

REVISTA INCLUSIONES

ESTUDIOS DE LA RED DE INVESTIGACIÓN EN LAS
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Editores:
Dra. Beatriz Llamas Aréchiga
Universidad de Sonora
Dra. Leticia María González Velásquez
Universidad de Sonora

Revista de Humanidades y Ciencias Sociales

Volumen 6 . Número Especial

Octubre / Diciembre

2019

ISSN 0719-4706

CUERPO DIRECTIVO

Directores

Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda

Universidad Católica de Temuco, Chile

Dr. Francisco Ganga Contreras

Universidad de Los Lagos, Chile

Subdirectores

Mg © Carolina Cabezas Cáceres

Universidad de Las Américas, Chile

Dr. Andrea Mutolo

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Editor

Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Editor Científico

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil

Editor Brasil

Drdo. Maicon Herverton Lino Ferreira da Silva

Universidade da Pernambuco, Brasil

Editor Europa del Este

Dr. Alekzandar Ivanov Katrandhiev

Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Lic. Pauline Corthorn Escudero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Carolina Aroca Toloza

Universidad de Chile, Chile

Dr. Jaime Bassa Mercado

Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Heloísa Bellotto

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dra. Nidia Burgos

Universidad Nacional del Sur, Argentina

Mg. María Eugenia Campos

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Francisco José Francisco Carrera

Universidad de Valladolid, España

Mg. Keri González

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Pablo Guadarrama González

Universidad Central de Las Villas, Cuba

Mg. Amelia Herrera Lavanchy

Universidad de La Serena, Chile

Mg. Cecilia Jofré Muñoz

Universidad San Sebastián, Chile

Mg. Mario Lagomarsino Montoya

Universidad Adventista de Chile, Chile

Dr. Claudio Llanos Reyes

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Werner Mackenbach

Universidad de Potsdam, Alemania

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín

Universidad de Santander, Colombia

Ph. D. Natalia Milanesio

Universidad de Houston, Estados Unidos

Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Ph. D. Maritza Montero

Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Eleonora Pencheva

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira

Universidad de La Coruña, España

Mg. David Ruete Zúñiga

Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

Dr. Andrés Saavedra Barahona

Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

Dr. Efraín Sánchez Cabra
Academia Colombiana de Historia, Colombia

Dra. Mirka Seitz
Universidad del Salvador, Argentina

Ph. D. Stefan Todorov Kapralov
South West University, Bulgaria

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Comité Científico Internacional de Honor

Dr. Adolfo A. Abadía
Universidad ICESI, Colombia

Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Martino Contu
Universidad de Sassari, Italia

Dr. Luiz Alberto David Araujo
Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Dra. Patricia Brogna
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Horacio Capel Sáez
Universidad de Barcelona, España

Dr. Javier Carreón Guillén
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Lancelot Cowie
Universidad West Indies, Trinidad y Tobago

Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar
Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Rodolfo Cruz Vadillo
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México

Dr. Adolfo Omar Cueto
Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

Dr. Miguel Ángel de Marco
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Emma de Ramón Acevedo
Universidad de Chile, Chile

Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia
Universidad Autónoma de Madrid, España

Dr. Antonio Hermosa Andújar
Universidad de Sevilla, España

Dra. Patricia Galeana
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Manuela Garau
Centro Studi Sea, Italia

Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg
Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia
Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos

Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez
Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia

José Manuel González Freire
Universidad de Colima, México

Dra. Antonia Heredia Herrera
Universidad Internacional de Andalucía, España

Dr. Eduardo Gomes Onofre
Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

Dr. Miguel León-Portilla
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel Ángel Mateo Saura
Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros
Diálogos em MERCOSUR, Brasil

+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández
Universidad del Zulia, Venezuela

Dr. Oscar Ortega Arango
Universidad Autónoma de Yucatán, México

Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut
Universidad Santiago de Compostela, España

Dr. José Sergio Puig Espinosa
Dilemas Contemporáneos, México

Dra. Francesca Randazzo
Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras

Dra. Yolando Ricardo

Universidad de La Habana, Cuba

Dr. Manuel Alves da Rocha

Universidade Católica de Angola Angola

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Dr. Miguel Rojas Mix

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades
Estatales América Latina y el Caribe*

Dr. Luis Alberto Romero

CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig

Dilemas Contemporáneos, México

Dr. Adalberto Santana Hernández

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Juan Antonio Seda

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso

Universidad de Salamanca, España

Dr. Josep Vives Rego

Universidad de Barcelona, España

Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Comité Científico Internacional

Mg. Paola Aceituno

Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Ph. D. María José Aguilar Idañez

Universidad Castilla-La Mancha, España

Dra. Elian Araujo

Universidad de Mackenzie, Brasil

Mg. Romyana Atanasova Popova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Ana Bénard da Costa

Instituto Universitario de Lisboa, Portugal

Centro de Estudos Africanos, Portugal

Dra. Alina Bestard Revilla

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el
Deporte, Cuba*

Dra. Noemí Brenta

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Rosario Castro López

Universidad de Córdoba, España

Ph. D. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Antonio Colomer Vialdel

Universidad Politécnica de Valencia, España

Dr. Christian Daniel Cwik

Universidad de Colonia, Alemania

Dr. Eric de Léséulec

INS HEA, Francia

Dr. Andrés Di Masso Tarditti

Universidad de Barcelona, España

Ph. D. Mauricio Dimant

Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel

Dr. Jorge Enrique Elías Caro

Universidad de Magdalena, Colombia

Dra. Claudia Lorena Fonseca

Universidad Federal de Pelotas, Brasil

Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Dra. Carmen González y González de Mesa

Universidad de Oviedo, España

Ph. D. Valentin Kitanov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Luis Oporto Ordóñez

Universidad Mayor San Andrés, Bolivia

Dr. Patricio Quiroga

Universidad de Valparaíso, Chile

**REVISTA
INCLUSIONES**
REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

Dr. Gino Ríos Patio

Universidad de San Martín de Porres, Per

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. Vivian Romeu

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. María Laura Salinas

Universidad Nacional del Nordeste, Argentina

Dr. Stefano Santasilia

Universidad della Calabria, Italia

Mg. Silvia Laura Vargas López

Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México

**CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL**

Dra. Jaqueline Vassallo

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dr. Evandro Viera Ouriques

Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez

Universidad de Jaén, España

Dra. Maja Zawierzeniec

Universidad Wszechnica Polska, Polonia

Editorial Cuadernos de Sofía

Santiago – Chile

Representante Legal

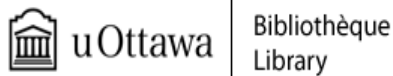
Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:



CATÁLOGO



Vancouver Public Library





REX



UNIVERSITY OF
SASKATCHEWAN



Universidad
de Concepción

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN



**MODELO ORIENTADO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL RESPONSABLE
DESDE LA ÓPTICA DE LOS EMPLEADORES**

**MODEL ORIENTED TO RESPONSIBLE SOCIAL PARTICIPATION
FROM THE OPTICS OF EMPLOYERS**

Dra. Clara Molina Verdugo

Universidad de Sonora, México

clara.molina@unison.mx

Dr. Joel Enrique Espejel Blanco

Universidad de Sonora, México

joel.espejel@unison.mx

Dra. Lourdes Patricia León López

Universidad de Sonora, México

patricia.leon@unison.mx

Fecha de Recepción: 15 de junio de 2019 – **Fecha Revisión:** 22 de julio de 2019

Fecha de Aceptación: 29 de agosto de 2019 – **Fecha de Publicación:** 01 de octubre de 2019

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un modelo orientado a la Participación Social Responsable, desde la óptica de los empleadores como uno de los *stakeholders* de la Universidad de Sonora. Se trata de un estudio no experimental y transversal, a fin de describir los constructos y variables relacionados con aspectos relevantes para lograr la Participación Social Responsable. El tipo de investigación es explicativa, para dar respuesta al objetivo formulado se diseñó un instrumento estadístico, el cual a su vez se validó por prueba piloto, quedando un cuestionario definitivo que se aplicó 743 empleadores. Para los análisis estadísticos de la información obtenida se utilizó lo Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM). Se generó un modelo estadístico, donde se determinaron las variables que los empleadores como *stakeholders* de la Universidad, perciben como causantes de Participación Social Responsable.

Palabras Claves

Modelo de Participación Social Responsable – Sustentabilidad Social – Universidad

Abstract

The objective of this research work is to design a model aimed at Responsible Social Participation, from the perspective of the objectives as one of the stakeholders of the University of Sonora. It is a non-experimental and cross-sectional study, an aim to describe the constructs and variables related to relevant aspects to achieve Responsible Social Participation. The type of research is explanatory. In order to respond to the formulated objective, a statistical instrument was designed, which is its time to be valid by pilot test, leaving a definitive questionnaire that applied 743 designs. For the statistical analyzes of the information obtained, the Structural Equation Models (SEM) were

analyzed. A statistical model was generated, where the variables that were affected as stakeholders of the University, perceived as responsible for Responsible Social Participation were determined.

Keywords

Responsible Social Participation Model – Social Sustainability – University

Para Citar este Artículo:

Molina Verdugo, Clara; Espejel Blanco, Joel Enrique y León López, Lourdes Patricia. Modelo orientado a la participación Social Responsable desde la óptica de los Empleadores. Revista Inclusiones Vol: 6 num Especial (2019): 147-163.

Introducción

La educación superior constituye uno de los principales medios generadores de capital intelectual que a su vez incide en el desarrollo comunitario; lo cual ha llevado a las universidades a que definan su misión con fundamento en la formación de personas y ciudadanos, esta acción evita que se concentren en finalidades meramente utilitaristas y mercantilistas que limitan su alcance. De igual manera, la educación es considerada como fuente del desarrollo humano, social, cultural y económico; en virtud de ello, estriba la importancia de disponer de mecanismos que permitan a los empleadores evaluar la labor de las Instituciones de Educación Superior en la formación, en virtud de que, son quienes demandan y reciben los servicios de quienes han sido formados. El término de *stakeholders* se refiere al público de interés de una organización, tales como: un individuo o grupo de individuos que tienen intereses directos e indirectos en una organización que puede ser influenciadas en el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones, políticas o prácticas empresariales, en atención a su obligación moral con la sociedad. Resulta pertinente trasladar la temática del sentido social hacia las universidades, donde la función social se ha ejercido, desde siempre, a través de la “extensión universitaria”; con los cambios efectuados a partir de los noventa, esa función estuvo muy estrechamente vinculada al establecimiento de relaciones más estrechas entre la universidad y el sector productivo. Sin embargo, se cree que no se estaba cumpliendo plenamente, ni a través de la “extensión”, ni en la visión más restringida de relaciones más estrechas con el sector productivo. En el primer caso, porque la idea de extensión, tal y como se ha entendido en el modelo vigente, significa algo que se “agrega”, como un apéndice. En el segundo caso, por considerar que las relaciones universidad y sociedad en los países de Latinoamérica deben ir más allá de las relaciones universidad y sector productivo¹. Por lo anterior, la presente investigación ofrece un análisis previo a la generación de un modelo estadístico, el cual contempla las variables que los empleadores, como stakeholders de la Universidad, perciben como causantes de Participación Social Responsable.

Aproximaciones teóricas

Participación Social Responsable

La participación social responsable es entendida como el involucramiento organizado, activo y comprometido para alcanzar beneficios comunes o resolver asuntos que afectan a todos. Además, se concibe como el derecho de las personas y organizaciones a intervenir e integrarse, individual o colectivamente, en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, programas y acciones del desarrollo social².

La participación social en la educación reviste de importancia y de vanguardia a nivel local y global. El impulso de la participación social en las Instituciones de Educación Superior favorece la prestación del servicio educativo con calidad, equidad y la mejora en los resultados de aprendizaje de los alumnos³.

¹ G. C. García, “El compromiso social de las universidades”, Cuadernos del CENDES Año 25 num 67 (2008).

² Ley General de Desarrollo Social. Diario Oficial de la Federación. México. 2004. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/doc/264.doc>

³ C. Santizo, “Gobernanza y participación social en la escuela pública. Relevancia y complejidad del análisis de políticas públicas”, Revista Mexicana de Investigación Educativa, Vol: 16 num 50 (2011): 751-773.

A partir de hace tres décadas los organismos internacionales, tales como, la Organización de las Naciones Unidas, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial, reconocieron la importancia de la participación social para ejecutar de manera puntual los proyectos destinados a prestar ayuda a los diferentes países. Sin embargo, no sólo basta con tener un diseño prometedor del proyecto y una eficacia gubernamental, sino que el impulso a la participación social puede hacer la diferencia⁴. La discusión en la actualidad en referencia a la participación social en México, se encuentra vinculada al tema de la democratización, ya que se considera una condición previa de la democracia en el país. Si bien, existen estudios realizados a finales de los años setenta, los cuales señalan que siempre ha existido la participación social en el tema de la educación y que ésta representa una ventaja por sobre las escuelas que no cuentan con ella⁵. La universidad debiera ser un agente clave en los procesos de democratización; lo cual implica que la universidad debe abrirse hacia la sociedad y para la sociedad, estrechando los lazos que la vinculan, partiendo del diálogo entre todos los actores universitarios (administrativos, docentes, investigadores y alumnado), a través de proyectos que vinculen al alumno con la realidad y que lleve a la acción lo que aprende en las aulas, que le permita entender para qué aprende, donde las investigaciones promuevan la participación de actores ajenos a los espacios universitarios⁶.

Grupos de interés o *stakeholders* de la Universidad

El tema Responsabilidad Social Universitaria (RSU), se encuentra ligado a los grupos de interés o con los que se relaciona la Universidad, es decir, a sus *stakeholders*. Estos grupos de interés son todas aquellas personas, grupo o institución que tienen interés en la universidad, en la enseñanza o en los resultados obtenidos. Estos grupos varían dependiendo del tipo de Universidad, y de manera general pueden estar integrados por los siguientes⁷:

- Los estudiantes
- Los docentes/investigadores
- Los colaboradores administrativos
- Las empresas empleadoras
- La sociedad
- Organizaciones gubernamentales
- Los egresados
- Las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs)
- Los proveedores
- Gobierno universitario
- Los padres de familia
- Donantes
- Competidores

⁴ A. Canales, "La participación Social en Educación: Un dilema por resolver", Perfiles Educativos, tercera época, Vol: XXVIII num 113 (2006): 65-80.

⁵ S. Schmelkes, La investigación en la Innovación Educativa (Puebla: Departamento de Investigaciones Educativas, CINVESTAV, 2001).

⁶ E. Gasca-Pliego y J. C. Olvera-García, "Construir ciudadanía desde las universidades, responsabilidad social universitaria y desafíos ante el siglo XXI", Convergencia, Vol: 18 num 56 (2011): 37-58.

⁷ Ricardo Gaete, "La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España", Revista de Educación, num 355 (2011): 109-133.

Los *stakeholders* se pueden clasificar, atendiendo a los ámbitos que contempla la RSU desde sus funciones sustantivas y los impactos que genera, una vez identificados, es importante establecer las expectativas o demandas concretas que estos grupos tienen con respecto a la Universidad.

El compromiso de las universidades con sus diversos grupos de interés o *stakeholders*, los cuales engloban a la sociedad, es una obligación de carácter ético, ya que la preocupación y solución de los problemas de éstos, es inherente a la responsabilidad social que la universidad tiene con la sociedad y que le permite desarrollar sus funciones clásicas: formación, investigación y transferencia de conocimiento y tecnología, logrando con esto, mejoras en el entorno, el fomento del desarrollo sustentable y el incremento en la calidad educativa. Lo anterior, permite a las universidades devolver a la sociedad y a los grupos de interés en general, lo que recibe de ellos, buscando alcanzar un equilibrio social. En este sentido, las expectativas de los principales grupos de interés o *stakeholders* son⁸:

- 1.- Modelo de formación en capacidades y competencias, con un mayor enfoque a la práctica y a las realidades sociales
- 2.- Asignación de recursos para desarrollo de proyectos docentes y de investigación
- 3.- Investigación responsable con impactos de acuerdo a las demandas sociales
- 4.- Planes de acceso al mercado laboral
- 5.- Mayor relación con otras universidades
- 6.- Mayor participación de los alumnos en la vida universitaria
- 7.- Gestión transparente
- 8.- Una relación abierta con la sociedad
- 9.- Conciliación de la vida laboral-familiar
- 10.- Estabilidad laboral y desarrollo profesional
- 11.- Propuesta de un sistema de gestión ambiental
- 12.- Salud y seguridad en el trabajo
- 13.- Selección de proveedores siguiendo criterios de RS

Definición de Responsabilidad Social Universitaria (RSU)

La responsabilidad social universitaria debe ser entendida como “el compromiso que tiene la institución de difundir y poner en práctica un conjunto de conocimientos y valores en la formación profesional, en los procesos de investigación, innovación y proyección social, funciones que deben estar enfocadas a la solución de problemas sociales”⁹, identificándose en ella algunos elementos que deben constituir la cultura de responsabilidad social de las universidades:

- Formar profesionales con sólidos conocimientos científico–tecnológicos y comprometidos con valores y principios de sensibilidad humana, social y ecológica.
- Fomentar actividades de responsabilidad social en la comunidad.

⁸ Manuel Larrán & Antonio López, Una propuesta de memoria de sostenibilidad universitaria como vía de diálogo con los diferentes grupos de interés, pp.99-124. En M. De la Cuesta; C. De la Cruz & J. M. Rodríguez (Coords.), Responsabilidad Social Universitaria (La Coruña: Netbiblo, 2010).

⁹ Martha Arana; Patricia Duque; Martha Quiroga y Fredy Vargas, “Una aproximación a la responsabilidad social en la formación del trabajador social desde los Estudios de Ciencia, Tecnología y Sociedad”, Tabula Rasa, num 8 (2009): 219.

- Formar egresados con conciencia social sobre su profesión, como compromiso de servicio hacia el desarrollo humano.
- Contribuir con la extensión a la solución de problemas de la comunidad y del medio ambiente.
- Desarrollar espacios y grupos de investigación e innovación, hacia el avance del conocimiento teórico y práctico con responsabilidad social, con sólidos fundamentos científicos y valores, que permitan valorar y transformar dinámicas sociales y ambientales para el desarrollo humano.

Diseño metodológico

Se trata de un estudio no experimental y transversal, ya que los datos se recolectaron en un momento y una sola vez en la muestra de los elementos de la población como señalan Malhotra¹⁰ y Hair et. al¹¹, a fin de describir los constructos y variables relacionados con aspectos relevantes para lograr la participación social responsable.

Asimismo, el tipo de investigación es explicativa, la cual consiste en establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian¹².

Se efectuó una prueba piloto con 30 cuestionarios auto-administrados a los sujetos de estudio, lo cual ayudó a mejorar la redacción de los ítems. En una primera parte se hizo un diseño, formulación y revisión interna de la primera versión del instrumento, con base a una verificación previa de la literatura se construyeron afirmaciones o ítems categorizados por variables y constructos a valorar.

Posteriormente se llevó a cabo el proceso de validación del instrumento por prueba piloto, ello condujo al diseño de un instrumento estadístico que midiera de forma fehaciente la información necesaria para la construcción definitiva de los modelos de esta investigación¹³.

Población y sujetos de estudio

La población o universo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”¹⁴, está conformada por los sujetos de estudio, los cuales en la presente investigación se centra en uno de los *stakeholders* que tiene la Universidad de Sonora: Los empleadores que se encuentran inmersos en el mercado laboral, en las tres unidades regionales: Norte (Caborca), Centro (Hermosillo) y Sur (Navojoa), mismos que se describen a continuación.

¹⁰ N. Malhotra, Investigación de mercados (Naucalpan de Juárez: Pearson Educación, 2008).

¹¹ J. Hair; R. Bush y D. Ortinau, Investigación de mercados: En un ambiente de información digital (México: McGraw Hill, 2009).

¹² S. Hernández; C. Fernández y L. Baptista, Metodología de la Investigación (México: Mc Graw Hill, 2006).

¹³ T. G. Muñoz, El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Centro Universitario Santa Ana. 2003. Recuperado de http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/seminario_de_tesis/Unidad_4_anterior/Lect_El_Cuestionario.pdf.

¹⁴ S. Hernández; C. Fernández y L. Baptista, Metodología de la Investigación (México: Mc Graw Hill, 2010), 174.

Empleadores

Para fines del presente estudio, se entiende por “Empleadores” a todas aquellas personas que tienen a su cargo de manera directa o indirecta la supervisión y/o control de las actividades que desarrollan los egresados de la Universidad de Sonora en el ámbito laboral, es decir a aquellas personas que dentro del organigrama de la empresa o institución estén adscritas en un cargo inmediato superior a la jerarquía del puesto del egresado¹⁵.

Muestra

A diferencia de los tamaños de muestra para medias y proporciones, los cuales son obtenidos con cierto nivel de confianza a partir de cálculos matemáticos, los tamaños de muestra para la estimación del Modelo de Sistema de Ecuaciones Estructurales (SEM, por sus siglas en inglés), no se derivan de esta manera¹⁶. El tamaño de muestra depende del número de parámetros a estimar, así como del método de estimación utilizado, el SEM bajo el enfoque de covarianzas requiere muestras grandes. Algunos criterios sugeridos para estimar modelos bajo el enfoque de covarianzas se muestran a continuación¹⁷. La estimación de modelos complejos requiere muestras más grandes que los modelos simples, debido a que hay mayor número de efectos a ser estimados. Para modelos complejos se sugiere utilizar muestras grandes. “Con menos de 100 casos, casi cualquier tipo de SEM será imposible de estimar a menos que sea un modelo simple”¹⁸.

No existe un consenso absoluto en la literatura, acerca de la relación entre el tamaño muestral y la complejidad del modelo, se sugiere que el cociente entre el tamaño muestral y el número de parámetros libres sea de 20:1; El cociente 10:1 es, con frecuencia, un objetivo más práctico, pues determina tamaños muestrales menores que representan ventajas tanto en costo, como en tiempo. Así, un modelo con 20 parámetros requiere como mínimo 200 elementos en la muestra. No se recomienda que el cociente del tamaño muestral entre el número de parámetros esté debajo de 5:1¹⁹.

Para esta investigación se determinó una muestra, el uso de un modelo de ecuaciones estructurales, en el cual se estiman 150 parámetros considerando 5 encuestas por cada uno de ellos, entonces se tiene una muestra de 750 en total. Por lo que se consideró el tamaño de muestra de 743 para los empleadores, partiendo de la información del estudio denominado “El mercado laboral de egresados universitarios desde el punto de vista de los empleadores”, el cual sostiene que los empleadores de egresados de las generaciones de 2010 al 2012 de la Universidad de Sonora, constituyeron un total de 4587 empresarios.

¹⁵ Universidad de Sonora, El mercado laboral de egresados universitarios desde el punto de vista de los empleadores 2010. (Hermosillo: UNISON, 2010) http://www.planeacion.uson.mx/pdf/empleadores_2010.pdf

¹⁶ C. M. E. Gómez, Estimación de los Modelos de Ecuaciones Estructurales, del índice Mexicano de la Satisfacción del Usuario de Programas Sociales Mexicanos, con la metodología de Mínimos Cuadrados Parciales. 2010.

¹⁷ R. B. Kline, Principles and Practice of Structural Equation Modelling (Methodology in the Social Sciences) (New York: Guilford, 2005).

¹⁸ R. B. Kline, Principles and Practice of Structural Equation Modelling... 15.

¹⁹ R. B. Kline, Principles and Practice of Structural Equation Modelling... 111.

Planteamiento y justificación de las hipótesis

De acuerdo con Yáñez, Ahumada y Cova²⁰ tanto el capital como la participación social requieren desarrollar habilidades sociales en la población como la inteligencia social y la confianza. La confianza óptima se considera un aspecto estratégico para que las organizaciones desarrollen relaciones y participación con sus *stakeholders*²¹. Por esto se sostiene que:

H₁: La confianza incide directa y positivamente sobre la participación social universitaria.

Una de las principales ventajas de la confianza es que permite entregar mayor valor a una relación, y a su vez, hacerla más estrecha²², hasta el punto que es capaz de generar algún grado de compromiso entre las partes²³.

Los conceptos de confianza y compromiso han sido vinculados entre sí en muchos estudios, principalmente en contextos que involucran la relación entre empresas²⁴. En la relación cliente-proveedor, el primero, al estar comprometido, está más dispuesto a dejar de lado beneficios inmediatos (de corto plazo) debido a la convicción más fuerte de un potencial beneficio futuro en la relación (de largo plazo). Luego, al estar más comprometido, existe un sentimiento de mayor vulnerabilidad, que implica que solo se comprometerá con aquellos vendedores en quienes confía²⁵.

La confianza es un importante generador del compromiso de los clientes hacia la institución²⁶, es decir, se espera que la confianza cumpla un papel importante en la

²⁰ Rodrigo Yáñez Gallardo; Luis Ahumada Figueroa y Felix Cova Solar, "Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social", *Universitas Psychologica*, Vol: 5 num 1 (2006): 9-20.

²¹ A. C. Wicks; S. L. Berman & T. M. Jones, "The structure of optimal trust: Moral and strategic implications", *Academy of Management Review*, Vol: 24 (1999): 99-116.

²² S. Chow & R. Holden, "Toward an understanding of loyalty: The moderating role of trust", *Journal of Managerial Issues*, Vol: 9 num 3 (1997): 275-298; Gerrard Macintosh; Kenneth A. Anglin; David M. Szymanski y James W. Gentry, "Relationship Development in Selling: a Cognitive Analysis", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol: q12 num 4 (1992): 23-34 y P. M. Doney y J. P. Cannon, "An examination of the nature of Trust in Buyer-Seller Relationships", *Journal of Marketing*, Vol: 61 (1997): 35-51.

²³ Christine Moorman; Gerald Zaltman y Rohit Deshpande, "Relationships between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust within and between Organizations", *Journal of Marketing Research*, num 29 (1992): 314-329; Robert M. Morgan y Shelby D. Hunt, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, Vol: 58 num 2 (1994): 20-38 y Neeru Sharma y Paul G. Patterson, "The Impact of Communication Effectiveness and Service Quality on Relationship Commitment in Consumer Professional Services", *Journal of Services Marketing*, num 13 (1999): 151-170.

²⁴ Erin Anderson y Barton Weitz, "The Use of Pledges to Build and Sustain Commitment in Distribution Channels", *Journal of Marketing Research*, num 29 (1992): 18-34 y S. Ganesan, "Determinants of Long-term Orientation in Buyer-seller Relationships", *Journal of Marketing*. Vol: 58 (2011): 1-19.

²⁵ A. Walter y T. Ritter, "The influence of adaptations, trust, and commitment on valuecreating functions of customer relationships", *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol: 18 num 4/5 (2003): 353-365.

²⁶ Eduardo Torres; Enrique Manzur; Sergio Olavarrieta y Cristóbal Barra, "Análisis de la relación confianza-compromiso en la banca en internet", *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol: 14 num 47 (2009): 371-392.

disminución del riesgo y en la posterior generación del compromiso del consumidor hacia la relación con su proveedor de servicios²⁷. Por lo anterior se plantea la siguiente hipótesis:

H₂: La confianza incide directa y positivamente sobre el compromiso social de la universidad

La participación activa del consumidor en la comunidad, se presenta a través del esfuerzo por estimularla, el valor de las aportaciones realizadas con el fin de ayudar a otros miembros de la comunidad, o la ilusión y la motivación por interactuar con otros miembros de la comunidad, sería ilógico que las personas tuvieran solo un papel de observador pasivo y no contribuyeran a la misma; si esto sucediera, la comunidad no tendría sentido y dejaría de existir²⁸.

Es razonable pensar que los consumidores comprometidos afectivamente con una marca verán que su participación en la comunidad de dicha marca es congruente con sus valores e intereses personales, por lo que se verán motivados a participar en ella. En este sentido²⁹ señalan que el compromiso con la organización sobre la que se desarrolla una comunidad también favorece la contribución activa del consumidor a la comunidad con el fin de ayudar a la organización con la que se encuentra afectivamente unido, es decir, el compromiso afectivo con una marca afecta de manera positiva a la participación del consumidor en una comunidad desarrollada sobre dicha marca³⁰. Así, lo expuesto trasladado a la participación social universitaria se plantea la siguiente hipótesis:

H₃: El compromiso social incide directa y positivamente sobre la participación social universitaria.

Lengnic-Hall, Beck y Lengnick-Hall³¹ sostienen que ciertas características de comportamiento contribuyen a desarrollar organizaciones resilientes, las cuales prosperan a pesar de tener condiciones inciertas o inestables. Estos autores sostienen que la confianza es una de las dimensiones que contribuyen a la resiliencia organizacional. Por su parte, Hayward, Forster, Sarasvathy y Fredrickson³² afirman que la confianza es una creencia con carga emocional que engendran emociones positivas que permiten la resiliencia organizacional. Con base en los argumentos anteriores, se plantea la siguiente hipótesis:

²⁷ B. Suganthi; K. G. Balachandher y G. Balachandran, "Internet Banking Patronage: An Empirical Investigation of Malaysia, Journal of Internet Banking and Commerce (2001), www.arraydev.com/commerce/jibc/0103_01.htm.

²⁸ M. Wasko y S. Faraj, "Why Should I Share? Examining Social Capital and Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice", Special Issue on Information Technologies and Knowledge Management", MIS Quarterly, Vol: 29 num 1 (2005): 35-58.

²⁹ C. Wiertz, K. De Ruyter, Beyond the call of duty: Why customers participate in firm-hosted online communities", Organization Studies, Vol: 28 num 3 (2007): 349-378.

³⁰ L. V. Casaló; C. Flavián & M. Guinalú, "La construcción de lealtad en comunidades virtuales de marca", Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, Vol: 22 num 1 (2013): 53-60.

³¹ C. A. Lengnick-Hall; T. E. Beck & M. L. Lengnick-Hall, "Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management", Human Resource Management Review, Vol: 21 num 3 (2011): 243-255. doi:10.1016/j.hrmr.2010.07.001

³² M. L. A. Hayward; W. R. Forster; S. D. Sarasvathy & B. L. Fredrickson, "Beyond hubris: How highly confident entrepreneurs rebound to venture again", Journal of Business Venturing, Vol: 25 num 6 (2009): 569-578.

H₄: La confianza en la Universidad incide directa y positivamente sobre la resiliencia organizacional.

Menezes de Luzena et al.³³ encuentran que la resiliencia se correlaciona positivamente con el compromiso. Varios autores consideran que la resiliencia desarrolla un efecto positivo hacia el compromiso³⁴. Por lo anterior se hace el planteamiento de la siguiente hipótesis:

H₅: La resiliencia organizacional incide directa y positivamente sobre el compromiso social de la universidad.

En algunos estudios se ha encontrado que las personas resilientes tienden a comportarse de una manera que favorece un ambiente social dispuesto al apoyo y la participación³⁵. Igualmente se ha encontrado que la resiliencia proporciona el valor y la motivación necesarios para llevar a cabo esfuerzos de afrontamiento basados en la colaboración social³⁶. Así, es posible afirmar que existe una relación entre la resiliencia y la participación social responsable. Por ello se propone la siguiente hipótesis:

H₆: La resiliencia organizacional afecta directa y positivamente sobre la participación social responsable.

Modelo Propuesto

La revisión de la literatura pertinente al tema investigado conduce a la propuesta de un modelo conceptual orientado a la participación social responsable (Figura 1).

³³ Menezes de Luzena et al., "Resiliencia y el Modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos", *Psicothema* Vol: 18 num 4 (2006): 791-796.

³⁴ S. Llorens, "Liderazgo transformacional y capital psicológico positivo: un estudio de caso en una empresa de Construcción", *Directivos Construcción*. Vol: 220 (2009): 48-55; B. Moreno Jiménez; E. Garroza; S. Corso; M. Boada & C. R. Rodríguez, "Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor", *Psicothema*. Vol: 24 num 1 (2012): 79-86 y N. I. González-Arratia; J. L. Valdez; H. O. Van Barnevelds y S. González, "Resiliencia y factores protectores en menores infractores y en situación de calle", *Psicología y Salud*, Vol: 22 num 1 (2012): 49-62.

³⁵ P. Blaney & R. Ganellen, Hardiness and social support. En B. Sarason, I. Sarason y G. Pierce (Eds.), *Social support: an interactional view* (Nueva York: Wiley-Interscience, 1990), 297-318 y E. Treviño; F. Donoso y M. Bonhomme, ¿Cómo las escuelas chilenas pueden mejorar el aprendizaje en Ciencias? (2009): 71-104.

³⁶ R. Salvatore Maddi; Michael D. Matthews, Dennis R. Kelly; Brandilynn Villarreal y Marina White, "The Role of Hardiness and Grit in Predicting Performance and Retention of USMA Cadets", *Military Psychology*, Vol: 24 num 1 (2012): 19-28.

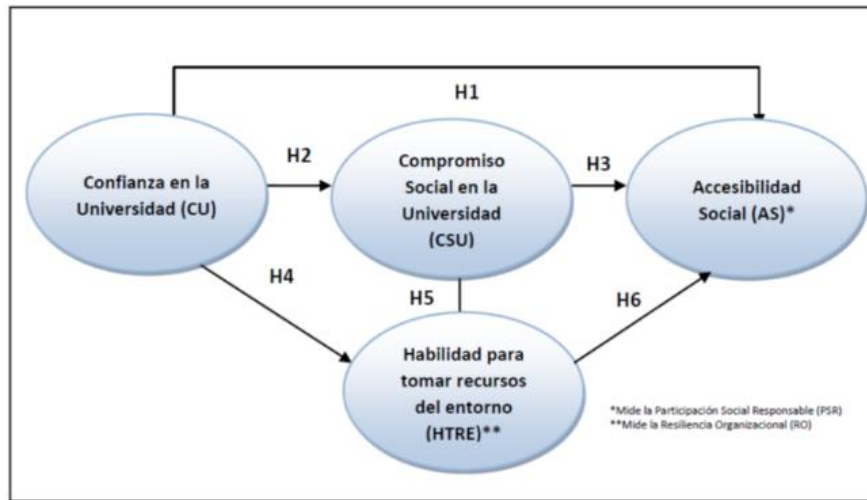


Figura 1
Modelo de Participación Social Responsable
Fuente: Elaboración propia

El modelo conceptual implica un modelo de segundo orden o de orden superior que se define como aquél que posee diferentes dimensiones de primer orden para identificar correctamente el modelo. En este sentido, las dimensiones son constructos que poseen sus propias medidas o indicadores³⁷.

Resultados

Todos los análisis se realizaron usando el paquete SEM en el software estadístico R versión 2.15.3. Los estadísticos descriptivos fueron ajustados incluyendo estratificación por sector (empleadores o egresados). Un análisis de Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM por sus siglas en inglés) multigrupo fue realizado para investigar las hipótesis del modelo general (Figura 2).

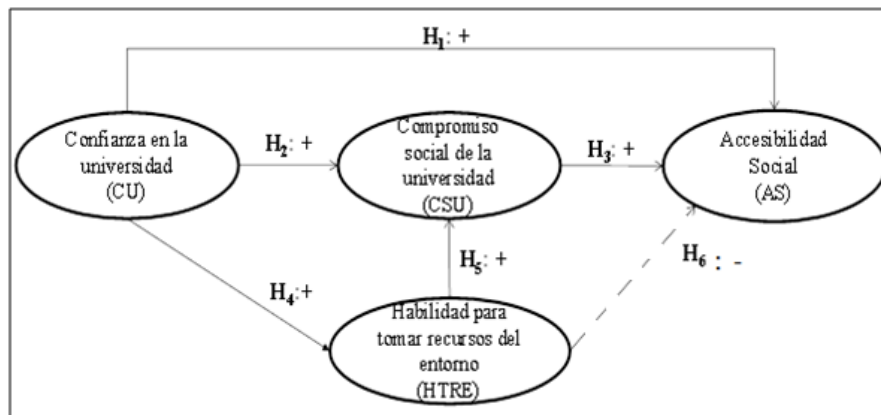


Figura 2
Modelo teórico de ecuaciones estructurales
Fuente: Elaboración propia

³⁷ K. S. Law; C. S. Wong y W. M. Mobley, "Toward a taxonomy of multidimensional constructs". Academy of management review, Vol: 23 num 4(1998): 41-755.

La presente investigación se conforma con las características de la muestra que se observan en la Tabla 1.

EMPLEADORES		Número	de
		Empleados:	
Giro:		0 a 10	34%
Industrial	82%	11 a 50	60%
Comercial	3%	51 a 250	2%
Servicios	15%	251 o más	4%
Antigüedad:		Ciudad	o
		Municipio:	
1 a 5	3%	Caborca	9%
6 a 10	82%	Hermosillo	73%
11 a 15	3%	Navjoa	6%
15 a 20	5%	Nogales	7%
21 o más	7%	Obregón	5%

Tabla 1
 Ficha técnica
 Fuente: Elaboración propia

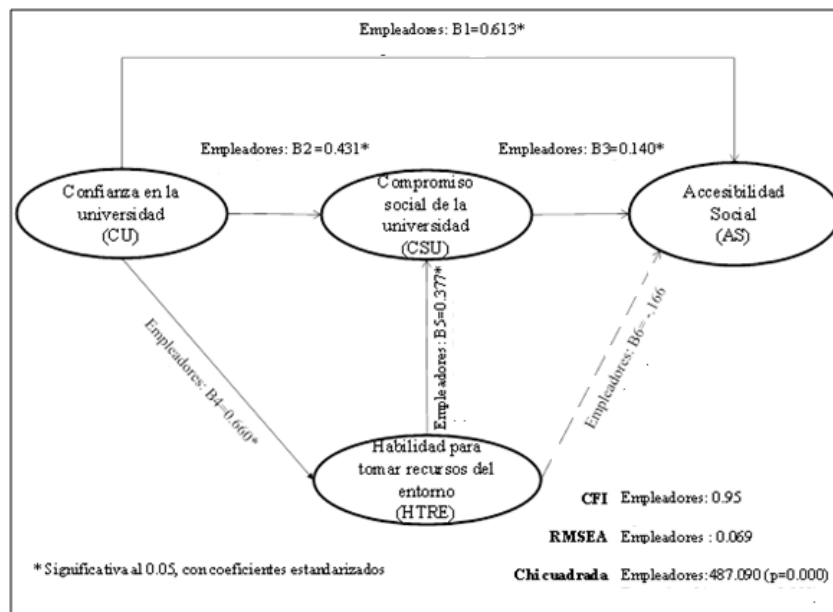


Figura 3
 Resultados del modelo de ecuaciones estructurales
 Fuente: Elaboración propia

Un mayor CU entre la población de empleadores, estuvo asociado con un mayor AS ($H_1: \beta_1 = 0.613$). Aún más importante, la mediación del efecto total de CU en AS a través de CSU ($CU \rightarrow CSU \rightarrow AS, \beta = 0.060$), HTRE ($CU \rightarrow HTRE \rightarrow AS, \beta = -0.110$) y ambos ($CU \rightarrow HTRE \rightarrow CSU \rightarrow AS, \beta = 0.035$) fue significativa con un efecto indirecto de $\beta = -0.015$, debilitando el efecto de CU en AS con un efecto total positivo y significativo de $\beta = 0.598$. Además, a mayor CU mayor CSU ($H_2: \beta_2 = 0.431$). Asimismo, se evidenció una

asociación directa y positiva entre CSU y AS ($H_3: \beta_3=0.266$), CU y HTRE ($H_4: \beta_4=0.660$), HTRE y CSU ($H_5: \beta_5=0.377$), pero directa y negativa entre HTRE y AS ($H_6: \beta_6=-0.166$). El efecto total de HTRE en AS (-0.113 con efecto indirecto: $0.377*0.140=0.053$, efecto directo: $\beta=-0.166$), fue considerablemente mediado por el *path* que involucra a CSU, disminuyendo tal asociación (ver Tabla 2).

En los coeficientes *path*, el grupo de empleadores tuvo una asociación negativa directa entre HTRE y AS ($\beta=-0.19$). Los criterios de validez convergente y discriminante fueron cumplidos para cada escala de medida.

HIPÓTESIS	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	CONTRASTE
H1: CU → AS	$\beta_1 = 0.613$	ACEPTADA
H2: CU → CSU	$\beta_2 = 0.431$	ACEPTADA
H3: CSU → AS	$\beta_3 = 0.266$	ACEPTADA
H4: CU → HTRE	$\beta_4 = 0.660$	ACEPTADA
H5: HTRE → CSU	$\beta_5 = 0.377$	ACEPTADA
H6: HTRE → AS	$\beta_6 = -0.166$	RECHAZADA

Tabla 2
Resultados del Modelo Estructural: Grupo de Empleadores
Fuente: Elaboración propia

Conclusiones y recomendaciones

En el modelo de análisis, se examinaron y se propusieron los constructos: Participación Social Responsable, Compromiso Social de la Universidad, Confianza en la Universidad y Resiliencia, los cuales se han cuantificado como constructos con indicadores reflectivos.

Los resultados del modelo estructural, ponen de manifiesto que la Participación Social Responsable, medida a través de la Accesibilidad Social, se logra a través de alcanzar una mayor CU entre la población de empleadores, en virtud de que estuvo asociada con una mayor AS, en otras palabras, la confianza incide directa y positivamente sobre la participación social universitaria, es decir, los empleadores, uno de los stakeholders de la Universidad de Sonora, perciben que ésta otorga oportunidad de interacción entre estudiantes y docentes con el sector social, así como que existe diversidad, políticas de inclusión, apoyo a estudiantes de bajos recursos y se da acceso a la educación a públicos de bajos recursos económicos.

La relación que se presentó entre CU, CSU y AS, es decir, el Compromiso Social de la Universidad tiene un papel mediático, ya que a través de la confianza es posible llegar al Compromiso Social de la Universidad, mismo que a su vez ayuda a lograr, es decir la Participación Responsable (medido a través de la Accesibilidad Social); mientras que la relación de CU con HTRE, sigue la trayectoria de (CU, HTRE, CSU, AS); potencializando el efecto de CU en AS con un efecto total positivo y significativo.

La confianza en las instituciones es definida en función de otras variables, tales como si una institución es vista como abierta y próxima, si es consistente en estas acciones, si tiene integridad, si es honesta, si se caracteriza por ser creíble, justa, cuidadosa y competente³⁸. En el presente estudio, se mostró que a mayor CU mayor CSU es decir, la confianza incide directa y positivamente sobre el Compromiso Social de la Universidad, lo cual implica que cuando los empleadores perciben apertura, integridad y credibilidad por parte de la Universidad, se percibe que ésta tiene un compromiso social, con los sectores desfavorecidos, se observa además, que se realizan actividades en favor de los grupos vulnerables, tales como los discapacitados, promoviendo la equidad, justicia, colaboración en actividades sociales y humanitarias, así como en solidaridad en situaciones de injusticia y desigualdad social, aunado a denotar un sentido social en actuaciones laborales y profesionales y participar activamente en el desarrollo de la comunidad. No se presentó relación directa alguna entre HTRE y AS, es decir la aseveración de que la Resiliencia Organizacional afecta directa y positivamente sobre la Participación Social Responsable, resultó negativa, sin embargo, se encontró un efecto indirecto a través de CSU, es decir, de nuevo el compromiso social de la Universidad resulta de gran importancia para alcanzar una Participación Social Responsable, la cual fue medida por la Accesibilidad Social. El resultado del estudio cuantitativo que se realizó muestra la formación de un modelo estructural aplicable a los empleadores como uno de los stakeholders de la Universidad, donde se evalúa y definen los constructos que se interrelacionan de acuerdo a la percepción de los empleadores de la Universidad de Sonora, relativos a la Participación Social Responsable. Esta información, además de ayudar a definir estrategias integrales aplicables a la práctica sustentable de la Universidad, puede coadyuvar en solucionar otros problemas de carácter social como la atención a los grupos vulnerables, como los discapacitados, la población de escasos recursos económicos, proporcionar un sentido social en actuaciones laborales y profesionales, sobre todo al interior de la Universidad de Sonora, lo cual se visualiza desde el exterior.

Referencias bibliográficas

Anderson, Erin y Weitz, Barton. "The Use of Pledges to Build and Sustain Commitment in Distribution Channels". *Journal of Marketing Research*, num 29 (1992): 18-34.

Arana, Arana; Patricia Duque; Martha Quiroga y Fredy Vargas. "Una aproximación a la responsabilidad social en la formación del trabajador social desde los Estudios de Ciencia, Tecnología y Sociedad". *Tabula Rasa*, num 8 (2009): 211-234.

Blaney, P. & Ganellen, R. Hardiness and social support. En B. Sarason, I. Sarason y G. Pierce (Eds.), *Social support: an interactional view*. Nueva York: Wiley-Interscience. 1990. 297-318.

Canales, A. "La participación Social en Educación: Un dilema por resolver". *Perfiles Educativos*, tercera época, Vol: XXVIII num 113 (2006): 65-80.

Casaló, L. V.; Flavián, C. & Guinalú, M. "La construcción de lealtad en comunidades virtuales de marca". *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol: 22 num 1 (2013): 53-60

³⁸ D. Metlay, "Institutional trust and confidence: A journey into a conceptual quagmire", *Social trust and the management of risk*. 100-116.

Chow, S. & Holden, R. "Toward an understanding of loyalty: The moderating role of trust". *Journal of Managerial Issues*, Vol: 9 num 3 (1997): 275-298.

Doney, P. M. y Cannon, J. P. "An examination of the nature of Trust in Buyer-Seller Relationships". *Journal of Marketing*, Vol: 61 (1997): 35-51.

Gaete, Ricardo. "La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España". *Revista de Educación*, num 355 (2011): 109-133.

Ganesan, S. "Determinants of Long-term Orientation in Buyer-seller Relationships". *Journal of Marketing*. Vol: 58 (2011): 1-19.

García, G. C. "El compromiso social de las universidades". *Cuadernos del CENDES* Año 25 num 67 (2008).

Gasca-Pliego, E. y Olvera-García, J. C. "Construir ciudadanía desde las universidades, responsabilidad social universitaria y desafíos ante el siglo XXI". *Convergencia*, Vol: 18 num 56 (2011): 37-58.

Gómez, C. M. E. *Estimación de los Modelos de Ecuaciones Estructurales, del índice Mexicano de la Satisfacción del Usuario de Programas Sociales Mexicanos, con la metodología de Mínimos Cuadrados Parciales*. 2010.

González-Arratia, N. I.; Valdez, J. L.; Van Barneveld, H. O. y González, S. "Resiliencia y factores protectores en menores infractores y en situación de calle". *Psicología y Salud*, Vol: 22 num 1 (2012): 49-62.

Hair, J.; Bush, R. y Ortinau, D. *Investigación de mercados: En un ambiente de información digital*. México: McGraw Hill. 2009.

Hayward, M. L. A.; Forster, W. R.; Sarasvathy, S. D. & Fredrickson, B. L. "Beyond hubris: How highly confident entrepreneurs rebound to venture again". *Journal of Business Venturing*, Vol: 25 num 6 (2009): 569-578.

Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, L. *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. 2010.

Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, L. *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. 2006.

Kline, R. B. *Principles and Practice of Structural Equation Modelling (Methodology in the Social Sciences)*. New York: Guilford. 2005.

Larrán, Manuel & López, Antonio Una propuesta de memoria de sostenibilidad universitaria como vía de diálogo con los diferentes grupos de interés, pp.99-124. En De la Cuesta, M.; De la Cruz, C. & Rodríguez, J.M. (Coords.) *Responsabilidad Social Universitaria*. La Coruña: Netbiblo. 2010.

Law, K. S.; C. S. Wong & W. M. Mobley. "Toward a taxonomy of multidimensional constructs". *Academy of management review*, Vol: 23 num 4(1998): 41-755.

Lengnick-Hall, C. A., Beck, T. E. & Lengnick-Hall, M. L. "Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management". *Human Resource Management Review*, Vol: 21 num 3 (2011): 243-255. doi:10.1016/j.hrmr.2010.07.001

Ley General de Desarrollo Social. Diario Oficial de la Federación. México. 2004. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/doc/264.doc>

Llorens, S. "Liderazgo transformacional y capital psicológico positivo: un estudio de caso en una empresa de Construcción". *Directivos Construcción*. Vol: 220 (2009): 48-55.

Macintosh, Gerrard; Anglin, Kenneth A.; Szymanski, David M. y Gentry, James W. "Relationship Development in Selling: a Cognitive Analysis". *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol: q12 num 4 (1992): 23-34.

Malhotra, N. Investigación de mercados. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación. 2008.

Menezes de Luzena et al. "Resiliencia y el Modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos". *Phsicothema* Vol: 18 num 4 (2006): 791-796.

Metlay, D. "Institutional trust and confidence: A journey into a conceptual quagmire". *Social trust and the management of risk*. 100-116.

Moorman, Christine; Zaltman, Gerald y Deshpande, Rohit. "Relationships between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust within and between Organizations". *Journal of Marketing Research*, num 29 (1992): 314-329.

Moreno Jiménez, B.; Garroza, E.; Corso, S.; Boada, M. & Rodríguez C. R. "Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor". *Psicothema*. Vol: 24 num 1 (2012): 79-86.

Morgan, Robert M. y Hunt, Shelby D. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing". *Journal of Marketing*, Vol: 58 num 2 (1994): 20-38.

Muñoz, T. G. El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Centro Universitario Santa Ana. 2003. Recuperado de http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/seminario_de_tesis/Unidad_4_anterior/Lect_EI_Cuestionario.pdf.

Maddi, R. Salvatore; Michael D. Matthews, Dennis R. Kelly; Brandilynn Villarreal & Marina White. "The Role of Hardiness and Grit in Predicting Performance and Retention of USMA Cadets". *Military Psychology*, Vol: 24 num 1 (2012): 19-28.

Santizo, C. "Gobernanza y participación social en la escuela pública. Relevancia y complejidad del análisis de políticas públicas". *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, Vol: 16 num 50 (2011): 751-773.

Santizo, C. *Gobernanza y cambio institucional de la Educación Pública Básica en México*. México: UAM-Juan Pablos. 2012.

Sharma, Neeru y Patterson, Paul G. "The Impact of Communication Effectiveness and Service Quality on Relationship Commitment in Consumer Professional Services". *Journal of Services Marketing*, num 13 (1999): 151-170.

Schmelkes, S. *La investigación en la Innovación Educativa*. Puebla: Departamento de Investigaciones Educativas, CINVESTAV. 2001.

Suganthi, B.; K. G. Balachandher y G. Balachandran. "Internet Banking Patronage: An Empirical Investigation of Malaysia. *Journal of Internet Banking and Commerce* (2001), www.arraydev.com/commerce/jibc/0103_01.htm.

Torres, Eduardo; Enrique Manzur; Sergio Olavarrieta; Cristóbal Barra. "Análisis de la relación confianza-compromiso en la banca en internet". *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol: 14 num 47 (2009): 371-392.

Treviño, E.; F. Donoso & M. Bonhomme. ¿Cómo las escuelas chilenas pueden mejorar el aprendizaje en Ciencias? (2009): 71-104.

Universidad de Sonora. El mercado laboral de egresados universitarios desde el punto de vista de los empleadores 2010. (Hermosillo: UNISON, 2010), http://www.planeacion.uson.mx/pdf/empleadores_2010.pdf

Yáñez Gallardo, Rodrigo; Luis Ahumada Figueroa y Felix Cova Solar. "Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social". *Universitas Psychologica*, Vol: 5 num 1 (2006): 9-20.

Walter, A. y T. Ritter. "The influence of adaptations, trust, and commitment on valuecreating functions of customer relationships". *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol: 18 num 4/5 (2003): 353-365.

M. Wasko y S. Faraj. "Why Should I Share? Examining Social Capital and Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice". *Special Issue on Information Technologies and Knowledge Management*, *MIS Quarterly*, Vol: 29 num 1 (2005): 35-58.

Wicks, A. C.; S. L. Berman & T. M. Jones. "The structure of optimal trust: Moral and strategic implications". *Academy of Management Review*, Vol: 24 (1999): 99-116.

C. Wiertz, K. De Ruyter. "Beyond the call of duty: Why customers participate in firm-hosted online communities". *Organization Studies*, Vol: 28 num 3 (2007): 349-378.

CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.