemática	4

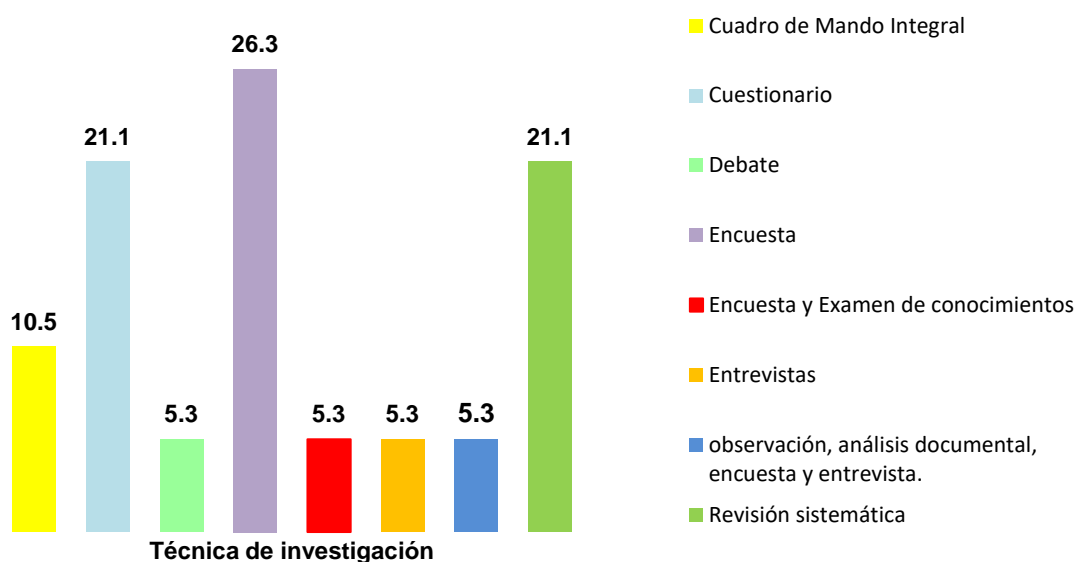


Figura III. Relación porcentual de los artículos analizados según la técnica de investigación.

Del mismo modo, para la técnica de investigación que se empleó en los 19 artículos científicos que brinda información importante sobre las variables en estudio, se puede afirmar que la más practicada es la encuesta representado el 26.3 % (figura III) y seguida por la revisión sistemática y cuestionario representado el 21.1 % (figura III) cada uno, respecto a las ocho (8) técnicas más empleadas dentro de los artículos analizados.

Tabla 4

Relación de los artículos analizados según las palabras claves

Relación por palabras claves	Cantidad de artículos
Capital humano	2
Desempeño laboral	2
Gestión del talento humano	12
Recursos humanos	2
Rendimiento laboral	1

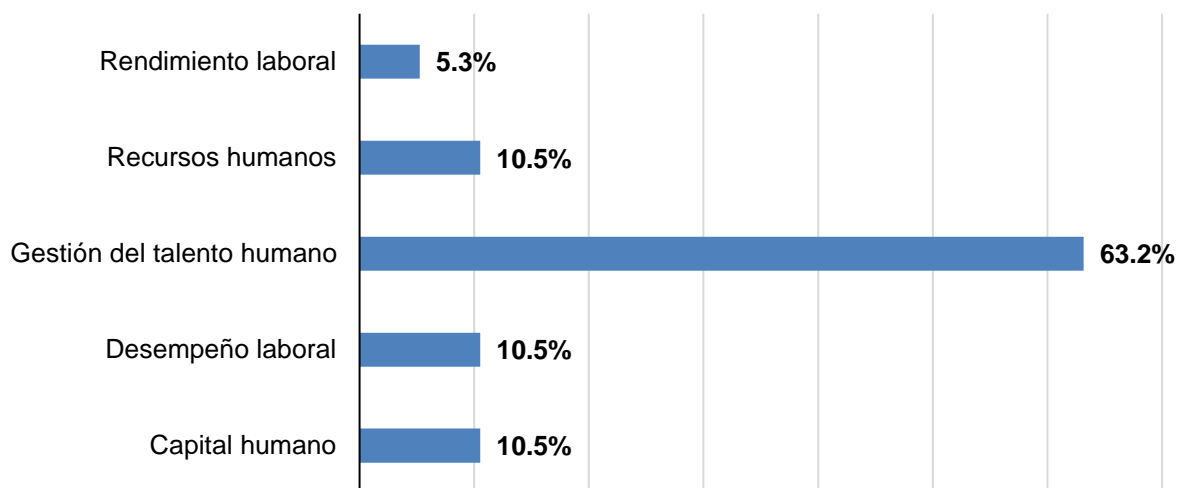


Figura IV. Relación porcentual de los artículos analizados según las palabras claves.

De la misma forma, con los 19 artículos científicos que brinda información importante sobre las variables en estudio y que guarden relación con dichas variables, se determinó que 12 artículos científicos (tabla 4) toman mayor importancia con la variable gestión del talento humano la cual representa el 63.2% (Figura IV), respecto al 15.8 % que toma interés en la evaluación de desempeño y rendimiento laboral.

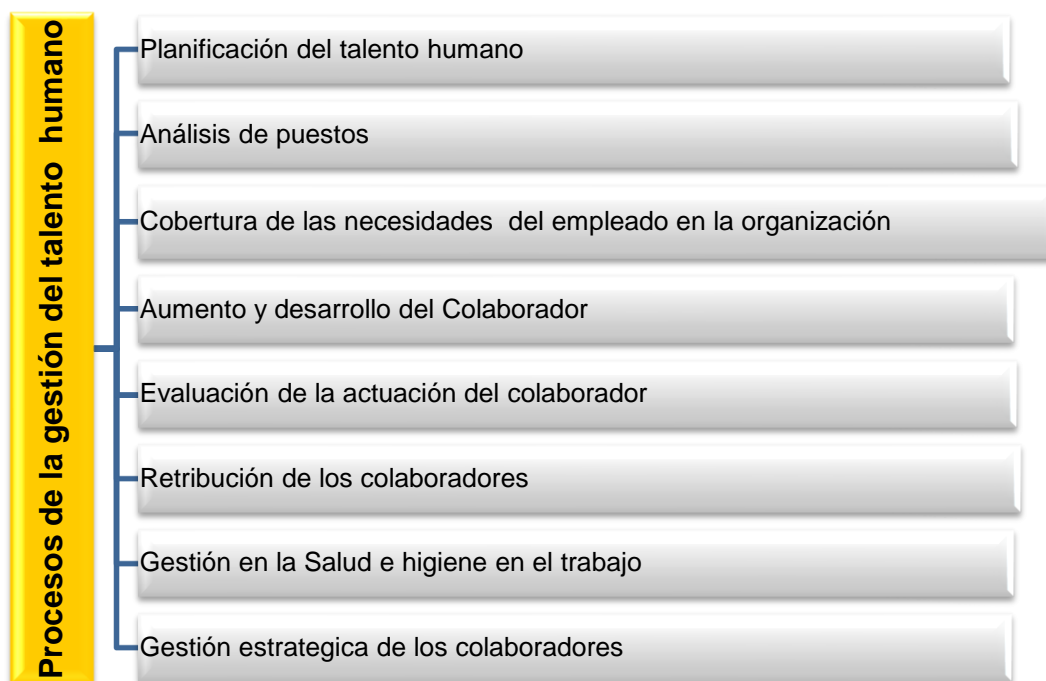


Figura V. Procesos para la gestión del talento humano. Adaptado de “García Aretio”. (como se Citó en Vera Adriana, 2019, p. 29). En modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia

Tabla 5

Etapas para el diseño del proceso de Evaluación del Desempeño laboral

Preparación	Rediseño del proceso de evaluación	Implementación
Sensibilizar con la necesidad de cambio	Diseñar objetivos de procedimiento	Prueba piloto del proceso
Crear el equipo de cambio	Rediseñar el proceso	Verificar el cumplimiento de los objetivos del procedimiento
Diseñar objetivos de procedimiento	Diseñar la técnica a emplear en el proceso	Implementación del diseño de evaluación

Nota: Adaptado de “Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas,” por Valdés, M., Garza, R., Pérez, I., Gé, M. y Chávez, A. 2015, *Ingeniería Industrial*, 36, p. 52.

Tabla 6

Relación de los artículos analizados según país de origen

País de origen	Cantidad de artículos
Colombia	8
Argentina	1
Venezuela	2
México	1
España	1
Costa Rica	1
Cuba	2
Ecuador	1
Angola	1
Chile	1

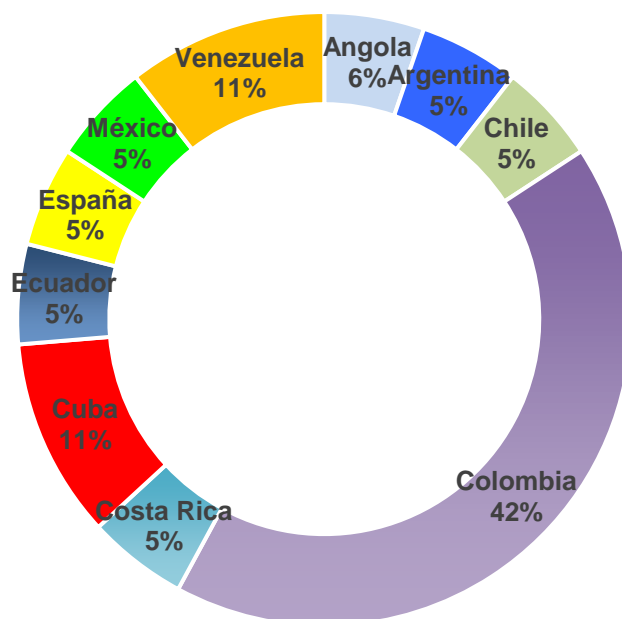


Figura VI. Relación porcentual de los artículos analizados según país de origen.

Por otra parte, de los 19 artículos científicos que brinda información importante sobre las variables en estudio, en relación al país de origen, se puede comprobar que el 42% de

publicaciones corresponden al País de Colombia, seguida por Venezuela y Colombia con una representación del 11%(figura VI) a cada País entre el periodo 2015 – 2019.

Tabla 7

Relación de los artículos analizados según tipo de organización

Tipo de organización	Cantidad de artículos
Asamblea Nacional	1
Asociaciones agrícolas	1
Educativas	3
Empresas en general	7
Gerentes	1
Profesional administrativo	1
Pymes	2
Salud Pública	3

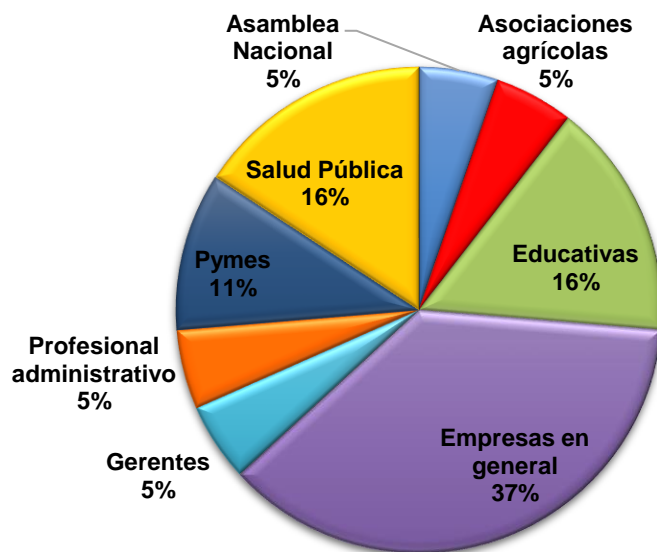


Figura VII. Relación porcentual de los artículos analizados según tipo de organización.

Asimismo, para el tipo de organización que se orientaron los 19 artículos científicos que otorgan información importante sobre las variables en estudio, se puede afirmar que está más enfocado a empresas en general con un 37% (figura VI) siendo un total de 7 artículos

(Tabla 7) y seguido a las organizaciones educativas y de salud pública con un 16 % cada una, en un total de 3 artículos (Tabla 7) para cada organización dentro del total analizado.

Tabla 8

Relación de los artículos analizados según fuente de datos

Fuente de datos	Cantidad de artículos
Scielo	12
EbscoHost	7

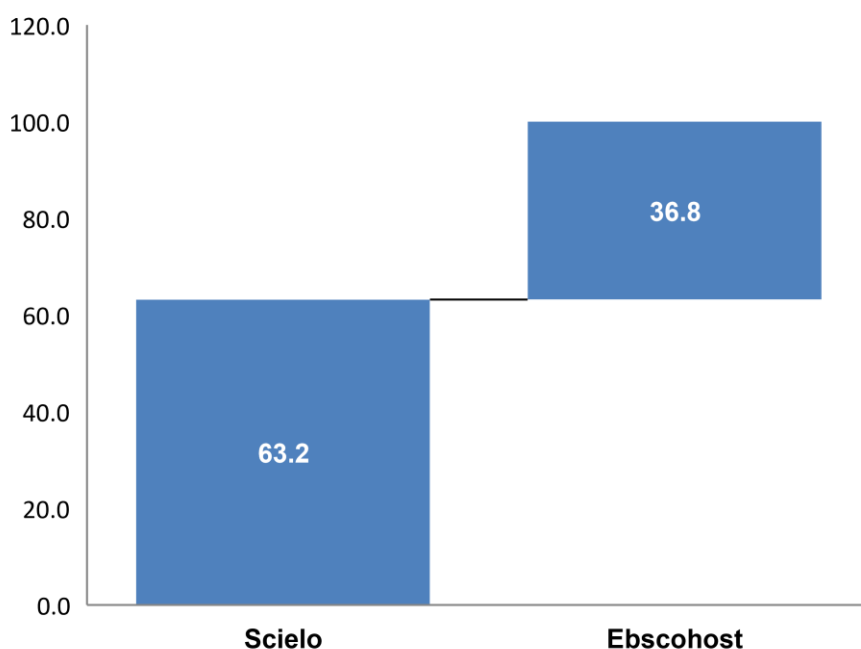


Figura VIII. Relación porcentual de los artículos analizados según fuente de datos.

Finalmente, dentro los 19 artículos científicos que otorgan información importante sobre las variables en estudio, con relación a la fuente de datos (Figura VIII), el 63.2 % corresponde a la base de datos Scielo y 36.8% a la base de datos EbscoHost. Es decir, (Tabla 8) 12 artículos científicos pertenecen a la base de datos Scielo y 7 artículos científicos a la base de datos EbscoHost.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

En síntesis, la revisión sistemática realizada permitió conocer los artículos científicos que tratan sobre “la gestión del talento humano” y sus relaciones como “recursos humanos” y “capital humano” en un porcentaje del 63.2 %; 10.5% y 10.5% respectivamente, haciendo un total de 84.2 % de los artículos analizados, y el 15.8% restante correspondiente a las variables “desempeño laboral” en el 10.5% y su relacionada “rendimiento laboral” con 5.3%. Determinando así, que más información se encontró sobre la gestión del talento humano. (fijarse en Tabla 4 y Figura IV).

Asimismo, se determinó que los factores que influyen con la gestión del talento humano tiene que ver con la gestión estratégica, la planificación; el análisis de puestos; la cobertura de las necesidades; el desarrollo y aumento del potencial; la evaluación; la retribución; la salud e higiene en el trabajo. (fijarse en la Figura V).

Además, se determinó que los factores que influyen en la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores tiene que ver con tres etapas como la preparación; rediseño de la evaluación y la aplicación, las cuales describen procesos que debe plantear cada organización, (fijarse en la Tabla 5).

Las limitaciones de estudio presentadas en esta investigación es el de no dominar otro idioma diferente al español y de analizar publicaciones correspondientes solo a la especialidad de administración, los cuales están detallados en la tabla 1 del capítulo de metodología.

REFERENCIAS

- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*. 15(1), 116-137. doi:10.18041/1900-3803/entramado.1.5383
- Alonso, L., García, A., López, P. y Amador, A. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. *Horizonte sanitario*. 17(2), 151-160. doi:10.19136/hs.a17n2.2042
- Benavides, O. (2017). Motivación laboral de los egresados del programa de administración de empresas de la Universidad de Nariño. *Tendencias*. 18(1), 41-54. doi:10.22267/rtend.171801.63
- Botello, H. (2016). Determinantes y efectos del desajuste educativo en el mercado laboral ecuatoriano 2007-2012. *Investigación y Desarrollo*, 24(2), 307-328. Recuperado de http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=122603545&auth_type=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042
- Cardona, D., Alzate, J. y Lora, H. (2018). Estrategias para la gestión del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a Colfeyuca en Sucre, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*. 9(1), 9-18. doi:10.19053/20278306.v9.n1.2018.8501
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3a. ed.). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

- García, I. (2016). El buen gestor del talento humano: retos y necesidades de capacitación. Debates IESA, 21(1), 38-41. Recuperado de http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117402697&auth_type=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042
- Gómez, N. y González, E. (2018). Gestión del talento humano en las plazas de mercado en Colombia, ¿un proceso exiguo o en construcción? Aletheia. Revista de Desarrollo Humano, Educativo y Social Contemporáneo, 10(2). 148-169. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-03662018000200148&lang=pt
- Juyumaya, J. (2018). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: el rol de la cultura organizacional. Estudios de Administración, 1, 32-49. Recuperado de http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=136432303&auth_type=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042
- Largacha, C., Pinzón, A., y León, E. (2015). La fusión de la gerencia humanista y el aprendizaje organizacional producen organizaciones sostenibles y de excelencia. Revista EAN, (78), 74-91. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100006&lng=en&tlng=es
- López, P., Díaz, Z., Segredo, A. y Pomares, Y. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. Revista Cubana de Salud Pública, 43(1), 3 - 15 recuperado de <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2017.v43n1/3-15/es>

- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148-165. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142016000200008&lng=es&tlng=es
- Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño. Caso asamblea nacional de Angola. *Facultad de ingeniería industrial*, 39(2), 115-123. Recuperado de http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=130249418&auth_type=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042
- Moher, D., Tetzlaff, J., Tricco, AC., Sampson, M. y Altman, DG. (2010). Declaración Prisma: una propuesta para mejorar las revisiones sistemáticas y Metaanálisis. *Medicina clínica*, 135(11), 507-511. Recuperado de https://es.cochrane.org/sites/es.cochrane.org/files/public/uploads/PRISMA_Spanish.pdf
- Molina, G., Oquendo, T., Rodríguez, S., Montoya, N., Vesga, C., Lagos, N., Almanza, R., Chavarro, M., Goenaga, E. y Arboleda, G. (2016). Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 15(30), 108-125. doi: 10.11144/Javeriana.rgyps15-30.gtsp
- Montoya, C., Boyero, M. y Guzmán, V. (2016). La Gestión Humana: un Socio Estratégico Organizacional. *Visión de futuro*, 20(1), Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082016000100005&lng=es&tlng=es
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Upiicsa*. 17(7), 50-51. Recuperado de <https://docplayer.es/21060370-Evaluacion-del-desempeno-laboral.html>

Ricardo, L., Velázquez, R. y de Lourdes Torralbas, A. (2018). Perfeccionamiento de la gestión del capital humano en áreas económicas de universidades. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 237-249. Recuperado de

http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=132586088&auth_type=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042

Rivero, A.y Dabos, G. (2017). Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura. *Estudios Gerenciales*. 33(142), 39-51. doi: 10.1016/j.estger.2016.12.003

Valdés, M., Garza, R., Pérez, I., Gé, M. y Chávez, A. (2015). Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. *Ingeniería Industrial*, 36(1), 48-57. Recuperado de

http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=108995760&auth_type=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042

Vera, A. y Blanco, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 29(74), 24-44. DOI: 10.15446/innovar.v29n74.82059

Villafuerte, J. y Benites, R. (2018). Competencias del profesional de la administración y finanzas para una economía basada en el conocimiento. *Revista Educación*. 42(2), 414-437. doi:10.15517/revedu.v42i2.27559