

# Aprendizaje-Servicio en Educación Superior Contable: Alineando expectativas y experiencias de Socios Comunitarios (Emprendedores) en Costos

## Service-Learning in Higher Accounting Education: Aligning Expectations and Experiences of Community Partners in Cost Projects

Verónica Pizarro-Torres<sup>1</sup>

Digna Azúa-Álvarez<sup>2</sup>

Johan Rivas-Valenzuela<sup>3</sup>

Viviana Puentes-Rojas<sup>4</sup>

### RESUMEN

El Aprendizaje-Servicio (A+S) se reconoce como una estrategia pedagógica transformadora que articula formación académica y compromiso social, promoviendo aprendizajes significativos en contextos auténticos. Sin embargo, la investigación ha tendido a privilegiar la perspectiva estudiantil, relegando a los socios comunitarios (SC), actores esenciales para la reciprocidad y sostenibilidad de la metodología. Es por esto que el estudio analiza las expectativas y el nivel de satisfacción intermedia de SC emprendedores vinculados a una asignatura de costos en una universidad pública chilena con el propósito de evaluar la coherencia entre lo esperado y lo vivido, y de fortalecer la pertinencia social y la equidad del diseño A+S. Con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, se recopilaron datos de ocho SC mediante dos encuestas estructuradas. El análisis estadístico descriptivo univariado evidenció una alta correspondencia entre expectativas iniciales y satisfacción intermedia, destacando la comunicación horizontal, la planificación compartida y la utilidad práctica de los productos entregados. Los hallazgos refuerzan la necesidad de incorporar mecanismos participativos que consoliden el vínculo universidad–comunidad y promuevan prácticas A+S más justas y contextualizadas.

**Palabras clave:** Aprendizaje y Servicio, Emprendimiento, Evaluación Participativa, Socios Comunitarios.

<sup>1</sup> Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información, Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Chile.

<sup>2</sup> Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

<sup>3</sup> Group IEFYM, Physical Education School, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

<sup>4</sup> Facultad de Ingeniería y Negocios, Universidad de las Américas, Chile.

## ABSTRACT

Service-Learning (SL) has been seen as a transformative pedagogical strategy that articulates academic training and social engagement, promoting meaning. Service-Learning (SL) is recognized as a transformative pedagogical approach that integrates academic training with social engagement, fostering meaningful learning in authentic contexts. Nevertheless, existing research has largely privileged the student perspective, relegating community partners (CPs) who play a pivotal role in ensuring reciprocity and sustainability within SL frameworks. This study examines the expectations and mid-term satisfaction of CPs entrepreneurs collaborating in a cost accounting course at a Chilean public university with the aim of assessing the alignment between anticipated and experienced outcomes, thereby enhancing the social relevance and equity of SL design. Employing a quantitative, descriptive, cross-sectional design, data were collected from eight CPs through two structured surveys. Univariate descriptive statistical analysis revealed a high degree of consistency between initial expectations and mid-term satisfaction, emphasizing horizontal communication, shared planning, and the practical utility of student deliverables as key factors of positive engagement. The findings highlight the importance of incorporating participatory mechanisms that strengthen university-community partnerships and promote more equitable, context-sensitive SL practices.

**Keywords:** Service-Learning, Entrepreneurship, Participatory Evaluation, Community Partners.

Recepción: 22/10/2025. Aprobación: 09/12/2025.

## INTRODUCCIÓN

La metodología de Aprendizaje y Servicios (A+S) combina la adquisición de competencias disciplinares con el compromiso cívico, mediante la participación activa del estudiantado en proyectos de impacto comunitario (Furco, 2019; Pizarro y Azúa, 2024). A diferencia del voluntariado tradicional, el A+S se caracteriza por una intencionalidad pedagógica clara y por su énfasis en la reciprocidad y la reflexión crítica (Furco, 2002; Rivas Valenzuela 2024; Hong et al., 2024).

El A+S no solo beneficia a los estudiantes al promover habilidades como la empatía, la resolución de problemas y el trabajo colaborativo (Pizarro y Hasbún, 2019), sino que también enriquece a las comunidades mediante intervenciones que atienden necesidades locales específicas (Osorio-Novela et al., 2022; Rivas Valenzuela, 2024). En este sentido, se ha planteado que el A+S permite a las universidades reconectar con su misión pública, promoviendo alianzas territoriales estratégicas para el desarrollo sostenible y la cohesión social (Luna et al., 2024; Schulte, 2024).

Respecto de estudios realizados, sobre impactos generados por el A+S, se observa un aumento en las publicaciones (Rivas Valenzuela et al., 2025; Redondo-Corcobado y Fuentes, 2020), que han evolucionado desde enfoques centrados en los beneficios individuales para el estudiante, hacia modelos más complejos que incorporan la experiencia de los socios comunitarios (SC) y

el profesorado (Rivas Valenzuela et al., 2025), incluyendo además, las dinámicas de poder y la institucionalización del modelo en la educación superior (Kaliappen, 2024). De esta forma, en una primera etapa, surgieron estudios cualitativos descriptivos sobre los efectos del A+S en variables como el compromiso cívico, la motivación académica y el pensamiento crítico (Rivas Valenzuela et al., 2025; Furco, 2004; Yorio y Ye, 2012). Sin embargo, esta aproximación fue tensionada por su enfoque que marginaba estudios mixtos, que invisibilizaba la perspectiva de las comunidades involucradas (Stanton y Giles, 2017), generando una carencia de investigación vinculada a la perspectiva y evaluación de quienes actúan como aliados comunitarios en estos procesos (Cohen et al., 2022; Tryon y Stoecker, 2008).

Posteriormente, investigaciones como las de Tryon y Stoecker (2008) y Bennett et al. (2016) marcaron un giro hacia un enfoque dialógico y crítico, al evidenciar las tensiones en las relaciones universidad-comunidad. Diversos autores destacan la importancia de comprender las expectativas, experiencias y roles de los SC, así como las dinámicas de poder que pueden afectar la equidad en las colaboraciones (Cohen et al., 2022) y han alertado sobre los riesgos de mantener una lógica unidireccional y asistencialista, que invisibiliza las contribuciones, expectativas y necesidades de las comunidades participantes (Modic y Mikelic, 2024; Bennett et al., 2016). Este giro ha sido fundamental para desarrollar un enfoque más inclusivo, que consideran a los SC no como beneficiarios, sino como co-protagonistas del proceso formativo, donde la voz de los SC sea incorporada desde el diseño hasta la evaluación de los proyectos, garantizando relaciones equitativas, bidireccionales y sostenibles (López et al., 2023; Danley y Christiansen, 2019). En esta línea, se reconoce que los SC aportan no solo sus recursos y espacios, sino también conocimientos y saberes fundamentales para la pertinencia y eficacia de los proyectos (Goldberg y Atkins, 2020).

Con respecto a las carreras del área de los negocios, A+S ha sido adoptado como una metodología eficaz para formar profesionales capaces de integrar conocimientos técnicos con conciencia social. A través de intervenciones en microempresas o emprendimientos sociales, los estudiantes aplican sus habilidades en escenarios reales, fortaleciendo su liderazgo, pensamiento estratégico y responsabilidad cívica (Osorio-Novela et al., 2022; Blanco-Cano y García-Martín, 2021). Esta práctica pedagógica contribuye a articular la formación universitaria con los desafíos del desarrollo sostenible, promoviendo economías inclusivas y solidarias (Duffett y Cromhout, 2022; Mtawa y Fongwa, 2022).

Este estudio se fundamenta en la necesidad de profundizar en la dimensión comunitaria del A+S, específicamente en lo que respecta a la detección y seguimientos de las expectativas de los SC, en proyectos desarrollados en el área de los negocios, constituido por emprendedores que han creado microempresas y que colaboran con una universidad pública chilena en el área de contabilidad de costos. Para este efecto, se aplicaron dos encuestas, una encuesta inicial de expectativas y una encuesta intermedia de satisfacción, cuyos datos permiten generar información directa de los socios comunitarios sobre sus motivaciones, intereses y percepciones, antes y durante el desarrollo del proyecto.

Investigaciones recientes destacan el valor de este tipo de herramientas, encuestas o entrevis-

tas, para detectar tensiones y ajustar estrategias en tiempo real, para construir procesos colaborativos más éticos y efectivos (Abenir et al., 2023; Robledo-Yamamoto et al., 2024). La incorporación sistemática de este tipo de instancias refuerza el carácter reflexivo del A+S y promueve una cultura de mejora continua. Además, permite visibilizar las experiencias de los socios comunitarios, integrando sus aportes al análisis académico y a la planificación institucional. De este modo, el seguimiento de expectativas mediante instrumentos participativos se convierte en un componente clave para el diseño de intervenciones socialmente responsables, culturalmente pertinentes y sostenibles en el tiempo.

Particularmente en el contexto del emprendimiento y la educación contable, el A+S adquiere especial relevancia, ya que ofrece a los estudiantes la oportunidad de aplicar sus conocimientos técnicos en escenarios reales, al tiempo que apoya a microempresas que enfrentan limitaciones estructurales (Osorio-Novela et al., 2022). Es por esto que, nos hemos planteado el siguiente objetivo general; Evaluar la coherencia entre las expectativas iniciales y la satisfacción intermedia de los socios comunitarios (emprendedores) que participan en proyectos de Aprendizaje y Servicio (A+S) en el área de costos, con el propósito de fortalecer la pertinencia social, la equidad y la efectividad de estas experiencias en la educación superior contable, basándose en evidencia empírica recogida mediante encuestas estructuradas.

Por consiguiente, este artículo se organiza en cuatro secciones principales. La primera presenta los antecedentes y el enfoque metodológico utilizado en el estudio. En la segunda se detallan los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los socios comunitarios. A continuación, se discuten los hallazgos considerando su impacto en la calidad y pertinencia social del Aprendizaje y Servicio (A+S). Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones y prácticas educativas en el ámbito del A+S.

## METODOLOGÍA, MATERIAL Y MÉTODOS

Esta investigación utiliza un diseño metodológico cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal, cuyo objetivo es comprender las expectativas y niveles de satisfacción actuales de los socios comunitarios (SC) (Vallejo, 2002). Este enfoque es adecuado para estudios exploratorios que buscan caracterizar variables en un momento puntual, sin intención de establecer relaciones causales, ya que se limita a describir y analizar la realidad en un momento específico (Maier et al., 2023; Cvetković Vega et al., 2021). De esta manera, se puede obtener una visión detallada de las percepciones de los SC sin asumir causalidad entre las variables estudiadas (Rohrer y Murayama, 2023).

La población del estudio está conformada por ocho SC vinculados a la asignatura de costos de una universidad pública chilena, durante el primer semestre de 2025. Los SC respondieron 2 encuestas, aplicadas en momentos diferentes del proyecto: encuesta inicial de expectativas y encuesta intermedia de satisfacción. Ambas encuestas fueron estructuradas, diseñadas y aplicadas por el Centro de Enseñanza y Aprendizaje (CEA-FEN) y por Nexo de Responsabilidad Social

Universitaria (RSU), instrumentos validados tras más de una década de uso sistemático en la Universidad de Chile. La encuesta inicial de expectativas recolectó datos sociodemográficos (edad, género, nivel educativo, sector económico, uso de tecnología) y expectativas respecto al proyecto de A+S, especialmente en dimensiones como producto profesional esperado, interacción con los estudiantes, tiempo requerido y calidad técnica del apoyo recibido. La encuesta intermedia de satisfacción se centró en los niveles de satisfacción de: comunicación, conocimiento del contexto organizacional, planificación del trabajo y reuniones.

Para el tratamiento de datos empleó análisis estadístico descriptivo univariado en SPSS v.27, calculando frecuencias, porcentajes, medias ( $M=4.6$  expectativas;  $M=4.4$  satisfacción) y desviación estándar para ítems cerrados, más categorización frecuencial para respuestas abiertas. Este procedimiento estandarizado asegura validez de constructo y confiabilidad interna, evidenciando alta coherencia (92% expectativas vs 88% satisfacción) en dimensiones clave (Hernández Sampieri et al., 2014).

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La sección de resultados se organiza de manera progresiva para mostrar cómo se articula el contexto formativo, el perfil de los socios comunitarios y la evidencia cuantitativa recabada. En primer lugar, se presenta la caracterización de la asignatura de costos en la que se implementa el A+S, lo que permite situar el nivel formativo del estudiantado, los objetivos pedagógicos y las competencias genéricas y disciplinares que sustentan la intervención con microempresas. En segundo lugar, se describe a los socios comunitarios que participan en el proyecto, destacando sus rasgos sociodemográficos y productivos, con el fin de comprender mejor las condiciones en que se desarrolla la asesoría y la relevancia que esta tiene para la sostenibilidad de sus emprendimientos.

Posteriormente, se exponen los resultados de la encuesta inicial de expectativas, que recogen las demandas, motivaciones y condiciones de colaboración que los SC plantean antes de iniciar el trabajo con los estudiantes, configurando así el marco de referencia frente al cual se contrastará la experiencia vivida. Finalmente, se analizan los resultados de la encuesta intermedia de satisfacción, organizada en las dimensiones de comunicación, conocimiento del contexto organizacional, planificación del trabajo y desarrollo de reuniones, lo que permite evaluar críticamente las fases iniciales de la asesoría y detectar tanto logros como tensiones y márgenes de mejora en el diseño de la experiencia de A+S.

### i) Caracterización de la asignatura de costos

La caracterización de la asignatura de costos donde se aplicó la metodología de A+S, permite contextualizar el proyecto y tener claridad del nivel formativo de los estudiantes. A continuación, se muestra el cuadro 1 con esta caracterización:

## Cuadro 1.

*Caracterización de la asignatura de costos.*

TEMATICAS	DETALLE
Semestre	4to a 5to semestre/Ciclo de Formación Básico.
Intención formativa	Exponer a los estudiantes a una problemática empresarial real.
Competencia Genérica Principal	Responsabilidad Social, Comunicacion Efectiva y Trabajo en equipo.
Competencias Disciplinares	Analizar elementos, métodos y sistemas de costos. Elaborar y proporcionar información sobre la determinacion de costos y la rentabilidad con el propósito de apoyar la toma de decisiones.
Tipo de empresa	Microempresas
Planteamiento del Desafío o Problema	Problema específico de identificación, descripción, tipificación de los diversos costos de la empresa. Determinación de los costos de los productos y servicios. Finalmente la detección de problemas de costos y sus alternativas de solución.

Fuente: Elaboración Propia.

El cuadro permite ir más allá de la simple descripción de la asignatura y muestra cómo el diseño del curso crea condiciones favorables para el A+S en costos. Al situarse entre 4º y 5º semestre, en el ciclo de formación básica, el estudiantado cuenta ya con fundamentos contables suficientes para enfrentar problemáticas empresariales reales, pero aún se encuentra en una etapa formativa en la que es posible modelar fuertemente su compromiso ético y social. La intención formativa explícita de “exponer a los estudiantes a una problemática empresarial real” convierte la asignatura en un espacio privilegiado para articular teoría y práctica, evitando que el trabajo con los socios comunitarios se reduzca a ejercicios simulados.

Las competencias genéricas priorizadas de responsabilidad social, comunicación efectiva y trabajo en equipo dialogan directamente con las exigencias del A+S, ya que la interacción con microempresas requiere sensibilidad ante las condiciones de vulnerabilidad, capacidad de explicar conceptos complejos en un lenguaje accesible y disposición a construir soluciones de manera colaborativa. A la vez, las competencias disciplinares centradas en el análisis de métodos y sistemas de costos, la elaboración de información contable y el apoyo a la toma de decisiones permiten que las intervenciones no se limiten a recomendaciones generales, sino que aporten insumos concretos para mejorar la rentabilidad y sostenibilidad de los emprendimientos. La elección de microempresas como contexto de aplicación refuerza el componente social del curso, pues se trata de organizaciones que suelen tener limitaciones en su gestión financiera y para las cuales pequeñas mejoras en el control de costos pueden traducirse en impactos significativos en sus ingresos y estabilidad.

Desde esta perspectiva, el planteamiento del desafío no solo se centra en la identificación, descripción y análisis de costos, sino que implica acompañar a los socios comunitarios en la comprensión de sus propias estructuras de costos y en la exploración de alternativas de solución ajustadas a su realidad productiva. Ello convierte la asignatura en un laboratorio de aprendizaje situado, donde el estudiantado debe articular conocimientos técnicos con juicio ético y comprensión del contexto, reforzando así una formación profesional orientada al servicio, la equidad y la transformación social, coherente con los principios del A+S.

## ii) Caracterización de los SC

Esta sección nos muestra las características de los socios comunitarios que reciben la asesoría en el primer semestre de 2025 en la asignatura de costos. El cuadro 2, refleja los resultados de esta caracterización:

**Cuadro 2.**

*Caracterización Socios Comunitarios.*

CARACTERIZACION SOCIO COMUNITARIO			
Genero	Femenino	Masculino	Otro
	87,5%	12,5%	0%
Rango de edad	30 a 40 años	41 a 50 años	51 años o +
	62,5%	25,0%	13%
Nivel educacional	Profesional	Técnica	Media
	50,0%	37,5%	13%
¿Cuenta con otro trabajo paralelo al emprendimiento que representa?	Si	No	
	12,5%	87,5%	
Rubro al que pertenece el emprendimiento	Alimentación	Productivo	otro
	63%	25%	13%
En lo administrativo contable, ¿qué herramientas tecnológicas utiliza en su emprendimiento?		Excel + word	Excel+Wor d+IA
	100%	75%	38%

Fuente: Elaboración Propia.

De esta caracterización, podemos destacar que la muestra está conformada mayoritariamente por mujeres (87,5%), lo que evidencia una feminización del emprendimiento en los sectores involucrados, especialmente en actividades vinculadas al rubro alimentario (63%). En términos etarios, predomina el grupo entre 30 y 40 años (62,5%), segmento asociado a una etapa de consolidación laboral y económica. Más del 85% posee formación técnica o profesional, lo que indica condiciones favorables para la comprensión e incorporación de herramientas contables y de

gestión. Asimismo, se observa que el 87,5% de los SC no cuenta con otro empleo, lo que refuerza su alta dependencia económica del emprendimiento y la relevancia de las asesorías brindadas. En el ámbito tecnológico, todos los participantes reportan el uso de Excel, aunque con distintos niveles de complejidad, desde uso exclusivo hasta integración con Word e incluso herramientas de inteligencia artificial.

Estos datos permiten concluir que se trata de una población emprendedora con alta motivación, alfabetización digital en un nivel básico a medio y disposición para vincularse con el entorno universitario, constituyendo una base propicia para experiencias de A+S de carácter transformador y contextualizado.

### iii. Resultados de la encuesta inicial de expectativa aplicada a los SC

La encuesta inicial de expectativas aplicada al SC se realiza en la etapa de selección de los socios comunitarios para conocer con mayor profundidad su necesidad sentida y poder entregar un servicio de mayor calidad. Esta encuesta comprende 5 dimensiones:

- Dimensión 1: Producto profesional esperado.
- Dimensión 2: Nivel de Conocimiento y habilidades técnicas.
- Dimensión 3: Expectativas de Interacción con Estudiantes.
- Dimensión 4: Expectativas de colaboración y trabajo conjunto.
- Dimensión 5: Expectativas sobre tiempo para la asesoría.

El cuadro siguiente muestra los principales resultados obtenidos:

#### Cuadro 3.

*Resultados de la encuesta inicial de expectativas de los SC.*

DIMENSIONES	ASESORÍA DE COSTOS
<b>Dimensión 1: Producto profesional esperado</b>	
Enfoque	Costeo y gestión interna
Expectativa principal	Herramientas simples y aplicables (Excel, reportes)
Relación con estudiantes	Aprender colaborativamente, recibir acompañamiento
Perfil del socio	Emprendedores con foco en gestión productiva
<b>Dimensión 2: Nivel Conocimiento y Habilidades técnicas</b>	
Foco técnico	Costeo de productos, herramientas de análisis
Relación esperada	Colaborativa y formativa
Expectativas sobre el estudiante	Que domine contenidos y sepa transmitirlos claramente
Nivel de autonomía del socio	Busca apoyo para mejorar procesos existentes

<b>Dimensión 3: Expectativas de Interacción con estudiantes</b>	
Relación esperada	Cercana, colaborativa, basada en empatía
Valor atribuido a estudiantes	Se espera involucramiento personal y profesional
Tipo de comunicación	Activa, horizontal, de doble vía
<b>Dimensión 4: Expectativas colaboración y trabajo conjunto</b>	
Relación esperada	Colaborativa, cercana, ambiente de confianza
Valoración del proceso	Enriquecedor, cordial, con disposición mutua
Rol del estudiante	Facilitador del aprendizaje y vínculo humano
<b>Dimensión 5: Expectativas sobre tiempo para la asesoría</b>	
Disponibilidad temporal	Acotada y planificada (2-5 horas semanales)
Claridad en el compromiso	Alta: expresiones concretas de tiempo
Actitud hacia el tiempo	Colaborativa, pero con organización

Fuente: Elaboración Propia.

En definitiva, los SC manifestaron expectativas concretas respecto al producto profesional esperado, priorizando herramientas simples y aplicables, como planillas de Excel o reportes de costos, que les permitieran fortalecer la gestión interna de sus emprendimientos.

En cuanto al nivel de conocimientos y habilidades, los socios esperaban que los estudiantes dominaran los contenidos disciplinarios y supieran comunicarlos de forma clara. Se valoró la posibilidad de establecer relaciones colaborativas y formativas, lo que refleja una concepción bidireccional del aprendizaje. Asimismo, la interacción interpersonal fue considerada un componente esencial, los SC esperan relaciones cercanas, empáticas y basadas en la comunicación horizontal, coherentes con los principios del A+S (Lopéz et al., 2023).

La dimensión de colaboración fue descrita como un proceso enriquecedor y basado en la confianza mutua, donde los estudiantes desarrollos el rol de facilitadores del aprendizaje. Finalmente, los SC expresaron la necesidad de claridad en el compromiso temporal, sugiriendo una dedicación acotada pero organizada (2-5 horas semanales). Estas expectativas iniciales constituyen un insumo fundamental para el diseño, monitoreo y evaluación de la experiencia formativa, reafirmando la importancia de incorporar la voz de la comunidad desde las etapas iniciales del A+S (Cohen et al., 0022; Abenir et al., 2023).

#### iv. Resultados de la encuesta intermedia de satisfacción aplicada a los SC.

La encuesta intermedia de satisfacción tiene por objetivo realizar una evaluación sobre las fases iniciales de la asesoría (planificación, primeras reuniones, entrega de elementos del costo, entre otros). Por ello esta encuesta analiza cuatro aspectos: i) Comunicación, ii) Conocimiento del Contexto Organizacional, iii) Planificación del Trabajo y iv) Reuniones.

El cuadro siguiente muestra los resultados obtenidos:

#### Cuadro 4.

##### *Resultados de la encuesta intermedia de satisfacción de los SC.*

	0%	25%	50%	75%	100%
<b>COMUNICACIÓN</b>					
1. Existe de respeto y empatía en los canales de comunicación, acuerdos establecidos, horarios, coordinación, entre otros.	0%	0%	0%	0%	100%
2. Cumplimiento de acuerdos (horarios, coordinación, preparación de reuniones, etc.).	0%	0%	0%	0%	100%
3. Constancia en la información (etapas y justificación del proceso)	0%	0%	0%	40%	60%
4. Lenguaje comprensible	0%	0%	0%	10%	90%
<b>CONOCIMIENTO CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b>					
1. Conocimiento de la organización (rubro, foco del negocio, misión y visión, prioridades).	0%	10%	10%	0%	80%
2. Demostración de conocimiento de la organización y de la temática relacionada con la asesoría (reuniones y proceso)	0%	20%	0%	10%	70%
3. Identificación de necesidades e intereses de la organización y puntos de vista del SC	0%	20%	0%	10%	70%
4. Generación de propuesta acorde a puntos de vista del SC .	0%	20%	0%	10%	70%
<b>PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO</b>					
1. Presentación de etapas y tiempos de trabajo, aportando sentido al proceso de consultoría.	10%	20%	0%	30%	40%
3. Acuerdos para acceso a la información (bases de datos, informes, entrevistas, etc.).	0%	10%	0%	10%	80%
<b>REUNIONES</b>					
1. Información sobre agendamiento de reuniones y explicación de objetivos	0%	20%	0%	30%	50%
2. Información sobre reuniones (acuerdos, requerimientos de información)	0%	20%	0%	20%	60%
3. El equipo consultor ha sostenido reuniones con nuestra organización	0%	10%	10%	0%	80%

Fuente: Elaboración Propia.

Estos resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva respecto al desarrollo inicial de las asesorías en el marco de los proyectos de Aprendizaje y Servicio (A+S), aunque con matices que permiten identificar ámbitos de mejora. En términos generales, los SC manifestaron sentirse bien informados sobre los objetivos del proyecto, así como sobre el rol que se esperaba de ellos y de los estudiantes, concentrando sus respuestas en los rangos más altos de satisfacción en los items de comunicación (75-100%), lo que refleja una percepción muy positiva al respecto, cumpliendo de acuerdos, constancia formativa y lenguaje comprensible. No obstante, el hecho de que la “constancia en la información” presente 40% en 75% y solo 60% en 100% sugiere que aun existen brechas en la regularidad o profundidad de la comunicación, que conviene problematizar como un ámbito de mejora y no solo como un logro. Este tipo de interacción refleja el valor de establecer una comunicación horizontal y efectiva, aspecto ampliamente subrayado por la literatura como fundamental para experiencias de A+S exitosas (Cohen et al. 2022).

Asimismo, se observó una percepción positiva respecto a la capacidad del estudiantado para comprender las dinámicas específicas de cada emprendimiento, aunque la presencia de respuestas en niveles intermedios (25% y 50%) en la dimensión de conocimiento del contexto organizacional indica que dicha comprensión no es homogénea en todos los casos. Esto puede interpretarse críticamente como una señal de que la preparación previa sobre el rubro y el levantamiento de

información no siempre alcanzan la profundidad necesaria para una asesoria plenamente situada, aun cuando esta aproximación situada es coherente con las recomendaciones de Robledo-Yamamoto et al. (2024), quienes enfatizan la importancia de una comprensión profunda del entorno para una intervención significativa. En relación con la planificación del trabajo, la distribución más dispersa de respuestas en el ítem “presentación de etapas y tiempos de trabajo” (10% en 0%, 20% en 25%, 30% en 75% y 40% en 100%) muestra que la planificación es valorada, pero no de manera unánime, lo que sugiere que la claridad en la organización temporal del proyecto constituye un punto crítico: algunos SC perciben planificación insuficiente o tardía, con posibles efectos en la eficiencia del acompañamiento.

Por último, las reuniones fueron ampliamente bien evaluadas, resaltando el ambiente de respeto y colaboración, así como el compromiso del estudiantado: sin embargo, la presencia de respuestas en 25%, 50% y 75% revela variabilidad en la satisfacción respecto de la coordinación y el contenido de estos encuentros. Desde una mirada crítica, esto puede vincularse con diferencias en la gestión de expectativas o en la adaptación del equipo estudiantil a los tiempos y estilos de trabajo de cada emprendimiento, en línea con lo señalado por Abenir et al. (2023) sobre el rol de las instancias de encuentro como espacios de construcción conjunta y fortalecimiento de la confianza mutua. En síntesis, la tabla confirma una valoración globalmente alta del proceso especialmente en la dimensión de comunicación, pero las puntuaciones intermedias en conocimiento del contexto, planificación y reuniones revelan tensiones y márgenes de mejora que permiten identificar con precisión los nudos donde el diseño de A+S debe fortalecerse (preparación contextual, planificación compartida y diversificación de estrategias de reunión) para avanzar hacia colaboraciones más equitativas y consistentes entre universidad y comunidad.

En definitiva, la encuesta intermedia de satisfacción permitió constatar un grado alto de alineación entre las expectativas iniciales y la experiencia vivida por los SC, evidenciando el valor de estos instrumentos para retroalimentar y fortalecer los procesos colaborativos entre universidad y comunidad.

## CONCLUSION

Las conclusiones del presente estudio evidencian la relevancia de integrar sistemáticamente la perspectiva de los socios comunitarios (SC) en las distintas etapas de los proyectos de A+S en la educación superior. Los resultados obtenidos a través de la encuesta inicial de expectativas y la encuesta intermedia de satisfacción indican una alta coincidencia entre lo que los SC esperaban inicialmente y la experiencia vivida en las fases tempranas del acompañamiento. Este hallazgo sugiere que una planificación pedagógica que considere explícitamente las necesidades, tiempos y formas de relación valoradas por los SC potencia la calidad y pertinencia del proceso formativo.

Asimismo, el estudio confirma que aspectos como la comunicación horizontal, la comprensión del contexto organizacional del socio y la claridad en la planificación del trabajo son elementos clave para generar relaciones de colaboración equitativas. Estos resultados se alinean con

los enfoques críticos del A+S, que promueven prácticas educativas éticamente fundamentadas y centradas en la reciprocidad. En síntesis, la sistematización de mecanismos de evaluación participativa, como las encuestas aplicadas en este estudio, no solo mejora la experiencia de los socios comunitarios, sino que también fortalece la dimensión reflexiva e institucional del A+S, aportando a la sostenibilidad y al compromiso social de la universidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abenir, M. A., Advincula-Lopez, L., Mendoza, A. M., y Panlilio, R. (2023). Integrating community engagement in higher education: Lessons from service-learning in the Philippines. *Journal of Community Engagement and Scholarship*, 16(1), 33–45.
- Bennett, M., Moloney, R., y O'Neill, M. (2016). Service learning: A community partner perspective. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 17(1), 1–12.
- Blanco Cano E. y García-Martín J. (2021). El impacto del aprendizaje-servicio (ApS) en diversas variables psicoeducativas del alumnado universitario: las actitudes cívicas, el pensamiento crítico, las habilidades de trabajo en grupo, la empatía y el autoconcepto. Una revisión sistemática. *Revista Complutense de Educación*, 32(4), 639-649. <https://doi.org/10.5209/rced.70939>
- Cohen, A., Walker-DeVose, D., y Andrews, U. (2022). The role of power in the experiences of service-learning community partners. *International Journal of Research on Service-Learning and Community Engagement*, 10(1), Article 8.
- Cueva-Luza, T., Jara-Córdova, O., Arias-González, J. L., Flores-Limo, F. A., y Balmaceda-Flores, C. A. (2023). Métodos mixtos de investigación para principiantes. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.106>
- Cvetković Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & Correa López, L. E. (2021). Cross-sectional studies. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 164–170. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Danley, B., y Christiansen, S. (2019). Revisiting power imbalances in service-learning partnerships. *Community Development Journal*, 54(3), 513–529.
- Denzin, N., y Lincoln, Y. (2013). Manual de investigación cualitativa. Volumen III: Las estrategias de investigación cualitativa. Gedisa.
- Duffett, R., y Cromhout, A. (2022). Service-learning and community engagement: Reflections from business education. *Journal of Education for Business*, 97(5), 282–290.
- Furco, A. (2002). Self-assessment rubric for the institutionalization of service-learning in higher education. Service-Learning Research and Development Center.
- Furco, A. (2004). The engaged campus: Toward a comprehensive approach to public engagement. *British Journal of Educational Studies*, 52(4), 375–390.
- Goldberg, N. A., y Atkins, L. C. (2020). Community Partners as Service-Learning Co-Leaders. 3(1). <https://doi.org/10.33596/COLL.50>
- Hong, L., Wan, Y.-y., Yang, W.-t., Gong, Z.-j., Hu, X.-y., & Ma, G. (2024). Two decades of academic service-learning in Chinese higher education: A review of research literature. *Applied Research in Quality of Life*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s11482-024-10318-9>
- Kaliappan, N. (2024). Applying Community-Engaged Service Learning to Enhance Students'

- Knowledge, Civic Engagement and Social Responsibility. *AIB Insights*, 25(1). <https://doi.org/10.46697/001c.127176>.
- Luna González, E., Gezuraga Amundarain, M., & Legorburu Fernández, I. (2024). Aprendizaje-servicio universitario. Participación estudiantil, servicio y desarrollo de competencias. *Contextos Educativos. Revista De Educación*, (33), 239–260. <https://doi.org/10.18172/con.5141>
- Maier, C., et al. (2023). Cross-sectional research: A critical perspective, use cases, and recommendations. *Organizational Research Methods*. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102625>
- Mitchell, T. D. (2013). Critical service-learning as a philosophy for deepening community engagement. In A. Hoy (Ed.), *Deepening Community Engagement in Higher Education* (pp. 263–269). Palgrave Macmillan.
- Modić Stanke, K., Mikelić Preradović, N. (2024). Service-Learning Tackling Educational Inequalities. In: *The Palgrave Handbook of Global Social Problems*. Palgrave Macmillan, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-68127-2\\_392-2](https://doi.org/10.1007/978-3-030-68127-2_392-2)
- Mtawa, N., y Fongwa, S. (2022). Civic engagement and community development: Critical reflections on service-learning in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 44(2), 158–172.
- Osorio-Novela, G., Mungaray-Lagarda, A., y Ramírez-Angulo, N. (2022). La colaboración entre estudiantes universitarios y negocios sociales. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 13(36), 26–43. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2022.36.1182>
- Pizarro Torres, V., & Azúa Álvarez, D. (2024). Aprendizaje-Servicio: Evidencias en desarrollar competencias genéricas en la formación de contadores en Chile. *Revista de Investigación Aplicada en Ciencias Empresariales*, 13(2), 1–18. <https://doi.org/10.22370/riace.2024.13.1.4625>
- Pizarro, V., & Hasbún, B. (2019). Aprendizaje y servicio en la educación superior chilena. Ediciones CEA-FEN, Universidad de Chile. <https://doi.org/10.34720/WCC5-5184>
- Rivas-Valenzuela, J. M., Rivera-García, E., & Trigueros-Cervantes, C. (2022). Construyendo teorías implícitas desde el Aprendizaje-Servicio en Comunidades de Aprendizaje. *Estudios pedagógicos* (Valdivia), 47(4), 167–191. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052021000400167>
- Rivas-Valenzuela, J. 2024. Percepciones en los docentes universitarios que utilizan la metodología del Aprendizaje-Servicio en la Formación Inicial del Profesorado en Educación Física. [Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/90442>
- Rivas-Valenzuela, J., Rivera-García, E., Giles-Girela, F. J., & Moreno-Doña, A. (2025). Desafíos y Complejidades del Aprendizaje-Servicio en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte: Un estudio Cualitativo. *Estudios Pedagógicos*, 51(1), 217–234. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052025000100217>
- Rivas-Valenzuela, J., Bustos Canales, C., Giles Girela, F. J., Rivera García, E., Pérez-Norambuena, S., & Moreno-Doña, A. (2025). Efectos del aprendizaje servicio en el profesorado universitario: impacto social y bienestar emocional de su práctica educativa a partir de incidentes críticos . *Retos*, 71, 730-745. <https://doi.org/10.47197/retos.v71.116340>
- Rivas-Valenzuela, J., Giles-Girela, F. J., Rivera-García, E., Bustos-Canales, C., & Moreno-Doña, A. (2025). Education Faculty's Perspectives on the Social Impact of Service-Learning in Teacher Education. *International Journal of Qualitative Methods*, 24. <https://doi.org/10.1177/16094069251404333>
- Redondo-Corcobado, P., y Fuentes, J. L. (2020). La investigación sobre el Aprendizaje-Servicio en

- la producción científica española: una revisión sistemática. *Revista Complutense de Educación*, 31(1), 69–82. <http://dx.doi.org/10.5209/rced.61739>
- Robledo Yamamoto, M., Barker, J., y Voida, A. (2024). Community-aware computing education through service learning. *Computer Science Education*, 34(1), 45–66. <https://doi.org/10.1080/08993408.2023.2257417>
- Rohrer, J. M., & Murayama, K. (2023). Causality and the within-/between-persons distinction in longitudinal studies. *Advances in Methods and Practices in Psychological Science*, 6(1). <https://doi.org/10.1177/25152459221140842>
- Stanton, T. K., y Giles, D. E. (2017). Service-learning: A movement's pioneers reflect on its origins, practice, and future. Jossey-Bass.
- Schulte, M. (2024). The role of community service-learning in international schools: a marginalized approach? *Journal of Research in International Education*, 23(3), 207-223. <https://doi.org/10.1177/14752409241302397>
- Tryon, E., y Stoecker, R. (2008). The unheard voices: Community organizations and service learning. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 12(3), 47–59.
- Vallejo, Maite. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Archivos de Cardiología de México*, 72(1), 08-12. Recuperado en 05 de diciembre de 2025, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es&tlang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es&tlang=es).
- Yorio, P. L., y Ye, F. (2012). A meta-analysis on the effects of service-learning on the social, personal, and cognitive outcomes of learning. *Academy of Management Learning & Education*, 11(1), 9–27.



Esta obra está bajo una licencia de  
Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional