

Orlinda M.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR FUNERARIOS DEL ESTADO YARACUY Y NORMA ISO 26000 EN SU MATERIA FUNDAMENTAL N° 7****CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE FUNERAL SECTOR OF THE YARACUY STATE BASED ON ISO 26000 STANDARDS IN ITS FUNDAMENTAL MATTER VII**

Orlinda M. Montoya

MSc. En Administración de Negocio (UNA). Lcda. En Administración Comercial. (UC). Auditora Interna (E) CMIndy. Docente Contratada. UNESR- Extensión San Felipe, Yaracuy. Venezuela.  
ormemo4@gmail.com

**Recibido 15/03/2022 Aprobado: 27/05/2022**  
**Correo Electrónico Envió: ormemo4@gmail.com**

**RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo analizar la Responsabilidad Social Empresarial en el sector funerario del estado Yaracuy basado en la norma ISO 26000 en su Materia Fundamental N° 7, referida a la Participación activa y desarrollo de la comunidad; con diseño de investigación descriptiva de campo, no experimental y revisión bibliográfica. La población 3 empresas funerarias existente, la muestra el cien por ciento (100%); la recolección de datos fue encuesta estructurada para el diagnóstico, con preguntas relacionadas con las dimensiones e indicadores de RSE; instrumento el cuestionario con 13 ítems, validado por juicio de expertos. El análisis de datos evidencio desconocimiento que éstos sector poseen en RS e insuficiente cumplimiento, considerándola como un gasto y no una inversión a corto, mediano y largo plazo, aplicando acciones filantrópicas y de paternalismo, desvirtuando la esencia de RS; asimismo no promueven una participación activa de las comunidades adyacentes a sus instalaciones. Sobre planes de prevención social, inversión de ingresos, estilo de vida saludable y proyectos sociales, posee un nivel muy bajo en el desarrollo sostenible hacia las comunidades de su entorno. Es recomendable que este sector aplique planes basados en norma ISO 26000 en busca que sus buenas intenciones sean buenas acciones.

**Palabras Claves:** Responsabilidad Social. Normas ISO 26000. Sector Funerario. Yaracuy.

**ABSTRACT**

The research aimed to analyze corporate social responsibility in the funeral sector of the Yaracuy State based on the ISO 2600 standard in its fundamental subject No. 7, referring to the active participation and development of the community; with the descriptive field research design, non-experimental and literature review. The population 3 existing funeral companies, shows one hundred percent; the data collection was a structured survey for the diagnosis, with questions related to the dimensions and indicators of CSR; instrument the questionnaire with 13 items, validated by expert judgment. The data analysis showed ignorance that this sector has in SR and little compliance, considering it as an expense and not an investment in the short, medium and long term, applying philanthropic and paternalistic actions, distorting the essence of SR, likewise they do not promote a active participation of the communities adjacent to its facilities. Regarding social prevention plans, income investment, healthy lifestyles and social projects, it has a very low level of sustainable development towards the surrounding communities. It is recommended that this sector apply plans based on the ISO 2600 standard, seeking to turn their good intentions into good deeds.

**Keywords:** social responsibility, ISO 2600 Standards, Funeral Sector. Yaracuy.

## INTRODUCCION

La globalización y los constantes cambios traen consigo que las empresas busquen como adaptarse para poder mantenerse a flote; a nivel mundial organizaciones y gobiernos buscan alianzas para contribuir al mejoramiento del medio ambiente, respeto a los derechos humanos y llevar una vida cada vez más saludable a la sociedad en general no importando el tamaño, el sector y la ubicación de las mismas; existiendo la necesidad que las mismas se enfoquen en realizar actividades que influyan positivamente sobre las localidades que las rodeas, como también incorporarla dentro de su cultura organizacional, sus objetivos estratégicos, para que la misma comience desde lo interno a lo externo, todo esto puede lograrse implementando la responsabilidad social empresarial (en adelante RSE); donde la misma debe verse como una contribución voluntaria y no la porción que le exige la ley a las empresas.

Es así que la RSE nace con la revolución industrial de Matthew Boulton 1728–1809, la cual surge como un suceso muy importante en el sector empresarial, dado que a partir de ese momento se desarrolla la empresa como se conoce actualmente, la cual tiene su origen en Europa a finales del siglo XVIII. Boulton no sólo introdujo mejoras en la producción, también fue pionero en las reformas sociales.

Por su parte, en Norteamérica Estados

Unidos avanza con la implementación de una norma International Organization for Standardization (en adelante ISO por sus siglas en ingles) de carácter ISO 26000 con el fin de establecer líneas generales sobre la RSE, para abarcar problemáticas mayores de forma efectiva, y establecer estándares de calidad en la ejecución de las iniciativas empresariales es decir, es una práctica de las empresas que busca mejorar el ambiente que las envuelve (entendiendo ambiente en el sentido más amplio de su concepción), ya no es solo el mercado y la rentabilidad es contribuir al mejoramiento de ese entorno, para retribuirle a la sociedad parte de los beneficios obtenidos por su uso.

También la RSE en Latinoamérica va desarrollándose a paso lento por múltiples factores, entre ellos la conceptualización, su alcance, creencias religiosas, no existen legislaciones directas, empresas que solo aportan recursos financieros que solo favorecen a algunas de las partes interesadas (stakeholders). En Venezuela se ha impulsado de muchas maneras el cumplimiento de la RSE es así que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), hace mención de la obligación de su cumplimiento, aunque solo tienen algunas orientaciones generales, como lo estipula los artículos:

**Artículo 2.** Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho

**Orlinda M.**

y de Justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.

**Artículo 135** Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los o a las particulares según su capacidad. (...).

Es resaltar que la RSE en el siglo 20 fue muy fructífera para Venezuela con iniciativas que nos colocaron como ejemplo a nivel internacional, tal era el caso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela CANTV, que creó el Fondo Social en el año 1997 donde se financiaba Organizaciones No Gubernamentales; el Grupo Empresas Polar, a través de la Fundación Polar y la Fundación Eugenio Mendoza desarrollan su acción social; igualmente la empresa DIRECTV con programas como: Piedra Papel y Tijera donde su propósito es transformar escuelas, orfanatos y hogares, mejorando así la calidad de vida de comunidades necesitadas, mancomunando el trabajo junto a las instituciones educativas y sociales.

Así mismo, en Venezuela las mayorías de las empresas consideran la RSE como un gasto más, cumpliendo solo establecido como obligación en las leyes; no considerándola una estrategia gerencial; aunado a la situación país que atraviesa Venezuela actualmente, donde el gobierno impone controles a las empresas, los altos niveles de corrupción y la incertidumbre no permite que los gerentes tomen decisiones ajustadas a la realidad, produciéndose un desinterés en su aplicación.

Ahora bien, el sector funerario venezolano no escapan de esta realidad, que apoyándose en el tipo de empresa que representan, los directivos y dueños buscan la manera de no cumplir con la RSE, esto puede deberse a muchos factores entre los cuales se pueden mencionar, que no tienen una perspectiva clara sobre la RSE y su aplicación, algunas veces la hacen de forma interna solo con los empleados siendo esta una forma errónea, y otra veces la confunden con filantropía; que no es más que el impulso generoso de ayudar basada en realizar donaciones en dinero o servicio funerarios.

En el estado Yaracuy existe una desorientación de la concepción de la práctica de RSE por parte del sector funerario, donde se observa que se confunde un acto de humanidad, altruismo o simple donación con RSE, visto que se cree que exonerar algún servicio funerario es RSE dejando a un lado el entorno, comunidad o sociedad que las rodea; donde la misma abarca

componentes en búsqueda de contribuir a la solución de las necesidades de la comunidad, desde el punto de vista educativo, cultural, salud, creación de riquezas, planes de empleo por nombrar algunos.

Ahora bien, de lo planteado hasta ahora surgen la interrogante o pregunta como la siguiente: ¿Cómo están aplicando la RSE en el sector funerario del estado Yaracuy basado en la norma ISO 26000 en su Materia Fundamental VII, referida a la Participación activa y desarrollo de la comunidad?

### **Objetivos de la Investigación**

**Objetivo General.** Analizar la Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Funerario del estado Yaracuy basado en la norma ISO 26000 en su Materia Fundamental VII, referida a la Participación activa y desarrollo de la comunidad.

**Objetivo Específico:** Diagnosticar el estado en que se encuentra el sector Funerario del estado Yaracuy en cuanto a la aplicación de la norma ISO 26000 en su Materia Fundamental VII, referida a la Participación activa y desarrollo de la Comunidad.

### **Justificación,**

La Responsabilidad Social Empresarial, es importante para el desarrollo de una empresa dado que su actividad conlleva a una relación empresa – trabajador – sociedad – medio ambiente – entorno; en la actualidad se observa la implementación de programas de RSE de

muchas empresas desde diferentes enfoques, algunas han fracasado en esos programas o sencillamente los han abandonado, y otras empresas continúan con sus programas mejorándolos y ampliándolos.

La siguiente investigación alcanzó analizar la aplicación de la RSE basado en una norma internacional como es la ISO 26000 en el sector funerario donde el mercado objeto fue la población del estado Yaracuy Venezuela. Busco aportar al sector funerario del estado lo concerniente a RSE, donde actualmente se observa confusión por parte del mismo de la realidad y atributos de su aplicación. El diagnóstico se enfocó en pro de la comunidad que está involucrada y beneficiada con los programas que las empresas implemente a futuro, además busco ser un punto de partida para que los empresarios y el estado visualicen nuevas oportunidades de crecimiento y expansión en lo referente de RSE.

### **FUNDAMENTOS TEORICOS**

#### **Antecedentes de la Investigación**

Para, Ayala (2017) en su trabajo de grado para optar a la Licenciatura en Artes, de la Universidad Central de Venezuela, titulado Generación DIRECTV Programa de Responsabilidad Social Empresarial caso Comunidad Área Metropolitana de Caracas; cuyo objetivo general fue Evaluar el Programa Social Generación DIRECTV en la población del Área Metropolitana de Caracas; con una

**Orlinda M.**

investigación descriptiva de campo y aplicando encuesta, encontró que la empresa estudiada tiene programas de RSE como: Piedra papel y tijera, Escuela+, Eco DIRECTV, Inspiración DIRECTV, en los cuales han participado cerca de un millar de voluntarios de la empresa, realizando diversas acciones que benefician de esta manera a la colectividad en general.

La autora de la investigación logró afirmar que esta empresa DIRECTV cumple un rol importante dentro de la sociedad a través de dichos programas, algunos de sus indicadores usados son los recomendados por ETHOS (2000), por ejemplo: en materia de impacto ambiental, formación para el medio ambiente, y el ejercicio de liderazgo empresarial; además la empresa con su programas “Generación DIRECTV” en la comunidad ha tenido un impacto muy positivo en las mismas. En este mismo orden la investigación de Ayala aportó conocimientos que se utilizaron en el marco conceptual, y fue un punto de referencia para la RSE hacia la comunidad tal como lo establece la norma ISO 26000 en su Materia Fundamental VII; enfoques que tuvo la presente investigación.

Así, Montoya y Martínez (2012:63) sostiene “La responsabilidad social contribuye sin duda al desarrollo sostenible, pero para ello debe integrarse en la estrategia empresarial...”, en ese sentido, la responsabilidad social empresarial, es un fortalecimiento al capital

intangible de la organización; las empresas deben ser responsables al momento de la toma de decisiones y ejecución de las mismas, es parte de la gestión a desarrollar, es un comportamiento de valores, ética y transparencia; en la búsqueda de satisfacer las necesidades del medio ambiente, la sociedad y los trabajadores.

En la actualidad su implementación es de carácter voluntario, y puede darse en todas las empresas pública y privada; en grandes empresas, y en las (PYMES) pequeñas y medianas empresas; es una acción a favor del entorno y medio ambiente que la rodea, dependiendo de su cultura organizacional e identidad de la empresa desarrollarán sus programas de acción de RSE.

### **Qué es ISO.**

ISO 26000 (2010), ISO creada en 1947, con sus siglas inglés (International Standardization Organization), en español Organización Internacional de Normalización, desarrolla Normas Internacionales en un proceso abierto, imparcial y basado en el consenso. Las Normas Internacionales ISO impactan a todos, en todas partes, por sus miles de normas de estandarización que contribuyen al desarrollo sustentable y mejoras del planeta. (ISO.org)

### **Norma ISO 26000.**

La Guía de Responsabilidad Social ISO 26000 (2010); la define así, “norma internacional que establece líneas de acción

para distintos tipos de organizaciones en materia de contribución al desarrollo sostenible, bajo un entendimiento de común de la responsabilidad social. Es una guía, sin carácter certificadorio, regulatorio o de uso contractual”. Esta investigación se basó en una de sus materias como es la Materia Fundamental VII. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

### **Materia Fundamental VII.- Participación activa y desarrollo de la comunidad:**

La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos. Algunas acciones podrían entenderse como filantropía, sin embargo las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la Organización. (ISO 26000; 2010). La investigación desarrollo esta Materia Fundamental VII usando los Asuntos de la misma: Asuntos 1: Participación activa de la comunidad. Asuntos. 2: Educación y cultura. Asuntos 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades. Asuntos 4: Desarrollo y acceso a la tecnología. Asuntos 5: Generación de riqueza e ingresos. Asuntos 6: Salud. Asuntos 7: Inversión social.

### **Locales y Servicios Funerarios.**

Según la Ley para la Regulación y Control de la Prestación del Servicio Funerario y Cementerios; define a los locales y servicio funerario, como lo establece su artículo 5, numerales:

16. Locales funerarios: son las edificaciones destinadas a la prestación de servicios a personas fallecidas, sus familiares y acompañantes. Especialmente acondicionada para aplicar los procedimientos y normas vigentes que rigen la materia.

24. Servicio funerario: es aquel proporcionado desde el fallecimiento de una persona hasta su inhumación, cremación o donación a instituciones médico-científicas.

Entendiéndose para la investigación que se realizó, que los locales son las empresas funerarias las cuales provee el servicio funerario a los familiares del difunto.

### **Operacionalización de la Variable**

Para, Arias (2012:62) Operacionalización de la variable la alude como “este tecnicismo se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”; es decir es la reducción del universo a un grupo que nos interesa, se entiende que son atributos verificables donde no existe un número máximo ni mínimo de dimensiones.

Orlinda M.

**Cuadro 1. Operacionalización de la Variable.**

**Objetivo General:** Analizar la Responsabilidad Social Empresarial en el sector funerario del estado Yaracuy basado en la Norma ISO 26000 en su Materia Fundamental VII, referida a la Participación activa y desarrollo de la comunidad.

y se detalla situaciones que puedan ser sometidas a un análisis.

De igual manera se realizó un diseño de investigación descriptiva de campo, no experimental, ya que se recolecto y registro los datos en el lugar y en el momento donde ocurre el fenómeno, es decir en las empresas funerarias del estado; fue no experimental, ya

Objetivos Específicos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítem
Diagnosticar el estado en que se encuentran el sector funerario del estado Yaracuy en cuanto a la aplicación de la norma ISO 26000 en su Materia Fundamental N° 7, referida a la Participación activa y desarrollo de la Comunidad.	Responsabilidad Social Empresarial (Empresa-comunidad)	Educación	Socio-cultural	Cuestionario	1,2, 3
		Empleo.	Promoción - Contratos		4,5,6
		Desarrollo de capacidades tecnológicas	Acciones tecnológicas		7, 8, 9
		Salud.	Prevención Social Familiar		10,11,12
		Inversión social	Programas Sociales		13

Fuente. Autora Montoya (2020)

**METODOLOGÍA**

En este sentido la presente investigación su finalidad fue analizar la RSE en el sector funerario del estado Yaracuy; se consideró como una investigación científica apoyándose en lo definido por Arias (2012:22) “La investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes”. Asimismo, se orientó por un nivel de investigación de enfoque descriptivo, aunque no hay formulación de hipótesis, existe la medición de variables donde se analizará cada variable independientemente

que no se puede repetir el fenómeno para observarlo, los datos originales se recabaron sin intermediarios, es decir, en el entorno. La población de la investigación estuvo conformada por las empresas funerarias ubicadas en el estado Yaracuy; el cual cuenta con un total de 3 funerarias conformadas. La muestra fue de tipo censal, es decir, como la población es pequeña se consideró la muestra igual a la población.

En referencia a las técnicas de recolección de datos empleada la encuesta estructurada para el diagnóstico de la situación, con preguntas relacionadas con las dimensiones e indicadores de la RS basado en la norma ISO 26000; registrando de manera sistemática, con preguntas cerradas utilizando un cuestionario

tipo Likert de 13 ítems. Dichos Ítems fueron seleccionados considerando los objetivos planteados, la operacionalización de la variable; con alternativas de respuestas para todos los ítems: Siempre, Casi Siempre, A Veces y Nunca.

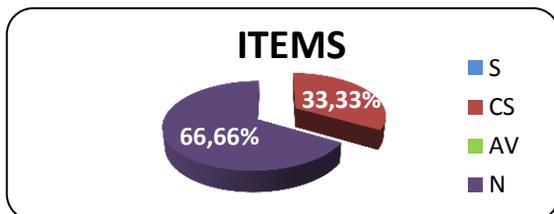
La validación del instrumento se efectuó a través del juicio de experto. Para la confiabilidad se aplicó el método del Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach. Sobre la Técnicas de Análisis de Datos una vez recolectados los datos se efectuó la tabulación y cuantificación en función de las respuestas obtenidas; se procedió a tabular la información expresándose las frecuencias y porcentajes de cada uno de los ítems, mediante cuadros y gráficos.

## RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE DATOS

Los resultados se analizaron uno a uno y fueron tabulados con sus respectivos resultados, para dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación, mostrándose en gráficos tipo torta de forma porcentual. Los Item fueron resumidos para el artículo, resaltando los más relevantes.

### Grafico 1.

Actividades basadas en ISO 2600



**Item** Comparte con la comunidad actividades generadas desde la RSE basadas en la norma ISO 26000 en cuanto a la Participación activa y desarrollo de la comunidad.

**Item** Ofrece a sus empleados financiamientos dentro de sus contratos de servicios, con otras empresas funerarias.

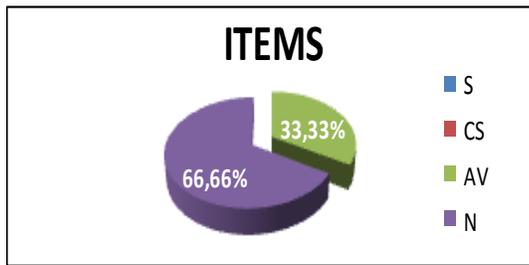
Fuente: Autora Montoya (2020)

Las respuestas obtenidas en ambas preguntas muestran que el 66,67% “Nunca” comparte con la comunidad actividades generadas desde la RSE basadas en la norma ISO 26000, ni otorgan financiamiento a sus empleados con otras empresas funerarias. Y el 33,33% manifestaron que “Casi Siempre” lo hacen, observándose que las empresas funerarias en su mayoría no se apegan a los principios de la norma ISO 26000- 2010 en lo concerniente a la participación activa y desarrollo de la comunidad, siendo esta norma un campo novedoso que ofrece organizar la participación de las organizaciones en la comunidad, con el fin de propiciar el desarrollo en ellas; las empresas deben involucrarse a la comunidad inmediata para ser socialmente responsable; teniendo siempre presente que sus empleados son el capital humano que genera productividad a la organización, y requieren ser motivados para contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

Orlinda M.

**Grafico 2.**

Calidad de la educación e Inversión de los ingresos.



**Ítem** Participa en la mejora de la calidad de la educación en las poblaciones vulnerables cercanas a sus instalaciones.

**Ítem** Invierte la empresa una porción de sus ingresos en programas de salud que beneficien a las comunidades vinculadas de su entorno.

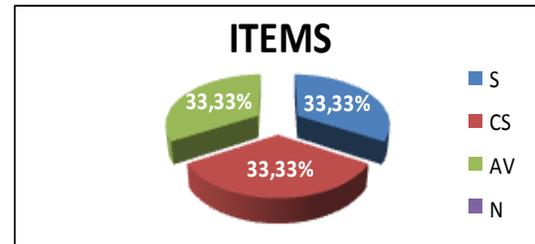
Fuente: Autora Montoya (2020)

Como se muestra en el gráfico 2, del 100 % de la población encuestada el 66,67 % de las empresas funerarias respondieron que “Nunca” participan en la mejora de la calidad de la educación de las poblaciones vulnerables cercanas a sus instalaciones, ni hay inversión de porción de sus ingresos en programas de salud en beneficios de las comunidades vinculadas a su entorno; mientras que un 33,33 % “A Veces” participan; evidenciándose que las empresas funerarias no promueve una calidad de educación dirigida a las comunidades. Ayala (2017), destaca la responsabilidad social, como labor social a la comunidad, es una tarea que todos en la actualidad deben respaldar y contribuir; siendo aplicada por instituciones, empresas, medios de comunicación, complejos gubernamentales, profesionales, quienes buscan dar un aporte, herramientas y directrices donde

toda empresa debe enfocar sus planes de RSE, para hacer de nuestra sociedad un espacio mejor.

**Grafico 3.**

Generan empleos y Planes de prevención social.



**Ítem** Genera la empresa funeraria promociones de empleo en beneficio de la comunidad.

**Ítem** Como empresa funeraria genera planes de prevención social comunitaria con inclusión de las familias en general.

Fuente: Autora Montoya (2020)

Se puede observar que los resultados arrojados las empresas funerarias sobre la promoción de empleo en favor de la comunidad se obtuvo como respuesta el 33,33% “Siempre” un 33,33% “Casi Siempre” y 33,33% “A Veces” así mismo generan planes de prevención social comunitaria, estos resultados muestran una división en partes iguales prevaleciendo lo positivo 66,66% (Siempre y Casi siempre); entendiéndose que existe un apego a la ISO 26000, que establece dentro de sus áreas de acción que se debe favorecer la generación de empleo por medio de decisiones de inversión, como prioridad del capital humano, con el fin de crear planes en beneficio y bienestar tanto en la comunidad, como sus

empleados con inclusión de las familias que están en su entorno.

## CONCLUSIÓN

En esta investigación sobre el análisis de la aplicación de la norma ISO 26000 en el sector funerario del estado Yaracuy - Venezuela, en referente a la Participación activa y desarrollo de la comunidad, se detectó que las empresas no tienen claro que es la RSE, llevando acciones filantrópicas y de paternalismo, cambiando la naturaleza de responsabilidad social y lo que esta conlleva a un desarrollo sostenible en la sociedad y la organización.

Así mismo, se evidencio con el diagnóstico que estas empresas no promueven una participación activa de las comunidades adyacentes a sus instalaciones en lo que concierne a una buena calidad de educación sobre todo a los niños vulnerables; dejando a un lado las directrices de realizar una laboral social dirigida a la comunidad. En cuanto si aportan valor agregado en promoción de valores culturales e históricos de su comunidad el nivel arrojado fue bajo, las empresas tienen la intención de querer hacer RSE pero su visualización de lo que su conceptualización transforma la actividad de la misma, ya que participar o aportar una vez al año a un evento cultural en el municipio, eso no es RSE.

En lo que respecta a promoción de empleo estas empresas a pesar de desconocer la ISO 26000 se constató que se ajustan a la norma, la

cual establece dentro de sus áreas de acción que las organizaciones deben favorecer la generación de empleo, generando bienestar tanto en la comunidad como en sus empleados, conllevando a una mejor productividad de la organización ya que mantiene motivados a los empleados y así todos contribuyen al logro de los objetivos de la empresa.

Para concluir en lo referente a planes de prevención social, inversión de ingresos, estilo de vida saludable y proyectos sociales las empresas funerarias tiene un nivel muy bajo en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno, estas empresas como puede apreciarse en sus prácticas tienden hacer filantrópicas que con ayudas y donaciones consideran que ya cumplen con la RSE; obviando a la sociedad en general. Ser socialmente responsable va más allá de una simple donación de un servicio funerario; la RSE debe estar dentro de la misión y visión, con el fin de retribuirle a la sociedad, al ambiente y al entorno que las rodea, los beneficios que obtienen de ellos; es el momento de implementar esta norma ISO 26000 en su materia fundamental VII.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. 2012. El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. 6ta Edición. Caracas Venezuela: Episteme C.A.
- Ayala L. Maris T. 2017. Generación DIRECTV

**Orlinda M.**

Programa de Responsabilidad Social

Empresarial caso Comunidad Área

Metropolitana de Caracas. Trabajo Especial

de Grado para optar al título Licenciado en

Artes. Universidad Central de Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de

Venezuela. 1999, diciembre 30 Gaceta

Oficial de la República Bolivariana de

Venezuela, 36.860.

ISO 26000 (2010). Guía de Responsabilidad

Social. 2010. Ginebra. (En línea) ISO.

[www.iso.org](http://www.iso.org) (consultado 28 de

noviembre 2019).

Ley para la Regulación y Control de la

Prestación del Servicio Funerario y

Cementerios. 2014, febrero 18 Gaceta

Oficial de la República Bolivariana de

Venezuela. 40.358

Montoya, A. B y Martínez, R. P. 2012.

Responsabilidad Empresarial. Una respuesta

Ética ante los desafíos globales. Editorial

Rood. Consultoría comunicación &rp.

México.