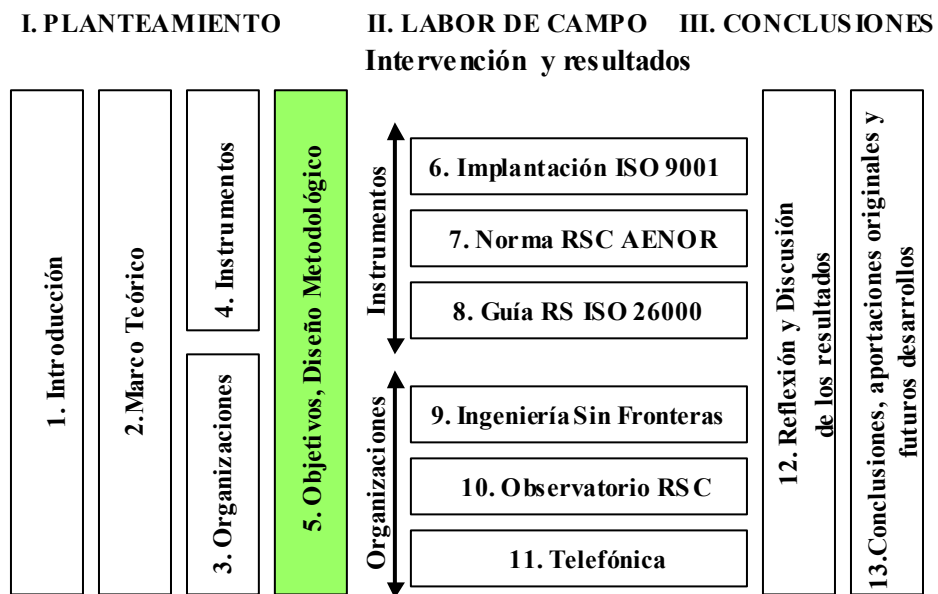


CAPÍTULO 5

OBJETIVOS, PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO



CAPÍTULO 5

OBJETIVOS, PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO

En este capítulo se presentan los objetivos de esta investigación, la planificación seguida para llevarla a cabo y el enfoque metodológico con el que se ha desarrollado.

El campo de análisis de la investigación es la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), también denominada de las empresas y, su objeto, analizar el fundamento teórico de la RSC y el proceso de promoción y desarrollo de la RSC, estudiando el papel que desempeñan los distintos tipos de organizaciones y de instrumentos utilizados.

El diagnóstico realizado tras el análisis teórico es que la RSC es: un área emergente, carente de marcos de referencia compartidos y de terminología consensuada, que existe confusión en los planteamientos, hay puntos de partida implícitos/interpretaciones que impiden entenderse/ponerse de acuerdo a las partes y que predomina un despiste generalizado.

De manera característica de los entornos incipientes/emergentes/no consolidados, los distintos aspectos parciales o puntos de vista se plantean como casos aislados, sin una visión integrada o marco de análisis conjunto que permita posicionarlos, compararlos y relacionarlos.

Ante esto, nos planteamos un enfoque multifacético, que se concreta en cuatro objetivos que se desarrollarán en el Apartado 12.1 *Objetivos y enfoque de la investigación*, apartado donde también se indica la planificación general de la investigación.

El enfoque metodológico se resume en el Apartado 5.2 *Metodología utilizada*; en la parte aplicada de la investigación se ha utilizado principalmente el método de participación directa de la doctoranda en el proceso analizado (*“Insider Action Research”*), referenciándose la literatura sobre esta metodología de investigación.

Se ha incluido la Tabla 5.1 *Diseño metodológico de la investigación aplicada*, donde se sintetizan, para cada instrumento y organización analizados, qué fase del proceso se ha estudiado, el papel desempeñado por cada organización y el tipo de labor realizado por la doctoranda.

En el Apartado 5.3 *Selección de instrumentos y organizaciones en la investigación*, se señalan los criterios de selección de organizaciones e instrumentos RSC y los casos objeto de investigación.

5.1 OBJETIVOS Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.1 Objetivos

El enfoque multifacético se concreta en los objetivos siguientes:

I.- Propuesta de un modelo o marco de análisis integrado de la RSC

En primer lugar, proponer un modelo o marco de análisis integrado orientado a explicitar la lógica subyacente al fenómeno de la RSC. Idealmente, este modelo debería contribuir a:

- Establecer el concepto de RSC.
- Clarificar el papel de los distintos agentes implicados en la RSC, sus objetivos y mecanismos de actuación.

- A partir de estos dos puntos, analizar los factores que motivan la actual controversia sobre el enfoque a adoptar para el desarrollo de la RSC, y apuntar formas para abordarla.

Partiendo de este marco integrado, profundizar en la doble vertiente del proceso de implantación: el desarrollo de instrumentos y organizaciones de apoyo a la adopción de la RSC, y el proceso de implantación en sí por parte de las empresas. Esto permitiría alcanzar los siguientes tres objetivos:

II.- Análisis de los Instrumentos aplicables para la implantación y desarrollo de la RSC, así como de las organizaciones que los crean y promueven.

III.- Análisis del proceso de adopción de la RSC por parte de las organizaciones.

IV.- Estudio de la situación actual de implantación y percepción de la RSC en España.

5.1.2 Planificación

En la Figura 1.1 *Análisis del Proceso de Elaboración e Implantación de Instrumentos de Responsabilidad Social Corporativa. Estructura de la Tesis Doctoral*, que se utiliza como guía de la estructura de la tesis y acompaña la progresión de la exposición en cada capítulo, se reflejan las tres grandes etapas o fases de la investigación:

- Etapa 1. Planteamiento: Introducción, Marco teórico, Estado del arte (en las organizaciones promotoras de RSC y en los instrumentos RSC)
- Etapa 2. Labor de campo: Instrumentos y organizaciones
- Etapa 3. Conclusiones: Reflexión y discusión de los resultados y conclusiones, Aportaciones originales y futuros desarrollos.

En la Etapa 1 de Planteamiento de la investigación se analizaron los antecedentes sobre la RSC y la importancia de los diferentes factores que impulsaron la elección del tema de estudio y en el marco teórico se estudiaron las principales teorías sobre la Responsabilidad Social Corporativa. En el análisis del estado del arte se trazó la perspectiva bajo una visión general, aunque no exhaustiva de los numerosos instrumentos que se han creado para la promoción de la RSC, así como el panorama y tipologías de las organizaciones que desde diversos ángulos están promocionando la RSC.

Una vez realizada la labor preparatoria, se llevó a cabo el diseño de la investigación aplicada o de campo (Etapa 2), que con la doble perspectiva ya señalada (instrumentos y organizaciones) incluye la metodología de investigación, su enfoque por procesos y la selección de la muestra a analizar.

La Etapa 3 de Conclusiones se construye a partir de la base teórica y los resultados de la investigación aplicada, por discusión e interrelación de los resultados parciales. Se destacan las aportaciones originales en esta tesis doctoral, y por último se presentan los futuros desarrollos para la línea de investigación así como las posibles aplicaciones en empresas u otras organizaciones de los resultados obtenidos.

5.2 METODOLOGÍA UTILIZADA

Para analizar el proceso de elaboración e implantación de los instrumentos RSC se ha utilizado la investigación basada en el “Método del caso” y, dentro de ella las metodologías conocidas como “Investigación a través de la acción” e “Investigación a través de la acción desde dentro de la organización” (“*Case Research, Action Research and Insider Action Research*”). Ambas metodologías tienen amplia literatura de apoyo, con numerosos autores que la soportan y, es aplicada frecuentemente en investigaciones del Área de Conocimiento de Organización.

En la Tabla 5.1 *Diseño metodológico de la investigación aplicada*, se resumen los instrumentos y organizaciones analizados, así como la forma de intervenir en la

investigación. La información contenida en las columnas de la tabla es la siguiente:

- Los instrumentos analizados.
- Proceso y fase que se ha analizado especialmente.
- Organizaciones investigadas.
- Papel que desempeña cada organización en la fase del proceso analizada.
- Capítulo de la tesis donde se estudia la fase del proceso y la participación de la organización.
- Tipo de labor desempeñado por la investigadora respecto al instrumento y fase del proceso que son objeto del estudio.

Tabla 5.1 Diseño metodológico de la investigación aplicada

INSTRUMENTO ANALIZADO		ORGANIZACIÓN ANALIZADA		CAPÍTULO TESIS	LABOR REALIZADA por doctoranda
NOMBRE	PROCESO FASES	NOMBRE	PAPEL QUE DESEMPEÑA		
Antecedente ISO 9001-2000	Implantación Acreditación	Repsol Butano filiales, proveedores	Implantador Implantador	6	Participación (Insider Action R)
Norma UNE-RSC	Elaboración	AENOR	Creador	7	Participación (Insider Action R)
Guía ISO-RS	Elaboración	ISO	Creador	8	Participación (Insider Action R)
Norma UNE-RSC	Elaboración	Ingeniería Sin Fronteras	Influencia en Diseño	9	Participación (Insider Action R)
Pacto Mundial	Implantación	" "	Impulsor de Implantación	9	Análisis (Insider Action R)
GRI	Implantación	" "	Impulsor de Implantación	9	Análisis (Insider Action R)
Difusión y Formación Criterios RSC	Implantación	" "	Formador, Impulsor Implantador	9	Participación (Insider Action R)
Encuesta RSC consumidores	Elaboración	Observatorio de la RSC	Creador,	10	Participación (AR)
	Implantación		Encuestador-Evaluador		Análisis
	Verificación		Verificador		Análisis
Herramienta Evaluadora Información RSC	Elaboración	" "	Creador,	10	Análisis
	Implantación		Encuestador-Evaluador		Análisis
	Verificación		Verificador		Análisis
GRI	Implantación	Telefónica de España S.A	Implantador Mejoras en definición	11	Análisis
Pacto Global	Implantación	" "	Implantador	11	Análisis
Norma UNE-RSC	Elaboración	" "	Influencia en Diseño	11	Análisis
Antecedentes Normas ISO 9001- 14000	Implantación	" "	Implantador	11	Análisis
Plan de RSC	Implantación	" "	Definidor-Implantador	11	Análisis

Tal y como se indicaba, la investigación basada en el “Método del caso” es un enfoque muy probado para su aplicación en materias complejas y existe bibliografía abundante sobre el tema (Yin 1989; Eisenhardt 1989; Stake 2000; Voss, Tsiriktsis y Frohlich 2002). Para perfeccionar este enfoque se han tenido en cuenta aspectos que permiten solventar los problemas que en principio podrían esperarse, tales como la influencia del investigador sobre los resultados y la falta de capacidad para generalización de los resultados. Por ello, se han desarrollado aspectos metodológicos que permiten asegurar la independencia de los resultados respecto al investigador, la validación interna y la capacidad para reproducción y generalización de los resultados (Lee 1989; Verschurren 2003).

Algunos autores realizan críticas a la investigación basada en el “Método del caso” desde una perspectiva reduccionista, sin tener en cuenta que en este método debe adoptarse un enfoque holístico para que sea eficaz. (Verschurren 2003). Los defensores del “Método del caso” subrayan las diferencias existentes entre las ciencias naturales y las ciencias sociales, lo que motiva que los métodos de investigación sean diferentes. Así, los mecanismos de las estructuras sociales son variables en tiempo y en espacio, lo que sugiere que las generalizaciones acerca de los sistemas relativos a los seres humanos deben ser vistos como “tendencias”, valiosas como explicaciones del pasado, pero que no son completamente válidas como predicciones de situaciones futuras (Bhaskar 1979; Walsham 1995).

Dentro de la investigación por el “Método del caso”, pueden aplicarse diversos tipos de metodologías, para cómo basándose en los hechos observados las situaciones o fenómenos revelen al investigador la forma en que están organizados, sin que los investigadores estén dificultados para ello por concepciones o creencias previas (Grounded Theory Methodology) (Glaser y Strauss 1967). Esta metodología es ampliamente citada y aplicada. Sin embargo, sus métodos han sido objeto de ataques tanto desde el exterior (Charmaz 2000), como desde los mismos autores, ya que el propio Glaser corrige a Strauss intentando desarrollar y especificar en mayor grado la Grounded Theory Methodology (Strauss y Corbin, 1990). Otros autores han propuesto diversas metodologías, como mapas explicativos (*roadmaps*) y aproximaciones por fases o pasos sucesivos (*step-by-step*) (Eisenhardt 1989; Lee 1989; Voss, Tskriktsis y

Frohlich 2002). Aunque todas estas aproximaciones tienen elementos comunes, no hay en la actualidad una metodología única generalmente aceptada para la investigación por el “Método del caso”.

El término “Investigación desde dentro de la acción (*Action Research*)” fue acuñado por Kart Lewin (Lewin et al, 1939; Lewin 1946), cuya escuela de “Investigación desde dentro de la acción” compartió con otros centros de investigación la premisa de que el cambio comienza con la implicación de aquellos que están directamente afectados (Kemmis y McTaggart 2000; Greenwood y Levin 2000). En este trabajo de investigación, la denominación “Investigación desde dentro de la acción” se utiliza para referirse al enfoque de la investigación que pretende intervenir en la acción y, al tiempo, crear conocimiento o teoría acerca de la propia acción. Algunas de las características definitorias de la “Investigación desde dentro de la acción” son (Coughlan y Coghlan 2002):

- Investigación en la acción, más que investigación acerca de la acción.
- Participativa.
- Simultánea, al mismo tiempo que la acción.
- Una secuencia de acontecimientos y de aproximaciones hacia la solución de problemas.

En la “Investigación desde dentro de la acción”, el investigador interviene deliberadamente en el contexto de la investigación con objeto de tratar de conseguir mejoras concretas en los resultados. Aunque las fronteras no son siempre claras, se distingue de la mera observación de los participantes porque es una “consciente y sistemática participación en las actividades y, en ocasiones, en los intereses y afectos de un grupo de personas” y respecto a las formas pasivas de observación, no participativas, porque en éstas no hay ninguna intervención abierta por parte del investigador (Nandhakumar y Jones 2002).

Un tipo particular de “Investigación desde dentro de la acción” es la de “*Insider Action Research*” (Bartunek et al, 2000; Coghlan 2001; Coghlan y Brannick 2001), en la cual los investigadores, generalmente directivos de la organización que está siendo

estudiada, se encontraban previamente en la organización estudiada, y tienen una comprensión del proceso analizado como actores de él.

Entre los retos y ventajas de la “*Insider Action Research*” cabe destacar (Coghlan 2001):

- Comprensión previa: los investigadores no sólo tienen una comprensión teórica sobre la dinámica organizativa, sino que además tienen experiencia de su propia organización. Sin embargo deben realizar una rigurosa introspección y reflexión en su experiencia para contrarrestar los riesgos que plantean las asunciones no comprobadas y las acciones que son omitidas, que no quedan reflejadas.
- Desempeño simultáneo de dos papeles o roles diferentes, esta dualidad potencia el conflicto interno del “*insider*”.
- Dirección de las políticas de la organización.

En casi todas las investigaciones académicas basadas en el “Método del caso” se elijen muestras por su significación teórica, sin representatividad estadística (Glaser y Strauss 1967; Eisenhardt 1989). Cuando se estudian varios casos, se sugiere que se elijan casos utilizando una lógica de replicación (mismas condiciones), de forma que puedan contrastarse las conclusiones mediante la obtención de resultados similares, o con los resultados contrarios que se habían predicho al cambiar ciertos factores (Voss, Tskriktsis y Frohlich 2002).

En el diseño metodológico de esta investigación se ha considerado del máximo interés la utilización en lo posible del “*Método de Action Research*” y “*Método Insider Action Research*”, completados en las parcelas en las que no había intervención directa con análisis realizados mediante el “Método del caso”. Si se aplica la clasificación de metodologías de investigación, que se indicaba en los párrafos anteriores, a las investigaciones realizadas, que se resumen en la Tabla 5.1 *Diseño Metodológico de la Investigación Aplicada*, el balance de los métodos aplicados es el siguiente:

- **Método del caso simple, en dos casos:**
 - o Análisis de la labor de verificación del Observatorio RSC (Herramienta evaluadora de Informes Sostenibilidad) sobre las empresas del IBEX 35.

- Análisis de la estrategia RSC de Telefónica y en los instrumentos que aplica. La descripción de los instrumentos generales y sus promotores se encuentra en los Capítulos 3 y 4 dedicados al estado del arte de organizaciones e instrumentos.
- **Método *Action Research*, en dos casos:**
 - Análisis de la implantación del instrumento Pacto Mundial y las organizaciones que lo soportan (sobre la base de lo indicado en los Capítulos 3 y 4).
 - El Observatorio RSC en su labor de verificación de la información y evaluación de los consumidores respecto a la RSC, mediante participación en el diseño de la encuesta que se aplicó a una muestra de 1000 personas.
- **Método “*Insider Action Research*”, en cinco casos:**
 - Implantación de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001.
 - Elaboración de la norma UNE-AENOR de RSC.
 - Elaboración de la guía ISO SR.
 - Creación del Observatorio RSC como organización “instrumental”, dedicada a la creación de instrumentos RSC de verificación.
 - Participación en la estrategia RSC y actuaciones de Ingeniería Sin Fronteras.

En el apartado siguiente se indican cuáles fueron los criterios aplicados para la selección de los instrumentos y organizaciones investigados.

5.3 SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS Y ORGANIZACIONES EN LA INVESTIGACIÓN

Como se ha indicado anteriormente, la investigación se ha llevado a cabo desde un doble enfoque, el de instrumentos RSC (objetos) y el de organizaciones (sujetos) que llevan a cabo estrategias de promoción de RSC. Tal como se representaba en la Tabla 5.1 *Diseño metodológico de la investigación aplicada*, este enfoque de la investigación

supone una estructura matricial en la sistemática a aplicar a casos y resultados. En cada caso estudiado, por tanto, se propone analizar el instrumento sobre el que se está trabajando y las organizaciones que participan.

Se parte de una estructura matricial, ya que en todos los casos hay objetos y sujetos que analizar, pero se ha hecho diferente hincapié en unos u otros a lo largo de la investigación. Buscando un equilibrio, se ha concedido prioridad uno en el análisis a tres instrumentos (Norma UNE-E-RSC, Guía ISO-RS y Norma UNE-ISO 9001-2000) y a tres organizaciones (Ingeniería Sin Fronteras, Observatorio de la Responsabilidad Social y Telefónica); como consecuencia, los seis capítulos correspondientes al trabajo de campo se dedican a los instrumentos u organizaciones que se analizan bajo prioridad uno (Tabla 5.1). Así, en los capítulos referidos a los instrumentos, las organizaciones que intervienen se analizan, pero con menor intensidad que en los capítulos dedicados al análisis específico de las organizaciones y viceversa.

Cabe señalar, como elemento diferenciado, el análisis de la encuesta del Observatorio RSC a los consumidores, realizada en el Capítulo 10, a la que por la importancia de sus resultados cuantitativos se le ha concedido también gran protagonismo.

A continuación se indica la sistemática y las razones que se han aplicado para la selección de los instrumentos y organizaciones ya indicados.

La estrategia de promoción de la RSC se vale de muchos y diversos tipos de instrumentos, tal como se constataba al describir el panorama existente en el estado del arte, Capítulo 4. *Análisis general y enfoque por procesos de los instrumentos para el desarrollo de la RSC*. En la selección de instrumentos, la investigación se ha centrado especialmente, prioridad uno, en el proceso de elaboración e implantación de los instrumentos RSC pertenecientes al grupo de los sistemas de gestión, aunque como se indicaba anteriormente se analizan otros tipos de instrumentos.

Los sistemas de gestión diseñan la forma de gestionar las actividades de la empresa encaminadas al logro de cierto objetivo, sea la excelencia, sea la mejora de la calidad, del medioambiente o de la seguridad laboral, o... de la RSC. Los sistemas de gestión aglutinan los principios, procedimientos y modelos a aplicar para alcanzar determinadas

metas en un campo de actuación. La selección de este tipo de Instrumentos para su análisis se debe a dos tipos de factores:

- Los sistemas de gestión pertenecen a los tipos de instrumentos de acción directa sobre las actividades de la empresa, y por tanto con efectos relacionados con la RSC susceptibles de ser observados y analizados.
- Los sistemas de gestión en la empresa regulan su forma de organización y actuación, y por tanto su análisis se encuentra en el campo de conocimiento sobre la organización de la empresa, que es el prioritario para esta investigación.

Por otro lado, la metodología acuñada por ISO para los sistemas de gestión ofrecía antecedentes de interés en el campo de la estandarización del medio ambiente y de la calidad, ambos incluidos dentro de las amplias fronteras de la RSC. El campo extendido de la RSC con su triple eje de lo económico, social y medioambiental encuentra así antecedentes normalizadores de gran interés en la estandarización del medio ambiente y en las normas de calidad que atañen al grupo de interés de los clientes.

En aplicación de los criterios enunciados, para la Fase 1, de Creación de un instrumento se han seleccionado dos estándares: la norma experimental UNE 165-Sistema de gestión de la RSC y la guía internacional ISO de responsabilidad social, existiendo entre ambas una fuerte relación.

En la fase inicial de la investigación se seleccionó como objeto de investigación el proceso de elaboración de la norma experimental UNE 165-Sistema de gestión de la RSC que estaba llevándose a cabo en AENOR desde el año 2001. Complementariamente a las razones ya indicadas, esta elección se basó en otros dos tipos de factores:

- La repercusión que en el mercado español alcanzan las normas UNE, y por tanto la importancia del objeto a analizar.
- La posibilidad de poder realizar la investigación con la metodología “*Insider Action Research*”, participando en la elaboración de la norma.

El análisis de la elaboración de la norma experimental UNE 165-Sistema de gestión de la RSC se realiza en el Capítulo 7. *El Proceso de Estandarización de la RSC en AENOR: de norma a guía.*

Cuatro años después de iniciarse la elaboración de la norma RSC en AENOR, la Secretaría de la Organización Internacional de Normalización (ISO) propuso la creación de un nuevo estándar, de aplicación internacional, referente a la elaboración de una guía ISO de responsabilidad social. Los organismos nacionales de normalización de cada país, que constituyen el órgano de la toma de decisiones dentro de ISO, aceptaron la propuesta, y decidieron la elaboración de una guía ISO no certificable de responsabilidad social. En la documentación enviada por ISO como información previa a la votación, entre los antecedentes de interés en la estandarización de la RSC, se encontraba el borrador de la norma UNE RSC de AENOR.

Se estaba por tanto ante la elaboración paralela de dos estándares, con posibles interrelaciones fuertes, si bien con una importante diferencia en cuanto a la dimensión del campo geográfico de aplicación (España e internacional), y a la complejidad de los sujetos que intervienen. En el Capítulo 8. *Proceso de elaboración internacional de la guía ISO de responsabilidad social. ISO 26000*, se analizan los primeros pasos del proceso de elaboración del estándar internacional, siguiendo la misma metodología de “*Insider Action Research*”, ya que la autora de esta tesis participa también en los equipos de elaboración de la guía.

De acuerdo con el enfoque matricial que se indicaba anteriormente, durante la fase de elaboración de estos dos instrumentos (norma UNE y guía ISO, en los Capítulos 7 y 8) se analizan, si bien con menor intensidad, las organizaciones que intervienen en el proceso, como las promotoras AENOR e ISO y los miembros de los equipos de los Comités técnicos de normalización y grupos de trabajo como empresas, sindicatos o asociaciones sindicales, de consumidores y ONG.

Aplicando las semejanzas entre instrumentos de la misma familia metodológica, y utilizando el método del corte temporal (“*cross-section*”), se han analizado las fases de implantación y de acreditación en el instrumento norma UNE-E-ISO-9000 de gestión de la calidad. Tal como se indicaba, la condición de antecedente para los sistemas de

gestión de la RSC y la metodología ISO eran elementos importantes que influyeron en la selección. Las relaciones con clientes y proveedores, que ya se incluyen en las normas de calidad, cubren una parte importante del ámbito de la RSC. Así mismo en los sistemas de gestión de la calidad bajo la norma ISO era posible utilizar la metodología del “*Insider Action Research*”, lo que redundaba en un enriquecimiento del flujo de retroalimentación entre este proceso y el de elaboración del instrumento.

Esta fase de la investigación aplicada, que se calificaba como antecedente, se resume en el Capítulo 6. *Familias de instrumentos y antecedentes. Sistema de gestión de la calidad ISO 9001, implantación y aseguramiento en Repsol Butano*. El análisis a lo largo de esta fase va dirigido a obtener conclusiones que sean de aplicación, generalizables, a la estandarización de la RSC.

En el Capítulo 3. *Las organizaciones y su estrategia RSC bajo el enfoque de los grupos de interés. Análisis y perspectiva*, se utilizaron distintas tipologías para clasificar las organizaciones. La variable principal es el grupo de interés al que pertenece la organización (empresas, sindicatos, ONG...), lo que condiciona su conducta. Se tiene en cuenta también la tipología que diferencia a las organizaciones por el papel que desempeñan en la promoción de la RSC. Las organizaciones pueden ser: promotoras, creadoras de instrumentos, implantadoras de sistemas, creadoras de instrumentos de acreditación, acreditadoras y asesoras. Las organizaciones pueden realizar actuaciones de forma directa o crear organizaciones “instrumentales”, especializadas, para que actúen en su nombre.

Como se ha indicado anteriormente, se seleccionaron tres organizaciones para analizar su actuación en el proceso de elaboración, implantación y acreditación de los instrumentos RSC. En primer lugar, como organización promotora se seleccionó una ONG, reconociendo la importancia de este tipo de organizaciones en la promoción y progresión tanto en España como internacionalmente del enfoque RSC. Ingeniería Sin Fronteras, que realizaba actuaciones estratégicas en la promoción de la RSC, fue la organización no gubernamental para el desarrollo analizada. Entre las actuaciones de esta organización se encontraba la participación en la elaboración de la norma UNE RSC de AENOR, así como la realización de campañas de fomento de los valores de la RSC. La estrategia de esta organización respecto a la RSC se analiza en el Capítulo 9.

El papel de las ONG en la promoción de la RSC. Ingeniería Sin Fronteras. La metodología de trabajo fue, como en las anteriores labores de campo, de “*Insider Action Research*”, representando a Ingeniería Sin Fronteras en la elaboración de normas, en la creación de organizaciones instrumentales RSC, en diversas actividades de formación y promoción de la RSC y en las labores de gestión relacionadas con el ámbito de la RSC.

Se disponía ya como antecedente del análisis de la implantación de la norma ISO 9001, pero resultaba de interés analizar lo específico del campo de la RSC en la implantación. Para ello se eligió una empresa que fuese pionera en la aplicación de diversos sistemas para la promoción de la RSC, y que hubiera dedicado recursos de forma continuada y sistemática a los sistemas de RSC. La elección recayó sobre Telefónica, con una trayectoria firme en la RSC. En el Capítulo 11. *Análisis de la estrategia RSC y los instrumentos utilizados por las empresas. Telefónica S.A.*, se describe el análisis realizado sobre los procesos que afronta esta compañía, así como los distintos instrumentos que aplica. Se ha utilizado para ello el “Método del caso”.

Por último, en cuanto a la investigación aplicada se refiere, faltaba por cubrir el análisis de la fase de verificación de los sistemas implantados de RSC. Para ello, se seleccionó una organización creada especialmente para verificar las informaciones y actuaciones en materia de RSC, una organización instrumental. El Observatorio de la RSC fue creado por diez organizaciones entre las que se encuentran ONG, sindicatos y asociaciones de consumidores. Esta organización, además de ejercer una labor continuada de información ha creado dos instrumentos de verificación y los ha aplicado. En el Capítulo 10. *Creación de organizaciones instrumentales para el desarrollo de la RSC. El Observatorio de la RSC y su labor de verificación. Encuesta a consumidores*, se resume el proceso de verificación, desde la creación de los dos instrumentos (encuesta a los consumidores y modelo de análisis de la información RSC) hasta su implantación y conclusiones. En esta fase de la investigación, en la que el análisis del funcionamiento de las organizaciones se consideraba prioritario, se consideró de gran interés el análisis de la formación de una alianza entre varias entidades con el fin de facilitar la verificación y acreditación en el campo de la RSC.

La metodología de trabajo fue una combinación entre los tres niveles de implicación según las partes analizadas, desde la más débil del “Método del caso”, la intermedia del “*Action Research*”, hasta la de mayor implicación de “*Insider Action Research*”.

Con este capítulo dedicado a los objetivos y metodología de la investigación se da paso a la investigación aplicada, cuyos trabajos de campo y resultados se muestran en los capítulos que siguen. Se comenzará con el Capítulo 6, dedicado a analizar los antecedentes de los instrumentos RSC y la posible aplicación del conocimiento obtenido de ellos. El caso analizado es el de la implantación y acreditación de la norma ISO 9001 de sistema de gestión de la calidad.