

Responsabilidad social universitaria desde la metodología de aprendizaje y servicio con impacto positivo en estudiantes y microempresarios en Latinoamérica en tiempos de pandemia

Purpose

El estudio busca analizar de qué manera la metodología de enseñanza Aprendizaje y Servicio puede convertirse en una estrategia de responsabilidad social universitaria con alto impacto para la universidad y sus grupos de interés.

Design/methodology/approach

La investigación de tipo cualitativo, exploratorio-descriptivo, tiene un diseño no experimental de campo y transversal que utiliza las técnicas de campo de grupos focales y entrevistas en profundidad a los participantes del programa “MIPyME vs COVID 19”.

Findings

Este estudio reveló la positiva valoración de la percepción de los estudiantes que participaron del programa, lo que nos lleva a reflexión sobre el impacto del uso de la tecnología en la mayor proyección, cobertura y posibilidad de internacionalización de los planes de estudio con perspectiva global y latinoamericana, lo cual se convierte en una excelente estrategia de responsabilidad social universitaria con alto impacto.

Research limitations/ implications

El estudio ha sido realizado únicamente en dos países de Latinoamérica, sin embargo, la experiencia del programa se ha ejecutado en ocho países de Latinoamérica en contextos sociales, políticos y sanitarios muy parecidos.

Originality/ value

Es una experiencia pionera de ApS de trabajo articulado entre países con enfoque en RSU y que permite analizar las valoraciones tradicionales de esa metodología incorporando la virtualidad y globalización, como una primera aproximación a la oportunidad que nos dejó el confinamiento y las innovaciones metodológicas basadas en nuevas formas de conectarnos y vincularnos.

Keywords: responsabilidad social universitaria, aprendizaje y servicio, valor compartido

Paper Type: Research paper

INTRODUCCIÓN

La universidad, además de la formación de los estudiantes, debe contribuir a su formación ciudadana e implicarse en los retos que plantea la sociedad. “Una universidad de calidad y de servicio público es aquella que hace más digna la sociedad, convirtiendo a sus estudiantes tanto en excelentes profesionales, como en ciudadanos y ciudadanas cada vez más cultos y críticos” (Martínez, 2006, p.89).

El contexto actual planea un desafío primordial a la educación superior: reconocimiento y rediseño de los aprendizajes. La metodología de aprendizaje y servicio (ApS) es “una actividad o programa de servicio solidario protagonizado por los estudiantes, orientado a atender eficazmente las necesidades de una comunidad, y planificada de forma integrada con los contenidos curriculares con el objetivo de optimizar los aprendizajes” (Tapia, 2008, p. 43). Una de las líneas son las metodologías de Aprendizaje y Servicio (ApS), las cuales son capaces de crear experiencias prácticas reales que cierran la brecha entre el aprendizaje y su aplicación en el mundo real, lo cual a la vez ofrezca una apertura a los escenarios digitales; y que genere impacto para el estudiante, otros actores involucrados y universidad a través de la bidireccionalidad generada (Puig, Batlle, et. al, 2009; Bertomeu, González, & Latorre, 2013; Rodríguez, 2014; Páez y Puig, 2013).

El presente estudio permite conocer y evaluar el impacto de metodología ApS en el entorno universitario y con impacto en los estudiantes y en los microempresarios. La investigación consiste en la medición del impacto de la metodología de Aprendizaje y Servicio dentro del “Programa MIPYME vs COVID 19”, realizado durante agosto y diciembre de 2021 en la Universidad de Valparaíso, Chile y la Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco de México. Los estudiantes compartieron espacios de aprendizaje y servicio de manera virtual y colaborativa como por ejemplo en la mejora de las redes sociales de las microempresas de ambos países.

A partir de modelos de satisfacción, en dimensiones clave tales como el conocimiento e intención atribuida; la valoración de la utilidad atribuida; valoración del proceso; y, proyección social y económica en el entorno emprendedor o microempresario, se aporta

al conocimiento de ambos países del impacto en Responsabilidad Social Universitaria (RSU) generado por esta metodología de Aprendizaje y Servicio virtual (ApSv) (Cabrera, Donoso, Aneas, Del Campo y Pi, 2010).

El desafío es doblemente relevante, pues el ApSv realizado integra el uso de las nuevas tecnologías en su diseño y desarrollo, apoyándose en los recursos digitales que han sido utilizados en el escenario educativo en tiempos de pandemia puesto que han permitido multiplicar y amplificar posibilidades y efectos pedagógicos. La literatura sobre la ApSv en el entorno universitario y en concreto en prácticas de responsabilidad social universitaria es limitada y por eso el interés en el presente estudio.

Mediante estas dimensiones se espera reflexionar acerca de los elementos claves del aprendizaje y servicio, el impacto positivo en diversos grupos de interés, como los microempresarios y las microempresas intervenidas y la transformación curricular a partir de la bidireccionalidad de las experiencias prácticas en ambientes digitales virtuales.

MARCO TEÓRICO

Responsabilidad social universitaria

Según la UNESCO (1998), la economía del conocimiento y la sociedad de la información dan mayor importancia a la responsabilidad social de las universidades respecto de la producción y difusión del conocimiento generado en su interior; esto obliga a las instituciones a prestar más atención a las demandas y requerimientos de la sociedad respecto de su quehacer, transformándose en uno de los primeros antecedentes formales de la aplicación de la RSU en el ámbito universitario.

La RSU es una nueva filosofía de gestión universitaria que busca renovar el compromiso social de la universidad a la vez que facilita soluciones innovadoras a los retos propios de la educación superior en un contexto globalizado. Relacionado a una nueva manera de funcionar donde su modo de hacer y comportarse está basado en una relación más directa y fluida con la universidad y sus miembros (docentes, estudiantes, personal administrativo), y la sociedad (Vallaey, 2008).

Bastidas (2018) por su parte señala que las actividades universitarias son de carácter social pero no todas son de responsabilidad social; en lo organizacional, las universidades son instituciones de profesores y alumnos que, con apoyo de la parte administrativa, realizan tres funciones específicas aceptadas: las académicas (incluyendo docencia); las de investigación; y las de extensión. De esta manera, la RSU tiene que trascender a toda la organización e involucrar a todos sus grupos de interés, internos y externos, mediante las actividades de extensión.

La RSU debe ser entendida como una política de gestión de la calidad ética de la universidad. Dicha política toma en consideración la misión universitaria, sus valores y el compromiso social mediante la transparencia y la participación de toda la comunidad universitaria y los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño universitario. Es una estrategia que actúa en favor de la universidad y del entorno del que forma parte y que refuerzan el papel de ésta como agente social (Pérez, 2009). Los futuros profesionales deben recibir de parte de las universidades los conocimientos técnicos y prácticos para desarrollar su desarrollo profesional, y asegurar su inserción al mundo laboral en áreas que la sociedad demanda. (Vallaey, 2008).

Si una universidad quiere ser responsable socialmente deberá iniciar una reforma integral de cada una de las funciones tradicionales de la universidad, iniciando desde su interior y con la planificación política desde la alta dirección. En la figura 1 se puede visualizar el carácter global y central de la reforma universitaria de la RSU deseada según la propuesta de Vallaey (2008).

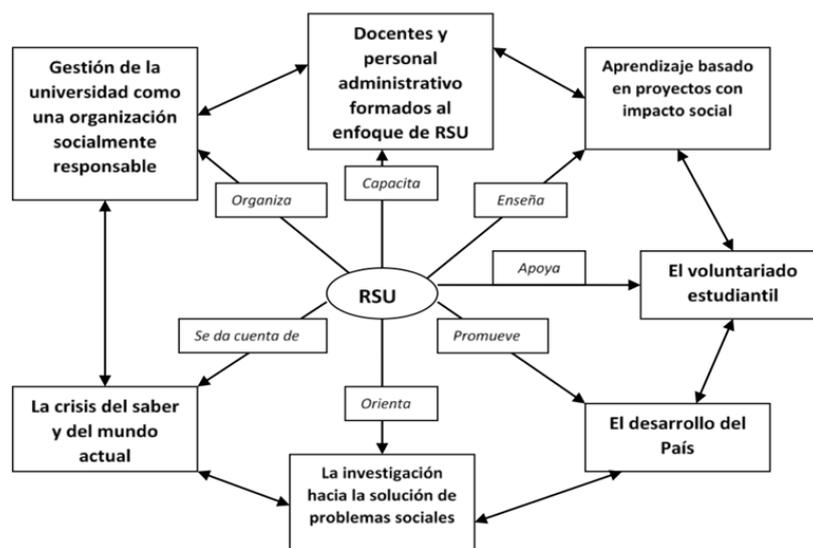


Figura 1. Reforma de la RSU en la universidad

Fuente: Vallaeys, F. (2008). Responsabilidad Social Universitaria: Una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades. El movimiento de responsabilidad social de la Universidad: una comprensión novedosa de la misión universitaria. *Serie Educación Superior y Sociedad*, 13(2)

La RSU se constituye en un compromiso activo, integral, real de la comunidad universitaria con el entorno interno y externo de la universidad, tomando en cuenta la trascendencia de la universidad como motor de la sociedad (González y López, 2014). Valleys (2008) señala que existen 4 líneas de acción institucional de la responsabilidad social universitaria descritas a continuación:

- a. Gestión interna: orientada a la transformación de la universidad en una pequeña comunidad ejemplar de democracia, equidad, transparente y hacer de ella un modelo sostenible, volviéndose una comunidad socialmente ejemplar.
- b. Docencia: orientada a capacitar a los docentes en el enfoque de la Responsabilidad Social Universitaria y promover en las especialidades el aprendizaje basado en proyectos de carácter social, abriendo el salón de clase hacia la comunidad social como fuente de enseñanza significativa y práctica aplicada a la solución de problemas reales.
- c. Investigación: promoviendo la investigación aplicada al desarrollo, bajo todas las formas posibles de manera interdisciplinaria
- d. Proyección social: trabajando en interfaz con los departamentos de investigación y los docentes de las diversas facultades para implementar y administrar proyectos de desarrollo que puedan ser fuente de investigación aplicada y recursos didácticos.

Sin embargo, es importante notar que la RSU es un modelo de gestión que cada universidad debe crear y diseñar de acuerdo con su contexto, pues tiene como principal objetivo que la universidad responda a su propósito, misión y visión institucional, y siempre debe orientarse hacia la satisfacción de los intereses de la sociedad en su conjunto. Por lo que, su modelo de responsabilidad social debe considerar esa condición (De la Cruz y Sasia, 2008). Así mismo, la construcción de un modelo de RSU responde a cada institución, puesto que esta debe responder a su propia realidad, teniendo en cuenta las exceptivas de cada grupo de interés y las necesidades de la organización (Ramírez Lozano, et al., 2022)

Responsabilidad Social Universitaria y los Objetivos del Desarrollo Sostenible

La implantación de la RSU en las universidades implica el compromiso de las autoridades de la institución y debe nacer del corazón de la institución, de su propósito y respaldarse en los 4 pilares antes descritos. Además, debe alinearse a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). No tiene que abarcar todas, pero si es necesario cumplir con algunas como la ODS 4 de Educación de Calidad, puesto que la razón de ser de toda institución educativa será siempre impartir educación de calidad, lo cual implica hacer bien lo que corresponde hacer o para lo cual ha sido creado. La RSU, nace del interior de la universidad - desde su saber hacer – con conocimientos e investigación y se extiende hacia su entorno- proyección social. Lo más relevante de la RSU será siempre generar valor compartido para todos sus grupos de interés incluyendo la misma institución educativa.

Una manera concreta de poner en práctica la RSU es mediante programas y proyectos gestionados por la universidad, que incorporen diversos ODS de acuerdo a los intereses de la organización y siempre en la búsqueda del valor compartido, procurando compensar los desequilibrios de mercado y generando oportunidades para los más débiles (Porter & Kramer, 2019), como es el caso de las microempresas en Latinoamérica, cuyas carencias hacen que estas sean susceptibles de sucumbir fácilmente a cambios de contexto en el mercado por la falta de capacidades para competir en escenarios globales, por lo cual su alcance tiende a ser limitado (Liñán et al., 2020).

Aprendizaje y Servicio (ApS)

La propuesta de educar para la ciudadanía en el Siglo XXI, basada en la formación de ciudadanos responsables, participativos y comprometidos por la búsqueda del bien común, ha permitido la emergencia de nuevas prácticas y formas de hacer ciudadanía (Pérez y Ochoa, 2017). Dentro de las nuevas propuestas, los proyectos de ApS son una estrategia que promueven y estimulan la participación de los niños, niñas y adolescentes, uniendo el aprendizaje basado en la experiencia, los contenidos curriculares y el compromiso social, permitiéndoles así ser protagonistas activos al implicarse en las necesidades reales de su entorno con la finalidad de mejorarlo (Tapia, 2010).

El ApS es una metodología basada en experiencias o programas específicos puesta en práctica en la enseñanza de niños, niñas o jóvenes; siendo una propuesta pedagógica y social. Se compone de dos elementos: (i) el aprendizaje y (ii) el servicio comunitario; estos dos elementos trabajan de manera conjunta. Fomenta el aprendizaje de los estudiantes mediante la participación en experiencias realizadas en la comunidad, por medio de un proyecto estructurado e intencionado (Puig, Batlle, Carme et al., 2007). “Una formación universitaria de calidad no puede separar la formación profesional de la formación ciudadana” (Martínez, 2006, p. 85).

El ApS implica también innovación educativa, ya que es un proceso de mejora continua con el horizonte puesto en la inserción personal, social, ciudadana y profesional en la sociedad de manera exitosa (Mendía, 2016). El modelo del ApS presenta seis características que deberían encontrarse en los proyectos que utilizan esta metodología (Muñoz, Martín, Puig, et. al, 2006): estrategia apropiada para la educación formal y no formal, válida para todas las edades y aplicable en distintos espacios temporales, propone llevar a cabo un servicio auténtico a la comunidad que permita aprender y colaborar en un marco de reciprocidad, conlleva a procesos sistemáticos y ocasionales de adquisición de conocimientos y competencias para la vida, sus enseñanzas se basan en la experiencia y la reflexión, requiere una red de alianzas entre las instituciones educativas y las entidades sociales que facilitan servicios a la comunidad, mejora el desarrollo personal, incentiva cambios en las instituciones educativas y sociales que lo impulsan, y mejora en el entorno comunitario que recibe el servicio.

La implantación de la metodología ApS en la educación superior exige vincular el servicio a la comunidad con el aprendizaje de contenidos académicos, competencias profesionales y valores cívicos. Uno de los mejores caminos para lograr tal conexión es implicar a los estudiantes en actividades de reflexión, puesto que además de contribuir a relacionar aprendizaje y servicio, multiplica los aprendizajes y da sentido personal y social a la experiencia de aprendizaje y servicio (Páez y Puig, 2013).

Además, el ApS permite al estudiante involucrarse directamente con aquellos a quienes ofrece un servicio, adaptándose a sus necesidades, generando empatía y experimentando una realidad diferente a la presentada en el aula de clase. También fomenta a que los alumnos aprendan participando activamente en experiencias asociadas al servicio

comunitario y combinando los procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto. La consideración de los dos elementos antes señalados, el aprendizaje y el servicio, han servido como base para la propuesta de profundizar las diversas diferencias existentes entre las actividades educativas que pueden desarrollarse en el contexto comunitario (Puig y Palos, 2007).

Como puede apreciarse en la figura 2, el eje vertical señala la menor o mayor calidad del servicio solidario que se ofrece a la comunidad. Mientras que el eje horizontal indica la mayor o menor integración del servicio al aprendizaje que se promueve. El ApS se trata de una forma de educación experiencial en la que los estudiantes se comprometen en actividades de ayuda a la comunidad al tiempo que facilita el aprendizaje de una asignatura y el desarrollo de competencias profesionales. (Rodríguez, 2014).

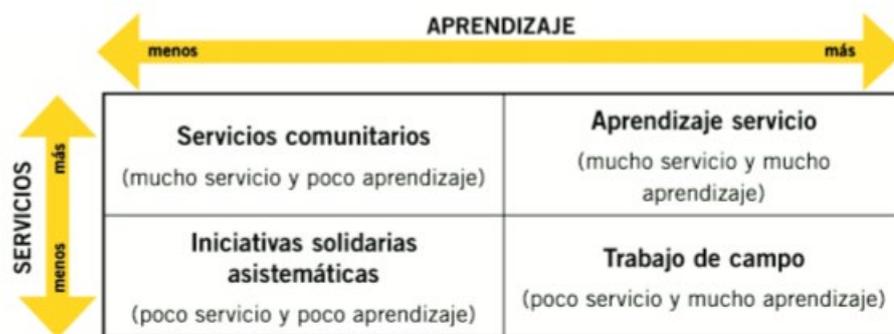


Figura 2. Cuadrantes del Aprendizaje y Servicio.

Fuente: Service-Learning 2000 Center, Service-learning Quadrants, Palo Alto, CA, 1996, adaptado por Puig et al (2007).

La práctica del ApS debe implicar un aprendizaje riguroso, una acción solidaria planificada, y la afectación positiva en la vida de una comunidad. El ApS es un descubrimiento y puesta en valor de buenas prácticas institucionales y de buenas entidades sociales que la vienen ejecutando hace tiempo (Battle, 2011).

Aprendizaje y Servicio virtual (ApSv)

La situación de confinamiento durante el 2020 y 2021. La educación virtual fue la única solución para continuar con una educación en la cual se utilizan tecnologías en línea que permiten encuentros sincrónicos y asíncronos. Según un informe del Banco Mundial (2020), el aspecto más complejo de la transición a la enseñanza a distancia fue la implementación de “métodos avanzados”, en términos de enfoques basados en el aprendizaje activo a través de la mediación tecnológica.

La exploración de la metodología ApS en su versión digital bajo modalidad online adquiere la condición de una innovadora estrategia de enseñanza en la educación a distancia (Stefaniak, 2020). Actualmente, se utilizan páginas web o blogs para recoger los avances, difundirlos y/o para conectar e informar a los participantes de los proyectos de diversa índole, sin embargo, no se establece con una intencionalidad educativa, sino instrumental o facilitadora. En este sentido, García-Gutiérrez et al. (2020) señalan que la dimensión online da la posibilidad de generar un mayor impacto, al tiempo que plantea grandes retos en cuanto al entorno tecnológico.

El proceso de ApSv, además podrá ser internacional cuando la prestación del servicio se realiza en un país diferente al país donde se cursan los estudios tratando de dar una respuesta solidaria a las necesidades de la comunidad en un país distinto. En esta modalidad es importante tener en cuenta cómo se establece la integración del servicio internacional dentro del plan de estudios y el tiempo que durará la experiencia. Una de las intenciones del aprendizaje y servicio internacional es abrir la mente al desarrollo de una responsabilidad global y hacer propios los problemas que tienen lugar más allá de las propias fronteras (García-Gutiérrez et al., 2020).

El ApSv global permite mediante su dimensión digital, la articulación global que apunta a la noción de ciudadanía global sin que suponga, necesariamente, un desplazamiento a otro país. El estudio de los fenómenos globales y la interdependencia socio ambiental hacen de la universidad un espacio pedagógico idóneo para desarrollar en los estudiantes un compromiso cívico que vaya más allá de visiones localistas y poder formar ciudadanos críticos globales (Larsen, 2014).

Microempresas, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) en Latinoamérica

El término MIPyME es una manera de agrupar según tamaño como micro, pequeñas y medianas empresas. Esta clasificación es determinada según cada país, y en el caso de América Latina el grado de heterogeneidad de la situación de las MIPyME en América Latina es alta y significativa.

En los países de la región se aplican diversos criterios para definir a las empresas: empleo, ventas, activos y otros. Algunos hacen diferencias en la definición, dependiendo de si la empresa es manufacturera, comercial o de servicios. Inclusive, hay países en los que las definiciones varían según la institución que las establece (González-Díaz & Becerra-

Pérez, 2021). Según investigaciones de FUNDES (2000) en Latiomericana, se revela una alta concentración empresarial en las capitales, así como en las ciudades más importantes, concentrando las MIPyME un alto porcentaje de empresas y empleo, pero una baja productividad y generación de riqueza, lo cual se traduce en un alta desigualdad en la región. (Castillo, 2022).

La tipificación del entorno público de las empresas de menor tamaño en la región se clasifica en tres componentes principales: (1) la inestabilidad de las economías; (2) la insuficiente comprensión por parte de los gobiernos de la problemática de las MIPyME, y (3) la poca eficacia de los mecanismos institucionales del Estado para resolver los dilemas de política pública en el ámbito empresarial (Zevallos, 2003).

Las MIPyME en América Latina constituyen entre el 92% y 97,5% de las empresas de la región y son las que han asumido la generación de empleo y creación de riqueza, en un escenario donde la gran empresa se ha debilitado a lo largo de los años por las dificultades de competir internacionalmente (Dini & Stumpo, 2020). Esto ha causado, entonces, desindustrialización y cambios en los modelos productivos de los países y está siendo asumido por países asiáticos (Rodrik, 2016).

En Chile, según el Ministerio de Economía (2018), las MIPyME alcanzan un 96.8%, 44,9% las microempresas y las grandes un 3,2%. Los sectores más importantes son el comercio, transporte y almacenamiento. Las MIPyME aportan el 17% del Producto Interno Bruto (PIB) y el 13,1% del total de ventas, mientras que las grandes aportan el 83% del PIB y casi el 87% de las ventas. Mientras que en México, la MIPyME constituye el 99% del total empresas, generan más del 50% del PIB y contribuyen con siete de cada 10 de los empleos formales. Las microempresas representan el 95.2% y emplean al 45.6%. Los sectores más importantes son servicios y comercio, donde se concentra aproximadamente el 75% del total (González, Osorio, et al., 2018).

El Programa MIPyME vs COVID 19

Este programa fue creado en México por la Universidad Autónoma Metropolitana de México Unidad Azcapotzalco (UAM-A) en el marco de la pandemia del COVID 19 con el propósito de ayudar a microempresarios que se vieron vulnerables y afectados a nivel económico y social por la pandemia. En este contexto, la UAM-A y la Universidad de Valparaíso (UV) en Chile, diseñaron el programa MIPyME vs COVID19 inspirados

desde las ODS 4, 8, 16 y 17 y desarrollaron diversas actividades con la finalidad de ofrecer un apoyo directo a los microempresarios. Este esfuerzo reúne el conocimiento técnico administrativo y la capacidad tecnológica de los estudiantes que a través de procesos de intervención estratégica tienen como objetivo apoyar a los microempresarios y sus pequeñas empresas.

Posteriormente, el programa trascendió y un grupo de académicos replicaron el modelo en las siguientes universidades: Universidad Nacional de Asunción (Paraguay), Universidad de Valparaíso (Chile), Universidad de Guayaquil (Ecuador), Universidad Privada de Bolivia (Bolivia), Universidad Nacional de Frontera (Perú), Corporación Universitaria Americana (Colombia), Tecnológico de Antioquia (Colombia), Universidad Práctica de Honduras (En constitución) y la Universidad Autónoma Metropolitana unidad Azcapotzalco (México), quien coordinó la correcta transmisión del modelo y la supervisión en cada país.

METODOLOGÍA

La investigación constituye un estudio diagnóstico-comprensivo que persigue conocer la valoración de la metodología ApSv global de los estudiantes chilenos y mexicanos que participaron del Programa MIPyME vs COVID 19. Para ello, los objetivos específicos son:

1. Valoración de la utilidad atribuida: la percepción que los y las estudiantes y empresarias tienen sobre los aprendizajes y el servicio que prestan en el proyecto.
2. Valoración del proceso: el nivel de implicación que los y las estudiantes y empresarias tienen con el proyecto, la relación entre la teoría y la práctica que ha generado la propia dinámica, y la reflexión y la evaluación que hacen durante el proceso.
3. Proyección social: la proyección que los y las estudiantes y empresarias hacen de las acciones que está realizando; es decir, de su utilidad social.

En el programa participaron un total de 229 estudiantes con las siguientes características: el 36% mexicanos y 64% chilenos; de los cuales el 64% mujeres y el 36% hombres.

El estudio de tipo cualitativo comprendió la realización de dos grupos focales a estudiantes de Chile y México y 5 entrevistas en profundidad a los facilitadores del

programa (académicos y coordinadores). Complementariamente se aplicó una encuesta de satisfacción a 70 estudiantes participantes del programa.

La metodología empleada se basa en un marco cualitativo para la recolección y análisis de datos en la investigación basada en grupos focales. Siguiendo las teorías metodológicas y conceptos de Krueger (1991), Charmaz (2000), Hays y Singh, (2011), entre los autores utilizados. El análisis de la información cualitativa del estudio se levantó mediante la realización de 2 grupos de discusión o grupos de enfoque, la cual es una técnica que utiliza la entrevista grupal con el fin de recopilar información relevante, donde varias personas responden simultáneamente a un cuestionario sistemático y estructurado (Krueger, 1991). El cuestionario (anexo 1) o guía de preguntas (anexo 2) contiene una pauta o guía de trabajo. Los dos grupos focales realizados en los estudiantes de los dos países participantes fueron realizados con el objetivo de verificar la saturación de la información recabada. (Charmaz, 2000). Para Bansal y Corley (2011) la naturaleza exploratoria de la investigación inductiva o cualitativa tiene la oportunidad de desafiar los paradigmas existentes, cuestiona los supuestos en los que la investigación deductiva a menudo descansa, y mejora las organizaciones y el mundo que nos rodea. Cada grupo focal tuvo como duración dos horas.

En el diseño de la metodología se utilizó el modelo conceptual para la valoración de las percepciones de los beneficiarios de los programas sociales propuesto por Cabrera, Donoso, Aneas, Del Campo y Pi (2010). Este modelo considera dimensiones, que incluye componentes objetivos y subjetivos, con el sentido de explorar y analizar la información recopilada para la obtención de unas conclusiones generales coherentes y fundamentadas.

La valoración de la percepción de los estudiantes que participaron del programa se realizó en este estudio según la adaptación realizada por Folgueiras, González y Puig (2013), la que se ajusta a las características que definen la metodología del ApSv.

Componente 1: Objetivos

- a. Características de los proyectos de ApSv: la descripción del conjunto de acciones que se llevan a cabo durante la puesta en práctica de los proyectos de ApSv.
- b. Contexto educativo en el que se desarrollan los proyectos: las características de los ámbitos educativos constituyen un marco de referencia básico para el análisis de las respuestas de los alumnos.

La dimensión ‘objetiva’ es determinada por el carácter externo de la información recopilada a través de encuestas, grupos focales y entrevistas en profundidad, lo que permite contextualizar los procesos posteriores de elaboración subjetiva a través de los cuales se estructuran los significados atribuidos.

Componente 2: subjetivos y atribución de significados

- a. Conocimiento e intencionalidad atribuida: el grado de conocimiento sobre la participación de los propios alumnos en el proyecto de aprendizaje y servicio respecto a lo que hacen y por qué lo hacen.
- b. Valoración de la utilidad atribuida: la percepción que los y las estudiantes y empresarias tienen sobre los aprendizajes y el servicio que prestan en el proyecto.
- c. Valoración del proceso: el nivel de implicación que los y las estudiantes y empresarias tienen con el proyecto, la relación entre la teoría y la práctica que ha generado la propia dinámica, y la reflexión y la evaluación que hacen durante el proceso.
- d. Proyección social: la proyección que los y las estudiantes y empresarias hacen de las acciones que está realizando; es decir, de su utilidad social.

En la tabla 1 se detallan cuatro componentes subjetivos de la dimensión 2 del análisis del estudio.

Tabla 1. Relación de dimensiones y subdimensiones de análisis

Dimensiones	Subdimensiones
Conocimiento e intención atribuida	Finalidad del proyecto que realizan Objetivos del proyecto que desarrollan Integración curricular Servicio a la comunidad
Valoración de la utilidad atribuida	Percepción de los aprendizajes conceptuales Percepción de los aprendizajes ciudadanos Percepción de los aprendizajes personales
Valoración del proceso	Reflexión Relación entre teoría y práctica Seguimiento Relación entre estudiantes, profesores y entidades Evaluación
Proyección social	Utilidad social de las acciones que realizan

Fuente: Folgueiras Bertomeu, P., Luna González, E., & Puig Latorre, G. (2013). Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, 2013, vol. 362, p. 159-185.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el programa MIPyME vs COVID 19 se observa que los estudiantes participantes tuvieron una alta percepción de valoración respecto a la experiencia vivida y a la aplicación de la metodología ApSv global como estrategia de responsabilidad social universitaria. Los resultados que se presentan a continuación responden al modelo conceptual para la valoración de las percepciones de los participantes en los programas sociales (Cabrera et al., 2010).

A continuación los resultados desde el componente objetivo

El programa MIPyME vs COVID19 tuvo una perspectiva social y humanista y entre sus principales características destacan: gratuito, incluyente, multicanal (puesto que la experiencia se ofreció de manera sincrónica y asincrónica y utilizando diversas plataformas virtuales) y con un alto compromiso social. El proceso de intervención estratégica se realizó entre septiembre y diciembre de 2021, mediante modalidad 100% online y a través de la metodología ApSv global y dirigido a MIPyME chilenas y mexicanas.

El programa MIPyME vs COVID19 permitió a través de sus facilitadores (docentes y coordinadores) acompañar mediante dos partes:

Parte 1: los estudiantes de Chile y México ofrecieron asistencia técnica en marketing digital a las MIPyMES formales e informales afectadas por el COVID19 a través de las asignaturas de Práctica Básica y Profesional en Chile y Práctica de Servicio en México. En ambos países, la participación de los estudiantes fue voluntaria con la responsabilidad de diseñar, fortalecer y promover los canales digitales y redes sociales de comercialización de las MIPyMES.

Parte 2: los estudiantes de Chile capacitaron a los microempresarios y emprendedores en aplicaciones tecnológicas y temáticas de marketing digital que les permite autonomía en

la publicación y difusión a través de las redes sociales. La participación fue obligatoria en la asignatura Taller del Perfil de Egreso II.

A continuación se presentan los resultados basados las 4 dimensiones del componente 2: subjetivos y atribución de significados

a. Conocimiento e intención atribuida

La interacción entre los estudiantes de Chile y México fue muy positiva, los estudiantes de ambos países señalan que la relación fue muy cordial, abierta y les permitió el conocimiento de sus culturas.

“... tuve la oportunidad de trabajar con una chica [...] y hasta llegué a un punto en que hablaba como ella y ya decía las mismas palabras y todos los demás con los que hablaba me decían ¿qué quieres decir? porque ya optaba como ese modo de hablar, fue muy divertido y lindo aprender cosas diferentes a lo que estaba acostumbrada, lo considero positivo” (estudiante mexicano).

“...fue bastante buena y fluida, a pesar de que hablamos el mismo idioma es difícil incorporarse en un grupo de trabajo con estudiantes de otro país, pero afortunadamente fue muy fluida la interacción y pude entender a los microempresarios e incluso ellos a los empresarios chilenos” (estudiante chileno).

Sin embargo, la comunicación no estuvo exenta de problemas por la diferencia horaria y la imposibilidad de participar en todas las reuniones, lo cual fue suplido a través de las grabaciones de las reuniones sostenidas que fueron compartidas entre los grupos. Por su parte, la relación de los estudiantes con los microempresarios en muchos casos fue desafiante por la disparidad de conocimientos que presentaban, así como la falta de claridad en sus modelos de negocio. Los estudiantes señalaron que fue una experiencia buena y que posibilitó una relación fructífera.

“Es un proyecto muy potente que muestra la nueva forma en que la educación puede ser complementada. Aprovecha además el uso de la tecnología en la enseñanza y en la atención a comunidades vulnerables y fortaleció la creación de redes académicas de movilidad que se irán robusteciendo en el futuro” (académico mexicano).

“Se beneficiaron tanto alumnos, docentes y microempresarios. Además del conocimiento adquirido, se tuvo la oportunidad de conocer otra cultura, se compartieron distintas formas de pensar y se conjuntaron diferentes realidades de los diversos países participantes” (coordinadora mexicana).

“Es un programa que permite vincular a los estudiantes con el sector de manera práctica, virtual y global, impactando positivamente el negocio de los microempresarios quienes a su vez transfieren su conocimiento y experiencia a los estudiantes, permitiendo aportar a la bidireccionalidad de las actividades de vinculación con el medio” (académica chilena).

b. Valoración de la utilidad atribuida

Los estudiantes mexicanos y chilenos expresaron que la actividad contribuyó a su desarrollo profesional ofreciendo conocimientos profesionales y desarrollando competencias como la mejora de la gestión y la capacidad de emprendimiento.

“La experiencia de haber trabajado con un empresario real y las habilidades adquiridas le añaden valor a nuestra formación profesional. Creo que el aprender del negocio al que estamos ayudando es muy importante y valioso para nosotros en un futuro” (estudiante mexicano).

“Uno de los objetivos principales era no solamente generar un punto de venta con los empresarios, sino que se mantuvieran en el tiempo [...] muchos de nuestros compañeros lo lograron porque vieron los resultados, las redes sociales bonitas y atractivas que era lo más importante” (estudiante chileno).

En cuanto a la incidencia del uso de la tecnología digital online, en el impacto de la valoración de la utilidad atribuida tanto para los estudiantes como para los empresarios, ambos manifestaron que les hubiera gustado tener la experiencia presencial sin embargo, también valoraron la posibilidad de la experiencia internacional virtual, considerando que son mayores las ventajas de la virtualidad por los objetivos logrados.

Los estudiantes valoraron el desarrollo de habilidades en el uso de las redes sociales, las dinámicas interactivas y la posibilidad del uso más eficiente del tiempo; tanto para ellos mismos como para los microempresarios.

Para los facilitadores la experiencia fue valorada positivamente. Ellos señalaron que para los estudiantes fortaleció sus conocimientos y formación profesional; y respecto a los microempresarios el programa significó una mejora en la relación con sus clientes, la generación de nuevos negocios y la apropiación de conocimientos y habilidades.

“El aprender herramientas fue complementado con la aplicación. Esto fortaleció el aprendizaje mediante la praxis. Hay estudiantes se han quedado a trabajar en las empresas que apoyaron e incluso se generaron nuevos emprendimientos” (académico mexicano).

c. Valoración del proceso

El proceso fue señalado como intenso, prácticamente 24 horas durante los 7 días de la semana, pues existía una alta disposición y compromiso por parte de los estudiantes y de los microempresarios.

“Personalmente, yo estuve 24/7 en el programa, a mí me llegaban los mensajes a las 3 de la mañana, a las 7 de la mañana [...] era mi práctica profesional y había que hacerlo bien para que fuera posible, eso era lo importante” (estudiante chileno).

“Es un aprendizaje a la par, mediante la experiencia y los cursos que imparten las universidades, la universidad de Valparaíso nos dio un ciclo de marketing digital y nosotros, diplomados en gestión de comunidades digitales [...], creo que es un aprender-aprender a la par, alumno-microempresario, el alumno aprende cosas prácticas, cosas reales que se aplican en una empresa real, [...] los alumnos tocan la realidad, entonces sí es un aprender-aprender” (estudiante mexicano).

“El proceso de aprendizaje compartido virtual y cultural se logró en aquellas vinculaciones que, además de la comunicación, las tareas comprometidas se alcanzaron, los microempresarios comenzaron a confiar en los estudiantes y en la universidad, incluso se generó un sentimiento de apoyo y solidaridad que aún está por cuantificar y permitió la construcción de tejido social en la adversidad” (coordinador chileno).

d. Proyección social

El aprendizaje fue mutuo el trabajo fue colaborativo se explicaba el por qué yo y cómo utilizar la comunicación a través de las redes sociales. Existían archivos compartidos que contenían las diferentes aplicaciones para facilitar el trabajo y programarlo.

“Realizar los talleres de marketing digital fue de gran ayuda para los emprendedores ya que muchos no sabían cómo realizar una buena publicación, así que se les hizo talleres de CANVA, Facebook, Instagram, [...] para que sus proyectos y red social sean más formal. Estos talleres ayudaron a los compañeros y los emprendedores, los cuales también fueron certificados. Todos tuvimos la oportunidad de participar” (estudiante chileno).

“Es uno de los proyectos mayor impacto social que ha tenido la universidad porque además de apoyar a los microempresarios en esta etapa tan difícil es también retribuirle a la sociedad. Es como regresarle un poquito de lo que ellos nos dan con nuestra educación” (estudiante mexicano).

Los estudiantes chilenos y mexicanos señalaron que el programa tuvo una metodología innovadora que les permitió dar apoyo tanto a las microempresas de ambos países, como a ellos mismos. En general señalaron que la experiencia fue increíble puesto que contribuyeron con los microempresarios y enriquecieron sus conocimientos.

“Fue una gran experiencia, de hecho, ya lo he colocado como parte de mi currículo en LinkedIn [...] fuimos consultores internacionales” (estudiante mexicano).

El Programa MYPyME vs COVID, si bien fue concebido como un programa de responsabilidad social universitaria, desde la perspectiva de sus creadores y facilitadores, por sobre la consideración del “ganar- ganar”, fue un proceso transformador de gestión universitaria, comprensivo, reflexivo y socialmente responsable, en un contexto pandémico en que el desequilibrio económico, social, ambiental y sanitario afectó la convivencia y la ética de la finitud (Chanlat, 2020).

“El programa sí es un programa de RSU, principalmente porque varios de los indicadores que incluye el programa están encaminados al apoyo de la sociedad, más que a la ganancia de la empresa. El apoyo con empleo y mejora en la calidad de vida de las familias apoyadas constituye un baluarte que fortalece la

visión axiológica de los y las estudiantes mientras están en el programa” (académico mexicano).

“Cuando estábamos trabajando terminábamos hablando de la realidad de nuestros países. Era algo enriquecedor para nosotros, pero al mismo tiempo esto se veía reflejado en todo lo que hacíamos para llevar a cabo un buen proyecto.” (coordinador chileno).

“Los estudiantes aplicaron sus conocimientos, los empresarios se tornaron menos vulnerables, los académicos tejieron puentes entre la academia y el sector empresarial y velaron porque todo se hiciera de la mejor manera, pero ante todo se construyó país, se hizo intercambio cultural y se hizo una proyección social universitaria realmente internacional de orden continental y sin recursos económicos, solamente con la voluntad de ayudar por parte de todos los interesados” (académico mexicano).

“Nos permitió no solo quedarnos con la realidad chilena sino también ampliar nuestra cultura. El programa nos generó una oportunidad para complementar lo aprendido en las aulas” (académico chileno).

Por otro lado, al consultar en los grupos focales cómo definiría al programa MIPyME vs COVID 19 en una palabra; las principales palabras mencionadas por los estudiantes fueron: colaborativo, gestión, compromiso, innovador, internacional, gran experiencia, fructífera e integradora, interactivo, resiliencia y solidaridad, productivo e intercultural.

Al consultarles por el concepto de la metodología ApSv, los estudiantes señalaron que no conocían el concepto, pero cuando se les explicó la definición, la identificaron como la metodología en la cual estuvo basada el programa, a pesar de no conocer el nombre misma, la reconocieron como la actividad que estaban realizando.

“[...] de esto se ha tratado el proyecto, no lo sabíamos, pero lo hemos estado haciendo”. (estudiante mexicano)

La valoración en las dimensiones subjetivas como el conocimiento, intención atribuida, la valoración del proceso y la proyección social quedan reflejadas en la experiencia expresada por una de las participantes quien señala una alta percepción del aporte del programa en todos los estudiantes.

“Recuerdo las palabras de un microempresario, su tono de voz, el sentimiento que le puso, al escucharlo decir *gracias a la universidad, gracias al rector, gracias al alumno que me apoyó, el proyecto es muy bueno*” (estudiante mexicano).

Respecto a los resultados obtenidos en la encuesta se observa un alto grado de satisfacción en los estudiantes participantes. El 91% recomendaría a los microempresarios participar en el programa MIPyME vs COVID 19 y un 90% recomendaría la experiencia a otros estudiantes. Un 96% de los estudiantes señaló que las temáticas tratadas generan utilidad para los microempresarios y emprendedores participantes del programa. En la tabla 2 se detalla la percepción de los estudiantes con respecto a los cuatro componentes que constituyen la dimensión subjetiva de análisis del estudio y su desviación estándar. En las cuatro dimensiones se observa una baja desviación, destacando la proyección de la actividad como uno de los aspectos más valorados y con una baja dispersión.

Tabla 2. Percepción de las dimensiones y subdimensiones de análisis

		σ	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Conocimiento e Intención	Los resultados esperados del proyecto Marketing Digital son logrados	0.69	83%	10%	3%	2%	2%
	Los objetivos del proyecto Marketing Digital son logrados	0.68	76%	19%	3%	0%	2%
	El proyecto Marketing Digital se integra con el currículo de la carrera	0.88	81%	12%	3%	2%	2%
	El proyecto Marketing Digital entrega servicios de utilidad a emprendedores, empresarios y estudiantes	0.83	86%	7%	5%	0%	1%
Valoración de la Actividad	Participar del Taller de Marketing Digital genera aprendizajes conceptuales	0.95	81%	10%	3%	3%	2%
	Participar del Taller de Marketing Digital genera aprendizajes ciudadanos	0.76	78%	15%	5%	0%	2%
	Participar del Taller de Marketing Digital genera aprendizajes personales	0.78	81%	10%	6%	0%	2%
Valoración del Proceso	Participar del Taller de Marketing Digital permite reflexionar sobre el aporte profesional a la comunidad	0.96	83%	8%	5%	0%	3%
	Existe relación entre la teoría y la práctica del Taller de Marketing Digital	0.73	85%	8%	4%	2%	1%
	El taller facilita la relación entre estudiantes, académica y comunidad	0.83	85%	7%	5%	0%	3%
	La Evaluación del taller que realizan asistentes, compañeros, autoevaluación y académica es adecuada	0.68	75%	20%	4%	0%	1%
Proyección de la Actividad	Las temáticas de los talleres generan utilidad a emprendedores u empresarios asistentes	0.59	86%	13%	0%	0%	1%
	Recomiendo que emprendedores y empresarios asistan a los talleres	0.72	81%	13%	5%	0%	1%
	Recomiendo que estudiantes de Ingeniería Comercial participen como relatores de los talleres de Marketing Digital	0.93	80%	12%	3%	2%	3%

Fuente: Elaboración propia

De esta manera la metodología ApSv además de ser una metodología muy válida para la mejora del aprendizaje de los alumnos de pregrado mediante la experiencia vivida debido al conocimiento de la realidad, también cobra un mayor valor cuando se convierte en una

estrategia de RSU, debido a que puede generar beneficio compartido para todos los involucrados. Es decir, se pasa de una metodología de aprendizaje a estrategia bidireccional. En la tabla 3 se puede apreciar la evolución del concepto de ApSv cuando un programa es gestionado desde un enfoque de RSU utilizando la metodología ApSv y alineado a los ODS.

Tabla 3. Evolución de la metodología de ApSv como estrategia de RSU

Características de la metodología Aprendizaje y Servicio virtual	Características de la metodología convertida como estrategia de Responsabilidad Social Universitaria	Alineamiento con las ODS
Estrategia apropiada para la educación formal y no formal, válida para todas las edades y aplicable en distintos espacios temporales.	Estrategia para ser utilizada desde cualquier ámbito (Facultad o Escuela) de la universidad, incluso en programas de larga vida.	ODS 4
Propone llevar a cabo un servicio auténtico a la comunidad que permita aprender y colaborar en un marco de reciprocidad.	Propone no solo dar un servicio sino también generar un valor para la comunidad o grupo de interés involucrado en el programa de RSU	ODS 1 ODS 2 ODS 8
Conlleva a procesos sistemáticos y ocasionales de adquisición de conocimientos y competencias para la vida.	Implica un aprendizaje para el estudiante, pero también un aprendizaje para todos los grupos de interés involucrados el programa de RSU	
Sus enseñanzas se basan en la experiencia y la reflexión	El aprendizaje del alumno no solo se basa en conocer y reflexionar sobre la experiencia sino también en involucrarse y crear/ construir soluciones a los problemas encontrados en la sociedad. Se trata de una construcción en equipo y al mismo nivel de todos.	ODS 16 ODS 17
Requiere una red de alianzas entre las instituciones educativas y entidades sociales que facilitan servicios a la comunidad.	Requiere una red de alianzas, pero no solo para dar servicio a la sociedad sino para ayudar a que los grupos de interés también aprendan. Es decir: Aprendizaje (enseñar aprendiendo)- Aprendizaje (recibir conocimiento y actuando) en síntesis: un ganar- ganar. (valor compartido)	ODS 17

Fuente: elaboración propia

Evidentemente, el programa “MIPyME vs COVID 19” ha logrado evidenciar que se puede pasar de una metodología tradicional de ApS a una nueva y necesaria estrategia de responsabilidad social universitaria que utiliza las nuevas tecnologías virtuales que ha permitido en la etapa de confinamiento innovar y conectar en un proceso de aprendizaje-aprendizaje entre estudiantes y microempresarios.

El programa ha logrado el desarrollo personal de los estudiantes vinculándolo con su entorno, además de haberlos ayudado a crecer profesionalmente debido a la experiencia vivida al lado de los microempresarios. Además, institucionalmente ha permitido que diversas universidades latinoamericanas compartan una experiencia multicultural donde la meta ha sido contribuir en ofrecer apoyo a microempresarios en un momento crítico. Todo esto ha propiciado un rol participativo, comunitario y social de la universidad en diversos países de Latinoamérica. De esta manera, el programa “MIPyME vs COVID 19” ha logrado desarrollar aprendizaje compartido para los estudiantes y para empresarios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El programa comprende una experiencia pionera en la que se pudo constatar una alta percepción de las competencias profesionales de los estudiantes participantes en el Programa de ApSv en las áreas profesionales. Lo cual garantiza que el programa ha sido exitoso tanto para el aprendizaje como para el crecimiento y formación profesional de los estudiantes mediante el vínculo que han tenido con microempresarios reales y sus empresas.

Los resultados muestran que el ApSv mejora la percepción sobre sus competencias ciudadanas, pues a pesar de percibir dificultades relacionadas con la complejidad del trabajo a distancia y la falta de contacto humano, la comprensión del impacto del programa y la valorización del servicio por la brecha digital de las microempresas beneficiadas son valorizadas como un aprendizaje tanto profesional como de desarrollo personal. De esta manera, los estudiantes reconocieron que el entorno digital ofrece nuevas oportunidades para gestionar el trabajo impactando favorablemente y ofreciendo una experiencia de aprendizaje y servicio bidireccional con aporte local como internacional (global).

Muchos estudiantes destacaron que se sintieron útiles y capaces de crear un cambio en una nueva perspectiva en la que la autorrealización, lo cual también incluye realizar acciones por los demás; así como una experiencia de trabajo de tipo profesional, poniendo en práctica lo que estudian para la sociedad en la que viven. De esta manera, la metodología y, en concreto, el programa demuestra que se puede convertir en una estrategia ideal de RSU con aporte positivo y compartido para el estudiante, el microempresario, la empresa y en general para la sociedad.

Cabe destacar que la mirada bidireccionalidad donde no solo se ofrece un servicio, sino que se aprende dando y recibiendo, permite reconocer otros beneficios académicos (habilidades de pensamiento complejo y solución de problemas), de desarrollo personal (clarificación de valores, autoconocimiento) y, curricular (mejora del proyecto y de las actividades de servicio). Los resultados del impacto de la metodología ApSv global indican que los estudiantes chilenos y mexicanos que participaron del programa se sienten satisfechos por haber adquirido unos aprendizajes a partir de su colaboración entre estudiantes y microempresas de ambos países, así como por la oportunidad de relacionar teoría y práctica.

El programa plantea el desafío de transitar hacia nuevas metodologías de enseñanza y aprendizaje a distancia, desde usos simple a usos complejos, en cuanto a la implementación de “métodos avanzados”, en términos de enfoques basados en el aprendizaje activo a través de la mediación tecnológica. Ello implica la necesidad de las universidades de: capacitar a los académicos y estudiantes en el uso de la tecnología con visión global; conectar con los ecosistemas, instituciones educativas locales e internacionales con las realidades sociales de la comunidad; generar convenios entre instituciones; y formar a facilitadores para la formación de los futuros profesionales en un contexto histórico global.

REFERENCIAS

- Banco Mundial (2020). Tertiary education and COVID-19: Impact and mitigation strategies in Europe and Central Asia, World Bank. Disponible en: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/783451590702592897/COVID-19-Impact-on-Tertiary-Education-in-Europe-and-Central-Asia.pdf>
- Bastidas, O. (2018). Responsabilidad social universitaria. Una perspectiva organizacional. *Revista Educación Superior y Sociedad (ESS)*, 29(29), 42-70.
- Battle, R. (2011) ¿De qué hablamos cuando hablamos de aprendizaje servicio? *Crítica*, 972, 49-54.

Cabrera Rodríguez, F. Á., Donoso Vázquez, T., Aneas Álvarez, A., Campo Sorribas, J. D., & Pi i Murugó, A. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Revista de Educación*.

Castillo Fernández, D. (2022). Modelo de desarrollo, precariedad laboral y nuevas desigualdades sociales en América Latina. *Revista CEPAL*.

Chanlat, J. F. (2020). *Ciencias sociales y administración: en defensa de una antropología general*. Universidad Eafit.

Charmaz, K. (2000). Grounded theory: Objectivist and constructivist methods. En N. K. Denzin Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (2.a ed., pp. 509-535). Thousand Oaks, CA, EE. UU.: Sage.

De la Cruz, C. y Sasia, P. (2008). La responsabilidad de la universidad en el proyecto de construcción de una sociedad. *Revista Educación Superior y Sociedad*, 13(2), 17-52.

Dini, M., Stumpo, G., & Eueopea, U. (2020). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Cepal.

Folgueiras Bertomeu, P., Luna González, E., & Puig Latorre, G. (2013). Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, 2013, vol. 362, p. 159-185.

FUNDES (Fundación para el Desarrollo Económico y Social) (2000): Guía metodológica del Programa “Mejora de las condiciones de entorno empresarial”, <http://home.fundes.org/documentos.htm#27>.

García-Gutiérrez, J., Ruiz-Corbella, M., & del Pozo, A. (2020). Innovación y aprendizaje-servicio virtual: elementos para una reflexión basada en la experiencia. *RIDAS. Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio*, (9), 62-80.

González-Díaz, R. R., & Becerra-Pérez, L. A. (2021). PYMES en América Latina: clasificación, productividad laboral, retos y perspectivas. *CIID Journal*, 2(1), 570-608.

González García, J., Osorio Novela, G., & Mungaray Lagarda, A. (2018). La microempresa mexicana, un asunto de necesidad y no de oportunidad: el caso de Colima. *Análisis económico*, 33(84), 123-142.

González, K. V., & López, J. M. T. (2014). Responsabilidad Social Universitaria. Apuntes para un modelo de RSU. *Revista de comunicación*, (13), 84-117.

Hays, D. G., & Singh, A. A. (2011). *Qualitative inquiry in clinical and educational settings*. Guilford Press.

Krueger, R.A. (1991) *El Grupo de Discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*, Madrid, Pirámide.

Larsen, M. A. (2014). Critical global citizenship and international service learning. *Journal of Global Citizenship & Equity Education*, 4(1).

Liñán, F., Paul, J., & Fayolle, A. (2020). Pymes y emprendimiento en la era de la globalización: avances y enfoques teóricos. *Economía de la pequeña empresa*, 55 (3), 695-703.

Martínez, M. (2006). Formación para la ciudadanía y educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación (OEI)*, 2006, num. 42, p. 85-102.

Mendia, R. (2016) El aprendizaje-servicio: una metodología para la innovación educativa. *Revista CONVIVES Revista Digital*. 16(1)

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Boletín El Microemprendimiento en Chile (2018). https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2018/06/El_microemprendimiento_en_Chile_mayo_2017.pdf

Muñoz García, Á., Martín García, X., Puig Rovira, J. M., Batallé, C., Masiques, E., Taboada, P., ... & Schiffrin, M. L. (2006). Siete ejemplos para visualizar el aprendizaje-servicio. *Cuadernos de pedagogía*.

Páez, M., & Puig, J. (2013). La reflexión en el aprendizaje-servicio. *Revista internacional de educación para la justicia social*.

Pérez, F. (2009) La responsabilidad social universitaria (RSU). Consejo Social de la Universidad de Huelva. www.uhu.es/consejo.social

Pérez Galván, L. M., & Ochoa Cervantes, A. D. L. C. (2017). El aprendizaje-servicio (APS) como estrategia para educar en ciudadanía 1. *Alteridad. Revista de educación*, 12(2), 175-187.

Puig, J. M., Batlle, R., Bosch, C., & Palos, J. (2007). Aprendizaje servicio. *Educación para la ciudadanía. Barcelona: Octaedro.*

Puig Rovira, J. M., Batlle Suñer, R., Bosch Vila, C., Cerda Toledo, M. D. L., Climent Castelló, T., Gijón Casares, M., ... & Trilla Bernet, J. (2009). *Aprendizaje servicio (ApS): educación y compromiso cívico.* Barcelona: Graó, de IRIF, 2009.

Ramírez, J.P., Bridshaw, L.C. and Brito, M.P. (2022). “Latin American female academic perceptions about the COVID pandemic’s impact on gender equity and within-country inequality”. *Management Research*, Vol. 20 N°2, pp. 169-192. <https://doi.org/10.1108/MRJIAM-10-2021-1242>

Rodrik, D. (2016). Desindustrialización prematura. *Revista de crecimiento económico*, 21 (1), 1-33.

Stefaniak, J., & Xu, M. (2020). Leveraging dynamic decision-making and environmental analysis to support authentic learning experiences in digital environments. *Revista De Educación a Distancia (RED)*, 20(64).

Rodríguez, M. (2014). El Aprendizaje-Servicio como estrategia metodológica en la Universidad. *Revista Complutense de Educación*, 25 (1), 95-113.

Tapia, M. N. (2008). Calidad académica y responsabilidad social: el aprendizaje servicio como puente entre dos culturas universitarias. *Aprendizaje servicio y responsabilidad social de las universidades*, 27-56.

Tapia, M. N. (2010). La propuesta pedagógica del “aprendizaje-servicio”: una perspectiva Latinoamericana. *Revista científica TzhoeCoen*, 23-44. Chiclayo, Perú

UNESCO (1998). Autonomía, responsabilidad social y libertad académica. VII Conferencia Mundial de Educación, Paris Francia.
<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001135/113549so.pdf>

Vallaes, F (2008). ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?
<http://palestra.pucp.edu.pe/index.php?id=111>

Zevallos Vallejos, E. G. (2003). Micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina. *Revista de la CEPAL*.

Anexo 1: Guía de grupo focal para estudiantes participantes del programa

Nombre, edad, carrera, universidad, país y año de estudio.

1. Percepción general:
 - a. ¿Cómo fue su experiencia en el Programa MPYME vs COVID? Defina en dos palabras.
 - b. ¿Conocen ustedes la metodología de Aprendizaje y Servicio?, ¿Qué opina de la misma?
 - c. ¿Cómo fue su relación con los compañeros mexicanos/ chilenos?
 - d. ¿Cómo fue su relación con los microempresarios/ emprendedores?
2. Valoración de la utilidad atribuida: la percepción que los y las estudiantes sobre los aprendizajes y el servicio que prestan en el proyecto.
 - a. ¿Considera que el programa MPYME vs COVID ayudó a mejorar sus conocimientos y contribuyó a su formación profesional?, ¿Considera que contribuyó directamente a los conocimientos previamente aprendidos en otras asignaturas?
 - b. Considera que el programa contribuyó a “apoyar” a microempresarios con los que usted se vinculó. ¿Qué tipo de apoyo considera que le dieron al empresario?
 - c. Considera que el programa al ser virtual ha implicado un mayor reto para usted. Comente al respecto. ¿qué hubiera sido diferente si fuera de manera presencial?
3. Valoración del proceso: el nivel de implicación que los y las estudiantes tienen con el proyecto, la relación entre la teoría y la práctica que ha generado la propia dinámica, y la reflexión y la evaluación que hacen durante el proceso.
 - a. ¿Puede comentarnos sobre su experiencia en el proceso respecto a convocatoria, las fechas y horarios destinados al programa?
 - b. ¿Considera que la experiencia y lo aprendido en la carrera se complementó de manera adecuada?
 - c. Puede comentarnos qué mejoraría de los procesos: tiempos, fechas, horarios, evaluaciones, etc.
4. Proyección social: la proyección que los y las estudiantes tienen respecto a las acciones que está realizando; es decir, de su utilidad social.
 - a. ¿Considera que en este proceso de Aprendizaje y Servicio ha logrado aportar positivamente a los microempresarios? ¿De qué manera?
 - b. Cómo evalúa su experiencia. Puede comentar algún hecho puntual que lo haya satisfecho en este proceso con respecto a la relación con el microempresario.

- c. Considera que en este proceso de Aprendizaje y Servicio ha logrado aportar positivamente en los estudiantes chilenos/ mexicanos?, ¿De qué manera?
- d. Cómo evalúa su experiencia. ¿Puede comentar algún hecho puntual que lo haya satisfecho en este proceso con respecto a la relación con los compañeros mexicanos?
- e. ¿Consideran que esta experiencia que han vivido la podemos considerar como un programa de responsabilidad social universitaria?, ¿qué ha generado un ganar-ganar?
- f. ¿Repetirían la experiencia? ¿La recomiendan?

Anexo 2: Guía de entrevista para facilitadores (docentes y coordinadores) gestores del programa

Nombre, cargo, curso que dicta, años en la docencia, universidad y país

1. Qué entiende por metodología de Aprendizaje y Servicio.
2. ¿Cómo se creó el programa MYPE vs COVID?
3. ¿Por qué el programa MYPE vs COVID utilizó la metodología de Aprendizaje y Servicio?
4. ¿Cómo evalúa el programa MYPE vs COVID en términos generales?
5. ¿Considera que fue un aprendizaje y servicio para los estudiantes?, ¿De qué manera?, ¿Considera que sumaron conocimiento y experiencia en su formación profesional?
6. ¿Considera que el programa significó también un servicio para los microempresarios?, ¿y también fue un aprendizaje?
7. ¿Cree que el programa MYPE vs COVID se puede considerar como un programa de responsabilidad social universitaria?, ¿considera que este programa ha sido un verdadero ganar-ganar?
8. ¿Qué es lo más importante para usted de esta experiencia?

Anexo 3: Encuesta de satisfacción para estudiantes de Chile y México

Desde el año 2021, la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad de Valparaíso en conjunto con la Universidad Autónoma Metropolitana de México, se encuentra desarrollando el Programa MIPYME vs COVID 19, y tú has participado en la primera versión 2021, a través de la asignatura Práctica Básica o Práctica Profesional.

El objetivo de esta encuesta es que realices la valoración de la utilidad que tuvo la actividad sobre los aprendizajes y el servicio que prestó el proyecto, el proceso y la proyección social sobre su

utilidad social y continuidad.

Responderlo te tomará no más de 5 minutos, para ello debes responder con responsabilidad y veracidad. Toda la información que aportes será tratada de manera confidencial y no se dará a conocer su fuente. Sólo tendrá acceso a ella la académica de la asignatura.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

1. Correo _____

Datos generales:

2. Nombre completo:

3. País

- Chile
- México

1. Correo electrónico:

2. Edad:

3. Asignatura que se validó académicamente el Programa MPYME vs COVID

- Práctica básica
- Práctica profesional
- Práctica de servicio
- Otro:

Validación de la actividad:

4. Conocimiento e intención: Conocimiento e intencionalidad atribuida: el grado de conocimiento sobre la participación en el programa Mipyme vs Covid respecto a lo realizado y su motivación.

	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los resultados esperados del proyecto Marketing Digital son logrados					

Los objetivos del proyecto Marketing Digital son logrados					
El proyecto Marketing Digital se integra con el currículo de la carrera					
El proyecto Marketing Digital entrega servicios de utilidad a emprendedores(as), empresarios(as) y estudiantes					

5. Valoración de la actividad: percepción sobre los aprendizajes y el servicio que prestan en el programa.

	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Participar del Taller de Marketing Digital genera aprendizajes conceptuales					
Participar del Taller de Marketing Digital genera aprendizajes ciudadanos					
Participar del Taller de Marketing Digital genera aprendizajes personales					

6. Valoración del proceso cómo percibes la relación entre la teoría y la práctica que ha generado la propia dinámica durante el proceso del programa.

	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Participar del Taller de Marketing Digital permite reflexionar sobre el aporte profesional a la comunidad					
Existe relación entre la teoría y la práctica del Taller de Marketing Digital					
El Taller facilita la relación entre estudiantes, académica y comunidad					
La Evaluación del taller que realizan asistentes, compañer@s, autoevaluación y académica es adecuada					

7. Proyección de la actividad: creencia sobre la utilidad a las empresas participantes.

	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Las temáticas de los talleres generan utilidad a emprendedores(as) y empresarios(as) asistentes					
Recomiendo que emprendedores(as) y empresarios(as) asistan a los talleres					
Recomiendo que estudiantes de Ingeniería Comercial participen como relatores de los talleres de Marketing Digital					

8. Comentarios y sugerencias
