



ROL DE FACILITADORES E INTERMEDIARIOS TRIBUTARIOS

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE

MAGÍSTER EN TRIBUTACIÓN

PARTE II

Alumno: PATRICIA VERÓNICA SOBARZO WEVAR

Profesor Guía: Rodrigo Ormeño Pérez.

Santiago, marzo 2022

AGRADECIMIENTOS

Primero, agradezco a Dios por permitirme haber llegado hasta aquí.

A mi núcleo familiar: Víctor, Victoria y Vicente, quienes son el motor que me impulsa y me da la fuerza cada día.

A mis hermanas, gracias por su amor y comprensión.

A mis amigas, gracias por su paciencia y el cariño estos dos años.

Gracias a todos los que de alguna forma u otra fueron parte importante en este andar.

Contenido

| | |
|--|----|
| AGRADECIMIENTOS | 2 |
| I. ANTECEDENTES GENERALES | 7 |
| 1.1 Introducción | 7 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 11 |
| SUBTEMA: ÉTICA Y EMPATÍA | 11 |
| 1.3 Objetivos | 14 |
| 1.3.1 Objetivo general | 14 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 14 |
| II. MARCO TEÓRICO | 15 |
| 2.1 Revisión de literatura | 15 |
| 2.2.1 Ética | 15 |
| 2.2.2 Empatía | 20 |
| III. MARCO NORMATIVO | 22 |
| IV. METODOLOGÍA | 24 |
| 4.1 Enfoque cualitativo | 24 |
| 4.2 Contexto empírico, recolección de datos y análisis | 24 |
| V. HALLAZGOS | 30 |
| INTRODUCCIÓN | 30 |
| 5.1 AMBIGÜEDADES CONCEPTUALES | 31 |
| 5.1.1 Separación de la ética profesional y personal | 31 |
| 5.1.2 Ética profesional y ética del cliente | 32 |
| 5.1 FACTORES EXTERNOS | 35 |
| 5.1.1 Legalidad | 35 |
| 5.1.2 Digitalización de la información tributaria | 37 |
| 5.1.3 Ética de los pares | 37 |
| 5.2 FACTOR INTERNO EMPATÍA | 39 |
| 5.2.1 Empatía vinculada con la ética | 39 |
| VI. CONCLUSIONES | 41 |
| ANEXOS | 47 |
| ANEXO 1: Consentimiento informado | 47 |

ABSTRACT

This investigation answers the question, What is the role of Ethics and Empathy in the provision of Professional Tax Services?. Both concepts are analyzed theoretically including the related regulations.

Semi -structured interviews were applied methodologically where a qualitative approach is used with a non- probabilistic sample of interviewed subjects in Osorno city.

One of the purposes of this investigation is to be able to give a different perspective of Tax Professionals, identifying and analyzing the emotional effects before giving the advice to the Taxpayer.

The main conclusions of this study show that Tax Professionals take different approaches when faced with situations which bring out their Ethics or Empathy. These approaches depend on the client, the situation that afflicts them, sanctions to which advisers may be affected, the advisers knowledge level of the regulations, among others.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación responde a la pregunta ¿cuál es el rol de la ética y la empatía en la prestación de servicios profesionales tributarios? Se analizan teóricamente ambos conceptos incluyendo la normativa relacionada.

Metodológicamente, se utiliza un enfoque cualitativo, con una muestra no probabilística de sujetos entrevistados, a quienes se aplicó entrevistas semiestructuradas en la ciudad de Osorno.

Dentro de los objetivos de esta investigación se encuentra el poder entregar una perspectiva distinta de los profesionales tributarios, identificando y analizando los efectos emocionales previos a la entrega de la asesoría como tal al contribuyente

Las principales conclusiones del estudio muestra que los profesionales tributarios adoptan distintos enfoques al verse enfrentados a situaciones que hagan salir a la luz su ética o empatía. Estos enfoques dependen del cliente, de la situación que los aqueja, de las sanciones a las que pueden verse enfrentados los asesores, del nivel de conocimiento de la normativa que manejen los asesores tributarios, entre otros.

I. ANTECEDENTES GENERALES

1.1 Introducción

Dentro de cualquier sistema tributario de un país se asume que quienes participan directamente en éste, son el Estado que aplica su normativa y el contribuyente que da cumplimiento a esta normativa tributaria. Sin embargo, existe un tercer involucrado que, normalmente, se encuentra entre estos entes (Estado y contribuyente): es el profesional tributario (contador, asesor, auditor, entre otros), quien es el que posee los conocimientos y competencias para dar cumplimiento al contribuyente en lo que le atañe en la interacción Estado / Contribuyente. Los profesionales tributarios son capaces de significar, influir y dar forma de manera significativa a las leyes y prácticas tributarias, tanto en sus campos organizativos y en el ámbito económico y político (Mulligan y Oats, 2016).

Los profesionales tributarios son entendidos como los actores que se encuentran frente a los contribuyentes y las autoridades fiscales dentro de la relación tripartita que existe dentro del ámbito fiscal (Hahn y Ormeño, 2020). Al ser una definición amplia, abarca un espectro amplio de profesionales asociados, tales como preparadores de impuestos, agentes fiscales, contadores, abogados y otros profesionales de impuestos (Hahn y Ormeño, 2020). Las empresas necesitan asesores fiscales porque quieren tener la seguridad de estar cumpliendo correctamente con sus obligaciones, además éstas siguen comúnmente las recomendaciones de los asesores fiscales (Yücedogru y Hasseldine, 2016), pues proporcionan acciones seguras frente al riesgo fiscal (Hasseldine, Holland y Van der Rijt, 2012). El conjunto de estos actores

puede organizarse de varias maneras, para efectos de esta investigación, nos centraremos en los contadores públicos y contadores auditores, que ejercen la profesión de forma independiente o son parte de empresas consultoras; los motivos de esta selección, son explicados en la metodología, al seleccionar la muestra de estudio.

Los profesionales tributarios desempeñan un papel vital en los sistemas tributarios, pues ayudan a los contribuyentes a comprender y cumplir con sus obligaciones fiscales en un mundo de regulaciones complejas (Doyle, Frecknall-Hughes, y Summers, 2014). Dentro del marco de la asesoría tributaria, los profesionales tributarios cuentan con libertad de toma de decisiones dentro del marco normativo; sin embargo, estas decisiones debieran basarse en la ética profesional, pues los profesionales deben “anteponer las necesidades de sus clientes a las propias y manteniéndose responsables ante las normas de la competencia y la moralidad” (Servicio de Impuestos Internos, 2021). La ética, entonces, será entendida como el estudio sistemático de la conducta, basada en principios morales y estándares de conducta correcta e incorrecta (Horomnea y Pascu, 2012), en que los profesionales tributarios se mantienen apegados a la normativa legal. Por otra parte, y asociado a anteponer las necesidades de los clientes, como menciona el SII, nos encontramos con la relevancia de la empatía, que es “aquella capacidad para actuar teniendo en cuenta las necesidades de las demás personas” (Urquiza y Casullo, 2009, p. 299). Se entiende que para llegar a una conducta ética y empática, los profesionales tributarios deben considerar las necesidades del cliente, y también ciertos valores propios de la profesión, como atenerse a los límites legales.

En el caso de los profesionales tributarios, que serán considerados para esta investigación, los contadores – públicos y auditores –. A nivel nacional, existe un Código Ético promulgado por el Colegio de Contadores de Chile, basado en el Código Internacional de Ética elaborado por la Federación Internacional de Contadores (IFAC); su finalidad es delimitar el accionar de los profesionales para desempeñarse con rigurosidad, bajo normas éticas necesarias para generar confianza en los clientes y los mercados, pues en muchos casos,

En el mundo globalizado en el cual se desenvuelven estos profesionales, se pone en tela de juicio los eventos que se relacionan con una información financiera preparada fuera de los estándares éticos. En los últimos 20 años hemos sido testigos de numerosos ejemplos de información financiera presentada de manera fraudulenta o basada en criterios contables erróneos (Hernández, 2019).

Si bien, el Código de Ética no se enfoca directamente en la tributación, sí en aquellos aspectos de conducta que deben regir el comportamiento de los contadores en cuanto a un accionar apegado a las normas éticas pertinentes y atingentes a su profesión.

1. En este sentido, la investigación se preocupa de los límites del profesional tributario, en cuanto a si debe su lealtad al cliente o al sistema tributario, es por ello, que la pregunta que guía esta investigación es ¿cuál es el rol de la ética y la empatía en la prestación de servicios profesionales tributarios?

De acuerdo a lo anterior, el objetivo general de esta investigación es comprender el rol de la ética y la empatía en la prestación de servicios profesionales tributarios, desde la perspectiva de profesionales contables de la ciudad de Osorno. En este sentido, para comprender de manera más amplia la perspectiva de estos profesionales, se utilizará un enfoque cualitativo de investigación por medio de entrevistas semiestructuradas, aplicadas a profesionales contables de la ciudad de Osorno, que ejercen la profesión de manera independiente o son parte de empresas consultoras.

1.1.2 Metodología

La metodología a utilizar en esta tesis es cualitativa y será a través de una serie de entrevistas semi-estructuradas, las cuales proporcionarán la base para el desarrollo de esta tesis y podremos visualizar la importancia en el desarrollo de la profesión.

En cuanto al proceso de recolección de datos, éste se realiza con datos no estandarizados, la recolección permite obtener aspectos más bien subjetivos, como “perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos)” (p. 8). Hernández, Fernández y Baptista (2014),

1.2 Planteamiento del problema

SUBTEMA: ÉTICA Y EMPATÍA

La ética es aquella disciplina que establece “normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida” (Real Academia Española, 2022,). Dentro de esta disciplina, se encuentra la ética profesional, cuya finalidad es anteponer y dejar de lado los beneficios propios por el bienestar del contribuyente,. En este aspecto, la ética se liga a la empatía, pues ésta es “la capacidad para actuar teniendo en cuenta las necesidades de las demás personas, respetando las normas vigentes y la legalidad (Urquiza y Casullo, 2006, p. 299). Por un lado, la ética guía la conducta del profesional hacia acciones apegadas a las normas y, por otro lado, la empatía lleva a que esas acciones sean también decididas en torno a las necesidades del otro (en este caso el cliente).

Ambos factores tienen diferencias, ya que la ética es una rama de la filosofía dedicada a cuestiones morales; mientras que la empatía proviene de la psicología orientada a la capacidad de ponernos en lugar de otro. “El desarrollo de ambas capacidades están entrelazadas y podríamos decir que la base de la ética puede ser la empatía” (Dova, 2022,).

Dentro de los problemas éticos relacionados con la asesoría tributaria, Cruz, Shafer y Strawser (2000) determinan que en muchos casos los contribuyentes son generalmente ambivalentes acerca de si es moralmente incorrecto caer en trampas en

los impuestos. Siguiendo la línea de los autores, algunos de los factores que apoyan esta ambigüedad son, por ejemplo, las actitudes de los clientes, la amenaza de sanciones preventivas y preferencias riesgosas del cliente (que rozan el límite de la legalidad). Asimismo, Stephenson (2017, en Hahn y Ormeño, 2020), menciona que uno de los alicientes de los clientes para contratar asesorías de los profesionales de impuestos, “es ahorrar tiempo y dinero, mientras que obtener potencial de las autoridades fiscales es lo menos importante” (p. 109). Boden, Killian, Mulligan y Oats (2010) añaden que la naturaleza de formación profesional tributaria proporciona conocimientos del sistema tributario a los profesionales, pero, asimismo, inculca en ellos la noción de que los impuestos son simplemente algo que se debe minimizar, más que un elemento esencial.

El comportamiento de los asesores fiscales está impulsado por una serie de factores, el más importante, sus responsabilidades para con sus clientes (Marshall, Smith y Armstrong, 2010). Sin embargo, a pesar que los procesos y procedimientos para determinar las obligaciones tributarias de un sujeto son impuestos por ley, donde los contribuyentes deseen pagar menos de lo que requiere un gobierno, surge un conflicto, reconocido desde hace mucho tiempo, que se manifiesta, entre elusión y evasión. Esto da origen a preguntarse dónde se traza la línea divisoria entre lo que es o no aceptable (Demirbag, Frecknall, Glaister y Tatoglu, 2013), considerando que, además de faltar a la ética, estarían faltando a lo legal, arriesgando una sanción penal.

Asimismo, además del sentido de dedicación que el profesional tributario pueda tener a ideales éticos y profesionales como los encarnados en un código de conducta, una fuerte influencia en las percepciones éticas del trabajador también puede ser

ejercida por directivas emitidas desde el cliente o el empleador (Marshal, Smith y Armstrong, 2010).

Para desarrollar este subtema, se analizará cómo influyen la ética y la empatía en la forma en que se prestan los servicios, ya que existe un marco regulatorio, que es el artículo 100 bis del Código tributario (Ley 20.780), que vino a dejar de manifiesto que la participación de personas naturales o jurídicas que planifiquen o diseñen hechos económicos que sean catalogados como abuso o simulación, serán sancionados (Ministerio de Hacienda, 2014).

De acuerdo a lo anterior, el tema central de análisis se basa en cómo el profesional tributario logra dar la mejor respuesta durante el proceso a esta confianza o a este endoso que el contribuyente le entrega y las variables que son consideradas a la hora de una asesoría, cobrando especial relevancia en este proceso, la ética (apego a las normas) y la empatía (necesidades del cliente) como factores relevantes para una correcta prestación de servicios de asesoría tributaria.

De acuerdo a la problemática descrita, la pregunta que guía esta investigación es:

¿Cuál es el rol de la ética y la empatía en la prestación de servicios profesionales tributarios?

Para entender el rol de la ética y la empatía, se realizará un estudio cualitativo informado por entrevistas semi-estructuradas a profesionales tributarios tanto independientes como dependientes, operando en la ciudad de Osorno.

Este estudio pretende ser una contribución empírica al dilucidar una perspectiva más social y de comportamiento del profesional tributario desde su propia vivencia en

la prestación de servicios profesionales. Sin embargo, se destaca la limitación en cuanto a la imposibilidad de generalizar los hallazgos de este estudio por el tamaño de la muestra y por el sitio empírico desde el cual se obtienen dichos datos. Estudios posteriores tienen el potencial de examinar el mismo fenómeno con otras muestras y en otras localidades del país.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Comprender el rol de la ética y la empatía en la prestación de servicios profesionales tributarios, desde la perspectiva de profesionales contables de la ciudad de Osorno

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el rol de la ética y la empatía como elementos constitutivos del proceso de toma de decisiones del profesional tributarios en la prestación de servicios profesionales.
- Determinar relaciones entre ética y empatía con el tipo de servicio ofrecido.
- Identificar factores que moldean el comportamiento del profesional tributario en la prestación de servicios profesionales.
- Reconocer los contextos complejos en que los profesionales operan y cómo estos gatillan el nivel de ética y empatía desplegada.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Revisión de literatura

En esta sección se incluyen estudios sobre la ética y la empatía, con la finalidad de comprender sus definiciones, en primer lugar, generales, y, en segundo lugar, asociadas con el ámbito de la asesoría tributaria. Luego, se referencian estudios relacionados con ambas temáticas y el enfoque que los autores le han dado a ambos conceptos.

2.2.1 Ética

La ética es aquella disciplina que se ocupa de lo bueno, lo malo, correcto o incorrecto (Montuschi, 2002). La definición de ética es amplia, pero en general es definida como el estudio sistemático de la conducta basada en principios morales y estándares de conducta correcta e incorrecta (Horomnea y Pascu, 2012).

Dentro de esta disciplina se encuentra la ética profesional; cuya finalidad es anteponer “las necesidades de sus clientes a las propias y manteniéndose responsables ante las normas de la competencia y la moralidad (Servicio de Impuestos Internos, 2021,), implica tomar decisiones basadas en las consecuencias de acciones alternativas (Horomnea y Pascu, 2012). Algunos de los lineamientos generales de una conducta ética profesional consideran: tratar de comprender a los clientes y su contexto, defender los valores de la profesión, reconocer limitaciones profesionales y

personales, promover una utilidad responsable, contactar organismos adecuados en caso de romper criterios éticos profesionales (Servicio de Impuestos Internos, 2021). García-Marzá y González (2014), plantean que bajo la ética se abre un camino de posibilidades en la toma de decisiones en el ámbito moral, por tanto, “es un saber que requiere de conocimiento, pero también de entrenamiento para ser capaces de dar con la mejor respuesta” (p. 23).

Específicamente, para los contadores, como un subconjunto de los profesionales tributarios, deben seguir las orientaciones del Código de Ética del Colegio de Contadores de Chile (2005), donde se indica que la ética regirá el actuar y orienta el proceso de toma de decisiones. Asimismo, en su inciso tercero, artículo 2, enfatizan en que la “Ética Profesional se define como la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos de los profesionales como tales. Es lo que la pulcritud y el refinamiento académico ha definido con el nombre de deontología” (2005). Los códigos contables de conducta profesional tienen influencia sobre el comportamiento y el juicio de los contadores en ejercicio, diversas organizaciones revisan estos códigos periódicamente para adaptarse a ellos (Onyebuchi, 2011).

Doyle, Frecknall-Hughes y Summers (2014) analizan la ética en la práctica tributaria considerando como un factor el tamaño de la empresa, concluyendo que los contadores de las grandes empresas se perciben más éticamente sensibles o se comportan de una manera más ética que los contadores que trabajan en empresas más pequeñas, porque cuentan con estructuras de apoyo reglamentadas frente a las decisiones que deben tomar. Se reconoce que los problemas que enfrenta cada una de estas empresas son diferentes, y por lo general se tratan de manera diferente, pero no

encuentran evidencia empírica que demuestre que una empresa tiene mejor comportamiento ético que otra.

En otro estudio específico del área, los autores Doyle, Frecknall-Hughes y Summers (2012) analizan empíricamente el razonamiento ético de profesionales de impuestos, buscando analizar si la profesión atrae a personas que razonen en ciertos niveles (concluyendo que no es así), si los profesionales se ven afectados por su formación/socialización en su contexto profesional (encontrando que tampoco esto influye). Sí encuentran que el razonamiento moral es más consistente en la prácticas fiscales del sector privado.

Existen diversos estudios asociados a la ética en el área de la asesoría tributaria, pero todos se enfocan en aspectos diversos del tema. A continuación, se hace referencia a algunos de estos estudios y sus conclusiones más importantes, destacando elementos que configuran la ética dentro de las empresas. Demimbar, Frecknall, Glaister, & Tatoglu (2009) investigan problemas éticos relacionados con los impuestos de las empresas, en base a las regulaciones de cada país, considerando las percepciones sobre las respuestas a diferentes sistemas legales y regulaciones: Reino Unido y Turquía, concluyendo que para ambos es importante obedecer a la ley, pero sus respuestas varían de acuerdo a sus sistemas tributarios. Marshall, Smith y Armstrong (2020), realizan un estudio de percepciones éticas en agentes fiscales, llegando a conclusiones similares que Demimbar *et. al.* (2009), ya que la conducta de los profesionales manifiesta preocupación ante sus responsabilidades y la mantención de una conducta adecuada ante los clientes.

Bobek, Hageman y Radtke (2015) referencian investigaciones sobre la toma de decisiones éticas de los contadores identificando una serie de características individuales que pueden influir en los procesos de razonamiento ético de los auditores tales como su carácter, orientación ética, utilitarismo, estado de ánimo, el tamaño de la empresa, entre otros factores. Para analizar las características que influyen las decisiones éticas en los auditores, utilizan variables de análisis, entre las que se encuentran la recomendación, intención del comportamiento, idealismo, relativismo (que se refieren a si el profesional tributario cedería ante ciertas situaciones que aquejen al cliente), sanciones, penalizaciones y competencia (se enfocan más en las acciones que pueden traer consecuencias). Para la construcción del instrumento de esta investigación se utilizarán algunas variables propuestas por los autores, ajustadas a los objetivos específicos de esta investigación.

Dentro de algunos factores analizados en diversos estudios de la ética en la contabilidad encontramos, por ejemplo, que no existen mayores diferencias ente la observancia de las reglas entre contadores de empresas públicas y privadas (Jeffery, 1996); sin embargo, el factor de género sí es determinante en el proceso de toma de decisiones éticas en la contabilidad, pues se observa que el contexto y los valores morales están relacionados en las decisiones de los hombres, pero no son significativos en el caso de las mujeres (Bobek y Hageman, 2015).

Los estudios referenciados internacionalmente concluyen que los profesionales tributarios tienden a un comportamiento ético y apegado a las normativas, sin embargo, el estudio que se aplica en Chile, deja la puerta abierta a posibles comportamientos poco éticos de presentarse la oportunidad (en el caso de los contribuyentes); por tanto,

se hace necesaria la evaluación del comportamiento de los asesores tributarios en Chile, para confirmar o descartar que esta tendencia se aplique también a su desempeño.

Uno de los estudios que se preocupa de la relación ética entre el asesor fiscal v/s el Estado y el contribuyente, es el de Mangoting, Widuri y Eoh (2019), quienes se enfocan en el dualismo de los roles de los asesores fiscales en el sistema tributario. Se analiza en profundidad este artículo, principalmente por su metodología de investigación, ya que trabajan con un método interpretativo cualitativo, y recopilan los datos a través de entrevistas. Estos autores observan que los asesores tributarios buscan equilibrar esta relación dual que mantienen con el Estado y con sus clientes, buscando, por un lado, proteger los intereses del contribuyente y, por otro, no perjudicar a la nación. Sin embargo, se producen situaciones en que algunos asesores fiscales debilitan el cumplimiento de los contribuyentes a través de evasión fiscal u otros delitos.

En casos como el referenciado, es cuando surge la necesidad latente de trabajar los conceptos de ética y empatía en la prestación de servicios profesionales, ya que la aplicación de prácticas de ética y empatía, asegurará a la empresa, al cliente y al Estado, que las asesorías se desarrollan en conformidad a las disposiciones legales (Ética) y a las necesidades del cliente (empatía), subsanando esta dualidad a la que se enfrenta el asesor tributario.

2.2.2 Empatía

Urquiza y Casullo (2006) definen la empatía como “la capacidad para actuar teniendo en cuenta las necesidades de las demás personas, respetando las normas vigentes y la legalidad” (p. 299). Las autoras agregan una segunda distinción, considerando la empatía disposicional – tendencia de la persona a percibir los afectos de los demás – y la empatía situacional – la experiencia afectiva en una situación concreta, ésta es menos estable que la disposicional. En el caso de esta investigación se considerará la perspectiva de la empatía situacional, pues se analizan casos particulares del desempeño del profesional tributario ante el cliente y diversas situaciones.

Wynter y Oats (2018), en un estudio acerca de la empatía de los fiscalizadores tributarios de la administración tributaria Jamaicana, complementan la definición de empatía, mencionando que ésta implica una perspectiva sobre la vida de otra persona, pensamientos y sentimientos, como si los agentes experimentaran y comprendieran el mundo desde la perspectiva de la otra persona, es como lo que comúnmente conocemos “ponerse en los zapatos del otro”. El tener un comportamiento empático implica llevar un comportamiento compasivo hacia los demás y un comportamiento ético. Wynter y Oats (2018) distinguen dos tipos de empatía: la asimilada y la cínica. La empatía asimilada se produce cuando se mantiene la perspectiva del otro, se acepta,

pero sin compartir o aprobar su pensamiento. Manifestaciones de este tipo de empatía incluyen escuchar, interacciones personales, seguimiento de las experiencias de personas, curiosidad por las circunstancias o contexto de otros, entre otros,. Mientras que la empatía cínica es aquella que carece de este compromiso de aceptación, no hay una comprensión significativa del otro, ni un compromiso emocional. Dentro de este tipo de empatía se encuentran acciones tales como la persecución agresiva de morosos, llamadas telefónicas incesantes, recordatorio de los impuestos que acarrea el no pago o la demora en él.

Los estudios existentes de empatía se asocian a otras áreas del conocimiento, como por ejemplo, la medicina. En esta disciplina, Acinas (2011) analiza el desgaste por empatía que se produce en profesionales de cuidados paliativos. Este desgaste se asocia al coste de cuidar de otros que sufren padecimiento emocional generando preocupación en los cuidadores. En la misma disciplina, Grau *et al.* (2017) analizan la empatía en estudiantes de medicina, partiendo de la base que la empatía en los profesionales sanitarios se asocia a mejores resultados clínicos y su relación con los pacientes. Se estudiaron los niveles de empatía en estudiantes de medicina antes y después de un curso relacionadop, concluyendo que la formación aumenta los niveles de empatía cognitiva y percibida.

Un estudio de empatía en el área de tributación es el de Wynter y Oats (2018); pero, analizando la empatía dentro de la administración tributaria. A conocimiento de la autora de esta AFE, no existen otros estudios de empatía publicados dentro del área de tributación. En este sentido, la presente investigación pretende realizar una contribución conceptual y empírica respecto del funcionamiento de la empatía en la

prestación de servicios profesionales de parte de asesores tributarios. Previo a mostrar los hallazgos de esta investigación, en la sección siguiente se presenta una descripción de las normas vigentes que regulan a los profesionales tributarios en Chile; seguido de la descripción metodológica del estudio.

III. MARCO NORMATIVO

A nivel nacional, la normativa respecto a la ética tributaria es considerada por el Servicio de Impuestos Internos (2021), determinando algunas especificaciones en cuanto a las obligaciones tributarias en la sociedad, que implica “el cumplimiento de las obligaciones y el ejercicio de los derechos, aparejados con el plano de los valores individuales y colectivos (en línea)”. Asimismo, estos valores individuales y colectivos operan bajo la ética y la reputación del profesional tributario, relacionadas intrínsecamente, ya que, para desempeñarse bajo valores éticos, según el Servicio de Impuestos Internos (2021), se debe mantener una buena reputación, cumpliendo con principios como la honestidad, integridad, mantener una conducta intachable, entre otros.

Además de esta norma ética, , existen sanciones legales establecidas, por ejemplo, en el Código Tributario chileno (Ministerio de Hacienda, 2020) que en su artículo 100 y 100 bis sancionan a los profesionales tributarios cuando cometan actos dolosos o incurran en falsedad (sanción en UTM). Estas penas pueden incluir presidio menor según la gravedad de la infracción.

Teóricamente, la ética de los profesionales tributarios que son contadores, se delimita en el Código de Ética del Colegio de Contadores de Chile, este código se

aplica eventualmente para aquellos profesionales que se encuentren colegiados. Este código tiene su base en un código internacional, el Código de Ética para Contadores, en donde se alude a las disposiciones relacionadas tanto con la ética, como con la forma en que ésta se aplica al cumplir la ley y reglamentos de cada país (Asociación de Auditores Externos, 2020, en línea).

Este Código, pone en relieve las normas éticas que todos sus miembros, lo que implica no solo su actuación profesional, sino que también su actuar como personas (González, 2022, en línea). En este mismo aspecto, el código de ética busca que los profesionales contribuyan a una mejor cualificación de la profesión, dejando entrever su idoneidad para el trabajo de asesorías. Entre las líneas que aborda el Código de Ética, se encuentra el ejercicio de la profesión, la difusión a los clientes (publicidad), discrecionalidad, relaciones con otros profesionales del área y la sociedad, además de mencionar las sanciones al no cumplir con las normativas para no cometer fallas ni delitos (González, 2022, en línea).

Al considerar estos textos legales dentro de esta investigación, se hace necesario considerar que el Código de Ética del Colegio de Contadores no rige de manera obligatoria para todos los contadores del país, por tanto, se hace necesario analizar de qué forma los profesionales tributarios llevan a la práctica estas normativas pecuniarias (artículo 100 y 100 bis del Código Tributario) o no (Código de Ética), que rodean su ejercicio profesional.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Enfoque cualitativo

La investigación adopta una metodología cualitativa que permite dinamismo, sin encasillamientos ni una estructura prefijada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Este enfoque se orienta a la comprensión de las acciones de los sujetos en función de la praxis cotidiana, entendiendo la realidad como dinámica, múltiple y holística (Bisquerra, 2004; Rodríguez, 2005; Sautu, 2005). Este enfoque es recomendado “cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico” (p. 359)”, como es el tema central del presente estudio.

4.2 Contexto empírico, recolección de datos y análisis

Para comprender el rol de la ética y la empatía en la prestación de servicios profesionales, se estudiará el comportamiento de asesores tributarios dependientes e independientes que prestan servicios tanto a pequeñas como medianas empresas. El estudio se centra en la ciudad de Osorno por la cercanía geográfica del investigador.

Para acceder a las experiencias de estos asesores tributarios se utilizó la técnica de entrevistas semi-estructuradas. Para aplicarlas, se contactaron a profesionales en la referida ciudad en base a redes de contacto profesional del investigador. A los potenciales participantes se les describió el objetivo de la investigación y se les garantizó anonimidad de sus respuestas en el caso de participar en la investigación. Esto quedó contenido en un consentimiento informado.

Para la selección de los participantes se utilizó muestreo de carácter no probabilístico o dirigida, ya que la finalidad de este estudio “no es la generalización en términos de probabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 386)”. Alaminos y Castejón (2006), definen el muestreo no probabilístico como la selección de ciertos casos que entreguen mayor cantidad de información, con la mayor calidad posible. “El método no probabilístico se caracteriza porque no es indiferente quien forme parte de la muestra, como es el caso de los muestreos intencionados, o porque todos los casos no tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra” (p. 45). Este tipo de muestreo puede ser de conveniencia, por cuotas y el intencional. Específicamente, utilizaremos una muestra por conveniencia, que “están conformadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (p. 390)”. Se consideraron 12 participantes como el número adecuado para entender el fenómeno a investigar (Dai, Free & Gendron, 2019).

La técnica de recolección de datos es por medio de entrevistas. La entrevista que, en palabras de Hernández, et al. (2014) “es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa (p. 403)”. Es definida por los autores como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (entrevistados) (p. 403)”. En el caso del objetivo de esta investigación, y las subcategorías determinadas en el planteamiento del problema, se aplicará una entrevista semi estructurada, aquella donde el entrevistador “se basa en una guía de asuntos o preguntas y tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información (p. 403). El formato de la entrevista semi-estructurada consiste en “un formulario que contiene escritas una serie de preguntas o afirmaciones, y sobre el que se consignan las respuestas” (Alaminos y Castejón, 2006, p. 84). En este caso, el investigador estableció la estructura de la entrevista; esto consiste en construir una

lista de los temas de interés, enumerarlos en orden lógico (que motiven al entrevistado, que tengan sentido para él y que la sucesión de preguntas sea fácil de seguir). En segundo lugar, se encuentra la redacción de las preguntas, para lo que sugieren:

Cada pregunta debe plantear un solo tema. – Las preguntas deben ser claras, simples y concisas. – Algunas veces hay que decidir sobre preguntas abiertas o cerradas, sobre todo cuando la información es bastante incompleta. – Cuando se formula una pregunta cerrada, las respuestas ofrecidas deben ser las más apropiadas para la pregunta, intentando cubrir todo el rango de respuestas que el entrevistado pueda elegir. (p. 87)

Para efectos de la construcción de la entrevista semi-estructurada para este estudio, se utilizarán como base las variables éticas consideradas en el estudio de Bobek, Hageman y Radtke (2015), en torno al rol profesional en el contexto de la toma de decisiones éticas de los profesionales de la contabilidad pública, esta selección de variables será inicial, y se complementará con el análisis temático que surja una vez que se aplique la entrevista y se analicen los datos recabados.

- Ambigüedad en la separación de la ética profesional y personal
- Colisión entre ética del profesional y la ética del cliente.
- Factores externos e internos.

En el caso de la variable empatía, se considerarán los conceptos propuestos por Wynter y Oats (2018), de empatía cínica y asimilada, explicados con anterioridad.

Estas variables serán utilizadas al momento de realizar el análisis de las respuestas de los entrevistados, para observar, si existe empatía, si esta es cínica o asimilada.

Dentro de las acciones asociadas con una empatía asimilada, se encuentran: escucha, interacciones personales, seguimiento de las experiencias de clientes, curiosidad por las circunstancias o contexto de ellos, oferta de información adecuada para cumplir con la norma (Wynter y Oats, 2018). En cuanto a las acciones de empatía cínica, se encuentra, por ejemplo, la persecución agresiva del cumplimiento de plazos por parte del cliente, llamadas telefónicas incesantes, recordatorio de los impuestos que acarrea el no pago o la demora en él. Ambas categorías sirven para el análisis de las respuestas de los sujetos a entrevistar, ya que se enfocan en una empatía positiva (asimilada) y una empatía negativa (cínica), que pueden surgir de las entrevistas.

| VARIABLES ÉTICAS Bobek, Hageman y Radtke (2015) | PREGUNTAS DERIVADAS DE LOS FACTORES |
|--|---|
| | 1. ¿Podría describirme su trayectoria profesional? 2. ¿Cómo llegó al mundo tributario y por qué? |
| | 3. ¿Qué entiende por ética profesional? 4. ¿Qué importancia tiene la ética en la prestación de los servicios profesionales que usted presta? ¿Qué tipo de servicios presta? ¿Cómo incide en los tipos de servicios que presta? |

| | |
|--|--|
| | <p>5. ¿Recuerda algún ejemplo donde la ética estuvo en juego, de qué se trataba, cómo lo resolvió, qué sintió con el curso de acción tomado?</p> |
| | <p>6. Entre sus colegas de profesión (no solamente en su organización), ¿cómo percibe el nivel ético? ¿En qué sentido? ¿Encuentra que usted está en sintonía con la generalidad de la profesión? ¿Por qué?</p> <p>7. ¿Nos puede dar ejemplos de casos que haya vivido entre colegas?</p> <p>8. ¿Cómo percibe el nivel ético de sus clientes? ¿Cómo concilia la ética de sus clientes con su ética profesional?</p> <p>9. ¿Ha enfrentado alguna situación en que se haya visto comprometida su ética profesional?</p> |
| | <p>10. ¿Conoce el código de Ética, las normas tributarias entre otros reglamentos? ¿Qué opina de estas normas y leyes que regulan la ética?</p> |
| <p>VARIABLES DE EMPATÍA (Wynter y Oats, 2018).</p> | <p>PREGUNTAS DERIVADAS DE LOS FACTORES</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>13. ¿Qué entiende por empatía? Bajo eso, ¿se considera una persona empática en su vida cotidiana? ¿Me puede dar un ejemplo concreto? ¿Traslada esa empatía al ámbito profesional?</p> <p>14. ¿Se pone usted en el lugar de sus clientes al momento de tomar una decisión y entregar un consejo profesional? ¿En qué sentido? ¿Me puede dar un ejemplo? Al ponerse en el lugar de sus clientes, ¿qué decisión toma? ¿En qué cambia su posición según el segmento del contribuyente?</p> <p>15. ¿Ha realizado alguna actuación en que la empatía ha estado al borde de un comportamiento poco ético? Ejemplifique la situación.</p> |
|--|--|

Las entrevistas fueron grabadas y posteriormente transcritas, para no interrumpir el proceso de la entrevista. Al transcribir se asignar un orden correlativo a los entrevistados, para el orden de los datos obtenidos y un mejor análisis.

V. HALLAZGOS

INTRODUCCIÓN

La relación entre ética y empatía muchas veces tiene límites difusos, ya que “en su desarrollo, ambas capacidades están entrelazadas y podríamos decir que la base de la ética puede ser la empatía (Dova, 2022, en línea)”.

Por una parte, la definición de ética es amplia, pero en general es definida como el estudio sistemático de la conducta basada en principios morales y estándares de conducta correcta e incorrecta (Horomnea y Pascu, 2012). También García-Marzá y González (2014), plantean que bajo la ética se abre un camino de posibilidades en la toma de decisiones en el ámbito moral, por tanto, “es un saber que requiere de conocimiento, pero también de entrenamiento para ser capaces de dar con la mejor respuesta (p. 23)”.

La empatía, en esta misma línea, es la capacidad de “actuar teniendo en cuenta las necesidades de las demás personas, respetando las normas vigentes y la legalidad (Urquiza y Casullo, 2007, p. 299)”. Ambos conceptos, entonces, aluden al conocimiento de las normas, al entrenamiento en su uso y la consideración de las demás personas, esto da origen a la pregunta de investigación, a la que se busca dar respuesta en los hallazgos de esta investigación: ¿Cuál es el rol de la ética y la empatía en la prestación de servicios profesionales tributarios?

Dentro de los principales hallazgos reportados luego del análisis de las entrevistas, se determinó, en primer lugar, que los entrevistados presentan cierta

ambigüedad al separar los conceptos de ética profesional y personal, asimismo, demuestran cierta colisión de perspectivas entre la ética profesional y la del cliente. Sin embargo, los asesores entrevistados identificaron ciertos factores comunes en la ética profesional, entre los que se cuentan factores externos e internos. Dentro de los factores externos, reportan elementos asociados a la legalidad de su desempeño, la digitalización de la información tributaria y la ética de sus pares; dentro de los factores internos encontramos a la empatía vinculada a la ética. A continuación, se presentan los hallazgos organizados en torno a estos factores.

5.1 AMBIGÜEDADES CONCEPTUALES

5.1.1 Separación de la ética profesional y personal

Con respecto a la ética profesional y personal, los entrevistados presentan ciertas dudas entre sus límites, el entrevistado n°1, por ejemplo, menciona que *“es la manera correcta de la vida desde todo punto de vista, la verdad que el acto de levantarse y acostarse tranquilo”*; esto se condice con su forma de definir la ética, pues la asocia con conductas más bien personales, demostrando la dificultad para hacer la separación entre ambas. El entrevistado n°3, por otro lado, enfatiza que la ética *“se traduce en la puerta de entrada para cualquier profesional, si eres ético con tu trabajo puedes ir tranquilo donde quieras, en nuestro caso es apegarnos a nuestra legislación vigente, respetar las normas impositivas”*, agrega, además, que la ética *“es un pilar, incide en cada acto que uno realiza, ya que al fallar la ética hay mucho en juego, sobre todo cuando hay hijos”*. En este aspecto, nuevamente lo profesional se condice con lo

personal al definir el concepto de ética y asociarlo con su familia. El entrevistado n°4 va más allá, y realiza una analogía con la familia: *“ética personal lo puedo definir que es ser como un papá ejemplar. [...] Es decir, si yo debo actuar con transparencia y honradez, honestidad ante todo y siempre apegado a la norma, porque las leyes o normativas nos acompañan desde que se nos ocurrió estudiar hasta que nos vayamos al más allá”*. Los entrevistados 3 y 4 parten definiendo la ética profesional, y luego amplían su definición a una ética personal, viéndolas de manera conjunta e indisoluble, pero definiéndolas en forma separadas, dando a entre ver que puede ser una distinta a la otra.

Ambos entrevistados, n° 3 y 4, coinciden en lo que mencionan Horomnea y Pascu (2012), quienes enfatizan en que los profesionales tributarios deben mantenerse apegados a la normativa legal.

5.1.2 Ética profesional y ética del cliente

En cuanto a las definiciones y límites de la ética profesional y la ética del cliente, también se observa una línea difusa, pues los entrevistados las ven ligadas. En el caso del entrevistado n°8, por ejemplo, menciona que un cliente le mencionó prácticas ilícitas que habría aceptado de otro profesional, *“me hizo saber que había otros contadores que para ellos eran prácticas habituales por qué yo no los ayudaba a conseguir IVA, la verdad luego de eso, le dije tome sus cositas y las lleva donde el contador que le ayudaba, porque yo no quiero tener problemas”*. Estas palabras indican que el cliente confunde la ética del profesional que lo ayudó en el ilícito con la

suya propia, y trata de endosarla al entrevistado, infiriendo que debe comportarse de la misma manera. Sobre la relación entre la ética del profesional y la ética de los clientes, se observa en algunos casos que el nivel de ética se relaciona con el tamaño del cliente, en el sentido que la ética del profesional va a depender de la magnitud de la empresa y del beneficio económico que le pueda traer. El entrevistado n°6, por ejemplo, menciona que *“el objetivo por el cual nació esa empresa es generar riqueza, y si es buen administrador, va a hacer lo que tenga que hacer sin importar el medio ni las personas, ni la afectación social para conseguir su objetivo; porque el objetivo es hacer una empresa más rica en el menor tiempo posible”*- entendiendo por buen administrador (en este caso) el que maximiza las ganancias sin importar el cómo. En contraste, el entrevistado n°3 entiende que *“debido al nivel de clientes con que trabajo, no tengo este tipo de problemas, todos son profesionales con los que trato o son los gerentes de las empresas, son personas que no se prestan para este tipo de cosas, o alguna solicitud media extraña que se les pueda ocurrir y, por ende, yo no entregaría una asesoría en que pueda ver afecta mi ética como profesional”*. El entrevistado n°1 reafirma esta negativa de realizar acciones contra su ética, menciona que *“claramente no hay conciliación, yo no transo quizás pueda ganar un par de lucas, pero me gano mala fama. De que el día de mañana yo me pare en el Servicio de Impuestos Internos y me apunten y digan aquí viene entrando en contador chanta”*. Por contraste, el entrevistado n°5 se ha visto enfrentado a ambos extremos, ya que *“a nivel de clientes con la ética puede pasar cualquier cosa, he vivido ambos extremos: clientes que quieren hacer lo posible para bajar sus impuestos y dispuestos a todo, como clientes que solo quieren pagar lo que corresponde. Ahí es donde uno trata de ser un mediador de cierta manera de modo de ir conciliando y realizando todo lo más*

ético posible". El entrevistado n° 10 marca una diferencia entre la ética del cliente y la del asesor, pues menciona que *"hay algunos clientes que pueden tener un nivel no aceptable de ética, pero si yo como asesor hago bien mi trabajo, no omito información, no presento ninguna información maliciosamente falsa, me apego a las normas, estoy haciendo lo correcto, y estoy conciliando la ética del cliente y la mía"*.

En cuanto a las penalizaciones, a pesar de existir la normativa sancionatoria, los entrevistados mencionan que sí recuerdan situaciones en que su ética estuvo en riesgo. El entrevistado n°1, por ejemplo, alude a que *"hasta cierto punto uno como asesor hace vista gorda de ciertas irregularidades"*. El entrevistado n°10, agrega, que *"la mayor parte donde siempre está en juego la ética con los clientes es cuando hacen lo posible para bajar sus impuestos y dispuestos a todo, que luego de conversaciones y reuniones en ocasiones logran convencerme"*. Esto demuestra que la ética del cliente, en este caso, influye en la decisión de las acciones que toma el asesor. Puede ocurrir que, a mayor capacidad económica, tal como mencionan Bobek, Hageman y Radtke (2015), el asesor es capaz de cruzar ciertas barreras éticas, con la certeza que este cruce será bien remunerado. La mayoría de las veces se produce un conflicto de intereses para el asesor en la relación Estado – cliente, ya que el comentario generalizado es que los clientes quieren pagar lo menos posible de impuestos y es ahí cuando solicitan directa o indirectamente la "ayuda" del asesor, siendo éste el gestor de estrategias poco éticas, pero bien remuneradas. En general, los entrevistados refieren que su principal preocupación en torno a la ética no es el ser o no ético, o el ser intrínsecamente bueno o malo: la preocupación central de los profesionales entrevistados es la sanción que su accionar acarreará. En este sentido, cuando se les preguntó si algún cliente les ha pedido hacer algo que ponía en riesgo su ética, la

mitad de los entrevistados dio un no rotundo, aludiendo a que ellos no aceptan ese tipo de peticiones, pero un tercio de ellos no fueron tan tajantes en su respuesta, y dejaron entrever que todo iba a depender de la solicitud del cliente. Los demás entrevistados no se han visto expuesto ante esta situación.

En este sentido, las respuestas de los entrevistados son divididas, ya que mientras algunos no transan la ética del cliente con la propia, otros no son capaces de pasar a llevar sus niveles o criterios éticos para satisfacer la solicitud del cliente.

5.1 FACTORES EXTERNOS

Durante el proceso de entrevistas se pudo detectar que hay factores que pueden influir al momento de tomar decisiones éticas, como el carácter, orientación ética, quién es el contribuyente que hay que asesorar y la capacidad económica que tenga este contribuyente. Dentro de los factores que fueron surgiendo, se encuentran los siguientes:

5.1.1 Legalidad

El Servicio de Impuestos Internos (2021), establece que la ética profesional debe tener por finalidad “anteponer las necesidades de sus clientes a las propias y manteniéndose responsables ante las normas de la competencia y la moralidad (en línea)”. En este aspecto, todos los entrevistados coinciden con ello y la relevancia que este actuar conlleva, lo que concuerda con lo que mencionan Horomnea y Pascu (2012), quienes enfatizan en que los profesionales tributarios deben mantenerse apegados a la normativa legal.

Otro aspecto que se destaca en las respuestas de los entrevistados con respecto a la ética, es el relativo a la “flexibilidad” del concepto, en el sentido que las normas éticas pueden o no ser aplicadas, dependiendo de diversos factores, tal como lo mencionan Bobek, Hageman y Radtke (2015), quienes aluden a que las características individuales de los profesionales pueden influir en sus razonamientos éticos, como su carácter, estado de ánimo, tamaño de la empresa, entre otros. Sin embargo, a estos factores individuales, se antepone la ley, el artículo 100 bis del Código Tributario, por ejemplo, vino a limitar las asesorías agresivas, dando al asesor responsabilidad a través de sanciones pecuniarias. Las sanciones legales influyen directamente en el profesional tributario, pues es el temor a la sanción el que disminuye la intención de comportamientos poco éticos.

Los entrevistados demuestran conocimiento en los aspectos legales que pueden traer consecuencias bajo su accionar, el entrevistado n°4, por ejemplo, demuestra conocimiento de que *“el año 2014 se agregó a la normativa tributaria el artículo 100 bis, donde dice que hace responsables subsidiariamente al contador, con una multa que no es menor, así que ya no es como antes, pero nos obliga, a los profesionales, que hacemos reorganizaciones de empresas en mantener unas líneas muy claras al respecto”*.

En cuanto al aporte que los asesores pueden realizar respecto a su conocimiento de la legalidad hacia los clientes, mencionan que *“a modo de ejemplo me han llegado clientes con nada de información en el SII, otros que sus contadores mal utilizaron sus impuestos para beneficio personal mediante facturas o clientes que me han comentado que el contador del amigo se encarga que nunca pague el IVA, eso es*

una barbaridad, pero existe, así que simplemente tomo distancia y me centro en lo mío, ya que lo que me importa es tener la conciencia tranquila y nada más (Entrevistado n°5)”.

5.1.2 Digitalización de la información tributaria

Con respecto a la digitalización de la información tributaria, los asesores manifiestan que estos avances significaron un mayor control en la ética. En plataformas digitales y otros canales de comunicación, los profesionales tributarios se enteran de las prácticas de otros asesores, funcionan indirectamente como un elemento disuasivo al pensar cometer una mala práctica, para evitar el riesgo de ser difamado. El entrevistado n°4, por ejemplo, menciona que se ha avanzado al respecto, *“estamos en un nivel de aceptación. Porque no he escuchado tantas malas prácticas o alguna cosa en este minuto, ya que me acuerdo que varios años atrás era mucho más fácil, como no existía la información al instante. Entonces era que tú te venías a enterar que por ejemplo un colega cometió una estafa a un contribuyente, pero cuando ya había pasado mucho tiempo, y lo mismo con los clientes, podían pasar años antes que se enterara que había sido estafado. Por lo mismo ya no se ven esas cosas, porque la información es tan al instante que al mes siguiente se dan cuenta, creo que por eso estamos como en el medio por las consecuencias más que hacer lo correcto o no, espero equivocarme y que sea por el hecho de hacer lo correcto”.*

5.1.3 Ética de los pares

En cuanto a la asociación de la ética con los delitos, todos de los entrevistados refiere que la ética está relacionada, desde su percepción, a la consecución de un

delito. El entrevistado n°12, por ejemplo, menciona que *“he recibido bastantes clientes, y de los cuales la mayoría aproximadamente que decidieron cambiar de asesor, iba de la mano con que sus asesores anteriores se quedaron con plata de impuesto o imposiciones, entonces ahí la ética del colega es reprochable”*.

De la misma forma, al consultar por la ética entre sus colegas, se infiere que a mayor conocimiento pudiera existir un menor nivel ético, ya que se tiene conocimiento del nivel en el que se pudiera vulnerar el sistema sin caer en la ilegalidad, esto es ejemplificado por el entrevistado n°10, quien menciona *“la verdad que es muy, muy común, al punto que hay colegas que dicen, quién te atiende o quién te veía tus cosas, Juanito Pérez, ah, no ese gallo no sabe. Un profesional no puede hacer eso, es decir, si ve que algo está mal lo informará buscando las mejores palabras y mira que las cosas pudieran hacerse de esta otra forma, no se preocupe, vamos a tratar de arreglarla y esta sería la situación y la solución”*. Este entrevistado aborda el nivel ético de los colegas desde el desprestigio entre unos y otros, es decir hablar mal del trabajo de otros colegas, de cómo no existe solidaridad en la profesión. En este aspecto, el ser poco ético implica una sanción en la reputación del profesional entre sus pares.

Solo un entrevistado refirió que lo invitaron a ser parte de una conducta poco ética reiterada por parte de un ex compañero de universidad, *“él siendo contador al igual que yo, yo lo asesoraba cuando tenía situaciones que él no podía o no sabía qué hacer, pero no encontró nada mejor que proponerme que cada vez que él haga una asesoría “agresiva”, digámosle así, a un cliente, yo lo asesore a él diciendo cuáles serían las consecuencias de esa asesoría, es decir, él quería tener otra opinión de sus asesorías turbias. Le dije que mejor sigamos como amigos y no como cliente y que*

busque a otro profesional que quiera participar en sus negocios”. Es importante el detectar que los entrevistados con posturas más flexibles, dejaron entrever que pueden comprometer su nivel ético dependiendo del cliente que solicite, es decir, a mayor sea el monto de los honorarios pagados, están dispuestos a ir más allá sin caer en situaciones límites. Esto se refleja en que las respuestas al nivel de ética que perciben los entrevistados de sus pares o colegas, varía, mientras unos refieren que su percepción del nivel ético es aceptable, otros aluden a que es reprochable.

En síntesis, la ética o el nivel ético de los asesores tributarios es subjetivo y difícil de medir, la ética se apega a un correcto accionar dentro de la normativa, sin embargo, dentro de esta subjetividad, lo que para algunos es poco ético, para otros sí lo es, porque está dentro de los márgenes permitidos. Los entrevistados de forma general, vieron la ética como un conjunto, sin hacer separación entre la ética personal y la ética profesional, a pesar que su actuar profesional puede distar mucho de cómo se desenvuelve en su entorno más íntimo, el cual puede ser muy ético o íntegro, pero como profesional puede traspasar ciertas barreras.

5.2 FACTOR INTERNO EMPATÍA

5.2.1 Empatía vinculada con la ética

Tal como se mencionó en la introducción, ética y empatía son elementos ligados entre sí, el desarrollo de ambas capacidades está entrelazado (Dova, 2022). Al analizar la empatía, en su concepto y aplicación, se descubre la valoración del otro mostrada por los entrevistados, la importancia que tiene en las relaciones interpersonales y que

el nivel de empatía que pueden alcanzar la gran mayoría de ellos, está dado en gran parte por las experiencias vividas.

La gran mayoría de los entrevistados tiene claro el concepto de empatía, relacionándolo con el ponerse en el lugar del otro; solo uno manifiesta confusión entre empatía y simpatía. El entrevistado n°7, por ejemplo, alude al concepto como el *“caerle bien al vecino, al amigo, al compañero de fútbol, que alguien sea agradable, que sea llevadero y entretenido, compartir, conversar, mantener una relación, digamos con una persona que uno se sienta bien”*. El entrevistado n°11 lo manifiesta con mayor claridad: *“ser empático es colocarse siempre los zapatos de otra persona, o si la otra persona está enfrente, cruzar y ponerse en su lugar, hay mucha gente que jamás sea puesto en el lugar de otra persona y por eso es una palabra muy significativa para mí”*.

Con respecto a ponerse en el lugar del cliente al momento de prestar una asesoría, los entrevistados manifiestan que sí lo hacen, demostrando un alto nivel de empatía. De acuerdo a lo manifestado por el entrevistado n° 1, el resultado de la asesoría varía si hay empatía, ya que comenta que cuando se produce este nexo con el cliente, la asesoría es casi paternalista, con el fin de hacer lo mejor posible en la búsqueda de solución a algún problema. El entrevistado n°5, agrega que *“siempre me pongo en el lugar del cliente al momento de sugerir algo, sobre todo una decisión importante, ya que uno siempre apunta a que, si el cliente crece, uno también crece como asesor; por ejemplo, al momento de realizar una reorganización empresarial, uno debe ponerse en todos los escenarios y ver si el cliente efectivamente podrá llevar o soportar tal nivel de riesgo ante una futura inversión, ya que si no es fácil decirle al cliente ‘dele no más’ y después me lavo las manos, la idea no es eso”*.

Aunque no todos llegan al mismo consenso, el entrevistado n°9, por ejemplo, manifiesta que trata de *“mantenerse fuera de los zapatos de los clientes, como le digo, ellos les hago saber que en el sentido de que son la persona afectada, son los menos indicados para tomar la decisión. La decisión, el que está más apto para tomarla o mejor preparado soy precisamente yo, sin caer en el egocentrismo”*. Este entrevistado se aleja del concepto de empatía, pero es el mismo que en cuanto se le consultó por su definición, confundía el concepto con simpatía.

Al consultar si la empatía varía según el segmento del contribuyente, se detecta que la empatía va asociada al tipo de persona a quien tengan en frente, es decir, si ven a un cliente en desventaja, el nivel de empatía es mayor. El entrevistado n°3 menciona que decide trabajar con un cliente o no de acuerdo a su segmento, *“te cuento en mi oficina no recibo ningún cliente que sea del rubro comercio, ya que eso del día a día con miles de problemas, si no es una cosa es otra, la verdad que encuentro que me harían perder el tiempo, y la verdad mi tiempo como el de todos es muy importante”*. En el caso de este entrevistado, no quiere decir que él sea poco empático, o que no lo sea, da a entender que prefiere una interacción fluida con los clientes y los del área comercial presentan más inconvenientes en sus procesos.

Al preguntarles si han realizado alguna acción en que la empatía ha estado al borde de un comportamiento poco ético, se detecta que la empatía puede llegar a ser más importante que la ética, que el profesional es capaz de transar sus valores al momento de la asesoría; todo esto bajo un marco de alto nivel de empatía demostrado por los entrevistados. En este caso, los conceptos de ética y empatía – que mencionamos están íntimamente relacionados – pueden ser contrapuestos, ya que al

momento de verse enfrentados a situaciones en que deben escoger una, escogen la empatía, lo que se deja entrever en sus respuestas. El entrevistado n° 1 menciona un hecho en particular ocurrido en pandemia, *“cuando el código de la famosa comisaría virtual, tuve que anular cliente por cliente la ampliación de giro a un código pantalla engañando al sistema, pero no de mala fe; si bien es cierto, uno no quiere actuar así. EL objetivo final era que mis clientes fuesen a su fuente laboral, aunque lamentablemente el sistema no lo permitía, y mis clientes me decían qué voy a hacer, no me puedo quedar en la casa”*. Este entrevistado reconoce que una situación de empatía pudo más que la ética; al ver la situación de sus clientes y empatizar con ellos, hizo algo que no era correcto.

El entrevistado n°8, por otro lado, recuerda un ejemplo de ello con facturas, menciona que *“varias veces sucede mucho con facturas, así que simplemente ahora lo que hago, pido el respaldo de pago de las facturas para poder ingresar la transacción a la contabilidad, les indico. Mediante esta metodología he descubierto varios casos de facturas extrañas, así que dejo todo respaldado por escrito de lo que está pendiente, ya que para estas cosas no es suficiente hacérselo saber al cliente, las palabras se las lleva el viento, me puede caer muy bien un cliente, pero debo tener un resguardo”*. Este entrevistado reconoce una situación en que sabe que el contribuyente está haciendo algo incorrecto pero, como le ‘cae bien’, lo deja hacer, manteniendo respaldos para su resguardo.

En concreto, se observa que la empatía afecta el tipo de servicio prestado en que algunos asesores prefieren no trabajar con cierto tipo de clientes, un ejemplo de ello es

el asesor que menciona no trabajar con clientes del área comercial; sin embargo, tienden a tener consideración con pequeños clientes en comparación a medianos clientes que necesitan más tiempo en sus asesorías.

VI. CONCLUSIONES

Esta investigación proporcionó información sobre las percepciones del profesional tributario, relacionadas a la ética y la empatía, y cómo influyen en la prestación de sus servicios. Se exploró cómo los profesionales tributarios adoptan distintos tipos de enfoques al verse enfrentados a situaciones en que su ética profesional se ha visto comprometida y cómo la aplicación de la ética profesional se va moldeando según las características personales del profesional, su nivel ético, estados de ánimo, entre otros factores (Bobek, Hageman y Radtke, 2015). También se exploró cómo en algunos casos la relación cliente/asesor, no es solo transaccional, si no también va asociada a una parte emocional del asesor, en torno a cómo actúan al momento de tomar decisiones y prestar una asesoría.

Se destacan una serie de conclusiones, entre las que pudimos determinar factores que influyen en la demostración práctica de la ética y la empatía de los asesores tributarios. Entre los factores externos se refieren a la legalidad, las consecuencias de la normativa que pueden influir en su comportamiento ético; también se encuentra la digitalización de la información tributaria, y la consecuencia que la obtención de información oportuna acarrea en las correctas o incorrectas prácticas de asesoría; además, un factor externo relevante que es planteado es el comportamiento ético de

los pares. Como factor interno se evidencia una asociación casi sin distinción entre la ética y la empatía, las respuestas de las entrevistas dan cuenta de la vinculación que observan los asesores en ambos conceptos, asimismo, los profesionales tributarios al preguntarles qué entienden por ética profesional, siempre, hacen la distinción entre lo personal y lo profesional.

Otra conclusión se infiere al apreciar en las entrevistas que el concepto de ética no es visto como un término que siempre se aplica en un mismo nivel; esto quiere decir, que el nivel de ética es mayor o menor de acuerdo a la situación o asesoría a la que se ven enfrentados los profesionales tributarios; en algunos casos a mayor conocimiento de la normativa legal, existe un menor nivel de ética, ya que poseen las competencias para proponer y ejecutar esquemas agresivos.

A medida que el Servicio de Impuestos Internos fue fortaleciendo su sitio web hasta llegar a la actual página, también se vio fortalecida la calidad en la entrega de información a los contribuyentes, dado que con el rut y la clave de acceso al portal se puede ver la situación actual del contribuyente, su historia y actuaciones. Con tal nivel de información es que los entrevistados atribuyen un aumento en el nivel ético del profesional, al ver sus propios servicios prestados expuestos y en riesgo de ser puestos en tela de juicio, pues antes de la digitalización no era extraño ver en algún canal de televisión la noticia en la cual aparecían asesores con un nivel muy bajo de ética, que estafaban a sus clientes, adulterando declaraciones de impuestos, modificando los montos a pagar y ellos se quedaban con parte de ese dinero, esta situación tardaba tiempo en detectarse, pues no existía una interconexión de los datos.

Se detectó, asimismo, que el nivel de ética está influenciado más bien por la sanción económica a la que puede verse expuesto el asesor y así también el desprestigio que trae asociado como consecuencia de algún comportamiento poco ético, lo anterior es más que el solo hecho de no hacer algo por no ser correcto.

Si bien, está establecido en el Servicio de Impuestos Internos (2021), que se deben anteponer las necesidades de los clientes a las propias, y se debe mantener responsables ante las normas de competencia y la moralidad, se puede concluir que algunos asesores, mientras se mantienen responsables dentro de la normativa, son capaces de ejecutar o diseñar estrategias agresivas con sus clientes, bordeando la línea de lo ético, pero manteniéndose dentro de la legalidad.

En cuanto a la empatía, la primera conclusión que se puede extraer de las entrevistas, es que se descubrió sensibilidad y valoración del otro, los asesores consideran la importancia que tienen las relaciones interpersonales y que el nivel de empatía que pueden alcanzar los profesionales tributarios, está dado en gran parte por las experiencias vividas.

Se detectó, asimismo, que la empatía va asociada al tipo de persona a quién tengan en frente los asesores, es decir, a un cliente que ven 'desvalido', tal vez con escasos conocimientos, o que se encuentre pasando por una etapa difícil en su vida, el nivel de empatía es mayor.

También se detectó que la empatía puede llegar a ser más importante que la ética, que el profesional es capaz de transar sus valores al momento de la asesoría; todo

esto basado en que los entrevistados mostraron un alto nivel de empatía, es decir, que ambos conceptos que se pueden considerar que están relacionados, pueden ser contrapuestos, y que al momento de verse enfrentados a situaciones en que tienen que optar, escogen la empatía.

Podemos concluir según esta investigación que la ética y la empatía en ocasiones pueden ir por caminos diferentes y que la ética no se trata de ser o no ser ético, si no de los niveles que tenga cada profesional que, si bien es cierto, la ética parte con los valores recibidos desde el hogar, esto puede variar en lo profesional, y que demasiada empatía puede que - de forma inconsciente - desencadene una situación al límite de lo que no se debe hacer.

Para finalizar, una medida preventiva que se puede implementar para ir minimizando las malas prácticas de algunos profesionales tributarios, según mi apreciación, es la obligatoriedad de colegiarse, esto acarrearía que los profesionales por temor a una sanción o al juicio de sus pares, actuarían de forma más éticas; por otra parte, en pre grado seguir fortaleciendo las cátedras de ética y asimismo en pos grados reafirmar lo anterior.

ANEXOS

ANEXO 1: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de este documento es proveer a los entrevistados que participarán en la investigación, de una clara explicación de la naturaleza de ésta: **EL ROL DE LA ÉTICA Y LA EMPATÍA EN LOS SERVICIOS PRESTADOS POR PROFESIONALES TRIBUTARIOS.**

La presente entrevista es conducida por Patricia Sobarzo Wevar, estudiante de Postgrado de Magíster en Tributación de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

El objetivo de este estudio es comprender el rol de la ética y la empatía en la prestación de servicios profesionales tributarios, desde la perspectiva de profesionales contables de la ciudad de Osorno.

Esta investigación contempla la aplicación de preguntas semiestructuradas. Se solicitará a los profesionales tributarios responder.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y respetando protocolos éticos de ciencias sociales. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

La entrevista y las respuestas tendrán el carácter de anónimo. Las entrevistas semiestructuradas serán grabadas y posteriormente transcritas, para no interrumpir el proceso de la entrevista. Al transcribir se asignará un orden correlativo asignando un número al entrevistado, para el orden de los datos obtenidos y un mejor análisis.

Si los participantes tienen alguna duda sobre este proyecto pueden hacer preguntas en cualquier momento, y pueden retirarse si lo consideran necesario. Desde ya le agradecemos su colaboración.

Acepto participar voluntariamente en esta entrevista conducida por Patricia Sobarzo Wevar.

He sido informado (a) que el objetivo de esta investigación es “Comprender el rol de la ética y de la empatía en la prestación de servicios profesionales tributarios, desde la perspectiva de profesionales contables de la ciudad de Osorno”.

Me han informado también que la información que provea como participante en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado (a) que se puede hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto signifique perjuicio alguno para mi persona.

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Patricia Sobarzo Wevar al teléfono 985011462 o al mail psobarzo@fen.uchile.cl

Entiendo que una copia de este consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Patricia Sobarzo Wevar al teléfono o mail anteriormente mencionado.

Firma Entrevistado

Firma Entrevistadores

REFERENCIAS

- Acinas, M. (2011). Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos. *Revista digital de medicina psicosomática y psicoterapia*. Vol 2, n°4.
- Alaminos, A. y Castejón, J. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. Alicante: Editorial Marfil.
- Asociación de Auditores Externos. (2020). *Nuevo código de ética de IFAC, en español*. [Nuevo Código de Ética de IFAC, en Español – AECHILE](#)
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La muralla.
- Bobek, D., Hageman, A. y Radtke, R. (2015), The effects of professional role, decisión context, and gender on the ethical decisión making of public accounting professionals. *Behavioral Research in Accounting*, 27(1), p. 55-78.
- Boden, R., Killian, Sh., Mulligan, E. y Oats, L. (2010). Perspectivas críticas sobre la contabilidad. *Perspectivas críticas sobre la tributación*. Vol. 7, n°7, p. 541-544.
- Colegio de Contadores de Chile (2005). *Código de ética*. [Microsoft Word - codigo de etica pdf \(contach.cl\)](#)
- Cruz, Ch., Shafer, W. & Strawser, J. (2000). A multidimensional analysis of tax practitioners Ethical Judgments. *Journal of Business Ethics*. Vol. 24, n° 3. Pp. 223-244.

Dai, N. T., Free, C., & Gendron, Y. (2019). Interview-based research in accounting 2000–2014: Informal norms, translation and vibrancy. *Management Accounting Research*, 42, 26-38.

Demimbar, M., Frecknall, J., Glaister, K. y Tatoglu, E. (2009). Ethics and taxation : A cross-national comparison of UK and Turkish. *Journal of Business Ethics*. 86 (2), p. 177-198.

Demirbag, M., Frecknall, J., Glaister, K. & Tatoglu, E. (2013). Ethics and taxation : a cross-national comparison of UK and Turkish firms. *International business review*. Vol. 22, pp. 100-111-

Doyle, E., Frecknall-Hughes, J. y Summers, B. (2014). Ethics in Tax practice: a study of the effect of practitioner firm size. *J Bus Ethics*, 122, p. 623-641.

Doyle, E., Frecknall-Hughes, J. y Summers, B. (2012). An empirical analysis of the ethical reasoning of tax practitioners. *Journal of business ethics*. 114 (2).

Dova, L. (5 de enero de 2022). El desarrollo de la ética y la empatía. En *Fundación Clínica de la Familia por la salud emocional*.
<http://www.fundacionclinicadelafamilia.org/el-desarrollo-de-la-etica-y-empatia/>

García – Marzá, D. y González, E. (2014). *Ética*. Universitat Jaume.
<http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/80726>

Gaziano, F. y Benedetti, V. (2020). Ética y cumplimiento. *Deloitte Chile*.

- González, L. (5 de enero de 2022). *La contabilidad y la ética del profesional*. [La Contabilidad y la Ètica del profesional: Código de Ètica \(contaudito.blogspot.com\)](#)
- Grau, A., Toran, P., Zamora, A., Quesada, M., Carrion, C., Vilert, E., Castro, A., Cerezo, C., Vargas, S., Galí, B. y Cordon, F. (2017). Evaluación de la empatía en estudiantes de medicina. *Educación Médica*, vol. 18, n°2, p. 114-120.
- Guiñez, N. y Vásquez, A. (2015). Orientación ética de los estudiantes de contabilidad: evidencia en una universidad estatal de Chile. *Capic Review*. 13, 51-58.
- Hahn, T. y Ormeño, R. (2020). Tax professionals in the academic spotlight : a review of recent literatira. *Journal of Tax Administration*. Vol. 6. P. 96-161.
- Hasseldine, J., Holland, K., & Van der Rijt, P. (2012). Companies and taxies in the UK : actors, actions, consequences and responses. *eJTR*, 10, p. 532.
- Hernández, E. (2019). *Los cambios del código de ética para la profesión de contadores públicos y contadores auditores*. [Los cambios del Código de ética para la profesión de Contadores públicos y Contadores auditores - Manpower \(cftmanpower.cl\)](#)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill: México.
- Horomnea, E. y Pascu, A. (2012). Ethical and morality in Accounting Epistemological Approach. *Journal of Eastern Europe Research in Business & Economics*, Vol. 20, p. 2-12.

- Jeffrey, C. (1996). Ethical development, professional commitment and rule observance attitudes : a study of auditors in Taiwan. *The International Journal of Accounting*. Vol. 31, n°3, p. 365- 379.
- Jiménez, V. y Comet. C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. Vol 3, n°2.
- Labraña, A. (2019). Moral fiscal en Chile: Reconocimiento y clasificación de patrones conductuales a través de redes neuronales artificiales con Backpropagation. *Sociedad Chilena de Políticas Públicas*, p. 1-27.
- Mangoting, Y., Widuri, R. Y Stephanus, E. (2019). The dualism of tax consultants' Roles in the Taxation system. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, vol. 21, n°1, p. 30-37.
- Marshal, R., Smith, M. & Armstrong, R. (2010). Ethical Issues facing tax professionals: A comparative survey of tax agents and practitioners in Australia. *Assian Review of Accounting*. Vol. 18 (3), pp. 197-220.
- Marshall, R., Smith, M. y Armstrong, R. (2020). Ethical issues facing tax professionals: A comparative survey of tax agents and practitioners in Australia. *Asian Review of Accounting*, 18 (3), 197-220-
- Ministerio de Hacienda. (2014). Ley 20780. *Reforma tributaria que modifica el sistema de tributación de la renta e introduce diversos ajustes en el sistema tributario*. Promulgación 26 de septiembre de 2014. D. L. N° 824.
- Ministerio de Hacienda. (2020). Decreto ley 830. *Código tributario*. Promulgación 27 de diciembre de 1974, última versión 25 de mayo de 2020. D. L. n° 830.

- Montuschi, L. (2002). Ética y razonamiento moral: dilemas morales y comportamiento ético en las organizaciones. *Documentos de trabajo, n°219*.
- Mori y Asociados (1998). *Investigación del comportamiento de los contribuyentes frente a la obligación tributaria*. [Estudio Mori \(sii.cl\)](#)
- Mulligan, E. & Lynne, O. (2015). Tax professionals at work in Silicon Valley. *Accounting, Organizations and Society*. Vol, 52, pp. 63-76.
- OCDE (2021). A cavar con los montajes financieros abusivos: reprimir a los intermediarios profesionales que favorecen los delitos fiscales y la delincuencia de cuello blanco. OCDE: París.
- Onyebuchi, V. (2011). Ethics in Accounting. *International Journal of Business and social science*. Vol. 2, n°10.
- Real Academia Española (5 de enero de 2022). *Diccionario de la lengua española, 23ª ed., (versión en línea)*. <https://dle.rae.es/%C3%A9tico>
- Rodríguez, J. (2005). *La investigación acción educativa ¿qué es? ¿cómo se hace?* Desarrollo de Capacidades en Investigación y Evaluación: Lima.
- Santander, V. y Hormazábal, P. (2015). Determinantes en la ética profesional del contador público y/o auditor. *Capic Review*, 13 (1), 41-50.
- Sautu, R. et. al. (2005). *Manual de metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.

Servicio de Impuestos Internos. (29 de diciembre de 2021). *Guía para educación superior. La ética profesional y tu compromiso ciudadano.* [27-OP-201405295056.pdf \(sii.cl\)](#)

University of Texas at Austin. (29 de diciembre de 2021). *Deontología.* [Deontología - Ethics Unwrapped \(utexas.edu\)](#)

Urquiza, V. y Casullo, M. (2006). Empatía, razonamiento moral y conducta prosocial en adolescentes. *Anuario de investigaciones*, vol. 13, pp. 297-302.

Winter, C. y Oats, L. (2018). ¡Llama, llama: El recaudador de impuestos está en tu puerta! Practique el sentido, los juegos de empatía y los dilemas en la aplicación de impuestos. *Revista de ética empresarial.*

Yücedogru, R. y Hasseldine, J. (2016). Understanding tax morale of SMEs: A qualitative study. *eJournal of tax research. Vol. 14, n°3.*