

Artículo

# Efectos del Aprendizaje-Servicio en una Universidad Pública chilena: Seguimiento de expectativas en Socios Comunitarios (Emprendedores) en Costos

**Effects of Service-Learning at a Chilean Public University: Monitoring Expectations of Community Partners (Entrepreneurs) Regarding Costs**

Pizarro, V.<sup>1</sup>, Rivas-Valenzuela, J.<sup>2</sup>, Azúa, D.<sup>3</sup>, Puentes, V.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile, Chile.

<sup>2</sup> Group EFyM, Physical Education School, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

<sup>3</sup> Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

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

**Resumen:** El Aprendizaje y Servicio (A+S) se ha instalado como una estrategia pedagógica ampliamente valorada por su potencial transformador al vincular formación académica y responsabilidad social. Sin embargo, su implementación no está exenta de tensiones y asimetrías de poder. La producción académica en la materia ha privilegiado una mirada centrada en el estudiantado, dejando en un lugar marginal a los socios comunitarios (SC), pese a que son actores indispensables para la pertinencia y sostenibilidad de las experiencias de A+S. En este escenario, el estudio cuestiona esta visión predominantemente unilateral y propone analizar de manera crítica las expectativas y el nivel de satisfacción intermedia de los SC que participan en un proyecto de A+S asociado a la asignatura de fundamentos de costos de una universidad pública chilena. Su objetivo es identificar el grado de coherencia entre lo prometido y lo efectivamente vivido por estos actores, y así, generar evidencias que contribuyan a mejorar la calidad, la equidad y la verdadera pertinencia social de las experiencias formativas. Desde una metodología mixta, se analizaron datos recabados mediante dos encuestas estructuradas, con preguntas cerradas, mixtas y abiertas creadas por la CEA-FEN y el Nexo RSU. Los resultados del análisis evidencian que los SC otorgan una valoración positiva de la experiencia A+S, con alta coincidencia entre expectativas iniciales y satisfacción intermedia. Se destacan como factores positivos la comunicación horizontal, la planificación compartida y la utilidad de los productos entregados. Estas evidencias refuerzan la importancia de incorporar mecanismos participativos para fortalecer el vínculo entre la universidad y las diversas comunidades sociales-locales.

**Citación:** Efectos del Aprendizaje-Servicio en una Universidad Pública chilena: Seguimiento de expectativas en Socios Comunitarios (Emprendedores) en Costos. *Revista de Investigación Aplicada en Ciencias empresariales*, 2026, Volumen 14, Issue 1 7. <https://doi.org/10.22370/riace.2025.14.1.5599>

Recibido: 20 de noviembre de 2025

Aceptado: 01 de diciembre de 2025

Publicado: 16 de enero de 2026

**Copyright:** © 2026 by the author. Presentado a Revista de Investigación Aplicada en Ciencias empresariales para publicación de acceso abierto bajo los términos y condiciones de Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Palabras claves:** Aprendizaje y Servicio; Emprendimiento; Evaluación Participativa; Socios Comunitarios; Metodología Mixta; Software Nvivo.

**Abstract:** Service-Learning (SL) has become widely recognized as a pedagogical strategy with strong transformative potential by linking academic training and social responsibility. However, its implementation is not free from tensions and power asymmetries. Academic production in this field has tended to adopt a student-centered perspective, relegating community partners (CP) to a marginal position, despite their being essential actors for the relevance and sustainability of SL experiences. In this context, the study questions this predominantly unilateral view and proposes a critical analysis of the expectations and intermediate satisfaction levels of CP participating in an SL project associated with a Cost Accounting course at a Chilean public university, with the aim of identifying the degree of coherence between what is promised and what is actually experienced by these actors, and thus generating evidence that contributes to improving the quality, equity, and genuine social relevance of educational experiences. Using a mixed-methods approach, data were analyzed from two structured surveys with closed, mixed, and open-ended questions developed by CEA-FEN and Nexo RSU. The results show that CP assign a positive value to the SL experience, with a high degree of convergence between initial expectations and intermediate satisfaction. Horizontal communication, joint planning,

and the usefulness of the outputs produced emerge as key positive factors. This evidence underscores the importance of incorporating participatory mechanisms to strengthen the university–community relationship.

**Keywords:** Service-Learning; Entrepreneurship; Participatory Evaluation; Community Partners; Mixed Research; Nvivo Software

## 1. Introducción

El Aprendizaje Servicio (A+S) se presenta como un dispositivo pedagógico transformador, pues contribuye directamente al cumplimiento de los ODS (Aramburuzabala y Cerrillo, 2023), con un impacto especial en la educación de calidad (ODS 4), la reducción de desigualdades (ODS 10) y la construcción de comunidades sostenibles (ODS 11). Lejos de ser una práctica marginal, esta metodología se ha consolidado en la educación superior como un enfoque innovador con creciente reconocimiento internacional (Granados y Catalán-Gregori, 2025; Kenworthy y U'Ren, 2025). Su valor radica en que no solo combina el aprendizaje académico con acciones concretas orientadas al beneficio de la comunidad, sino que al mismo tiempo favorece la formación de ciudadanos responsables, conscientes de los desafíos globales y comprometidos con la transformación social (Blanco Cano y García-Martín, 2021). En consecuencia, el A+S trasciende lo estrictamente académico al impulsar la participación activa del estudiantado en experiencias que consolidan una ciudadanía crítica y socialmente comprometida (Álvarez-Vanegas et al., 2024; Cortijo et al., 2022).

En las universidades chilenas, el A+S ha demostrado una aplicación especialmente exitosa en el acompañamiento a microempresas, generando experiencias formativas significativas que fortalecen tanto el compromiso cívico como el desarrollo de habilidades profesionales en los estudiantes, a partir de vivencias prácticas en contextos reales (Pizarro Torres et al., 2025; Pizarro-Torres y Azua, 2024). Esta metodología, al ofrecer una experiencia directa e inmersiva, favorece también la adquisición de competencias genéricas esenciales, tales como el trabajo en equipo, la responsabilidad social y la rigurosidad profesional (Cid-Romero et al., 2025). A diferencia del voluntariado tradicional, el A+S se distingue por su intencionalidad pedagógica explícita, así como por su énfasis en la reciprocidad con las comunidades y en la reflexión crítica como eje articulador del proceso formativo (Enríquez Mocha et al., 2025; Furco, 2019).

Desde esta perspectiva, la metodología no solo potencia habilidades como la empatía, la resolución de problemas, la colaboración entre los estudiantes y el bienestar del profesorado (J. Rivas-Valenzuela, 2024; J. Rivas-Valenzuela, Bustos Canales et al., 2025), sino que además produce un impacto concreto en los territorios mediante intervenciones diseñadas para responder a necesidades locales específicas (Giles-Girela et al., 2025; Mtawa y Fongwa, 2022). En este marco, el caso chileno destaca por haber adoptado el A+S como una estrategia eficaz para la formación de profesionales del ámbito de los negocios y la contabilidad, al promover una integración coherente entre conocimientos técnicos y conciencia social (Pizarro-Torres y Azua, 2024). Así, a través de su participación en microempresas y emprendimientos sociales, los estudiantes aplican sus saberes en escenarios reales, fortaleciendo competencias como el liderazgo, el pensamiento estratégico y la responsabilidad cívica (Blanco Cano y García-Martín, 2021; Osorio-Novela et al., 2022). De este modo, el A+S contribuye a articular los procesos de formación universitaria con los desafíos del desarrollo sostenible, impulsando economías inclusivas, solidarias y orientadas al bien común (Duffett y Cromhout, 2022; Mtawa y Fongwa, 2022).

Respecto de estudios realizados, sobre impactos generados por el ApS, se observa un aumento en las publicaciones (López-López et al., 2025; Valldecabres Hermoso y López Secanell, 2024) y 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). De esta forma, en una primera etapa, surgieron estudios cualitativos descriptivos sobre los efectos del ApS en variables como el compromiso cívico, la motivación académica y el pensamiento crítico (Furco, 2004; Yorio y Ye, 2012). Sin embargo, esta aproximación fue criticada por su enfoque unilateral, 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).

Actualmente López Ruiz (2024) marca un giro hacia un enfoque dialógico y crítico, al evidenciar las tensiones en las relaciones universidad-comunidad y como el estudiantado diseña e implementa proyectos de alto valor favoreciendo una contribución social en la universidad y con el entorno comunitario. Autores como Penela et al. (2023); Mayor Paredes (2020) y Henríquez Melgarejo et al. (2023), 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 (Kahl et al., 2022; Saavedra et al., 2022). 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 (Zhou et al., 2024 Zhou), donde la voz de los SC sea incorporada desde el diseño hasta su evaluación, garantizando relaciones equitativas, bidireccionales y sostenibles (Danley y Christiansen, 2019; Mitchell, 2008, 2013). 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).

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 entrevistas, 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). Por lo tanto, el objetivo general de este estudio será analizar las expectativas y satisfacción intermedia de los socios comunitarios (emprendedores) que participan en proyectos de A+S en el área de costos, con el fin de fortalecer la calidad, equidad y pertinencia social de estas experiencias en el contexto de la educación superior contable.

La sección siguiente entrega antecedentes sobre la metodología utilizada, para luego exponer los resultados obtenidos y, finalmente, compartir la conclusión y discusión.

## 2. METODOLOGÍA

Este estudio de caso se desarrolló aplicando una metodología descriptiva y transversal, que permitirá profundizar en el conocimiento del objeto de estudio (Guevara Alba et al., 2020) en un momento del tiempo. Para recopilar los datos requeridos, se preparó una encuesta estructurada con preguntas cerradas y abiertas, contestada de manera voluntaria por

los socios comunitarios. Esto permitirá: (i) caracterizar a los socios comunitarios (género, edad, nivel educativo, sector de actividad, uso de tecnología) y (ii) analizar las expectativas, con respecto a los beneficios de la experiencia (producto requerido, actitud de los estudiantes, tiempo para desarrollo de las actividades). Para el análisis de los datos, se adopta un enfoque de metodología mixta (cuantitativo y cualitativo), para una comprensión más integral del fenómeno (Cueva-Luza et al., 2023). El enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, se basó en un análisis univariado. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta estructurada, autoadministrada, con preguntas cerradas, mixtas y abiertas, organizadas en bloques temáticos. Incluyó alternativas de selección múltiple, escalas ordinales e ítems abiertos para recoger valoraciones cualitativas. Se aplicó en formato digital, garantizando anonimato, consentimiento informado y confidencialidad. Con respecto a la metodología cualitativa de naturaleza interpretativa (Duggleby Wenzel et al., 2025), el estudio se fundamentó en una perspectiva fenomenológico-hermenéutica (Denzin y Lincoln, 2011). Este posicionamiento hizo posible acceder a una comprensión situada y profunda de los significados y experienciales que emergen de las asesorías de costo adoptando un diseño de estudio de caso (Stake, 2010, 2013), entendido como una vía de indagación intensiva y comprensiva que permite captar la complejidad del fenómeno en su totalidad.

### *2.1. Participantes del estudio*

El universo está compuesto por 10 socios comunitarios, que participarán en la experiencia de ApS durante el primer semestre académico del año 2025 (marzo-junio). Estos socios comunitarios corresponden a pequeños emprendimientos de la zona de Santiago de Chile y que requieren de asesoramiento en términos de costos de sus productos. Toman conocimiento de que la universidad está trabajando con esta metodología a través de distintas canales como redes sociales, participación en grupos de emprendimientos, municipalidades, juntas de vecinos, etc. Del total los emprendedores que accedieron a responder la encuesta fueron 8, los cuales constituyen la muestra de este estudio de caso.

### *2.2. Encuestas Centro de Enseñanza y Aprendizaje (CEA-FEN) y por Nexo RSU*

Los Sociocomunitarios 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 RSU, instrumentos validados tras más de una década de uso sistemático. 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.

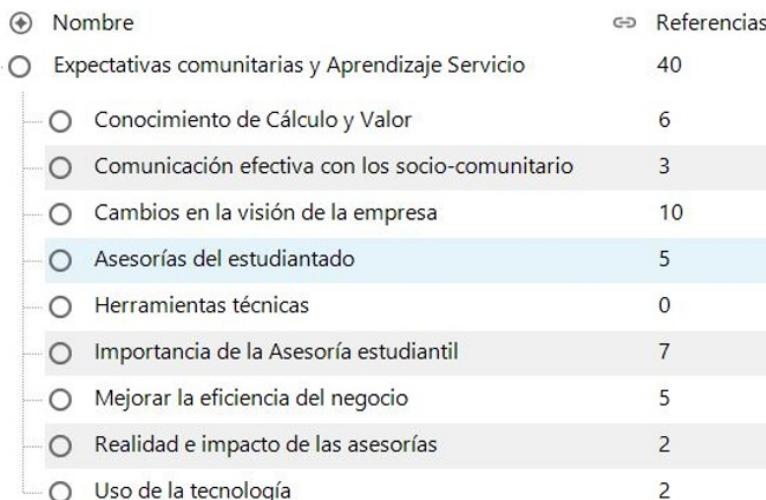
### *2.3. Procedimiento de análisis cuantitativo y cualitativo de las encuestas*

Para el tratamiento de los datos, se utilizó una encuesta estructurada, autoadministrada, con preguntas cerradas, mixtas y abiertas, organizadas en bloques temáticos. Incluyó alternativas de selección múltiple, escalas ordinales e ítems abiertos para recoger valoraciones cualitativas. Se aplicó en formato digital, garantizando anonimato, consentimiento informado y confidencialidad.

El análisis de datos se realizó con NVivo 15, siguiendo las directrices metodológicas de Trigueros-Cervantes et al. (2018); J. Rivas-Valenzuela (2024) y J. Rivas-Valenzuela, Giles-Girela et al. (2025), junto con los principios de la teoría fundamentada de Glaser y Strauss (1967), sistematizados por Strauss y Corbin (2002). Más que una herramienta técnica, NVivo operó como un entorno epistemológicamente coherente, que facilitó la organización y exploración iterativa de las narrativas transcritas. Desde un enfoque interpretativo y sociocrítico (Stake, 2013), el análisis se concibió como un proceso situado, en diálogo con las experien-

cias encarnadas del profesorado. La codificación se desarrolló en tres fases: abierta, axial y selectiva (Strauss y Corbin, 2002), apoyadas por funciones del software como codificación in vivo, matrices, memos analíticos y visualizaciones relacionales (Trigueros-Cervantes et al., 2018). Esta articulación metodológica permitió identificar incidentes críticos, patrones emergentes y conexiones entre categorías, sintetizadas en la Figura 1, donde se presenta la matriz que orientará el desarrollo analítico y la respuesta a la pregunta inicial.

**Figura 1:** Categorías y subcategorías de análisis cualitativo



Fuente: Elaboración propia

La categoría central identificada fue “Expectativas comunitarias y Aprendizaje-Servicio”, la cual integró nueve dimensiones específicas: Conocimiento de cálculo y valor, Comunicación con los socios comunitarios, Cambios en la visión empresarial, Asesorías realizadas por el estudiantado, Herramientas técnicas, Valoración de la asesoría estudiantil, Eficiencia en la gestión del negocio, Impacto real de las asesorías, y Uso de la tecnología. Esta estructura permitió articular y profundizar la forma en que docentes y socios comunitarios interpretan las experiencias de acompañamiento estudiantil, aportando densidad y riqueza interpretativa al proceso de análisis.

De manera complementaria, siguiendo las propuestas de Giles-Girela et al., 2025a; Giles Girela et al., 2025b y J. Rivas-Valenzuela, Giles-Girela et al. (2025), se priorizó la identificación de Incidentes Críticos, concebidos como hitos significativos que visibilizan aprendizajes, tensiones y resignificaciones en la labor pedagógica. Dichos incidentes fueron incorporados al árbol de nodos y analizados en su conexión con las categorías emergentes, lo que permitió entrelazar la dimensión fenomenológica (vivencia encarnada y situada) con la dimensión narrativa (reconstrucción de sentido). Esta articulación de técnicas favorece la triangulación metodológica, lo que fortalece la validez de los hallazgos y aporta una mirada más compleja y situada sobre el impacto del A+S en contextos de emprendimiento local.

### 3. RESULTADOS

Los resultados de este estudio se dividirán en i) Caracterización de la asignatura de costos, ii) Caracterización de los SC, iii) Resultados de la encuesta inicial de expectativa aplicada a los SC y iv) Resultados de la encuesta intermedia de satisfacción aplicada a los SC.

#### i) Caracterización de la asignatura de costos

La caracterización de la asignatura de costos de la tabla 1, permitió comprender el contexto formativo en que se desarrolló el proyecto y precisar el tramo del currículo al que pertenecen las y los estudiantes.

**Tabla 1:** Caracterización de la asignatura de costos

Aspecto	Descripción
Temática	Asesoría de costo
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, comunicación efectiva y trabajo en equipo.
Competencias disciplinarias	Analizar elementos, métodos y sistemas de costos. Elaborar y proporcionar información sobre la determinación 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 y tipificación de los diversos costos de la empresa. Determinación de los costos de los productos y servicios. Finalmente, detección de problemas de costos y sus alternativas de solución.

Fuente: Elaboración propia

A partir de esta descripción, se identifica que la asignatura se ubica en el ciclo básico de formación y que promueve tanto competencias genéricas —como responsabilidad social, comunicación efectiva y trabajo colaborativo— como competencias disciplinarias vinculadas al análisis de sistemas y métodos de costos, la elaboración de información contable y el apoyo a la toma de decisiones. Además, la articulación con microempresas otorga un fuerte énfasis al componente social del A+S, al responder a necesidades reales de organizaciones que suelen enfrentar restricciones en su gestión financiera.

En este marco, el problema formativo se orienta a que el estudiantado identifique, describa y analice distintos tipos de costos, generando propuestas de intervención pertinentes y contextualizadas para optimizar procesos productivos. Esta organización pedagógica favorece el desarrollo de una formación profesional con bases técnicas sólidas y, al mismo tiempo, con un compromiso ético y social, al situar el aprendizaje en experiencias concretas que buscan transformar la realidad de los actores con los que se trabaja.

### ii) Caracterización de los SC

Esta sección describe el perfil de las y los socios comunitarios que reciben la asesoría durante el primer semestre de 2025 en la asignatura de costos, a partir de la información sintetizada en la tabla 2.

**Tabla 2:** Caracterización Socios Comunitarios.

Caracterización Socio Comunitario			
Género	Femenino 87,5%	Masculino 12,5%	Otro 0%
Rango de Edad	30 a 40 años 62,5%	41 a 50 años 25%	51 años o más 13%
Nivel Educacional	Profesional 50%	Técnica 37,5%	Educación Media 13%
¿Cuenta con otro trabajo paralelo al emprendimiento que representa?	Si 12,5%	No 87,5%	
Rubro al que pertenece el emprendimiento	Alimentación 63%	Productivo 25%	Otro 13%
En lo administrativo contable ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza en su emprendimiento	Excel 100%	Excel + Word 75%	Excel + Word + IA 35%

Fuente: Elaboración propia

Del análisis muestral se advierte una clara mayoría de mujeres (87,5 %), lo que sugiere un proceso de feminización del emprendimiento en los contextos considerados, particularmente, en iniciativas vinculadas al sector alimentario (63 %). En cuanto la edad, predomina el tramo entre 30 y 40 años (62,5 %), asociado a una fase de consolidación tanto laboral como económica, mientras que más del 85 % cuenta con estudios técnicos o profesionales, condición que facilita la apropiación de herramientas de gestión y contabilidad.

También se observa que el 87,5 % de los SC declara no tener otro empleo remunerado, lo que indica una fuerte dependencia económica respecto de sus emprendimientos y, por ende, otorga alta relevancia a las asesorías recibidas. En relación con las competencias digitales, todas las personas participantes reportan utilizar Excel, aunque con diferentes niveles de dominio, que van desde un uso básico hasta su articulación con Word e incluso con herramientas de inteligencia artificial.

En conjunto, estos antecedentes permiten caracterizar a una población emprendedora con elevada motivación, niveles de alfabetización digital que oscilan entre básico y medio, y disposición a trabajar colaborativamente con la universidad, configurando un escenario especialmente propicio para el desarrollo de experiencias de A+S contextualizadas y con potencial transformador.

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

La encuesta de expectativas dirigía a los socios comunitarios se aplicó en la fase de selección, con el propósito de profundizar en sus necesidades percibidas y orientar de mejor manera el diseño de la asesoría en costos.

A partir de cinco dimensiones de análisis de la tabla 3, se recabó información sobre el tipo de producto profesional esperado, el nivel de conocimiento técnico, la forma de interacción con el estudiantado, las modalidades de colaboración y las condiciones de tiempo disponibles para participar en el proyecto.

**Tabla 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)
		Aprender colaborativamente, recibir
Relación con estudiantes		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
		Que domine contenidos y sepa transmitirlos claramente
Expectativas sobre el estudiante		
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 la dimensión vinculada al producto profesional, las y los SC señalaron como prioridad la obtención de herramientas simples y de uso inmediato, tales como planillas de Excel y reportes de costos, que contribuyan a optimizar la gestión interna de sus negocios, lo que evidencia una mirada marcadamente instrumental del A+S, centrada en su aplicabilidad práctica (Osorio-Novela et al., 2022). En relación con el nivel de conocimientos y habilidades, se espera que el estudiantado domine los contenidos disciplinares y sea capaz de explicarlos con claridad, privilegiando un vínculo colaborativo y formativo que reconozca el aprendizaje como un proceso bidireccional.

Respecto de la interacción, las respuestas destacan el deseo de establecer relaciones cercanas, empáticas y sustentadas en una comunicación horizontal, en sintonía con los principios del A+S crítico (Mitchell, 2008, 2013). La colaboración se concibe como un espacio enriquecedor basado en la confianza mutua, donde los y las estudiantes asumen el rol de facilitadores del aprendizaje y de mediadores del vínculo humano. Finalmente, en la dimensión temporal, los SC subrayan la importancia de contar con compromisos claros y acotados —en torno a 2 a 5 horas semanales—, lo que permitiría compatibilizar la participación en el proyecto con las demandas propias del emprendimiento. Estas expectativas iniciales se configuran como un insumo clave para orientar el diseño, el seguimiento y la evaluación de la experiencia formativa, reforzando la necesidad de incorporar la voz de la comunidad desde las etapas tempranas del A+S (Abenir et al., 2023; Cohen et al., 2022).

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

La encuesta intermedia de satisfacción tuvo como propósito valorar cómo se estaban desarrollando las etapas iniciales de la asesoría, considerando la planificación, las primeras reuniones y la entrega de insumos vinculados al costo según muestra la tabla 4. En función de ello, se indagó en cuatro ámbitos centrales: comunicación, conocimiento del contexto organizacional, planificación del trabajo y características de las reuniones.

**Tabla 4:** Resultados de la encuesta intermedia de satisfacción de los SC.

Comunicación	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %
El equipo consultor se ha relacionado conmigo de manera respetuosa y empática.	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %
El equipo consultor ha cumplido con los acuerdos establecidos.	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %
El equipo consultor me ha mantenido informado constantemente de los avances de la asesoría.	0 %	0 %	0 %	40 %	60 %
El equipo consultor utiliza un lenguaje que permite comprender los objetivos de la asesoría estudiantil.	0 %	0 %	0 %	10 %	90 %
<b>CONOCIMIENTO DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b>					
El equipo consultor ha demostrado conocimiento sobre nuestra organización (rubro, foco del negocio, misión y visión, prioridades).	0 %	10 %	10 %	0 %	80 %
El equipo consultor ha demostrado, en reuniones, su conocimiento de la organización y de la temática relacionada con la asesoría.	0 %	20 %	0 %	10 %	70 %
El equipo consultor ha sido capaz de identificar las necesidades e intereses de mi organización, considerando nuestro punto de vista.	0 %	20 %	0 %	10 %	70 %

Continúa en la página siguiente

	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %
El equipo consultor está generando una propuesta que incorpora mis puntos de vista (sugerencias, opiniones u otros).	0 %	20 %	0 %	10 %	70 %
<b>PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO</b>					
El equipo consultor me presentó una planificación con etapas y tiempos de trabajo, aportando sentido al proceso de consultoría.	10 %	20 %	0 %	30 %	40 %
El equipo consultor acordó conmigo la manera de acceder a la información requerida para realizar la asesoría.	0 %	10 %	0 %	10 %	80 %
<b>REUNIONES</b>					
El equipo consultor me envió la agenda de las reuniones, explicando los objetivos.	0 %	20 %	0 %	30 %	50 %
El equipo consultor me envió la minuta de las reuniones, resumiendo contenidos, acuerdos y requerimientos.	0 %	20 %	0 %	20 %	60 %
El equipo consultor ha sostenido reuniones con nuestra organización.	0 %	10 %	10 %	0 %	80 %

Los datos muestran que, en términos generales, las y los SC otorgaron una apreciación mayoritariamente positiva al proceso, señalando que contaban con información clara sobre los objetivos del proyecto y sobre los roles asignados tanto a ellos como al estudiantado. Esta percepción da cuenta de la construcción de canales de comunicación horizontales y efectivos, aspecto ampliamente destacado en la literatura como condición clave para el éxito de las experiencias de A+S (Cohen et al., 2022). Asimismo, se evidenció una buena valoración de la capacidad del estudiantado para comprender la realidad específica de cada emprendimiento, en línea con las propuestas que subrayan la importancia de una aproximación situada al contexto para lograr intervenciones significativas (Robledo Yamamoto et al., 2024).

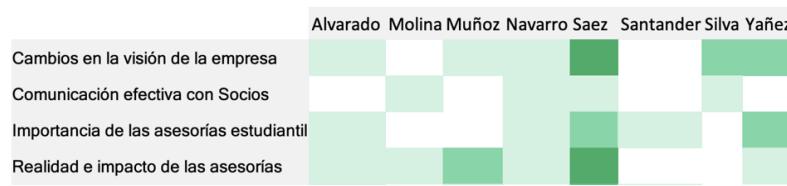
En lo referido a la planificación, la mayoría de los SC destacó la organización, el orden y la claridad en la distribución de tareas y tiempos. Por otra parte, las reuniones fueron calificadas muy positivamente, resaltándose un clima de respeto, colaboración y compromiso por parte de las y los estudiantes, coherente con planteamientos que conciben estos espacios como instancias privilegiadas de construcción conjunta y fortalecimiento de la confianza mutua (Abenir et al., 2023). Finalmente, la encuesta intermedia permitió constatar una alta coherencia entre las expectativas iniciales y la experiencia en curso, confirmando la utilidad de este tipo de instrumentos para retroalimentar y robustecer los procesos colaborativos entre universidad y comunidad para retroalimentar y fortalecer los procesos colaborativos entre universidad y comunidad.

### 3.1. Resultados Cualitativos con el Software Nvivo 15.

Desde el análisis cualitativo realizado con el Software Nvivo 15, se identificaron claramente tres nodos centrales: 1) Cambios en la visión de la empresa, 2) La importancia de las asesorías estudiantiles, y 3) La comunicación efectiva con los socio-comunitarios. Por ejemplo, Yáñez expresó: “Estoy abierta a recibir nuevas ideas y aprendizajes que me permitan hacer crecer mi negocio de manera más estratégica y sostenible”, reflejando una disposición activa hacia la resignificación de su emprendimiento. A partir de estas claves, la historia que cuentan las y los socios comunitarios se trama como un proceso de apertura, ajuste fino y afirmación. La apertura ocurre cuando el cálculo se vuelve conversación: poner precio, distinguir costos fijos de variables y mirar el margen deja de ser una operación solitaria para convertirse en un diálogo que ordena la experiencia. El ajuste fino llega al traducir esa conversación en decisiones concretas que alivian la carga cotidiana, una planilla que

por fin cuadra, una receta que deja rastro del costo real, un registro que permite comparar. La afirmación aparece cuando la empresa deja de ser solo “*hacer que alcance*” y se vuelve proyecto con horizonte, en el que eficiencia, dignidad del trabajo y cuidado de los vínculos van del brazo. El mapa de calor color verde que sintetiza estas ideas confirma esta deriva narrativa en la figura 2. Allí se aprecia que los relatos de ciertas personas (con mayor profundidad de color, se concentran con especial intensidad en los cambios de visión y en la evaluación del impacto de las asesorías, mientras otros subrayan la necesidad de una comunicación clara y sostenida con el equipo estudiantil.

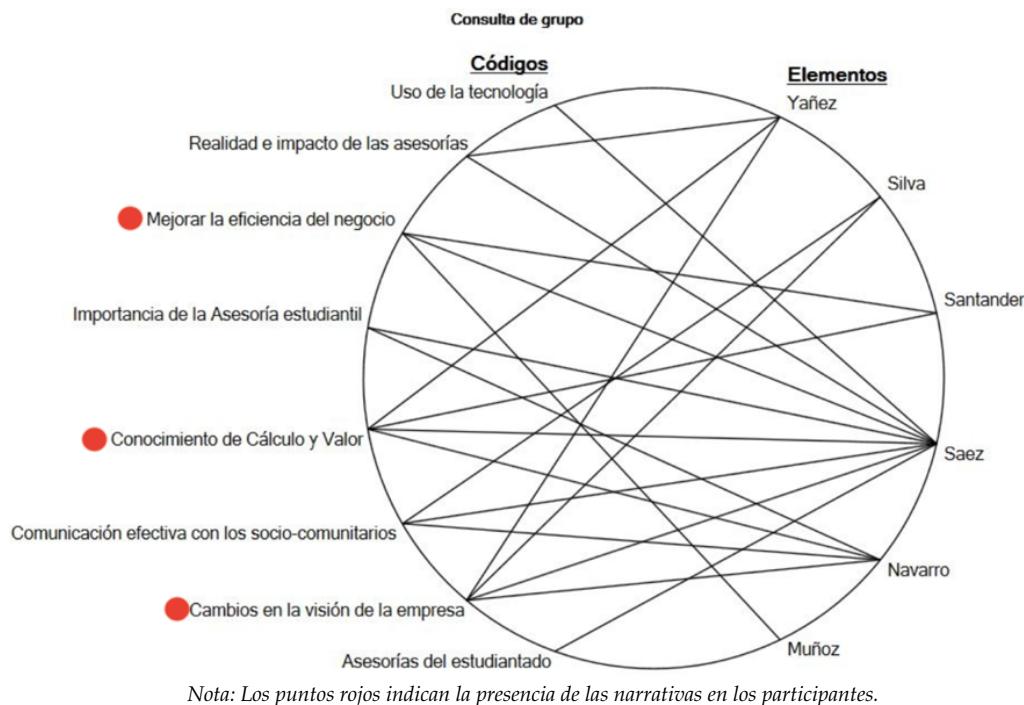
**Figura 2:** Mapa de calor. Análisis de subcategorías con los y las participantes..



Nota: La tonalidad verde oscura indica mayor predominancia en los discursos.

La densidad cromática más marcada en algunas columnas sugiere voces que empujan transformaciones de mayor calado, cuando Saez reconoce que “*estaba cobrando sin mirar mis horas ni el desperdicio*” y decide rearmar su lista de precios, en tanto que gradientes más suaves indican focos específicos de trabajo. Por ejemplo, mejorar el canal de mensajes, acordar la frecuencia de reuniones o precisar el lenguaje técnico. Esta lectura visual dialoga con lo escuchado en terreno: la visión se ensancha cuando el cálculo “*hace sentido*” y la comunicación sostiene el proceso, evitando que el aprendizaje se fragmente en tareas sueltas.

En la consulta de grupo siguiendo los patrones de (J. Rivas-Valenzuela, Giles-Girela et al., 2025), el gráfico circular que enlaza códigos con participantes, se dibuja con nitidez la arquitectura de la colaboración. Según J. M. Rivas-Valenzuela et al. (2022), algunas personas actúan como nodos altamente conectados, relacionándose con casi todas las categorías (esa centralidad revela relatos que logran integrar lo técnico, lo estratégico y lo relacional en una misma experiencia. Otras se vinculan con menos códigos, pero de manera muy específica, como cuando el énfasis recae en el uso de la tecnología o en la importancia del acompañamiento estudiantil como espacio de cuidado. La figura 3 muestra, además, puentes entre códigos que no siempre se asocian de forma inmediata: el tránsito desde “*Conocimiento de cálculo y valor*” hacia “*Comunicación con los socios comunitarios*” indica que el lenguaje de los costos solo se vuelve herramienta cuando es explicado con paciencia y renegociado en términos comprensibles; la conexión con “*Impacto real de las asesorías*” advierte que la evidencia del cambio no es un informe final, sino una acumulación de micro decisiones compartidas.

**Figura 3:** Consulta de Grupo. Expectativas de los socio-comunitarios con categorías de análisis.

Vistas en conjunto, ambas imágenes, el mapa de calor y la consulta de grupo permiten leer la textura del proceso. Allí donde la intensidad visual del mapa coincide con una alta conectividad en la consulta, aparece una expectativa robusta: participantes que, además de valorar el cálculo, reconfiguran su manera de conducir el negocio y sostienen conversaciones de calidad con el estudiantado. En cambio, cuando la conectividad es alta pero el color del mapa es tenue, se abre un campo fértil para profundizar: hay disposición y vínculos, pero falta traducirlo en cambios operativos visibles. Esta triangulación guía prioridades sin convertir a nadie en “*caso problema*”: más bien reconoce distintos ritmos de aprendizaje y modos de apropiación. Los incidentes críticos (Giles Girela et al., 2025; J. Rivas-Valenzuela, Bustos Canales et al., 2025) recogidos en los relatos funcionan como bisagras de sentido. En uno de ellos, una emprendedora descubre que su margen estaba sobreestimado porque no imputaba el gas ni el tiempo de empaque. La primera reacción fue una mezcla de vergüenza y enojo, pero la narración termina en alivio para Silvia: “*ahora sé dónde se va mi trabajo*”. El mapa de calor refuerza esa escena: el color se intensifica en cambios de visión y en el impacto percibido, señalando que el hallazgo contable deriva en una decisión estratégica para Muñoz, al mencionar que “*Rearmar precios, reducir mermas, redefinir porciones, realmente la asesoría está dejando huella*”.

Otro incidente crítico emerge en torno a la comunicación. Navarro relata que el primer encuentro con el equipo estudiantil fue áspero por un malentendido en los plazos. La situación se reencausa cuando acuerdan un método simple de seguimiento, resúmenes breves después de cada reunión y un calendario visible. En la consulta de grupo, las aristas entre “Comunicación efectiva” y “Asesorías del estudiantado” marcan esa reparación del vínculo; en el mapa de calor, el énfasis se desplaza desde la tensión inicial hacia la valoración del proceso, mostrando que el respeto y la claridad no son aditivos opcionales, sino la condición para que las herramientas técnicas prendan. Un tercer incidente tiene que ver con tecnología. Santander que llevaba su registro en libretas se anima, con acompañamiento, a usar una plantilla básica y a ordenar pedidos por mensajería. La sorpresa no es el software, sino la sensación de control que aparece: “*cuento anoto y veo, no me asusto*”. En la consulta de grupo se observa la conexión entre “Uso de la tecnología”, “Eficiencia del negocio” y “Conocimiento de cálculo” y el mapa de calor refleja un incremento paulatino en la percepción de impacto. La clave para Silvia no fue “*modernizarse*” como fin en sí mismo, sino domesticar la herramienta

para el tamaño real del negocio. Esta lectura densa también deja a la vista la dimensión ética y relacional que atraviesa todo el proceso. Varias voces insisten en ser tratadas con respeto, en no ser infantilizadas, en que la asesoría no convierta su oficio en un caso escolar. Allí, la consulta de grupo muestra múltiples enlaces hacia “*Importancia de la asesoría estudiantil*”, mientras el mapa de calor coloca esa expectativa como un plano que sostiene los demás. La confianza se construye con lo mismo que sostiene un buen cálculo: constancia, conversación y atención a los detalles. La articulación entre expectativas técnicas y relacionales aparece, entonces, como el corazón del Aprendizaje-Servicio. Cuando el cálculo se vuelve inteligible y compartido, la eficiencia deja de ser un mandato externo y se transforma en una práctica de cuidado del propio trabajo; cuando la comunicación es clara, el acompañamiento se experimenta como alianza y no como auditoría; cuando la tecnología se adopta a escala humana, el negocio gana serenidad antes que grandilocuencia. Las imágenes, leídas junto a los relatos, dibujan esa ecología del cambio.

En conjunto, los resultados cualitativos muestran que el A+S no solo responde a necesidades técnicas inmediatas, sino que empuja una transformación situada: afirma la justicia del precio justo, amplifica la voz de quienes trabajan en condiciones de fragilidad y compromete a la universidad pública con una pedagogía que dignifica. Las expectativas comunitarias, lejos de ser una lista de “*deberes*” para el estudiantado, se revelan como mapa vivo de aspiraciones y límites, brújula para decidir dónde poner el tiempo y la escucha. Esa brújula, hecha de colores, líneas y relatos, es la que orienta la efectividad del A+S como práctica formativa y socialmente transformadora.

#### 4. CONCLUSIÓN

El estudio muestra que el Aprendizaje Servicio en contabilidad de costos, cuando se diseña desde un enfoque crítico y participativo, favorece una alta coherencia entre las expectativas iniciales de los socios comunitarios y su satisfacción durante el desarrollo del proyecto. A nivel cuantitativo, las y los emprendedores valoran positivamente la experiencia, especialmente la claridad en la comunicación, la planificación del trabajo y la utilidad concreta de los productos entregados, lo que se traduce en mejoras en la gestión interna de sus negocios y en un reconocimiento del aporte técnico del estudiantado. A nivel cualitativo, emergen cambios significativos en la manera de comprender los costos, en la visión del propio emprendimiento y en el uso de herramientas tecnológicas, configurando procesos de empoderamiento que combinan eficiencia económica con dignidad laboral y cuidado de los vínculos. Conjuntamente, estos hallazgos evidencian que el A+S, apoyado en instrumentos sistemáticos de seguimiento de expectativas y en una relación horizontal universidad comunidad, contribuye no solo al logro de resultados académicos, sino también a la construcción de una práctica formativa socialmente relevante que fortalece el rol público de la universidad y la agencia de los socios comunitarios.

#### Referencias

- Abenir, M. A., Advincula-Lopez, L., Mendoza, A. M., & 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.
- Álvarez-Vanegas, A., Ramani, S. V., & Volante, L. (2024). Service-learning as a niche innovation in higher education for sustainability. *Frontiers in Education*, 9, Artículo 1291669. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1291669>
- Aramburuzabala, P., & Cerrillo, R. (2023). Aprendizaje-servicio como enfoque educativo para el desarrollo sostenible. *Sustainability*, 15(14), Artículo 11231. <https://doi.org/10.3390/su151411231>
- Blanco Cano, E., & 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/rceed.70939>
- Cid-Romero, E., Blasco-Serrano, A. C., Dieste-Gracia, B., & Arranz-Martínez, P. (2025). Aprendizaje-servicio como estrategia para la ciudadanía global. Creando sinergias entre centros sociolaborales y universidad. *Revista Iberoamericana de Estudios de Desarrollo*, 14(2), 148-172. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_ried/ijds.10445](https://doi.org/10.26754/ojs_ried/ijds.10445)

- Cohen, A., Walker-DeVose, D., & 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), Artículo 8.
- Cortijo, G., Riquelme, V., & Galvis Doménech, M. J. (2022). Towards gender equality from service-learning experiences: Teacher perceptions: International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura Visual. *Visual Review*, 12(1), 1-17. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3709>
- Cueva-Luza, T., Jara-Córdova, O., Arias-González, J. L., Flores-Limo, F. A., & 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>
- Danley, B., & Christiansen, S. (2019). Revisiting power imbalances in service-learning partnerships. *Community Development Journal*, 54(3), 513-529.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). Introducción general: La investigación cualitativa como disciplina y como práctica. En *El campo de la investigación cualitativa* (pp. 43-116, Vol. 1). Gedisa.
- Duffett, R., & Cromhout, A. (2022). Service-learning and community engagement: Reflections from business education. *Journal of Education for Business*, 97(5), 282-290.
- Duggleby Wenzel, S., Charest, M., & Pritchard-Wiart, L. (2025). Interpretive description as a qualitative research framework in speech-language pathology: A scoping review. *International Journal of Speech-Language Pathology*, 1-13. <https://doi.org/10.1080/17549507.2025.2457408>
- Enríquez Mocha, P. M., Echeverría Izquierdo, L. M., Batallas Moreno, R. F., & Zumba Freire, J. C. (2025). Aprendizaje-servicio (ApS) como estrategia metodológica aplicada en el bachillerato para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). *Estudios y Perspectivas. Revista Científica y Académica*, 5(1), 2173-2194. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v5i1.975>
- Furco, A. (2004). The engaged campus: Toward a comprehensive approach to public engagement. *British Journal of Educational Studies*, 52(4), 375-390.
- Furco, A. (2019, 28 de agosto). El estado de la investigación de aprendizaje-servicio: ¿Hacia dónde vamos desde aquí? [Segunda parte de la conferencia magistral, V Jornada de Investigadores sobre Aprendizaje-Servicio, Buenos Aires, Argentina]. <https://bit.ly/3t5zFDT>
- Giles Girela, F. J., Rivas Valenzuela, J., Trigueros Cervantes, C., Rivera García, E., & Martín Moya, R. (2025). Competencias adquiridas por el alumnado universitario durante una propuesta de aprendizaje-servicio en educación física a partir de incidentes críticos. *Retos*, 63, 37-49. <https://doi.org/10.47197/retos.v63.105221>
- Giles-Girela, F. J., Rivas-Valenzuela, J., Moreno-Doña, A., Rivera-García, E., & Pérez-Norambuena, S. (2025). Critical incidents linked to health during a service-learning experience in the initial training of physical education teachers. *Sport in Society*, 28(11), 1639-1655. <https://doi.org/10.1080/17430437.2025.2539825>
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Routledge.
- Goldberg, N. A., & Atkins, L. C. (2020). Community partners as service-learning co-leaders. *Collaborative Learning and Leadership*, 3(1). <https://doi.org/10.33596/COLL.50>
- Granados, L., & Catalán-Gregorri, B. (2025). Aplicación de la metodología aprendizaje-servicio en el ámbito universitario. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1-18. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1243>
- Guevara Alba, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Henríquez Melgarejo, A., Aburto Godoy, R., Mora Donoso, M., & León Pino, J. M. (2023). Percepción de estudiantes de enfermería y socios comunitarios de la metodología de aprendizaje-servicio (A-S). *Index de Enfermería*, 32(3), Artículo e14362. <https://doi.org/10.58807/indexenferm20235798>
- Kahl, J., Daniel H., Atay, A., & Amundson, N. G. (2022). Countering the service-learning privilege problem through critical communication pedagogy and critical assessment. *Journal of Communication Pedagogy*, 6, 271-278. <https://doi.org/10.31446/JCP.2022.1.18>
- Kenworthy, A. L., & U'Ren, M. R. K. (2025). Teaching within war in Ukraine: Applying an ethic of care lens to extend our understanding of service-learning theory and praxis. *Studies in Higher Education*, 1-15. <https://doi.org/10.1080/03075079.2025.2484657>
- López Ruiz, M. J. (2024). Proyectos de aprendizaje-servicio en la universidad bajo el enfoque de enseñanza en cadena y su proyección social. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-19. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-355>
- López-López, V., Alarcón Quezada, A. I., Cigarroa, I., Zapata-Lamana, R., & Valbuena Antolinez, S. (2025). Aprendizaje y servicio en la educación superior: Una revisión sistemática sobre su implementación y desarrollo de competencias. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 24(56), 139-155. <https://doi.org/10.21703/rexe.v24i56.3263>

- Mayor Paredes, D. (2020). Aprendizaje-servicio como estrategia metodológica para impulsar procesos de educación expandida. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 10(1), 47-74. <https://doi.org/10.17583/remie.2020.4562>
- Mitchell, T. D. (2008). Traditional vs. critical service-learning: Engaging the literature to differentiate two models. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 14(2), 50-65.
- Mitchell, T. D. (2013). Critical service-learning as a philosophy for deepening community engagement. En A. Hoy (Ed.), *Deepening community engagement in higher education* (pp. 263-269). Palgrave Macmillan.
- Mtawa, N., & 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., & 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>
- Penela, F., Adasme, M., Jouannet, C., & Cofré, R. (2023). Percepción de socios comunitarios en proyectos con aprendizaje-servicio remoto o presencial: ¿Influye el formato? RIDAS. *Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio*, 16, 41-56. <https://doi.org/10.1344/RIDAS2023.16.4>
- Pizarro Torres, V., Azua Álvarez, D., Rivas-Valenzuela, J., & Puentes Rojas, V. (2025). Aprendizaje-servicio en educación superior contable: Alineando expectativas y experiencias de socios comunitarios (emprendedores) en costos. *CAPIC Review*, 23, 1-14. <https://doi.org/10.35928/cr.vol23.2025.254>
- Pizarro-Torres, V., & Azua, 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). <https://doi.org/10.22370/riace.2024.13.1.4625>
- 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* [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. <https://hdl.handle.net/10481/90442>
- 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>
- Rivas-Valenzuela, J. M., Rivera-García, E., & Trigueros-Cervantes, C. (2022). Construyendo teorías implícitas desde el aprendizaje-servicio en comunidades de aprendizaje. *Estudios Pedagógicos*, 47(4), 167-191. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052021000400167>
- Robledo Yamamoto, M., Barker, J., & 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>
- Saavedra, J., Ruiz, L., & Alcalá, L. (2022). Critical service-learning supports social justice and civic engagement orientations in college students. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 28(1). <https://doi.org/10.3998/mjcs.292>
- Stake, R. E. (2010). *Qualitative research: Studying how things work*. Guilford Publications.
- Stake, R. E. (2013). Estudios de casos cualitativos. En N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Las estrategias de investigación cualitativa. Manual de investigación cualitativa* (pp. 154-197, Vol. 3). Gedisa.
- Stanton, T. K., & Giles, D. E. (2017). *Service-learning: A movement's pioneers reflect on its origins, practice, and future*. Jossey-Bass.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.
- Trigueros-Cervantes, C., Rivera-García, E., & Rivera-Trigueros, I. (2018). *Técnicas conversacionales y narrativas: Investigación cualitativa con software NVivo*. Universidad de Granada. [https://www.easp.es/wp-content/uploads/publicaciones/UGR-EASP\\_Libro\\_Cualitativa-NVivo\\_12.pdf](https://www.easp.es/wp-content/uploads/publicaciones/UGR-EASP_Libro_Cualitativa-NVivo_12.pdf)
- Valdecabres Hermoso, R., & López Secanell, I. (2024). Learning-service in high-school: Systematic review from physical education. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 17(35). <https://doi.org/10.25115/ecp.v17i35.9659>
- Yorio, P. L., & 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.
- Zhou, G., Thayaparan, A., Park, S., Sadeghi, Y., Deimling, B., Wright, R., & Leung, F.-H. (2024). Understanding the perspective of community co-educators on community-based service learning: A qualitative analysis. *Canadian Medical Education Journal*, 15(2), 27-33. <https://doi.org/10.36834/cmej.76453>