

COMPLIANCE AND CORPORATE CULTURE IN SMEs IN THE MUNICIPALITY OF SAN FRANCISCO, ZULIA STATE

ABSTRACT: The main objective of this research is to analyze the relationship between corporate compliance and corporate culture in SMEs in the municipality of San Francisco, Zulia State. The primary sources consulted for this research were Espinoza P. (2020), Chiavenato I. (2015), and the Spanish Association of Compliance, ASCOM (2017), specifically regarding the well-known White Paper on Compliance. The methodology employed for this research was a non-experimental, cross-sectional, descriptive design, focusing on both variables under study: corporate compliance and corporate culture. Furthermore, the results obtained, in terms of incidence, allowed the inference that corporate culture acts as a supporting variable for corporate compliance; that is, a culture characterized by ethical leadership, open communication, shared values, and a results-oriented approach facilitates the voluntary acceptance of norms, policies, and codes of conduct. The conclusion is that the data obtained allows for the interpretation of the institutionalization of compliance, as this reinforces routines that elevate the ethical climate and interpersonal trust, positively reinforcing the culture.

KEYWORDS: organizational culture, regulatory compliance, company.

COMPLIANCE E CULTURA CORPORATIVA NAS PMEs DO MUNICÍPIO DE SAN FRANCISCO, ESTADO ZULIA

RESUMO: O principal objetivo desta pesquisa é analisar a relação entre o compliance corporativo e a cultura corporativa nas PMEs do município de San Francisco, Estado Zulia. As principais fontes consultadas para esta pesquisa foram Espinoza P. (2020), Chiavenato I. (2015) e a Associação Espanhola de Compliance, ASCOM (2017), especificamente em relação ao conhecido Livro Branco sobre Compliance. A metodologia empregada para esta pesquisa foi um desenho não experimental, transversal e descritivo, com foco em ambas as variáveis em estudo: compliance corporativo e cultura corporativa. Além disso, os resultados obtidos, em termos de incidência, permitiram inferir que a cultura corporativa atua como uma variável de apoio para o compliance corporativo; ou seja, uma cultura caracterizada por liderança ética, comunicação aberta, valores compartilhados e uma abordagem orientada a resultados facilita a aceitação voluntária de normas, políticas e códigos de conduta. A conclusão é que os dados obtidos permitem a interpretação da institucionalização do compliance, pois isso reforça rotinas que elevam o clima ético e a confiança interpessoal, reforçando positivamente a cultura.

PALAVRAS-CHAVE: cultura organizacional, conformidade regulatória, empresa.

CONFORMITÉ ET CULTURE D'ENTREPRISE DANS LES PME DE LA MUNICIPALITÉ DE SAN FRANCISCO, ÉTAT DE ZULIA

RÉSUMÉ: L'objectif principal de cette recherche est d'analyser la relation entre la conformité d'entreprise (compliance) et la culture d'entreprise dans les PME de la municipalité de San Francisco, État de Zulia. Les principales sources consultées pour cette recherche ont été Espinoza P. (2020), Chiavenato I. (2015) et l'Association Espagnole de Compliance, ASCOM (2017), spécifiquement en ce qui concerne le célèbre Livre Blanc sur la Compliance. La méthodologie employée pour cette recherche était une conception non expérimentale, transversale et descriptive, se concentrant sur les deux variables à l'étude : la conformité d'entreprise et la culture d'entreprise. De plus, les résultats obtenus, en termes d'incidence, ont permis de déduire que la culture d'entreprise agit comme une variable de soutien pour la conformité d'entreprise ; c'est-à-dire qu'une culture caractérisée par un leadership éthique, une communication ouverte, des valeurs partagées et une approche axée sur les résultats facilite l'acceptation volontaire des normes, des politiques et des codes de conduite. La conclusion est que les données obtenues permettent l'interprétation de l'institutionnalisation de la conformité, car cela renforce les routines qui élèvent le climat éthique et la confiance interpersonnelle, renforçant positivement la culture.

MOTS-CLÉS: culture organisationnelle, conformité réglementaire, entreprise.

COMPLIANCE Y CULTURA CORPORATIVA EN LAS PYMES DEL MUNICIPIO SAN FRANCISCO, ESTADO ZULIA.

Alexander Ocanto Portillo

Abogado (Universidad del Zulia, 2010). Magíster en Banca y Finanzas (URU, 2018). Profesor invitado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela de Derecho de La Universidad del Zulia, actualmente abogado en ejercicio, adscrito al escritorio jurídico Soto Rojas & Asociados, Soluciones Legales R.L., con especial atención al derecho corporativo y al derecho mercantil. Maestrante del programa Gerencia de Empresas de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández.

Correo Electrónico: alexanderocanto111@ujgh.edu.ve

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-3771-3346>

Marieugenia Fernández Reyes

Doctora en Ciencias Gerenciales (Universidad Rafael Belloso Chacín). Magíster en Gerencia de Empresas (UFT). Economista (Universidad del Zulia). Profesora Titular de la UJGH y Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de esa casa de estudio. Profesora invitada de Postgrado UJGH. Investigador adscrito a la Línea de Investigación Gestión Estratégica Organizacional del CICS-UJGH.

Correo Electrónico: marieugenia.fernandez@ujgh.edu.ve

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6422-2542>

RESUMEN: El objetivo principal de esta investigación está vinculado a analizar el nivel de relación entre el compliance empresarial y cultura corporativa en las pymes del municipio San Francisco del Estado Zulia. Los principales autores que fueron utilizados como soporte documental fueron, Espinoza P. (2020), Chiavenato I. (2015) y Asociación Española de Compliance, ASCOM (2017), respecto al conocido Libro Blanco de Compliance. En cuanto a la metodología utilizada, se aplicó para esta investigación, se adoptó un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo, respecto a ambas variables objeto de estudio: compliance empresarial y cultura corporativa. Asimismo, se obtuvieron como resultados, en términos de incidencia, el análisis permitió inferir que la cultura corporativa actúa como variable de soporte para el compliance empresarial, es decir, una cultura caracterizada por liderazgo ético, comunicación abierta, valores compartidos y orientación a resultados facilita la aceptación voluntaria de normas, políticas y códigos de conducta, arrojando como conclusión que, los datos obtenidos permiten interpretar la institucionalización del compliance, por cuanto esta, refuerza rutinas que elevan el clima ético y la confianza interpersonal, retroalimentando positivamente la cultura.

PALABRAS CLAVE: cultura corporativa, compliance empresarial, empresa.

Introducción

El mundo de las grandes, medianas y pequeñas empresas, no se encuentra exento en cuanto a la determinación en su seno, de cultura corporativa que, a lo interno y externo, les incide en su día a día. Grandes estudiosos del rubro, han establecido durante años el modo de interacción y de comportamiento dentro y fuera de las empresas; uno de esos grandes y reconocidos estudiosos es sin duda, Chiavenato (2015), al establecer las muy renombradas, “teoría del comportamiento en la administración” y “teoría del desarrollo organizacional”, teniendo ambas sus cimientos en las ciencias de la conducta en la psicología organizacional.

Con el avocamiento al estudio de ambas, se reconoce entre otros aspectos, que el hombre tiene capacidad de articular lenguaje con raciocinio abstracto; es decir el hombre tiene capacidad para comunicarse para con su entorno, lo cual le permite organizacionalmente hablando, que está orientado hacia objetivos muy complejos y variables, motivo este que se traduce en una especie de patrón dual de comportamiento, es decir, que puede cooperar, pero también puede competir con los otros, con lo cual se entra necesariamente a otro aspecto a considerar, y es el punto vinculado a la necesidad de autorrealización.

Justamente, una de las grandes consideraciones a tomar en cuenta para que una organización opere efectivamente, a la par de su sistema de valores, creencias y principios —traducidos como reflejos de la cultura corporativa—, es la situación fáctica de que a través de esos valores que son intrínsecos para cada ser humano considerado individualmente, le permitan conocer, entender, acatar y respetar el sistema de compendios normativos que existen en cada organización, y por la cual estas se rigen a los fines de disminuir riesgos de tipo legal, administrativos, financieros, entre otros, lo cual amerita casi de manera inevitable, que conforme a sus principios éticos e incluso morales, el acatamiento de normas de corte empresarial, sea verdaderamente efectivo y eficiente para esa organización, por parte de quienes las dirigen.

El reflejo de esta situación, no es más que el resultado de fenómenos como la globalización de la economía o la necesidad de trascender las obligaciones legales para asumir los compromisos éticos que reclama la sociedad, contribuyendo a otra de las variables de estudio de este artículo, como lo es, incrementar las necesidades de compliance o compliance empresarial, conforme a lo planteado por la Asociación Española de Compliance (2017), permitiendo acelerar la evolución en la curva de madurez de una función que se percibe como factor clave de buen gobierno corporativo dentro y fuera de las organizaciones. Por lo que, tanto los órganos legislativos como los poderes públicos en cada vez más países, vienen adoptando conciencia de este nuevo contexto, siendo frecuente hallar referencias a modelos o programas de compliance en normas con rango y alcances variados.

Basados en estas premisas, es válido considerar la siguiente interrogante, ¿cómo entonces es que la cultura corporativa incurre o incide en el menor o mayor grado de acatamiento del compliance o compliance empresarial en una organización?; o viceversa; incógnita que se sustentará y basará en postulados teóricos y doctrinales a fin de darle respuesta y claridad a la posición ut supra planteada.

Fundamentación teórica.

A continuación, se establecerán posiciones teórico-doctrinales, respecto a las dos (2) variables que han sido seleccionadas para abordar el tema central del presente artículo.

1. La cultura corporativa.

Como punto previo, es menester establecer que, el comportamiento o cultura corporativa, en lo adelante CO, es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, debe entenderse como una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones. Además, también está influida por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual involucrado, la atención necesaria al compliance empresarial, e innumerables variables importantes más. Y depende en gran medida de las personas que participan en cada organización.

El tema es, sin duda, fundamental para aquel que quiera participar directa o indirectamente en una organización, ya sea como miembro, cliente, proveedor, dirigente, investigador, consultor, analista o admirador, pues quien tiene que hacer negocios, asociarse, desarrollar relaciones o actividades con las organizaciones debe conocerlas bien. Es importante conocer cómo son y cómo funcionan las organizaciones para entender sus manifestaciones, características y, consecuentemente, sus éxitos y fracasos. Aun cuando éstas sean valuadas en el ámbito financiero por medio de indicadores contables y cuantitativos, que tratan de explicar sus resultados financieros y operaciones mercantiles, es necesario conocer más a fondo su vida para tener una idea de su tremendo potencial en el mundo moderno.

Partiendo y considerando este breve preámbulo, Chiavenato (2015) indica que, la cultura corporativa se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones; es decir, se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, la CO retrata la continua interacción y la influencia o incidencia recíproca entre las personas, consideradas como seres humanos, y las organizaciones. Es, por ende, un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiarlas existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las.

Por su parte, Reason (2016) dispone que, la CO es un campo de estudio que trata de prever, explicar, comprender y modificar el comportamiento humano en el contexto de las empresas. Esta se enfoca en los comportamientos observables (conversar, trabajar) y en las acciones internas (pensar, percibir y decidir); también estudia el comportamiento de las personas (como individuos o como miembros de unidades sociales mayores) y analiza el comportamiento de esas unidades mayores (grupos y organizaciones).

En ese mismo orden de ideas, Robbins (2014) informa que, las organizaciones son diferentes entre ellas por una gran cantidad de factores y variables propias de las mismas, siendo una de estas la cultura corporativa, al establecer esta último como factor diferenciador. Al momento de que un individuo pertenezca a esta, cualquiera que sea, está comprometido con la cultura de la organización, por lo cual determina la CO como el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización. Por lo cual, la cultura corporativa debe de ser dominante como se dijo anteriormente. Es decir, estar revestida de reconocimiento por la mayoría de los miembros de la misma; No obstante, existen culturas organizacionales débiles y eso se ve reflejado en los bajos indicadores que se contemplan en las organizaciones con respecto al cumplimiento del plan estratégico.

Por otro lado, Espinoza (2014) citando a Katz y Khan referenciado por Chiavenato presentan la siguiente idea en cuanto a la cultura corporativa o corporativa: “toda organización crea su propia cultura o clima, con sus propios tabús, costumbres y estilos, el clima, o cultura, del sistema refleja tanto las normas y valores del sistema formal como su reinterpretación en el sistema informal (...) así como refleja las presiones internas y externas de los tipos de personas que la organización atrae, de sus procesos de trabajo y distribución física, de las modalidades de comunicación y del ejercicio de la autoridad dentro del sistema. Así como la sociedad tiene una herencia cultural, las organizaciones sociales poseen patrones distintivos de sentimientos y de creencias colectivos que son transmitidos a los nuevos miembros del grupo”.

Para darle cierre a este apartado, la cultura corporativa viene íntimamente relacionada con los fundadores de la misma. Así como, de la razón de ser inicial que se le fue asignada, ya que esta ha sido transmitida de generación en generación.

1.1 Aspectos que abarcan la cultura corporativa.

Siguiendo esta premisa de acuerdo a lo establecido por Chiavenato (2015), los aspectos que abarca la CO pueden ser vistos bajo una perspectiva piramidal o iceberg, en

la cual se detallan en la parte superior, los aspectos visibles y en la parte inferior, los denominados aspectos invisibles.

Uno de los desafíos para comprender la CO es que éste sólo puede observarse en forma parcial. Tiene algunos aspectos superficiales visibles, como las estrategias de la organización, la definición de sus objetivos globales, las políticas y los procedimientos adoptados, la estructura de organización, la autoridad formal y la cadena de mando, así como la tecnología que utiliza. Todos estos aspectos superficiales de la CO pueden observarse sin dificultad. Sin embargo, la cultura corporativa, también tiene aspectos profundos que no se observan a simple vista, como las percepciones y las actitudes de los individuos, las normas del grupo, las interacciones informales y los conflictos interpersonales e intergrupales, que influyen en el comportamiento de las personas y los grupos.

La cultura corporativa refleja lo que la institución es al presente y su proyección futura, es su identidad y le permite diferenciarse de las demás, tal como lo plantea Llanos (2018). La cultura es considerada la personalidad de la organización y para su definición se sustenta en dos enfoques: el funcionalista y el psicodinámico:

- Funcionalista por cuanto las personas son sociales por naturaleza, que hace que la cultura se estructure inexorablemente frente a la necesidad de supervivencia y adaptación al grupo por parte de sus miembros. Las personas necesitan sentirse parte del grupo, cubriendo así su necesidad de pertenencia e identidad.

- Psicodinámica, porque la interacción con otros, implica compartir elementos y situaciones que dinamizan las relaciones por medio de sentimientos y pensamientos. El ser humano da significado a su entorno y crea significantes de sí mismo, de los otros y las vivencias compartidas al interior de la organización, éstas lo dinamizan internamente.

La cultura de una organización, bajo esa premisa de concreción dual, se desarrolla o rediseña. Es importante considerar entonces, la cultura y personalidad de cada integrante. Es decir, la cultura de la organización debe establecer características básicas, compartidas y asumidas por los miembros, pero sin despersonalizarlos y alienarlos. Esto implica, respetar principios culturales de las personas, siempre y cuando estas características, no sean irreconciliables con las de la organización.

En primer término, la CO es una disciplina científica aplicada está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. Su aplicación busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, al mismo tiempo, elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir a que ésta alcance el éxito. Asimismo, la CO se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización

para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas. Todo depende de las circunstancias y nada es fijo ni inmutable.

Por otro lado, la CO utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente. De igual manera, se basa en la investigación sistemática propia del método científico, por lo cual, sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico de la CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.

La CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas:

- Las ciencias políticas, de las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera.
- La antropología, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos.
- La psicología, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera.
- La psicología social: que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros.
- La sociología, en lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros.
- La sociología organizacional, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos.

1.1 Niveles de la cultura corporativa.

Conforme a lo planteado por Chiavenato (2015) así como existen estructuralmente aspectos internos y externos que lo conforman, asemejando la forma de iceberg, posee varios niveles que abarcan desde lo macro a lo micro, conforme a los siguientes términos:

1.3.1. Macroperspectiva de la CO.

Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llamamos comportamiento macroorganizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El enfoque macro del CO se basa en comunicar, liderar, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política.

1.3.2. Perspectiva intermedia de la CO.

Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento mesoorganizacional, pues funciona como nexo entre las otras dos perspectivas de la CO. Se enfoca en el comportamiento de las personas que trabajan en grupos o en equipos. La perspectiva intermedia de la CO se basa en investigaciones sobre los equipos, el facultamiento en la toma de decisiones (empowerment) y las dinámicas grupal e intergrupal. Busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad del grupo y las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo.

1.3.3. Microperspectiva de la CO.

Analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización. Se llama comportamiento microorganizacional. Por su origen, la microperspectiva de la CO tiene una orientación claramente psicológica. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus tareas, en su satisfacción laboral y en cómo se sienten o perciben su centro de trabajo.

2. Compliance empresarial o cumplimiento normativo.

Respecto al compliance empresarial o compliance, este se define, en palabras de Bolaños (2021) como el proceso de asegurarse de que tanto las empresas como sus trabajadores cumplan y pongan en práctica todos los estándares, regulaciones, leyes y prácticas éticas establecidas por la organización (así como las requeridas por entidades reguladoras o supervisoras); sean estas exigidas por el “hard law” (normas y leyes existentes en compliance) o “soft law” (directrices, códigos, manuales, etc. aplicados de forma voluntaria por cada organización).

Por su parte, Sieber (2014) plantea que el *compliance* es un término o concepto utilizado para tomar acción de un comando o del estado de cumplimiento de reglas o estándares que puede ser aplicado a todo tipo de organización, que busque entre otros aspectos, tener acciones de prevención que buscan mitigar situaciones que puedan impactar en el cumplimiento de sus objetivos.

Por otro lado, la Guía de la ISO 37301 (ISO / FIDIS 37301), que es una actualización de la ISO 19600:2014, establece que el *compliance* (en desarrollo, según el comité técnico ISO / TC 309 Gobernanza de organizaciones) es el resultado de un proceso ininterrumpido de una empresa que cumple con sus deberes y obligaciones. Se hace sostenible cuando es integrado en la cultura de la compañía; un ejemplo de ello es el comportamiento y actitud del personal que trabaja para la misma.

En esos primeros términos, plantea Bolaños (2021) que, el integrar el *compliance* dentro del comportamiento del personal de la organización —comportamiento organizacional— dependerá, en gran medida, del liderazgo en todos los niveles, los valores de la empresa, y el reconocimiento e implementación de medidas para fomentar el cumplimiento de la conducta. Por tanto, si por algún motivo no se cumple el caso en todos los niveles de la organización, entonces siempre existirá cierto grado de riesgo de incumplimiento.

2.1. Principios y políticas del *compliance*.

Para determinar su alcance, la compañía sea cual sea que se esté tratando, debe establecer los límites y ver el nivel de aplicabilidad del sistema de gestión de *compliance*. Entonces, al determinar este objetivo, se deben valorar dos puntos: las cuestiones externas e internas mientras se va comprendiendo la estructura y el contexto de organización; y los requisitos en el reconocimiento de las necesidades y el interés de las partes interesadas, las obligaciones de *Compliance* y en la evaluación de riesgos de *compliance*, según lo plantea Bolaños (2021).

Por otro lado, la empresa debe constituir, desarrollar, ejecutar, evaluar, mantener y optimizar su sistema de gestión del *compliance*, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones. Adicionalmente la administración que se ha instaurado debe reflejar los valores, objetivos, estrategias y riesgos de *compliance* de la organización. Los principios de gobernanza, proporcionalidad, transparencia y sostenibilidad son base en el sistema de gestión del *compliance*. Esto es también conocido en el mundo anglosajón y mundo del *compliance* como “*tone at the top*” que significa que la administración y/o directorio empresarial deben enseñar con el ejemplo y transmitir a todos los niveles organizativos que son los primeros comprometidos con las normas éticas más estrictas en todos los aspectos de su actividad.

Asimismo, informa Bacigalupo (2021) el *compliance* conforme a la lupa bajo la cual se observe, permite apreciar cómo no es solo una cuestión de “cultura, principios o valores”, sino que ha de traducirse en pautas de actuación que puedan guiar el correcto proceder en la actividad empresarial. De aquí que se pueda extraer al menos dos consecuencias: a) desde un punto de vista legal, *compliance* no solo es prevención de riesgos penales, sino cumplimiento y prevención de todas las normas civiles, administrativas y sectoriales que rigen la actividad empresarial y de obligatorio cumplimiento según la actividad de cada organización, y b) desde un punto de vista de cultura empresarial la empresa podrá incorporar cuantas normas de *soft law* considere parte determinar sus valores de actuación: aquí entrarían todo el conjunto de recomendaciones de organismos gubernamentales y no gubernamentales, organismos internacionales, etc. —recomendaciones de UN, OCDE, Transparency International.

En ese sentido, de acuerdo a palabras de Bacigalupo (2021) una cultura empresarial basada en el *compliance* empresarial, cumple con los valores de una sociedad, pues implican el respeto de las normas constitucionales, de las normas que limitan los comportamientos que la sociedad no tolera —es decir, las conductas previstas como delitos en el Código penal—, de las normas que rigen el mercado y la libre competencia en el mercado, de las normas que protegen a los trabajadores y a los consumidores, y así se podría seguir con todas las normas legítimamente emanadas de las instituciones que en definitiva son el marco de los valores de una sociedad en la que impera el Estado de Derecho.

2.2 La función del *compliance* o *compliance* empresarial.

La función de *compliance* conforme a lo previsto por la Asociación Española de *Compliance* (2017), indica que, es aquella que asume las tareas de prevención, detección y gestión de riesgos propios de este, mediante la operación de uno o varios programas de *compliance* contribuyendo a promover y desarrollar una cultura de cumplimiento en el seno de la organización. Asimismo, sin perjuicio de que se trate de una función interna de la organización, la función de *compliance* puede recurrir al asesoramiento externo o incluso externalizar algunos de los cometidos establecidos o derivados de la ejecución del programa o programas de *compliance*. Sin perjuicio de ello, la responsabilidad de operar diligentemente un Programa de *compliance* corresponde al equipo de *compliance* que deba operarlo.

Conforme a las premisas arriba indicadas, los cometidos esenciales de la función del *compliance* se traducen en cuatro (4) tal como lo establece la Asociación Española de *Compliance* (2017), a saber, los siguientes:

- La función de compliance es responsable de operar con autonomía el programa de compliance que tenga asignado, salvaguardando su independencia y velando por el trato confidencial que precisen las informaciones o documentos a los que tenga o pueda tener acceso. Sus cometidos esenciales son los que se regulan en este apartado.

- La función de compliance velará por que la organización se vincule con personas afines a sus objetivos de compliance y política de compliance, ya sean empleados o terceros con los que se mantengan relaciones de cualquier naturaleza. emitirá al respecto las sugerencias oportunas al órgano de administración de la organización, sus comisiones delegadas, alta dirección o cargos con capacidades decisorias sobre el inicio, mantenimiento o cancelación de tales vínculos con ellas.

En términos finales, es necesario aclarar que el enfoque de una empresa para el compliance está constituido por el liderazgo, que es aplicado bajo los estándares de gobierno corporativo, valores básicos, éticos y estándares comunitarios. Asimismo, el integrar el compliance dentro del comportamiento del personal de la organización dependerá, considerando los niveles de cultura corporativa, en gran medida, del liderazgo en todos los niveles, los valores de la empresa, y el reconocimiento e implementación de medidas para fomentar el cumplimiento de la conducta. Por tanto, si por algún motivo no se cumple el caso en todos los niveles de la organización, entonces siempre existirá cierto grado de riesgo de incumplimiento ("Risk of Compliance"), Drljača, M., & Buntak, K. (2019).

3. Métodos aplicados.

Para esta investigación, se está en presencia de un estudio de tipo aplicado, por cuanto la finalidad no está orientada a la creación y formulación de teorías; por el contrario, busca la formulación de nuevas hipótesis que permitan probar las teorías que emergen del mundo del compliance empresarial y la cultura organizacional, permitiendo demostrar la relación que existe entre ambas variables sometidas a estudio.

Por lo cual, se planteó un enfoque transversal por cuanto se estudian las variables de compliance empresarial y cultura organizacional y su relación o inferencia en un momento determinado en el tiempo, preciso; a diferencia de los estudios longitudinales, donde la observación viene dada en tiempos dispares y en múltiples ocasiones. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, ya que buscó caracterizar el comportamiento de las variables e identificar el grado de relación existente entre ellas.

Según Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2022), los estudios descriptivos permiten especificar propiedades y características de un fenómeno, mientras que las investigaciones correlacionales examinan el grado

de asociación entre variables sin establecer causalidad. En este estudio, se describieron los principios y tipos de compliance en las PYMES del municipio San Francisco, así como los elementos y tipos de cultura corporativa presentes, para luego determinar si existe relación entre ambas variables.

El diseño de esta investigación es no experimental de tipo transeccional descriptivo, en el cual se recolectarán datos en un momento único para describir las prácticas del compliance empresarial y su relación con la cultura corporativa en las pymes del municipio San Francisco del Estado Zulia. Este diseño permite identificar patrones, prácticas y percepciones sin intervenir en el entorno ni modificar las condiciones existentes.

En lo que concierne a la muestra, se tiene que se aplicó un cuestionario conformado con preguntas basadas en escala Lickert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), en un total de 24 ítems para la variable de cultura corporativa, y 18 ítems en formato dicotómico con respuestas de SI y NO, para la variable de compliance empresarial, dada la naturaleza de ambas.

Cuadro No. 1

Entidades organizacionales	Unidades informantes
Maplex Industrial, C.A.	5
Distribuidora de La Huerta, C.A.	5
Deltagen de Venezuela, C.A.	5
Grupo Roca, C.A.	5
Grupo Suca, C.A.	5
Total	25

Fuente: Elaboración propia

Una vez obtenidos los resultados y considerando que se trata de un estudio con diseño correlacional, el método aplicado fue con fundamentado en el coeficiente de correlación de Spearman, entendido como aquél que se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos (Hernández, Fernández y Baptista, 2019), se pretende la interpretación de los valores señalados conforme al siguiente baremo.

Una manera rigurosa de interpretar la fuerza de asociación del coeficiente de Spearman consiste en apoyarse en escalas categóricas de magnitud, cuya utilidad ha sido ampliamente validada en los últimos años. De acuerdo con Schober, Boer y Schwarte (2021), la clasificación de correlaciones mediante intervalos, es adecuada tanto para métodos paramétricos como no paramétricos, debido a que

todos los coeficientes que oscilan entre -1 y +1 permiten evaluar dirección e intensidad independientemente del tipo de relación (lineal o monótonica). Esto, conforme al siguiente parámetro:

Cuadro No. 2

Intervalo	Categoría
-0.91 a -1.00	Correlación Negativa Perfecta
-0.81 a -0.90	Correlación Negativa Fuerte
-0.51 a -0.80	Correlación Negativa Considerable
-0.41 a -0.50	Correlación Negativa Media
-0.25 a -0.40	Correlación Negativa Débil
0.00	No Existe Correlación
0.25 a 0.40	Correlación Positiva Débil
0.41 a 0.50	Correlación Positiva Media
0.51 a 0.80	Correlación Positiva Considerable
0.81 a 0.90	Correlación Positiva fuerte
0.91 a 1.00	Correlación Positiva Perfecta

Fuente: Elaboración propia

4. Resultados y discusión: Nivel de relación entre la cultura corporativa y el compliance empresarial.

Sobre este punto en particular, se toma en cuenta la metodología aplicada a los fines de determinar o no la conexión, vinculación o relación entre las dos (2) variables objeto de estudio, es decir, cultura corporativa y compliance empresarial. El método seleccionado fue, el coeficiente de correlación de Spearman, entendido como aquél que se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos (Hernández, Fernández y Baptista, 2019), se pretende la interpretación de los valores señalados conforme al baremo arriba indicado.

Estos autores sostienen que la categorización por rangos facilita la comprensión práctica del grado de asociación entre variables y contribuye a una interpretación coherente y estandarizada dentro del análisis estadístico aplicado.

Ahora bien, los resultados arrojaron correlaciones existentes entre el compliance empresarial y cultura corporativa, calculadas mediante el coeficiente ρ de Spearman, el cual resulta apropiado por la naturaleza no paramétrica de los datos. Los valores obtenidos —todos positivos y estadísticamente significativos— muestran un grado de asociación consistente y teóricamente coherente entre ambas

variables, con niveles de correlación comprendidos entre 0.59 y 0.73, lo que, según el baremo establecido, corresponde a relaciones positivas considerables y altas:

Cuadro No. 3

Unidad informante	Compliance - Elementos	Compliance - Tipos	Cultura - Elementos	Cultura - Tipos
1	0,83	1,00	3,58	4,58
2	0,42	0,67	3,75	3,83
3	0,75	0,67	3,17	3,67
4	0,67	0,83	4,08	3,75
5	0,25	0,67	3,17	3,92
6	0,33	0,33	3,67	3,00
7	0,75	1,00	3,83	4,25
8	0,83	0,67	3,67	4,00
9	0,92	0,83	3,08	3,50
10	0,92	1,00	4,00	4,83
11	0,92	1,00	4,42	3,50
12	0,92	1,00	2,42	3,58
13	0,92	1,00	4,58	4,42
14	0,92	1,00	4,00	3,33
15	0,92	1,00	3,75	4,58
16	0,92	1,00	3,58	3,58
17	0,92	1,00	3,42	4,17
18	0,92	1,00	3,17	3,00
19	0,83	1,00	3,92	3,58
20	0,83	1,00	3,67	3,83
21	0,83	1,00	3,58	3,83
22	0,92	1,00	2,92	3,33
23	0,75	1,00	3,17	3,67
24	0,92	1,00	3,50	3,00
25	0,75	1,00	3,17	3,58

Fuente: Elaboración propia

Cuadro No. 4

Emparejamiento	ρ (Spearman)	p-valor
D1C vs D1K	0,67	0,01
D1C vs D2K	0,59	0,02
D2C vs D1K	0,73	0,00
D2C vs D2K	0,64	0,01

Fuente: Elaboración Propia

Se tiene entonces que:

1. Los resultados obtenidos del análisis correlacional mediante el coeficiente de Spearman, arrojan asociaciones positivas y estadísticamente significativas entre las dimensiones del Compliance Empresarial y las de la Cultura Corporativa, dentro del contexto de las PYMES del municipio San Francisco, objeto de estudio. Los coeficientes (ρ) oscilaron entre 0.59 y 0.73, ubicándose todos dentro del rango 0.51 a 0.80, correspondiente a una correlación positiva considerable según el baremo institucional aplicado, tal como se detalla arriba.

2. Desde una perspectiva estadística y conceptual, estos valores indican que a medida que las organizaciones fortalecen sus prácticas de cumplimiento (compliance), se

consolida paralelamente la cultura corporativa, demostrando una relación directa, proporcional y significativa entre ambas variables.

3. La relación entre Principios del Compliance y Elementos de la Cultura corporativa, alcanzó un valor de 0.67, lo que corresponde a una correlación positiva considerable. Esto implica que la aplicación coherente de los principios de prevención, detección, reporte y resolución de riesgos favorece la existencia de valores compartidos, normas claras y liderazgo ético dentro de las organizaciones. En otras palabras, los fundamentos del cumplimiento no solo operan como mecanismos normativos, sino que se integran a las prácticas culturales que orientan la conducta organizacional.

Este resultado coincide con lo planteado por Bolaños E. et al. (2021), quienes sostienen que las estructuras de cumplimiento fortalecen las bases éticas y culturales de las empresas, promoviendo comportamientos organizacionales guiados por la integridad y la transparencia.

4. Asimismo, la correlación entre principios del compliance y tipos de cultura corporativa, con un valor de 0.59, también se ubica dentro del rango de correlación positiva considerable, aunque en el límite inferior del intervalo. Este resultado refleja que los principios rectores del cumplimiento empresarial inciden significativamente en los estilos y tipologías culturales de las organizaciones (como cultura orientada al poder, a la norma, a los resultados y a las personas). Sin embargo, el nivel de correlación sugiere que, si bien existe una relación importante, aún podrían presentarse brechas en la consolidación de culturas organizacionales plenamente alineadas con los valores éticos y normativos del compliance, lo que podría atribuirse a limitaciones estructurales y de recursos típicas de las pymes venezolanas Coglianese, C., et al. (2020).

5. Por su parte, la relación entre tipos de compliance y elementos de la cultura corporativa, obtuvo el valor más elevado (0.73), representando una correlación positiva considerable alta. Este resultado indica que la implementación de mecanismos específicos de cumplimiento como el compliance externo e interno está estrechamente asociada con el fortalecimiento de los elementos culturales internos, tales como la filosofía, normas, valores compartidos y el liderazgo. Este hallazgo guarda relación con lo expuesto por Llanos (2020), quien sostiene que los sistemas éticos y de integridad fortalecen las estructuras culturales y contribuyen a generar un clima organizacional basado en la conducta moral y la responsabilidad compartida.

6. La correlación entre tipos de compliance y tipos de cultura corporativa alcanzó un coeficiente de 0.64, igualmente clasificado como una correlación positiva considerable. Esto demuestra que los programas de cum-

plimiento, orientados al cumplimiento externo e interno, se asocian con la consolidación de estilos culturales más maduros y estables, caracterizados por la cooperación, la comunicación efectiva y la participación del talento humano en los procesos de toma de decisiones. De acuerdo con Bolaños E. et al. (2021), la cultura corporativa se forma y se refuerza a partir de la interacción entre las estructuras formales (como las políticas de cumplimiento) y los valores compartidos que orientan el comportamiento colectivo.

Desde una perspectiva epistemológica, estos hallazgos ratifican la validez del modelo teórico planteado: el compliance empresarial, en tanto mecanismo de autorregulación y control ético, contribuye de manera significativa a la formación de entornos culturales que promueven el comportamiento responsable y la transparencia institucional. En consecuencia, la relación empírica identificada entre ambas variables sustenta la hipótesis de investigación, confirmando que el Compliance no solo actúa como un instrumento de cumplimiento normativo, sino como un vector cultural estratégico que fortalece la sostenibilidad ética y la gobernanza corporativa.

En términos de incidencia, el análisis permite inferir que la cultura corporativa actúa como variable de soporte e impulso para el compliance empresarial. Una cultura caracterizada por liderazgo ético, comunicación abierta, valores compartidos y orientación a resultados facilita la aceptación voluntaria de normas, políticas y códigos de conducta, reduciendo la necesidad de controles coercitivos. No obstante, la relación es también bidireccional: la institucionalización de programas de cumplimiento fortalece la cultura corporativa, al proporcionar marcos normativos, procesos transparentes y mecanismos de confianza que refuerzan la ética colectiva y la responsabilidad individual.

En definitiva, los hallazgos permiten afirmar que las organizaciones con altos niveles de cultura corporativa —especialmente en sus dimensiones de orientación a las normas y resultados— tienden a exhibir mayores niveles de compliance empresarial efectivo, validando el planteamiento teórico ya expuesto en líneas que anteceden, sobre la reciprocidad entre cultura y sistemas de control organizacional. Esta sinergia constituye un activo estratégico para la gobernanza corporativa, la reputación institucional y la consolidación de entornos laborales íntegros.

Por tanto, existe una correlación positiva que implica que la interiorización de prácticas de cumplimiento normativo fortalece la cultura corporativa en dimensiones tanto estructurales (elementos) como funcionales (tipos); concluyendo que, conforme a lo antes planteado, se da cumplimiento al objetivo general de la investigación, en cuanto a determinar la relación entre el compliance empresarial y la cultura corporativa en las PYMES.

5. Consideraciones finales.

Como punto final a este interesante estudio, a continuación, se presentan las siguientes consideraciones finales:

- Se debe destacar y dar relevancia que una cultura corporativa sólida, centrada en la ética y la integridad, es crucial para el éxito de las iniciativas de compliance o compliance empresarial. Pues, una cultura ética, fuertemente afianzada, facilita la internalización de las normas y políticas de compliance por parte de los trabajadores o colaboradores que conforman la organización.

- La cultura corporativa puede constituirse como un medio facilitador o una barrera para el compliance, dependiendo en mayor o menor medida de los valores, principios y ética arraigados a cada persona dentro de la organización. Si la cultura promueve valores alineados con la integridad y la responsabilidad, es más probable que el compliance empresarial sea efectivo.

- Cuando la cultura corporativa está alineada con las expectativas de compliance, los trabajadores y colaboradores, están más comprometidos con el cumplimiento de las normas y, por ende, menos propensos a involucrarse en conductas ilícitas, que implican necesariamente consecuencias basadas en sanciones civiles, administrativas, tributarias e incluso, penales.

- En conjunto, los resultados permitieron dejar en evidencia que las PYMES evaluadas, avanzan progresivamente en la incorporación de prácticas de cumplimiento y cultura corporativa orientadas a principios éticos, aunque aún presentan desafíos asociados al fortalecimiento de canales de denuncia, comunicación interna y programas de desarrollo humano, aspectos necesarios para consolidar una cultura de integridad plena.

- En síntesis, las PYMES que fueron objeto de estudio en esta investigación, presentan avances en materia de compliance y cultura corporativa; no obstante, requieren mayores esfuerzos para consolidar mecanismos formales de denuncia, políticas centradas en las personas y estrategias permanentes de capacitación y sensibilización ética.

Conclusiones.

La cultura corporativa (CO) y el compliance empresarial, están intrínsecamente interrelacionados, pues, ambas variables, actúan y convergen de manera sinérgica para fortalecer la integridad y sostenibilidad de una organización. Por su parte, la cultura corporativa que valora la ética y la responsabilidad no solo facilita la implementación de políticas de compliance, sino que también motiva a los trabajadores a adherirse a estas normas de manera voluntaria, consciente y responsable.

El breve estudio realizado en este artículo científico, demuestra que, una cultura corporativa que promueve valores alineados con el compliance empresarial, reduce y minimiza significativamente el riesgo de conductas no éticas y violaciones legales dentro de la organización, lo cual conlleva a la no imposición sanciones ante eventuales incumplimiento de instrumentos normativos. Esto sugiere que, las iniciativas de compliance que sean diseñadas, ejecutadas y supervisadas, son más efectivas cuando están respaldadas por una cultura sólida y coherente con los principios de ética e integridad.

El estudio realizado tuvo como propósito analizar la relación entre el compliance empresarial y la cultura corporativa en las PYMES del municipio San Francisco del Estado Zulia. Los resultados obtenidos, permitieron comprobar que ambas variables presentan una valoración favorable por parte de los participantes, lo que evidencia una percepción positiva respecto a la existencia de prácticas orientadas al cumplimiento normativo y a la consolidación de valores culturales dentro de las organizaciones evaluadas.

Los hallazgos permiten afirmar la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre el compliance empresarial y la cultura corporativa en las PYMES estudiadas, de acuerdo con el coeficiente de Spearman que fue aplicado. Este resultado corrobora el supuesto teórico según el cual la cultura corporativa actúa como mecanismo catalizador de los sistemas de cumplimiento, es decir, cuanto más sólidas son las bases culturales (valores, liderazgo etc.), mayor es la eficacia de los procesos de prevención, detección, reporte y resolución de incumplimientos. Recíprocamente, la institucionalización del compliance refuerza rutinas que elevan el clima ético y la confianza interpersonal, retroalimentando positivamente la cultura.

Lo antes planteado en términos de impacto organizacional, informa que, la relación hallada se expresa en dos planos a saber: a) Plano operativo: una cultura clara y coherente facilita la adopción de controles, protocolos y reportes; reduce la ambigüedad de rol y el costo de coordinación; y b) Plano simbólico-normativo: el compliance confiere legitimidad, sentido de justicia organizacional y reputación interna/externa, elementos que consolidan los referentes culturales y la identidad corporativa.

Referencias bibliográficas.

Asociación Española de Compliance, ASCOM (2017). Libro Blanco sobre la Función del Compliance. Madrid, España.

- Bacigalupo, S (2021). Voces de cultura de la legalidad: compliance. Universidad Autónoma de Madrid.
- Bolaños E. et al. (2021). Introducción al compliance normativo empresarial, enfoque preventivo. Ediciones Universidad de Valladolid.
- Chiaventato I. (2015). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las Organizaciones, Segunda Edición. México, editorial Mc Graw Hill Educación.
- Coglianesi, C., et al. (2020). Sistemas de gestión de cumplimiento: ¿marcan la diferencia? Manual de cumplimiento de Cambridge. Universidad de Cambridge.
- Drljača, M., & Buntak, K. (2019). Modelo genérico de sistema integrado de gestión. Congreso Europeo de Calidad Redescubriendo la Calidad. Lisboa, Portugal.
- Espinoza P. (2020). Cultura corporativa e innovación. Revista Gestión de las Personas y Tecnología – ISSN 0718-5693 Universidad Santiago de Chile.
- Llanos, M. (2020). La cultura corporativa: abordaje conceptual y delimitación de variable para su estudio. Revista Científica Ecociencia. Universidad Tecnológica ECO-TEC, Ecuador.
- Reason, P. (2016). Participation in Human Inquiry (Participación en la investigación humana). Ediciones Universia. Madrid, España.
- Robins, M. (2020). Comportamiento organizacional moderno. Edición Global Books. Guatemala.
- Sieber, U. (2023). Programas de cumplimiento para la prevención de delitos económicos: un estudio empírico de empresas alemanas. Duncker y Humblot. Alemania.
- <https://www.iso.org/standard/75080.html> Sistemas de gestión del cumplimiento: requisitos con orientación para su uso.
- <https://www.transparency.org/en> Transparency ORG.