

Expectativas Comunitarias en Experiencia de A+S: Perspectivas en Emprendimientos Chilenos

Verónica Pizarro

Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile, Chile.

Johan Rivas Valenzuela

Facultad de Filosofía y Educación, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

Digna Azúa

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso,
Chile.

Viviana Puentes

Facultad de Ingeniería y Negocios, Universidad de las Américas, Chile.

Eje temático: Número 3, Estudios de Caso y Sistematización de programas y prácticas de
Aprendizaje-Servicio.

- La micro y pequeña empresa (MIPES) chilena es intensiva en empleo (63% a nivel país), pero su participación en las ventas es menor (14% nivel país) (CASEN).
- En la educación superior, el Aprendizaje y Servicio (A+S) ha demostrado una aplicación exitosa para apoyar a microempresas, con experiencias significativas. (Ganga-Contreras et al., 2023).
- La Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad de Chile, en la asignatura Fundamentos de Costos, para sus carreras de Ingeniería en Información y Control de Gestión y Contador Auditor.



- Este estudio de caso tiene como objetivo conocer y analizar las características y las expectativas de los socios comunitarios que participan en la experiencia de A+S en la asignatura de Fundamentos de Costos en el primer semestre académico del año 2025 (marzo-junio).



- El estudio utilizó una metodología descriptiva y transversal, basada en una encuesta con preguntas abiertas y cerradas. Esto permitió caracterizar a los socios comunitarios (perfil sociodemográfico y uso de tecnología) y analizar sus expectativas respecto a los beneficios de la experiencia A+S.
- Se aplicó una metodología mixta: análisis cuantitativo univariado de encuestas y análisis cualitativo mediante codificación temática en NVivo. El estudio consideró a 10 socios comunitarios participantes en la experiencia A+S del primer semestre 2025.



- La asignatura de Fundamentos de Costos, busca que los estudiantes comprendan el rol de los costos como apoyo a la gestión empresarial, distingan métodos de costeo y los apliquen en sistemas de costos, integrando la metodología A+S en microempresas. Esto favorece la aplicación práctica y el desarrollo de la responsabilidad social y compromiso ciudadano.



- Para la aplicación de la metodología se han definido ciertos aspectos que deben cumplir las empresas que participarán de la experiencia. Todas corresponden a micro empresas es decir, sus “ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 2.400 unidades de fomento en el último año calendario” (Estado de Chile, ley 20.416, artículo segundo), lo que equivale a US\$98.051,13, al 3 de abril de 2025.



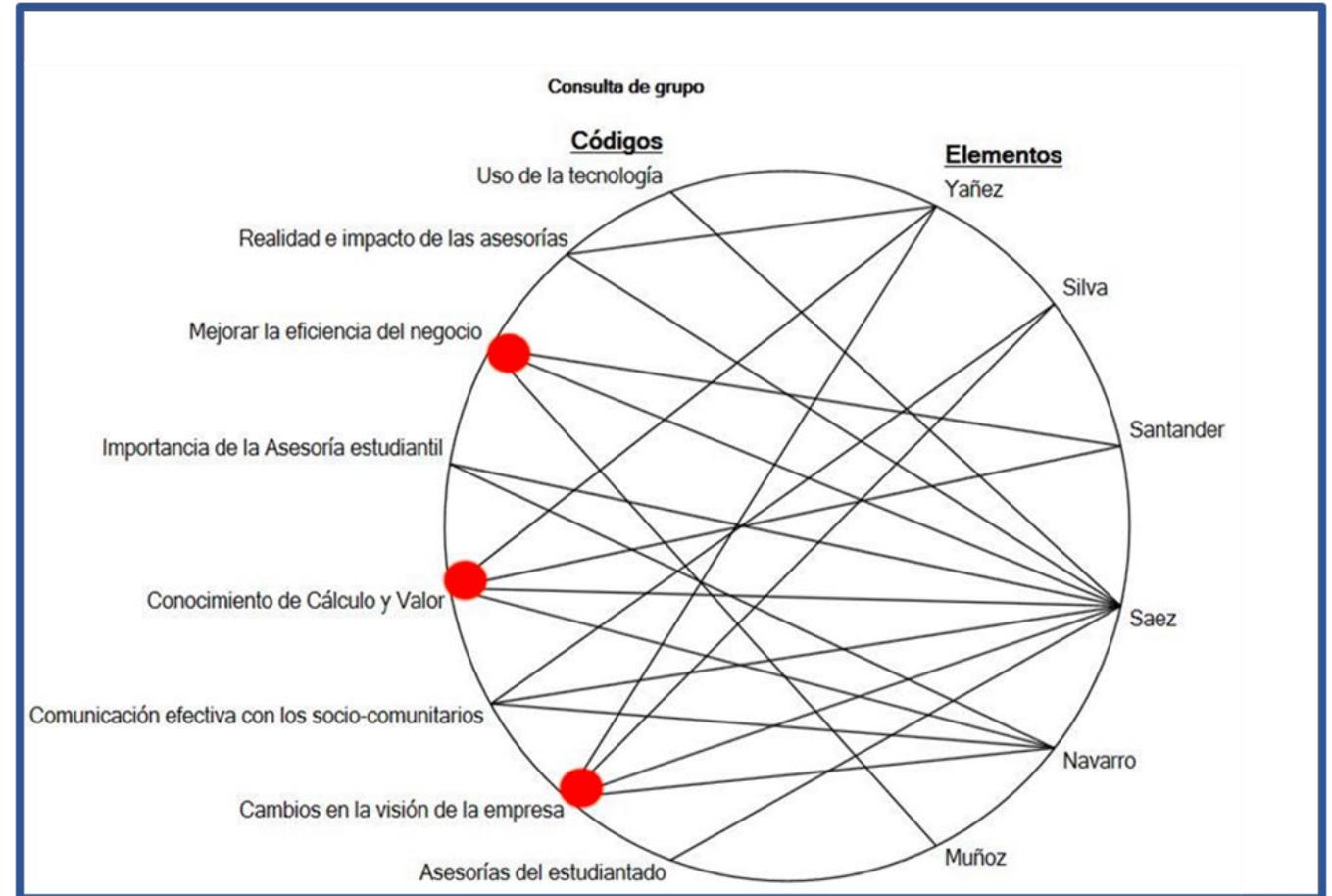
El análisis realizado permitió caracterizar detalladamente a los socios comunitarios participantes en la experiencia de Aprendizaje-Servicio (A+S). Predominó claramente el género femenino (87,5%), con una mayoría ubicada en el rango de edad entre 30 y 40 años (62,5%), y con formación predominantemente profesional (50%) y técnica (37,5%). Además, la mayoría (87,5%) se dedica exclusivamente a sus emprendimientos, destacando el sector de alimentación (63%)

Caracterización del socio comunitario			
	Femenino	Masculino	Otro
Género con el que se identifica	87,50%	12,50%	0%
	30 a 40 años	41 a 50 años	51 años
Rango de edad	62,50%	25,00%	13,00%
	Profesional	Técnica	Media
Nivel educacional	50,00%	37,50%	13,00%
	Sí	No	
¿Cuenta con otro trabajo paralelo al emprendimiento que representa?	12,50%	87,50%	
	Alimentación	Productivo	Otro
Rubro al que pertenece el emprendimiento	63%	25%	13%

- Respecto al uso de tecnologías, todos los socios comunitarios utilizan Excel, generalmente combinado con Word (75%), aunque la incorporación de inteligencia artificial aún es limitada (38%). Este perfil tecnológico intermedio representa una oportunidad significativa para capacitar en aspectos específicos relacionados con la administración avanzada y determinación precisa de costos.

Caracterización del socio comunitario			
	Excel	Excel+Word	Excel+Word+IA
En lo administrativo contable, ¿qué herramientas tecnológicas utiliza en su emprendimiento?	100%	75%	38%

- Del análisis cualitativo con NVivo surgieron tres nodos centrales: mejorar la eficiencia del negocio, conocimiento de cálculo y valor y cambios en la visión de la empresa. Una socia comunitaria señaló: “Estoy abierta a recibir nuevas ideas y aprendizajes que me permitan hacer crecer mi negocio de manera más estratégica y sostenible”, reflejando esta disposición al cambio



Elaboración propia.

- También se destacó la importancia que los participantes atribuyen al rol ético y relacional de los estudiantes asesores, resaltando elementos como comunicación efectiva, cercanía, respeto y compromiso activo como claves para el éxito percibido de las asesorías. Un 75% de los socios manifestó confianza en los conocimientos de los estudiantes, y el 100% espera que el trabajo sea colaborativo y efectivo.

Expectativas del socio comunitario			
	Dominio de conocimientos	Uso de excel o herramientas informáticas	Claridad
Sobre el dominio de conocimientos y herramientas técnicas que pueden aportar las y los estudiantes durante la asesoría estudiantil	75%	25%	0,13%

- Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer tanto las competencias técnicas avanzadas en análisis y gestión de costos como las competencias relacionales y éticas en la planificación e implementación de las experiencias de Aprendizaje-Servicio. Asimismo, se reafirma la importancia estratégica de la fase inicial de identificación y selección de socios comunitarios, ya que permite alinear sus expectativas con los objetivos académicos del curso.

- Además, aunque con menor frecuencia, se identificaron temas relevantes como el uso de tecnología y la necesidad de una comunicación efectiva, que reflejan dimensiones clave para el vínculo formativo. Un 25% de los socios mencionó explícitamente la importancia del respeto, la responsabilidad y la cordialidad como elementos esperados del acompañamiento. Estos aspectos refuerzan la necesidad de considerar la dimensión relacional como un componente estratégico

Caracterización del socio comunitario			
	Excel	Excel+Word	Excel+Word+IA
En lo administrativo contable, ¿qué herramientas tecnológicas utiliza en su emprendimiento?	100%	75%	38%
Expectativas del socio comunitario			
	Trabajo activo y efectivo	Buena comunicación	Respeto y responsabilidad
Sobre la relación con las y los estudiantes respecto a la comunicación e involucramiento del equipo con su organización	100%	25%	25%

- La mayoría de los socios mantiene un vínculo principalmente presencial con sus clientes (50%) y muestra baja adopción de tecnologías avanzadas como IA (62,5% no la utiliza), lo que abre espacio para una asesoría que también contemple oportunidades de digitalización gradual del negocio.
- Estos hallazgos confirman que la metodología A+S es efectiva no solo para alcanzar resultados académicos, sino también para establecer una relación transformadora entre universidad y comunidad, contribuyendo así al desarrollo

Caracterización del socio comunitario			
	Solo interacción presencial	Interacción presencial y on line	Otro
En su interacción con diferentes grupos de interés	50%	25%	25%
	Si	No	
¿Utiliza Tecnología/Inteligencia artificial en la gestión y/o toma de decisiones?	37,50%	62,50%	

- Estos hallazgos confirman que la metodología A+S es efectiva no solo para alcanzar resultados académicos, sino también para establecer una relación transformadora entre universidad y comunidad, contribuyendo así al desarrollo integral y sustentable de los emprendedores.



- Los socios comunitarios se caracterizan por predominio femenino, formación técnica/profesional y dedicación exclusiva a sus emprendimientos.
- Es necesario fortalecer competencias en gestión contable y determinación de costos.
- La alineación temprana entre expectativas comunitarias y objetivos académicos asegura efectividad, satisfacción mutua y sostenibilidad del proyecto, evidenciando el potencial transformador del A+S.

Expectativas del socio comunitario			
	Apoyo en determinación de costos de producción	Apoyo del equipo asesor	
Sobre el producto profesional que entregarán el/los equipo(s) de estudiantes al terminar la asesoría estudiantil	63%	38%	
	Dominio de conocimientos	Uso de excel o herramientas informáticas	Claridad
Sobre el dominio de conocimientos y herramientas técnicas que pueden aportar las y los estudiantes durante la asesoría estudiantil	75%	25%	0,13%

Muchas Gracias

Verónica Pizarro

Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile, Chile.

vpizarro@fen.uchile.cl

Viviana Puentes

Facultad de Ingeniería y Negocios, Universidad de las Américas, Chile.