

DOCUMENTOS

N.I.P.O.602-11-029-3

OPINIONES Y ACTITUDES FISCALES DE LOS ESPAÑOLES EN 2010

Autor: Dirección de Estudios
(Área de Sociología Tributaria)
Instituto de Estudios Fiscales

DOC. N.º 09/11



INSTITUTO DE
ESTUDIOS
FISCALES

N.B.: Las opiniones expresadas en este documento son de la exclusiva responsabilidad de los autores, pudiendo no coincidir con las del Instituto de Estudios Fiscales.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

CAPÍTULO 1. RELACIÓN ENTRE LOS IMPUESTOS Y LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES

- 1.1. Utilización de servicios públicos y prestaciones sociales en el último año
- 1.2. Índice de satisfacción de los usuarios
- 1.3. Evaluación general de la oferta pública de servicios y prestaciones
- 1.4. Evaluación de diferentes servicios públicos y prestaciones sociales

CAPÍTULO 2. EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES

- 2.1. Evolución del grado de cumplimiento fiscal
- 2.2. Opiniones sobre el fraude fiscal

CAPÍTULO 3. IMAGEN CORPORATIVA DE LA HACIENDA PÚBLICA

- 3.1. Cumplimentación de las declaraciones tributarias
- 3.2. Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria
- 3.3. Valoración de la Hacienda Pública como institución

CAPÍTULO 4. FINANCIACIÓN LOCAL

- 4.1. Atribución de responsabilidad en la prestación de servicios y prestaciones
- 4.2. Atribución responsabilidad Administración-impuestos
- 4.3. Disposición a colaborar en la mejora del funcionamiento o calidad de los servicios y prestaciones sociales

CONCLUSIONES

ANEXO. Cuestionario

INTRODUCCIÓN

La línea de investigación de Sociología Tributaria del Instituto de Estudios Fiscales tiene como objetivo proporcionar información continua acerca de la percepción social de la fiscalidad en España. El estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2010”, cuyos principales resultados se presentan en este Documento, se enmarca en esta línea y representa una fase en el seguimiento longitudinal de la opinión fiscal que se continuará en años posteriores.

El estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2010” constituye la décimo sexta edición del barómetro fiscal anual, mediante el cual el Instituto de Estudios Fiscales se propone analizar la evolución de la demoscopia fiscal en relación con ciertas variables que configuran el núcleo básico de las ideas fiscales de la población española. La información relativa a este núcleo de ideas procede de una investigación cualitativa previa: “Los creadores de la opinión fiscal”¹, sobre la que se ha basado el diseño del barómetro, la mayoría de cuyas ediciones anteriores² ya han sido publicadas en esta misma colección.

Con la publicación del estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2010” el Instituto de Estudios Fiscales pone a disposición de los investigadores, tanto del sector público como del sector privado, unos datos que juzga relevantes para todos los interesados en la demoscopia fiscal. Así, al cumplir el objetivo de transparencia, se devuelve a la sociedad una información para cuya elaboración se ha pedido previamente la colaboración desinteresada de ciudadanos seleccionados de forma aleatoria. Es la única forma de dar las gracias a quienes no es posible conocer individualizadamente.

¹ Ver DIAZ, C. y DELGADO, M.L. (1994): “Formación de la opinión fiscal: ¿Influyen los mensajes de los líderes de opinión?”, *Papeles de Trabajo del Instituto de Estudios Fiscales* nº 9/94, Madrid.

² Ver AREA DE SOCIOLOGÍA TRIBUTARIA: “Ciudadanos, contribuyentes y expertos: Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en... (1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000)”, *Documentos del Instituto de Estudios Fiscales* nº 3/95, 1/97, 2/98, 2/99, 1/00, 2/01.

-- “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en... (2001, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008)”, *Documentos del Instituto de Estudios Fiscales* nº 14/02, 11/05, 10/06, 21/07, 15/08, 15/09.

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo del estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2010” es doble::

- medir la evolución de las opiniones y las actitudes básicas relativas a la fiscalidad, y
- medir la opinión sobre temas relacionados con la fiscalidad que interesan por las circunstancias específicas del momento o que introducen novedades importantes en el sistema fiscal.

Las *variables de estudio* constituyen cuatro bloques temáticos:

1. *Relación entre los impuestos y la oferta pública de servicios y prestaciones.*
 - Utilización de los servicios y las prestaciones.
 - Índice de satisfacción de los usuarios.
 - Evaluación general de la oferta pública de servicios y prestaciones.
 - Evaluación de diferentes servicios públicos y prestaciones sociales.
2. *El comportamiento de los contribuyentes.*
 - Percepción del grado de cumplimiento fiscal.
 - Opiniones relativas al fraude fiscal.
3. *Imagen corporativa de la Hacienda Pública.*
 - Cumplimentación de las declaraciones tributarias
 - Valoración de los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria
 - Valoración de la Hacienda Pública como institución
4. *Financiación local* (bloque específico 2010).
 - Atribución de responsabilidad en la prestación de servicios y prestaciones.
 - Atribución responsabilidad Administración-impuestos.
 - Disposición a colaborar en la mejora del funcionamiento o calidad de los servicios y prestaciones sociales.

Para la investigación de estas variables se ha utilizado la técnica de encuesta, mediante el procedimiento de entrevista cara a cara, y con la novedad este año del procedimiento de aplicación del cuestionario, estructurado por HAPI (Handly Assisted Personal Interviewing).

La población objeto de estudio ha sido el conjunto de ciudadanos mayores de 18 años residentes en el territorio nacional (en la fase de campo, el 2.8% de la muestra consultada ha sido población inmigrante).



El diseño muestral contempla la segmentación de la población según su principal actividad económica, con el objetivo de captar las opiniones de los sectores más significativos dentro de la dinámica fiscal. Así, se han considerado los siguientes segmentos:

1. Pequeños y medianos empresarios de diferentes sectores productivos: industria, construcción, servicios, comercio, transporte, etc.
2. Agricultores pequeños y medianos empresarios agrarios.
3. Profesionales liberales de diferentes especialidades y sectores.
4. Trabajadores asalariados y empleados, del sector público y del sector privado.
5. Inactivos y no ocupados, objeto a su vez de la siguiente subsegmentación:
 - 5.1. Desempleados.
 - 5.2. Jubilados y pensionistas.
 - 5.3. Amas de casa.
 - 5.4. Estudiantes universitarios.

El tipo de muestreo utilizado es el de conglomerados, polietápico con estratificación y sub-estratificación de las unidades de primera etapa (secciones censales). Las unidades muestrales han sido:

- Unidades de primera etapa: Secciones censales.
- Unidades de segunda etapa: Hogares.
- Unidades de tercera etapa: Individuos.

El criterio básico de estratificación es la actividad económica de los individuos. Posteriormente, se ha realizado una estratificación geográfica de las unidades de primera etapa (secciones censales) a partir de dos variables:

- Comunidad Autónoma: 17 estratos.
- Tamaño del hábitat: 5 estratos.
 - Municipios de menos de 10.000 habitantes.
 - Municipios entre 10.001 y 50.000 habitantes.
 - Municipios entre 50.001 y 200.000 habitantes.
 - Municipios entre 200.001 y 500.000 habitantes.
 - Ciudades de más de 500.000 habitantes.

Se ha partido de un *tamaño muestral total de 1.500 unidades*, considerándose los siguientes criterios de asignación por estrato:

- Afijación muestral no proporcional en los cinco segmentos de ocupación o actividad económica. De este modo, los segmentos de población económicamente activa – cuya opinión es más interesante a efectos de demoscopia fiscal- ven optimizada su muestra y, por tanto, se dispone de un tamaño muestral suficiente para analizar las opiniones de cada segmento por separado. Posteriormente se restituye la proporció-

nalidad mediante el adecuado equilibraje muestral y coeficientes de ponderación (ver Tabla 1)

- Distribución del conjunto de la muestra por todo el territorio nacional, según Comunidades Autónomas y tamaño de municipio, con asignación proporcional (ver Tabla 2).

La *selección de las unidades muestrales* se ha realizado del siguiente modo:

- De primera etapa (secciones censales): Aleatoria en cada estrato.
- De segunda etapa (hogares): Con probabilidad igual mediante muestreo sistemático con arranque aleatorio en cada sección censal.
- De tercera etapa (individuos): Muestreo aleatorio simple con postestratificación por ocupación-actividad.

En las Tablas 1 y 2 figura la distribución final de la muestra por las diferentes variables de clasificación, con un tamaño efectivo de 1.500 entrevistas. Los datos ofrecidos en dichas tablas son las bases muestrales de las diferentes cifras que se exponen a lo largo de las páginas que siguen. La diferente composición de la población en función de la actividad, edad y sexo, hace que se hayan considerado estas variables al definir los coeficientes de ponderación y equilibraje de la muestra. De esta forma, en los coeficientes de ponderación no sólo se ha tenido en cuenta el segmento de ocupación sino también la distribución de la población por edad y sexo según su relación con la actividad económica. Para el equilibraje de la muestra se ha trabajado con los datos de la Encuesta de Población Activa del tercer trimestre de 2010.

La selección muestral, así como el trabajo de campo se han encomendado a la empresa SYNOVATE, S.A. y se realizaron del 15 de octubre al 16 de noviembre de 2010, bajo la dirección de D. Julio Vidosa y Dña. Raquel Andrés.

En las páginas que siguen se ofrecen los principales resultados de la encuesta en relación con las distintas variables que integran los cuatro bloques temáticos contemplados en el estudio. También se incluyen diversos indicadores de la evolución de la opinión a lo largo de estos años (1995-2010) para aquellas variables medidas del mismo modo en las catorce ediciones del barómetro fiscal realizadas hasta la fecha.

TABLA 1
DISTRIBUCIÓN MUESTRAL CON AFIJACIÓN NO PROPORCIONAL PARA CADA SEGMENTO DE OCUPACIÓN-ACTIVIDAD ECONÓMICA

Segmentos	Distribución muestral (afijación proporcional)	Distribución muestral (afijación no proporcional)
Empresarios construcción, industria, servicios	89	259
Agricultores y empresarios agrarios	22	215
Profesionales titulados	131	236
Empleados y trabajadores asalariados	481	401
Población inactiva y parada	777	405
Jubilados y pensionistas	338	126
Estudiantes Universitarios	87	92
Amas de casa	174	91
Parados	178	96

Tabla 2

Distribución de la muestra por tamaño de hábitat, sexo y grupo de edad

Tamaño de hábitat	(%)	(n)
Menos de 10.000 habitantes	22,7	341
De 10 a 50.000 habitantes	26,1	391
De 50 a 200.000 habitantes	19,8	297
De 200 a 500.000 habitantes	12,7	191
Más de 500.000 habitantes	18,7	280
Sexo	(%)	(n)
Hombre	49,5	742
Mujer	50,5	758
Grupos de edad	(%)	(n)
De 18 a 25 años	10,1	152
De 26 a 39 años	32,1	481
De 40 a 54 años	27,8	417
De 55 a 64 años	14,1	211
65 y más años	15,9	239

FICHA TÉCNICA

Ámbito geográfico	Territorio nacional
Población	Universo total de individuos de 18 y más años, económicamente activos e inactivos (10% inmigrantes)
Metodología	Cuantitativa, mediante aplicación de cuestionario estructurado en hogar y aplicado por HAPI
Diseño muestral	Muestreo por conglomerados polietápico con estratificación y subestratificación de las unidades de primera etapa (secciones censales)
Tamaño muestral	1.500 entrevistas personales en hogar (muestra real: 1.500)
Margen de error	+/-2,58 para los datos globales en el supuesto de muestreo aleatorio simple y categorías equiprobables ($p=q=50\%$) a un nivel de confianza del 95%
Trabajo de campo	Del 15 de octubre al 16 de noviembre de 2010
Empresa adjudicataria	SYNOVATE, S. A.

CAPITULO 1. RELACIÓN ENTRE LOS IMPUESTOS Y LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES

En este primer capítulo se analizan los resultados del estudio en relación con el bloque de variables denominado “Relación entre los Impuestos y la Oferta Pública de Servicios y Prestaciones”. Dado que, para la opinión pública española, los servicios públicos y las prestaciones sociales suponen la contrapartida más relevante al pago de los impuestos, es aquí donde se han introducido las modificaciones destinadas a mejorar la información ofrecida sobre la utilización y la percepción de diferentes servicios y prestaciones por parte de los contribuyentes. Dicho análisis se concreta en los siguientes apartados:

- 1.1. Utilización de servicios públicos y prestaciones sociales en el último año.
- 1.2. Índice de satisfacción de los usuarios.
- 1.3. Evaluación general de la oferta pública de servicios y prestaciones.
- 1.4. Evaluación de diferentes servicios públicos y prestaciones sociales.

1.1. Utilización de servicios públicos y prestaciones sociales en el último año

La encuesta realizada en 2010 facilita información acerca de la utilización de distintos servicios públicos y prestaciones sociales por los hogares españoles durante ese año.

Tal como queda reflejado tanto en la Tabla 1.1 como en el Gráfico 1.1, los hogares españoles han utilizado un promedio de casi cuatro (3.9) servicios públicos o prestaciones sociales.

TABLA 1.1
PORCENTAJES DE HOGARES USUARIOS DE DIVERSOS SERVICIOS Y PRESTACIONES

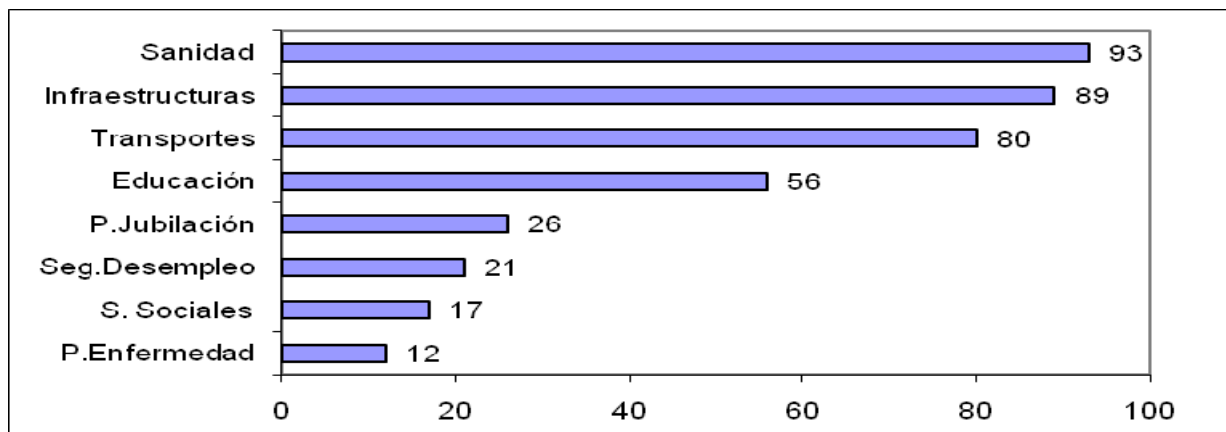
Servicios y Prestaciones	(%) hogares usuarios		
	Sí	No	NS/NC
Sanidad (ambulatorios y hospitales)	93	7	-
Infraestructuras (autovías, puertos, etc.)	89	11	-
Transportes	80	20	-
Educación (colegios, institutos y universidades)	56	44	-
Pensiones de jubilación	26	74	-
Seguro de desempleo	21	79	-
Servicios sociales (para mayores, minusválidos, menores, etc.)	17	82	1
Pensiones de enfermedad o invalidez	12	88	-
Promedio de utilización por hogar 3.9			

Los servicios sanitarios, han sido utilizados por una proporción mayor de hogares españoles (el 93%); les siguen las infraestructuras y los transportes públicos, con una utilización del 89% y el 80%, respectivamente. En un nivel intermedio se sitúan los servicios educativos, utilizados por un 56% de los hogares, seguidos de las pensiones de jubilación, percibidas por el 26%. La prestación por desempleo ha sido percibida por un 21% y los servicios sociales han sido utilizados por el 17% de



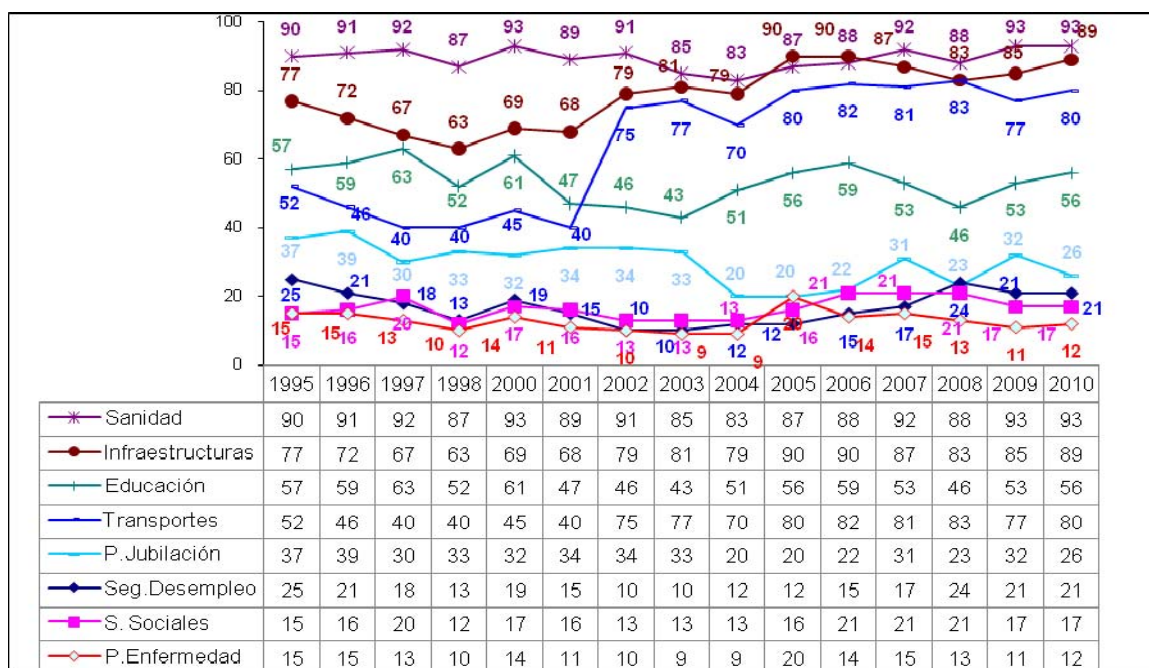
los hogares españoles. Las pensiones por enfermedad o invalidez han sido percibidas por la menor proporción de hogares (el 12%).

GRÁFICO 1.1
PORCENTAJES DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRESTACIONES, POR HOGARES



Para comparar la evolución a lo largo de la serie de la utilización de los distintos servicios y prestaciones por los hogares españoles, se ha procedido a eliminar el efecto de la falta de respuesta recalculando los porcentajes sobre la base de aquéllos que, efectivamente, los utilizan. Los datos resultantes quedan reflejados en el Gráfico 1.2.

GRÁFICO 1.2
PORCENTAJES DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES, POR HOGARES (1995-2010)

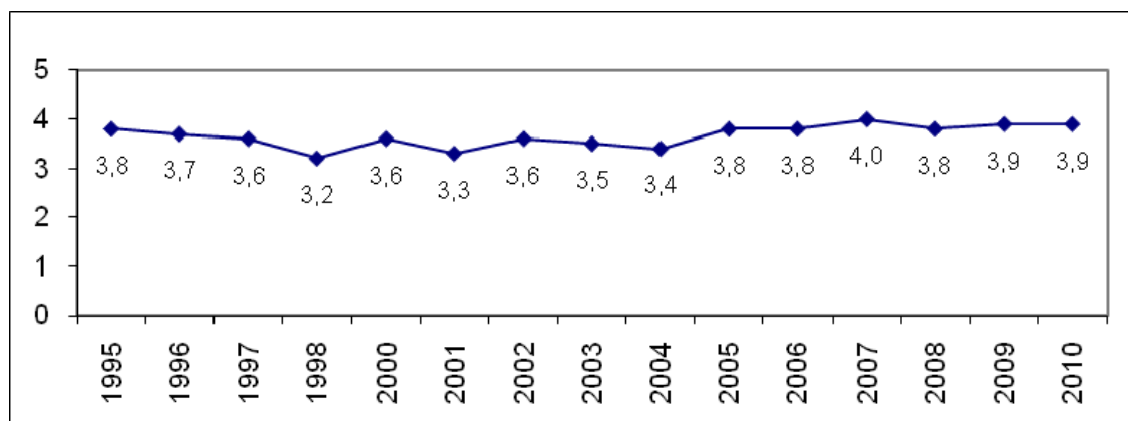


Según estos datos:

- Los *servicios sanitarios* mantienen el primer puesto en cuanto a utilización por parte de los hogares españoles, como corresponde a la universalización de la cobertura sanitaria pública de la población, tras haberlo perdido en el bienio 2005-2006.
- La utilización de las *infraestructuras*, sigue sin recuperar la preeminencia alcanzada en el bienio 2005-06, manteniéndose en segunda posición después de la sanidad.
- El uso de los *transportes* públicos también consolida su tendencia alcista de los últimos años, situándose como el tercer servicio más utilizado por los hogares españoles, tras haber desplazado a la educación a un cuarto lugar a partir de 2002.
- Los servicios educativos recuperan los valores iniciales de la serie y a partir de 2004 parece haberse frenado su tendencia a la baja, consolidándose en el cuarto lugar.
- La percepción de las *pensiones de jubilación*, que experimentó en el trienio 2004-2006 un apreciable descenso con respecto al inicio de la serie, parece haberse recuperado, aunque sin llegar a las proporciones de perceptores del primer bienio de la serie.
- La percepción de la *prestación de desempleo*, que había venido descendiendo proporcionalmente, experimenta a partir de 2008 un brusco ascenso que se ha mantenido en los últimos tres años aunque sin superar este año las pensiones de jubilación.
- La utilización de los servicios sociales, por el contrario, después del ascenso en el trienio 2006-08, recupera su posición relativa a lo largo de la serie.
- La percepción de las pensiones por enfermedad o invalidez se mantiene en la misma posición relativa desde el inicio de la serie, ocupando el último lugar con respecto al resto de servicios y prestaciones.

En cuanto al promedio general de utilización de servicios y prestaciones, el Gráfico 1.3 muestra un patrón bastante estable desde el inicio de la serie.

GRÁFICO 1.3
PROMEDIO DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES,
POR HOGARES (1995-2010)



1.2. Índice de satisfacción de los usuarios

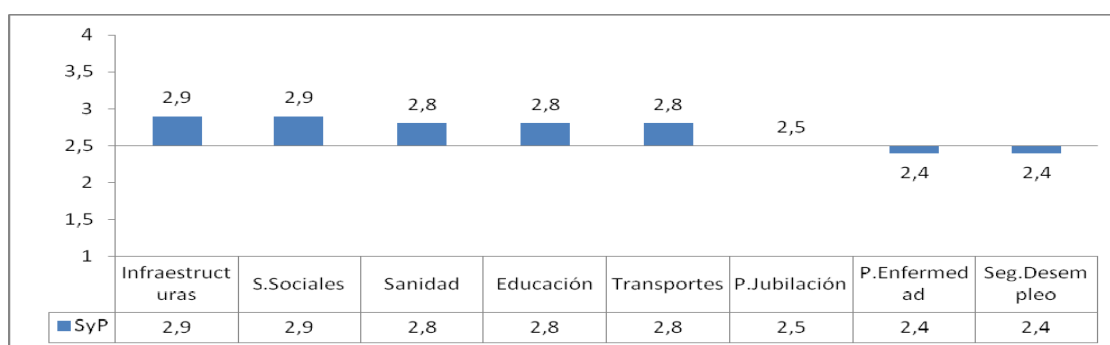
Para medir el grado de satisfacción de los contribuyentes con los distintos servicios y prestaciones, se ha pedido a cada entrevistado que indique su satisfacción con aquellos servicios y prestaciones que ha utilizado personalmente en el último año. Por lo tanto, se trata de una opinión sobre utilización directa, exclusivamente. Tan sólo cabe una excepción que es el caso de los servicios educativos. Ésta se debe a que muchos usuarios de tales servicios son menores de edad, por lo que se solicita opinión sobre aquéllos a los padres o tutores legales de los mismos.

La Tabla 1.2 y el Gráfico 1.4 reflejan el grado de satisfacción de los usuarios con cada servicio o prestación en una escala de 1 a 4, donde 1 = significa nula satisfacción y 4 = mucha satisfacción, y cuyo punto medio es 2.5, siendo poco significativas las diferencias encontradas según las distintas variables de clasificación de los entrevistados.

TABLA 1.2
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON CADA SERVICIO O PRESTACIÓN

Servicios y prestaciones	(%) Mucho + Bastante	(%) Poco + Nada	(%) NS/NC	Medias en escala 1-4 (p.m. = 2.5)
Infraestructuras	79	20	1	2.9
Sanidad	75	25	-	2.8
Educación	74	26	-	2.8
Transportes	72	27	1	2.8
Servicios Sociales	71	28	1	2.9
P. de Enfermedad e Invalidez	49	48	3	2.4
Pensiones de Jubilación	49	51	-	2.5
Seguro de Desempleo	44	53	3	2.4

GRÁFICO 1.4
GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON CADA SERVICIO O PRESTACIÓN



Dado que el grado medio de satisfacción general es 2.7 estos datos sugieren un nivel de moderada satisfacción con la oferta pública de servicios y prestaciones considerada globalmente. No obstante, esta satisfacción se reparte de manera desigual entre los diversos servicios públicos y prestaciones sociales considerados en la encuesta, de manera que se pueden establecer dos niveles al respecto:

- Los *usuarios de servicios públicos* se muestran bastante satisfechos de los mismos, si bien cabe señalar diferencias entre:
 - Las infraestructuras y servicios sociales obtienen los índices de satisfacción más altos (2.9); y,

- Los servicios sanitarios, servicios educativos y transportes, cuyos usuarios les otorgan una buena puntuación (2.8 en los tres casos).
- Los *perceptores de prestaciones sociales* muestran su insatisfacción, si bien:
 - su insatisfacción en el seguro de desempleo y las pensiones por enfermedad o invalidez a las que se les otorga (en ambos casos) una puntuación de 2.4, ligeramente por debajo del punto medio de la escala;
 - mientras que las pensiones de jubilación obtienen una puntuación sobre el punto medio de la escala (2.5).

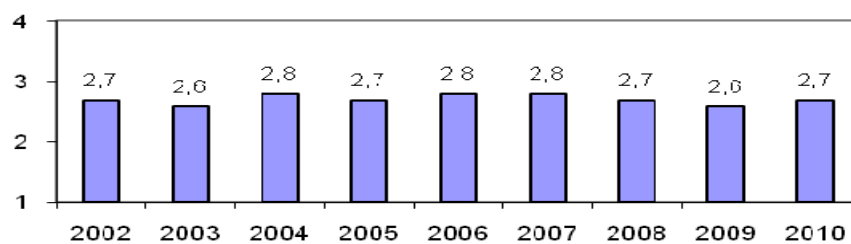
El grado de satisfacción con los diversos servicios públicos y prestaciones sociales considerados en la encuesta difiere según la edad de los usuarios de los mismos: a medida que aumenta la edad, también tiende a aumentar el grado de satisfacción con la oferta pública de servicios y prestaciones. Así, los mayores de 65 años suelen mostrarse más satisfechos con los diversos servicios y prestaciones enumerados en la encuesta.

También podemos apreciar alguna diferencia significativa según el sexo de los usuarios de los servicios y prestaciones, así son las mujeres las que se sienten más satisfechas con respecto a la educación, los servicios sociales, las pensiones de enfermedad e invalidez y el seguro de desempleo, mientras que los hombres expresan tan sólo mayor satisfacción que las mujeres en el caso de los transportes.

No se aprecian diferencias significativas según segmentos de ocupación y demás variables de clasificación.

En comparación con los años en que se ha medido este indicador, y a pesar de ligeras variaciones, se aprecia cierta estabilidad de la satisfacción ciudadana en relación con la oferta pública de servicios y prestaciones considerada en su conjunto (ver Gráfico 1.5) puesto que las puntuaciones medias otorgadas siempre se han situado en todos los casos por encima del punto medio de la escala.

GRÁFICO 1.5
GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES
(2002-2010)



En relación con los diversos servicios y prestaciones contemplados en la encuesta, los Gráficos del 1.6 al 1.13 muestran la evolución de la satisfacción ciudadana con respecto a cada uno de ellos.

GRÁFICO 1.6
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LA EDUCACIÓN (2002-2010)

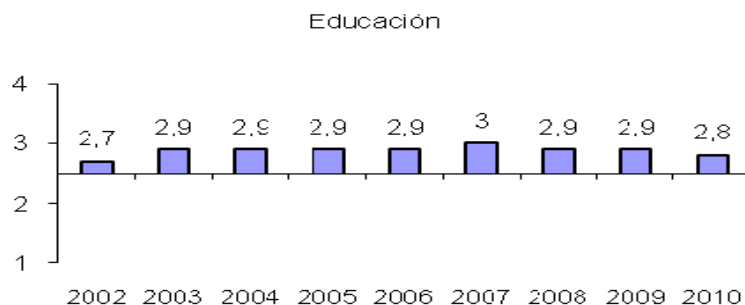


GRÁFICO 1.7
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LA SANIDAD (2002-2010)

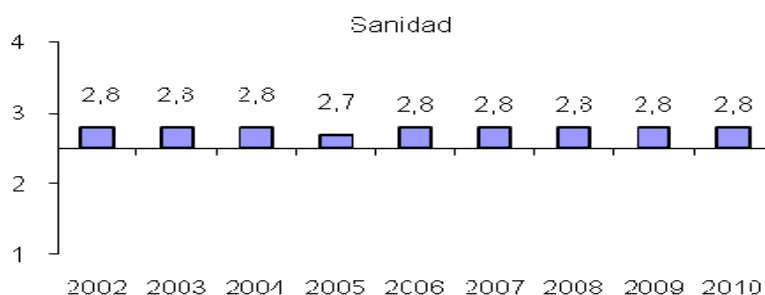


GRÁFICO 1.8
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LAS INFRAESTRUCTURAS (2002-2010)

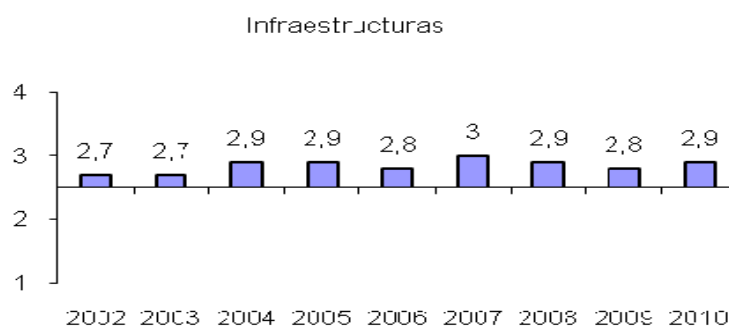


GRÁFICO 1.9
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS TRANSPORTES (2002-2010)

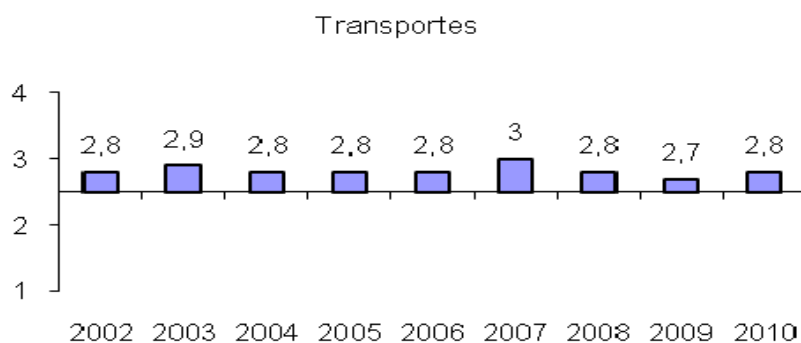


GRÁFICO 1.10
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS SOCIALES (2002-2010)

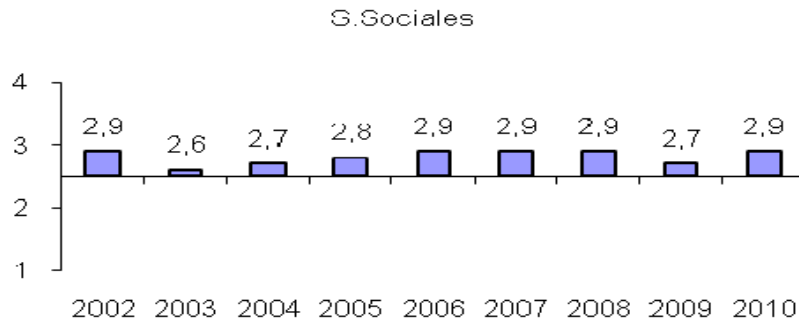


GRÁFICO 1.11
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON EL SEGURO DE DESEMPLEO (2002-2010)

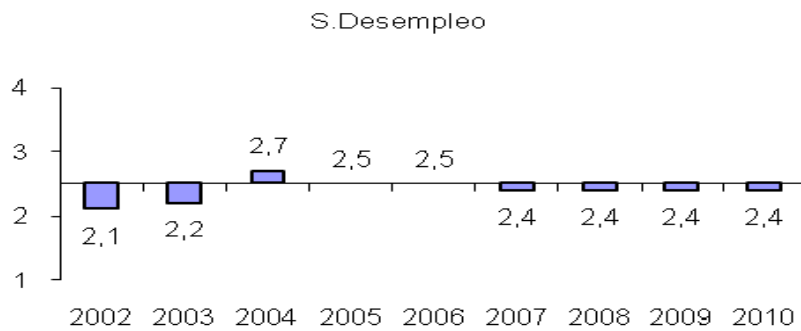


GRÁFICO 1.12
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LAS PENSIONES DE JUBILACIÓN (2002-2010)

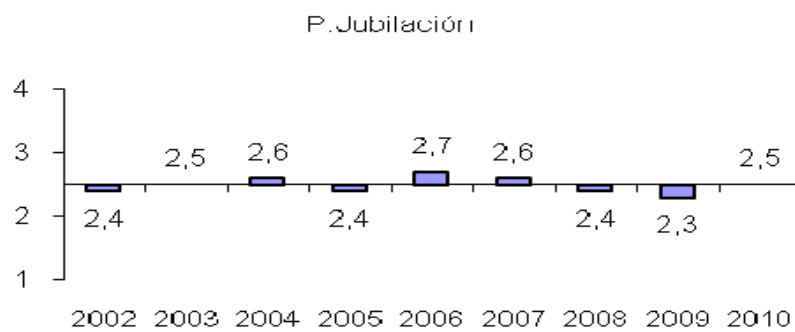
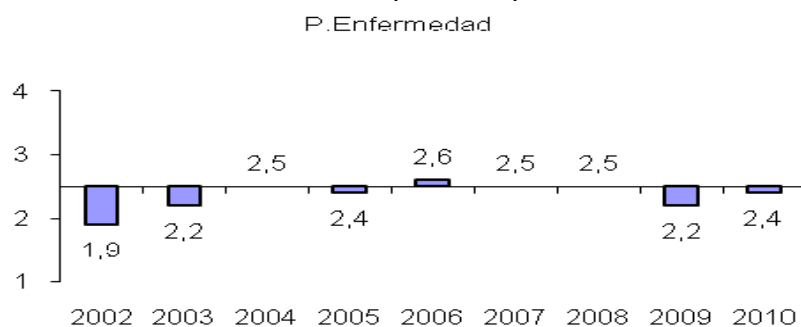


GRÁFICO 1.13
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LAS PENSIONES DE ENFERMEDAD E INVALIDEZ (2002-2010)





De este modo, se observa cómo el grado de satisfacción ciudadana ha evolucionado de manera diferente según el servicio o prestación de que se trate:

- La educación (Gráfico 1.6), que partía de una valoración ligeramente por encima del punto medio de la escala, mantiene su elevada puntuación, una de las más altas de todos los servicios y prestaciones considerados en la encuesta, de forma prácticamente constante desde 2003.
- La sanidad (Gráfico 1.7) se mantiene en sus altos niveles habituales, prácticamente invariables desde 2002.
- La satisfacción con las infraestructuras y los transportes (Gráficos 1.8 y 1.9, respectivamente), es bastante más fluctuante que en los casos anteriores, si bien en el primer caso esta fluctuación es ascendente, con puntuaciones más altas en 2009 y 2010 que al inicio de la serie en 2002, mientras que en el segundo caso, la puntuación obtenida en 2010 se iguala a la del inicio de la serie.
- Mucho más fluctúa la satisfacción manifestada en relación con los servicios sociales (Gráfico 1.10), cuya valoración era la más alta en 2002, para descender bruscamente al año siguiente, recuperarse paulatinamente y de forma sostenida hasta 2008, y volver a caer en la estimación de sus usuarios en 2009, pero este año 2010 vuelve a recuperarse hasta la cota de valoración máxima de la serie (2.9).
- La prestación por desempleo (Gráfico 1.11), que se había recuperado de las malas calificaciones del inicio de la serie, mantiene la misma valoración negativa en el último cuatrienio (2.4).
- Las pensiones de jubilación, (gráfico 1.12) mejoran su valoración por parte de los usuarios hasta situarse este último año en el punto medio de la escala (2.5); mientras que de enfermedad o invalidez (gráficos 1.13) sitúa su valoración por segundo año consecutivo por debajo del punto medio de la escala, aunque sin llegar a los niveles del inicio de la serie.

1.3. Evaluación general de la oferta pública de servicios y prestaciones

Para estudiar la percepción general que tienen los ciudadanos de la oferta pública de servicios y prestaciones, se pide a todos los entrevistados, independientemente de que hayan o no accedido a los diferentes servicios públicos y prestaciones sociales, que manifiesten su grado de acuerdo con distintas afirmaciones. Las afirmaciones son las siguientes:

- A. *Han evolucionado favorablemente en los últimos cinco años.*
- B. *Justifican el pago de impuestos.*
- C. *Existe un cierto margen de mejora.*
- D. *Contribuyen a la distribución de la riqueza.*
- E. *Son accesibles a todo el mundo.*
- F. *Prestan servicios que se adecuan a lo que se paga.*
- G. *Están gestionados correctamente.*
- H. *Existe una mala utilización por parte de los usuarios.*
- I. *No son útiles ni necesarios.*

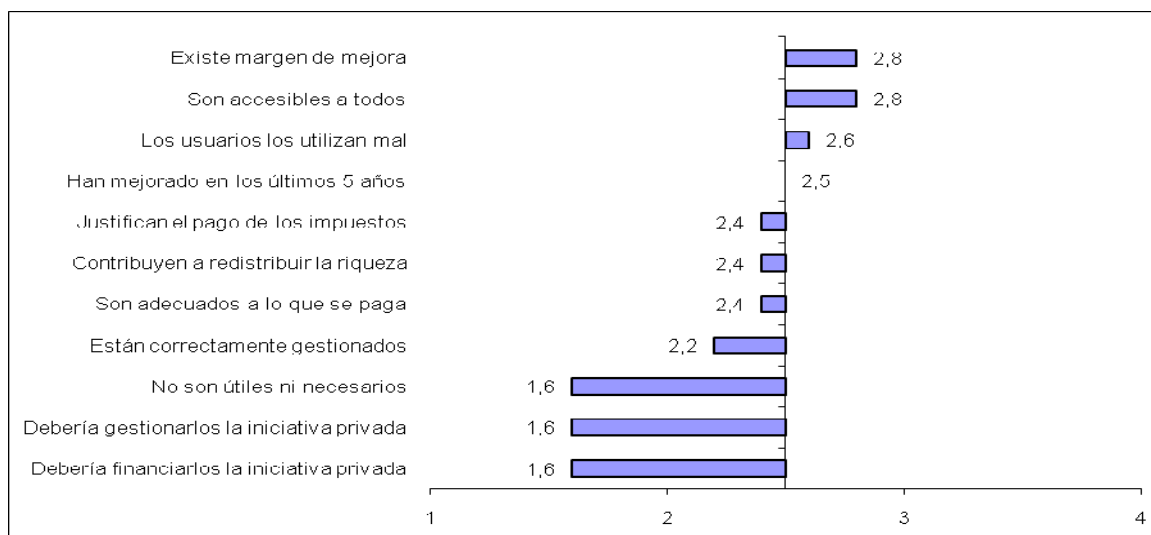
J. *Deberían financiarse por iniciativa privada.*

K. *Deberían gestionarse desde la iniciativa privada.*

El grado de acuerdo con estas afirmaciones se expresa en una escala de 1 a 4, donde 1= significa nada de acuerdo y 4= muy de acuerdo, y cuyo punto medio se sitúa en 2.5.

El Gráfico 1.14 refleja el grado de acuerdo medio que muestra el conjunto de los entrevistados con cada una de las afirmaciones, siendo poco significativas las diferencias encontradas según las distintas variables de clasificación de los entrevistados.

GRÁFICO 1.14
GRADO DE ACUERDO MEDIO CON DISTINTAS AFIRMACIONES RELATIVAS A LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES (Escala de 1-4, p.m. = 2.5)



Estos datos sugieren que la mayoría de los entrevistados en 2010 evalúa la oferta pública de servicios y prestaciones del siguiente modo:

- La oferta pública de servicios y prestaciones tiene que mejorar (2.8), porque parece haberse estancado en los últimos años (2.5).
- A pesar de reconocer que una de sus ventajas es su accesibilidad para todos (2.8), tal como es ahora, esta oferta pública considerada en su conjunto, no es adecuada para el nivel de presión fiscal que se soporta (2.4), ni contribuye a la redistribución de la riqueza (2.4), por lo que no justifica el pago de los impuestos (2.4).
- La responsabilidad de este estado de cosas se debe en parte a los abusos de los usuarios de los servicios públicos o de los beneficiarios de las prestaciones sociales (2.6), pero recae muy especialmente en la propia Administración que no gestiona la oferta pública de servicios y prestaciones de manera correcta (2.2).
- De manera que el problema no es de cantidad de la oferta, sino de gestión de la misma, porque ningún servicio público o prestación social se considera inútil o innecesario (1.6).
- No obstante, la iniciativa privada todavía suscita más desconfianza que la Administración, tanto en lo que respecta a la gestión (1.6), como en lo relativo a la financiación (1.6) de los diferentes servicios y prestaciones considerados en la encuesta.



La comparación de los resultados obtenidos en 2010 con los de años precedentes se ha realizado afirmación por afirmación, tal como se ofrece a continuación.

Margen de mejora en la oferta pública de servicios y prestaciones

Pese a la positiva valoración que merece la accesibilidad de la oferta pública de servicios y prestaciones, los datos reflejados en la Tabla 1.3 muestran que de media 7 de cada 10 encuestados mantienen a lo largo de la serie, en términos generales, su demanda de mejora de dicha oferta pública.

TABLA 1.3
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS AL MARGEN DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PRESTACIONES SOCIALES, EN (1999-2010)

(%) de respuesta	1999	2000	2001	(%) de acuerdo	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Deberían mejorar	84	78	85	Existe margen de mejora	79	65	70	74	66	63	63	73	66

Accesibilidad

A lo largo de la serie, uno de los aspectos mejor valorados de la oferta pública de servicios y prestaciones es su universalidad (ver Tabla 1.4). De hecho, en las tres ediciones del barómetro fiscal en que se ha medido, éste era el único factor por el que la ciudadanía reconocía la justicia y equidad del sistema fiscal. A partir de la edición de 2002, la posibilidad que tienen todos los ciudadanos de acceder a los servicios públicos y las prestaciones sociales es uno de los aspectos que obtienen uno de los mayores grados de acuerdo.

TABLA 1.4
OPINIONES RELATIVAS A LA UNIVERSALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PRESTACIONES SOCIALES (1995-2010)

Grado de acuerdo en escala 1-4 (p.m.=2.5)										
El sistema fiscal es justo porque permite que todos puedan acceder a los servicios públicos y las prestaciones sociales	1995			1998			2000			
	2.8			2.6			2.6			
Los servicios públicos y las prestaciones sociales son accesibles a todo el mundo	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
	2.5	2.6	2.7	2.9	2.7	2.8	2.7	2.7	2.8	

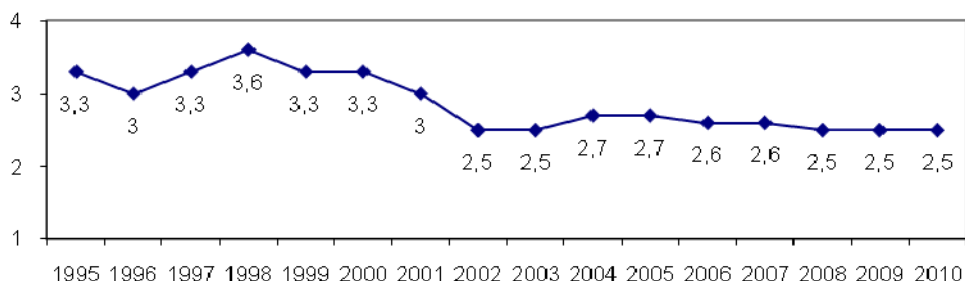
Evolución de la oferta pública de servicios y prestaciones

A pesar de la mayoritaria demanda de mejora, la mitad de los entrevistados en 2010 (el 51%) opina que la oferta pública de servicios y prestaciones ha mejorado mucho o bastante en los últimos cinco años. Medido este juicio en una escala de 1 a 4, el resultado es 2.5, valor que se sitúa en el punto medio de la escala y que, aunque supone una valoración positiva, refleja la polarización de las opiniones al respecto.

Esta valoración es bastante homogénea en los diferentes colectivos, sin que se aprecien grandes variaciones en sus valoraciones medias. Si acaso, podría señalarse que dicha mejora es percibida en mayor medida entre los residentes en municipios de menor tamaño (menos de 10.000 y de 10-50.000 habitantes).

La lectura diacrónica de los datos reflejados en el Gráfico 1.15, sugiere una evaluación positiva de la evolución de la oferta pública de servicios y prestaciones, que alcanza su punto más alto en 1998 y se mantiene hasta 2000. A partir de 2002, se inicia una tendencia a la baja, con algunas fluctuaciones, como si la ciudadanía, aun con ciertas dudas, creyese percibir un estancamiento en la mejora de dicha oferta pública.

GRÁFICO 1.15
VALORACIÓN MEDIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES (1995-2010)



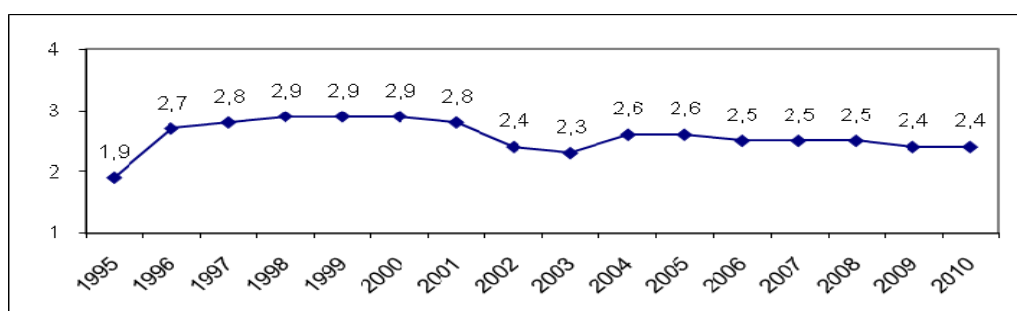
Justificación del pago de los impuestos

La mitad de los entrevistados en 2010 (el 51%) considera que la oferta pública de servicios y prestaciones no justifica el pago de los impuestos, frente la otra mitad que opina lo contrario. Reflejadas estas opiniones en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2.5), el promedio valorativo es 2.4, dato que supone una calificación negativa que, además es homogénea.

El Gráfico 1.16 muestra cómo la ciudadanía ha venido sosteniendo, año tras año, que la oferta pública de servicios y prestaciones justifica el pago de los impuestos, con puntuaciones por encima del punto medio de la escala. Pero se aprecian tres excepciones: al inicio de la serie en 1995, en los bienios 2002-03 y 2009-2010, tras la inquietante polarización de las opiniones observada en el trienio 2006-08.

La lectura diacrónica de estos datos sugiere que la ciudadanía, que estaba encontrando en la oferta pública de servicios y prestaciones una justificación al pago de sus impuestos, regresa en el bienio 2002-03 a opiniones pesimistas similares a las del inicio de la serie, para volver a posiciones algo más optimistas en 2004-05. No obstante, la persistencia de la polarización observada en el trienio 2006-08, así como la calificación negativa de 2009 y 2010 refuerzan la inquietante percepción de dudas respecto a la justificación de la fiscalidad por parte de la ciudadanía.

GRÁFICO 1.16
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS AL GRADO EN QUE LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES JUSTIFICA EL PAGO DE LOS IMPUESTOS (1995-2010)



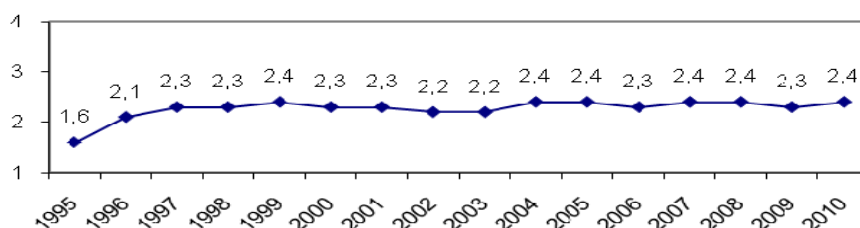
Adecuación de los impuestos a la oferta pública de servicios y prestaciones

A lo largo de la serie, la mayoría de los entrevistados ha venido manifestando que los impuestos que se pagan son poco o nada adecuados a los servicios y prestaciones que se reciben. También lo hacen así en 2010.

El Gráfico 1.17 refleja estas opiniones en una escala de 1 a 4, cuyo punto medio es 2.5. Las valoraciones medias comienzan siendo muy bajas (1.6) para ir progresivamente aumentando hasta fluctuar entre 2.4 y 2.3, rozando ya el punto medio de la escala, aunque siempre por debajo de

él. La lectura diacrónica de estos datos sugiere que predomina entre los ciudadanos la idea de que se recibe poco en relación con lo que se paga. Es decir que el esfuerzo tributario es superior a lo que se recibe vía capítulos de gasto del presupuesto público.

GRÁFICO 1.17
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS AL GRADO DE ADECUACIÓN ENTRE LOS IMPUESTOS Y LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES (1995-2010)



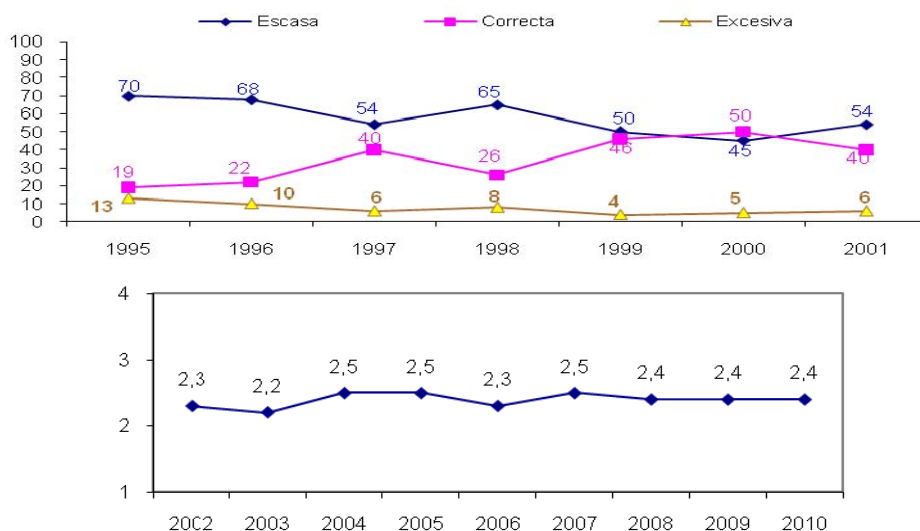
Contribución a la redistribución de la riqueza

En ediciones precedentes del barómetro fiscal se preguntaba a los entrevistados si los impuestos, al financiar la oferta pública de servicios y prestaciones, contribuyen a redistribuir la riqueza de manera escasa, correcta o excesiva. Los resultados reflejados en el Gráfico 1.18 muestran que, al principio de la serie, la opinión mayoritaria era que dicha redistribución es escasa, aunque posteriormente (especialmente en el bienio 1999-2000) se obtuvieron porcentajes importantes de ciudadanos que opinaban que se iba acercando a un nivel correcto.

A partir de 2002, el grado de acuerdo relativo a la contribución de la oferta pública de servicios y prestaciones a la distribución de la renta se ha medido en una escala de 1 a 4, cuyo punto medio es 2.5 (ver Gráfico 1.19). Las puntuaciones obtenidas se sitúan por debajo del punto medio de esta escala, a excepción de 2004, 2005 y 2007 donde lo alcanzan.

La lectura diacrónica de los datos reflejados en ambos gráficos sugiere una percepción bastante fluctuante de la función redistributiva de los impuestos, con predominio de la opinión de una redistribución correcta únicamente en 2000, en el bienio 2004-05 y en 2007, predominando una percepción de redistribución escasa en la mayoría de los casos.

GRÁFICOS 1.18 Y 1.19
OPINIONES RELATIVAS A LA FUNCIÓN REDISTRIBUTIVA DE LOS IMPUESTOS, EN 1995-2001 Y EN 2002-2010



Necesidad, correcta utilización y gestión de la oferta pública de servicios y prestaciones

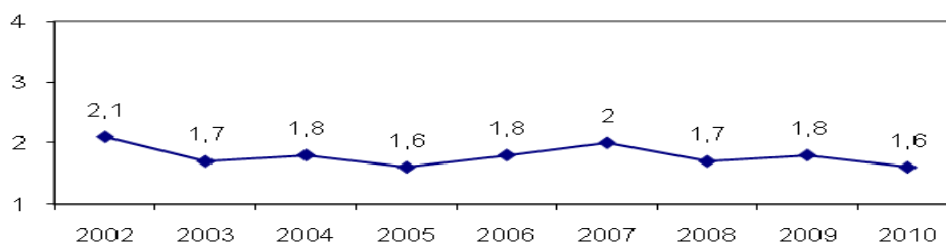
Para la mayoría de los ciudadanos consultados entre 2002 y 2010, los distintos servicios públicos y prestaciones sociales que conforman la oferta pública financiada con impuestos, son útiles y necesarios. Pero esta consideración no evita críticas con respecto al modo en que la Administración la gestiona e, incluso, con respecto a la utilización que hacen los usuarios de la misma, observándose escasas diferencias al respecto entre los distintos segmentos de la población entrevistada.

En anteriores ediciones del barómetro (1995-2001), estos tres factores fueron recogidos como alternativas de respuesta a una misma variable filtrada. Dicha variable recogía las razones por las cuales ciertos entrevistados opinaban que la oferta pública de servicios y prestaciones no justificaba el pago de los impuestos. Dado que a esa pregunta no respondía el conjunto de la población y que existía alguna otra posibilidad de respuesta, no se puede establecer ninguna comparación, ni siquiera cualitativa con los resultados actuales. No obstante, cabe recordar que la gestión incorrecta era la principal causa de injustificación del pago de los impuestos, mientras que la mala utilización de los usuarios y el despilfarro de recursos destinados a mantener unos servicios inútiles e innecesarios, por este orden, eran las menos señaladas.

También cabe observar la evolución de las opiniones respecto a estos tres aspectos tal y como se recogen en la actualidad; es decir, en una escala de 1 a 4 cuyo punto medio es 2.5.

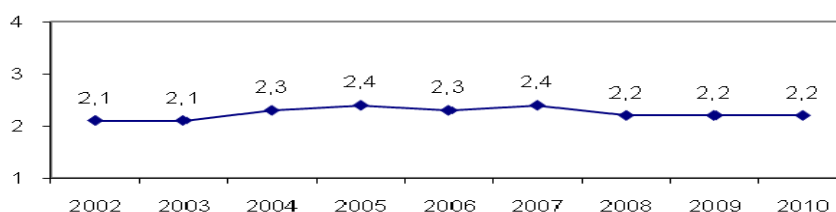
De este modo, y en relación con la afirmación relativa a que los diversos servicios públicos y prestaciones sociales son inútiles e innecesarios, el Gráfico 1.20 refleja cómo el ya escaso grado de acuerdo de 2002 (valoración media 2.1) experimenta un acusado descenso en los años sucesivos, pese al repunte del bienio 2006-07, lo que significa un claro predominio de la opinión relativa a la necesidad y utilidad de la oferta pública de servicios y prestaciones. Y en este último año 2010 llega hasta la puntuación más baja de la serie, junto con 2005 (1.6).

GRÁFICO 1.20
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON LA INUTILIDAD DE LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES (2002-2010)



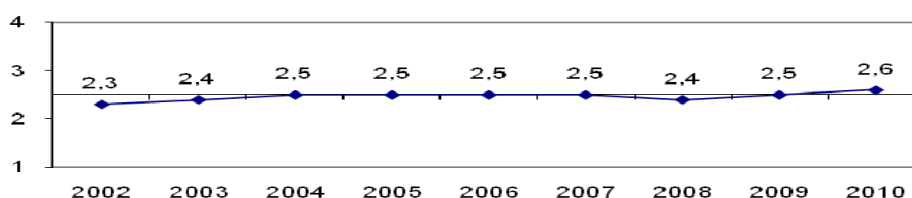
En cuanto a la gestión que hace la Administración de los servicios y las prestaciones de su competencia, los ciudadanos no están satisfechos. Sin discriminar qué Administración es la responsable del servicio o prestación de que se trate, la mayoría de ellos considera que prácticamente toda la oferta pública está deficientemente gestionada, puesto que le otorga una valoración global por debajo del punto medio de la escala (ver Gráfico 1.21). A pesar del repunte del trienio 2004-07, los datos de este último año 2010 parecen confirmar la opinión de los dos últimos años, en que los ciudadanos parecen haber percibido cierto empeoramiento en la gestión pública.

GRÁFICO 1.21
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON LA GESTIÓN CORRECTA DE LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES (2002-2010)



Sin embargo, de la información mostrada en el Gráfico 1.22 parece desprenderse mayor capacidad de autocritica por parte de los ciudadanos. Las puntuaciones a lo largo de la serie se sitúan en su mayoría sobre el punto medio de la escala (2.5), menos los 2 primeros años de la serie y en 2008, en los que parece haber menos capacidad crítica entre los entrevistados. En el último año, se produce un repunte en la autocritica llegando a la mayor puntuación de la serie, por encima del punto medio (2.6). Más de la mitad de los entrevistados piensan que algunos usuarios de servicios públicos o beneficiarios de prestaciones sociales, los utilizan mal o abusan de ellos.

GRÁFICO 1.22
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON LA MALA UTILIZACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES (2002-2010)

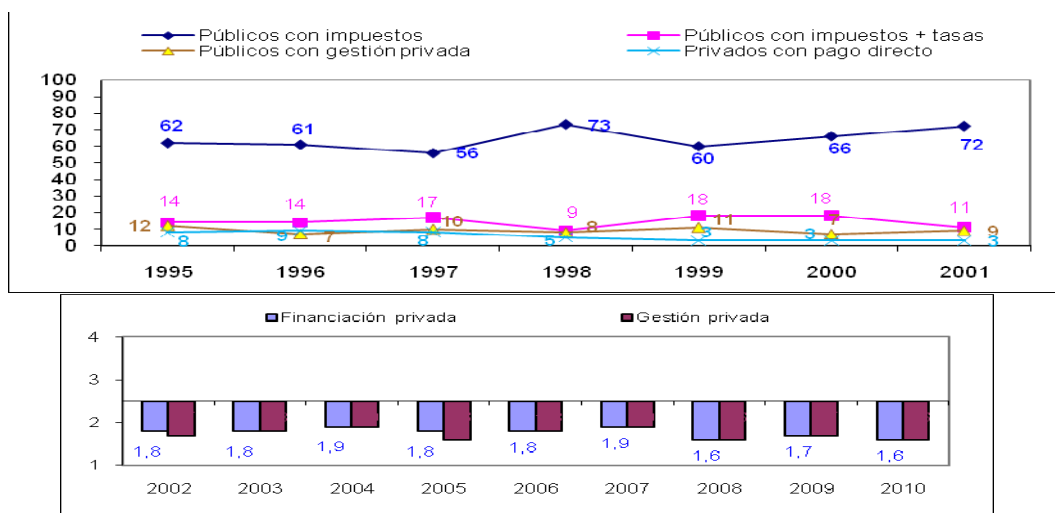


El papel de la iniciativa privada

En ediciones precedentes de este barómetro (1995-2001), cuando se pedía a los entrevistados su opinión sobre distintas posibilidades de financiación y de gestión de la oferta pública de servicios y prestaciones, la intervención del sector privado encontraba pocos apoyos, siendo la opinión mayoritaria favorable a que su gestión fuera pública y se financiara con impuestos (ver Gráfico 1.23).

A partir de 2002, el desacuerdo de los entrevistados con la participación de la iniciativa privada tanto en la financiación como en la gestión de la oferta pública de servicios y prestaciones sigue siendo evidente. Medidas estas opiniones en una escala de 1 a 4 (punto medio es 2.5), las valoraciones obtenidas quedan claramente por debajo del punto medio de la escala, en ambos casos, y en los ocho años considerados (ver Gráfico 1.24). Parece, por tanto, que esta percepción se mantiene estable en el tiempo, aunque se mida de manera diferente.

GRÁFICOS 1.23 Y 1.24
OPINIONES RELATIVAS A LA PARTICIPACIÓN DE LA INICIATIVA PRIVADA EN LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES, EN 1995-2001 Y EN 2002-2010

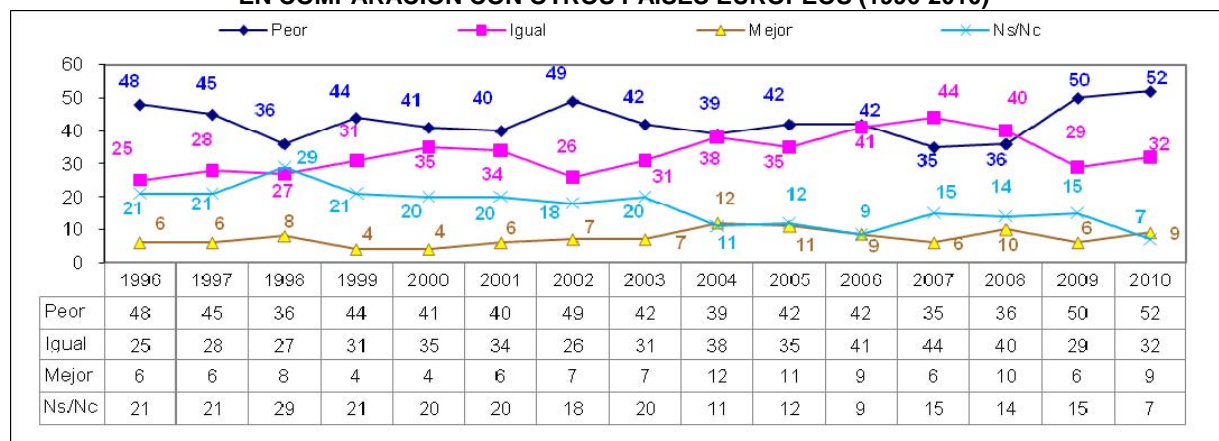


Comparación con otros países de la Unión Europea

Tradicionalmente, y a pesar de que muchos españoles no saben muy bien cómo funciona la fiscalidad en Europa, la mayoría de los que sí tienen opinión al respecto piensa que la relación entre los impuestos que se pagan y los servicios y prestaciones que se reciben en España es peor que la existente en otros países de la Unión Europea (ver Gráfico 1.25).

No obstante, a partir de 2003, los datos reflejan una tendencia a la baja de quienes carecen de opinión al respecto, así como un leve incremento de la proporción de quienes opinan que nuestra relación de intercambio fiscal es similar a la del resto de europeos, o incluso mejor. Pero esa tendencia a percibir una progresiva equiparación entre España y el resto de países de la Unión Europea no ha conseguido. Vuelve a aumentar la incertidumbre en 2009, y además, en 2010, la proporción de quienes piensan que en España la relación de intercambio fiscal es peor que en otros países europeos vuelve a superar a la de quienes opinan que es igual o incluso mejor que en aquéllos.

GRÁFICO 1.25
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LA RELACIÓN ENTRE IMPUESTOS/SERVICIOS-PRESTACIONES, EN COMPARACIÓN CON OTROS PAÍSES EUROPEOS (1996-2010)



1.4. Evaluación de diferentes servicios públicos y prestaciones sociales

Una vez analizada la evaluación general que hacen los ciudadanos de la oferta pública de servicios y prestaciones, se pide a los entrevistados en 2010 que evalúen qué servicios y prestaciones cumplen mejor los aspectos a que se refieren las afirmaciones anteriores. Los resultados se expresan en porcentajes de respuesta para cada uno de los servicios y prestaciones considerados en la encuesta y en relación con cada uno de los aspectos sometidos a evaluación.

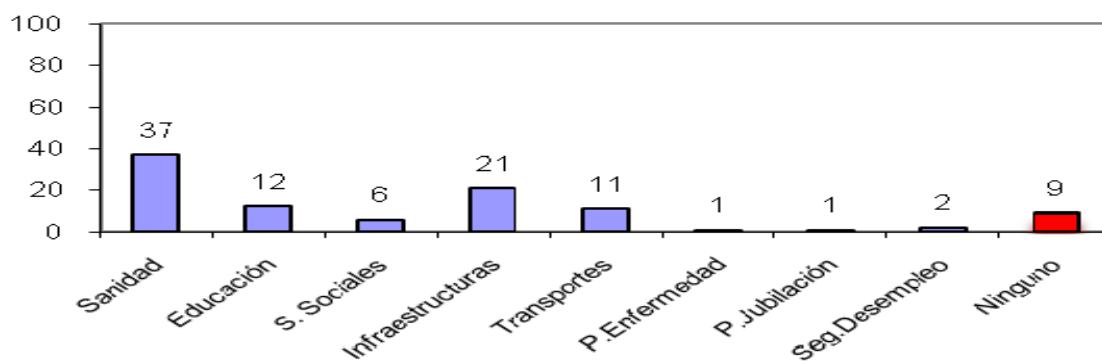
Evolución positiva en los últimos cinco años

Tal como queda reflejado en el Gráfico 1.26, la sanidad es el servicio que ha mejorado más en los últimos cinco años, en opinión del 37% de los entrevistados en 2010. En segundo lugar se sitúan las infraestructuras que son las que más han mejorado, para el 21% de los ciudadanos. En una posición más alejada se encuentran la educación (para el 12%) y los transportes (11%). Sin embargo, la evolución positiva de todas las prestaciones sociales es mencionada por una escasa proporción de entrevistados (entre un 2% y un 1%).

También hay que señalar que una proporción escasa de ciudadanos, un 9%, dice no haber notado mejoras en ninguno de los servicios y prestaciones sometidos a evaluación.

GRÁFICO 1.26

¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN HA MEJORADO MÁS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS? (Datos 2010)



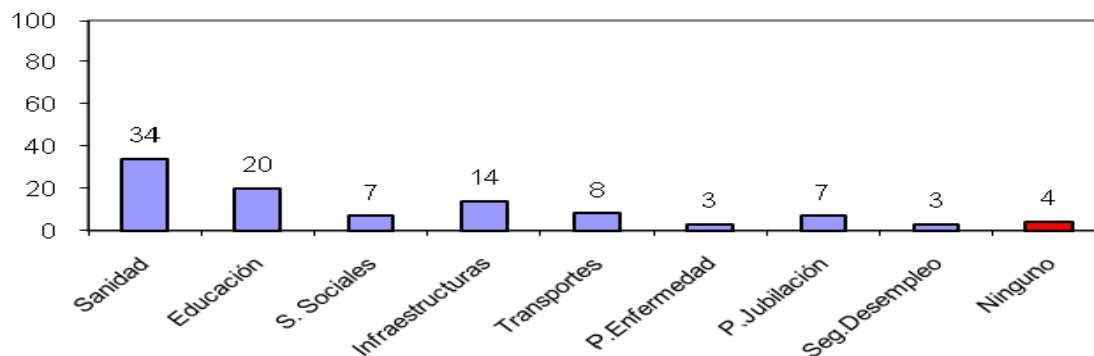
Esta percepción de mejoría difiere según la edad de los entrevistados: la percepción de una evolución positiva en la sanidad es mayor entre los mayores de 65 años (62%), quienes cuentan con menor nivel de estudios (48%) y los jubilados y pensionistas y amas de casa (55% y 54% respectivamente), mientras que la evolución positiva disminuye conforme aumenta la edad en el caso de la educación. También destaca la relativamente mayor proporción de ciudadanos que cuentan entre 40 y 65 años (el 12%) que no encuentran mejoras en ninguno de los servicios y prestaciones enumerados durante los últimos cinco años.

Mayor margen de mejora

En opinión de los entrevistados en 2010, tal como se muestra en el Gráfico 1.27, la sanidad es el servicio público que presenta un mayor margen de mejora (para el 34%); le siguen la educación y las infraestructuras (para el 20% y el 14%, respectivamente). Sin embargo, es escasa la proporción de ciudadanos que menciona las pensiones de jubilación (el 7%), los servicios sociales y los transportes (el 7% y el 8%, respectivamente) y menor aún la de quienes mencionan las demás prestaciones sociales (el 3% para pensiones de enfermedad y para desempleo). También es notable la escasa proporción de entrevistados (el 4%) que considera que ningún servicio o prestación admite ya un margen de mejora.

GRÁFICO 1.27

¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN TIENE MAYOR MARGEN DE MEJORA? (Datos 2010)



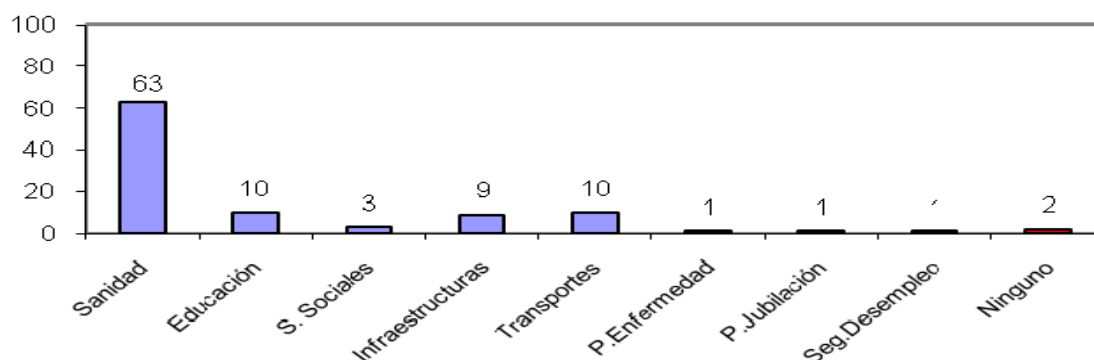
En estas apreciaciones no se observan diferencias significativas según las distintas variables de clasificación de los entrevistados.

Accesibilidad

Son muy pocos los ciudadanos que piensan que la oferta pública de servicios y prestaciones plantea dificultades de acceso a la ciudadanía (el 2% en 2010), teniendo meridianamente claro la mayoría (el 63%) que la sanidad es el servicio más universal de la oferta pública (ver Gráfico 1.28), sobre todo a medida que incrementa la edad de los encuestados (65 años y más), entre las mujeres, los encuestados de hábitats pequeños (menos de 10.000 habitantes) y entre jubilados y pensionistas. Conviene recordar que la universalidad de la oferta pública de servicios y prestaciones es uno de los aspectos mejor valorados por la población a lo largo de toda la serie.

GRÁFICO 1.28

¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN ES MÁS ACCESIBLE A TODO EL MUNDO? (Datos 2010)

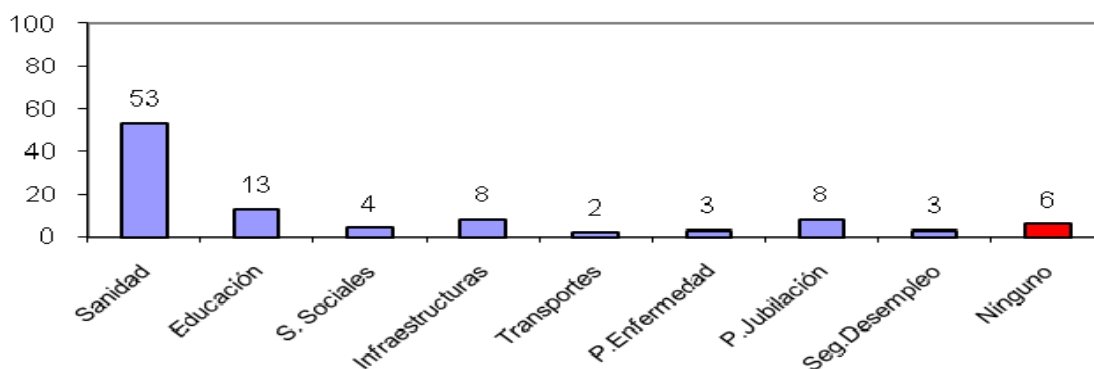


Justificación del pago de los impuestos

El Gráfico 1.29 refleja que, en opinión de los entrevistados en 2010, la sanidad es el servicio público que más justifica el pago de los impuestos (para el 53%), quedando los demás servicios y prestaciones a considerable distancia. Se consolida así la sanidad como el servicio “estrella” de la oferta pública, apareciendo por octavo año consecutivo muy por encima del resto en lo concerniente a este indicador.

También hay que señalar que, para el 6% de los entrevistados, ninguno de los servicios y prestaciones considerados en la encuesta justifica el pago de los impuestos. Esta opinión negativa es proporcionalmente mayor (9%) en el caso de los ciudadanos con edades comprendidas entre 40 y 54 años y los residentes en municipios entre 50.000 y 200.000 y con más de 500.000 habitantes.

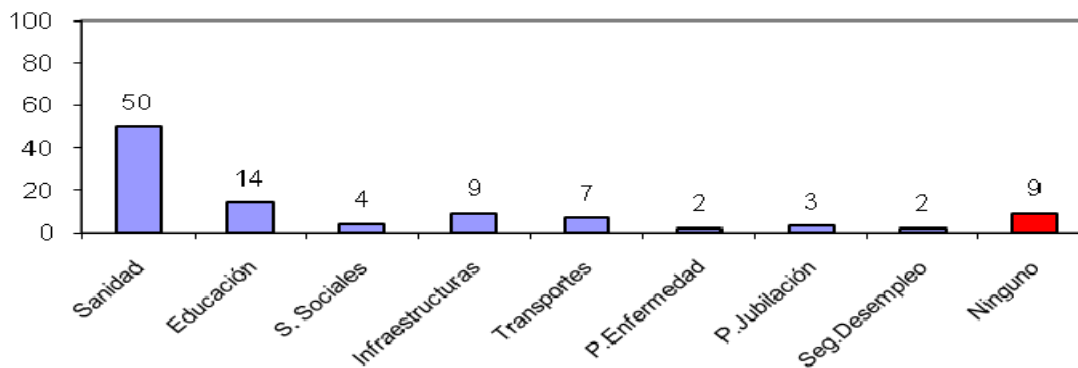
GRÁFICO 1.29
¿CUÁL ES EL SERVICIO O PRESTACIÓN QUE MÁS JUSTIFICA EL PAGO DE LOS IMPUESTOS?
(Datos 2010)



Adecuación a los impuestos que se pagan

De nuevo la sanidad es el servicio que la mayoría de los entrevistados en 2010 (el 50%) considera más adecuado a la cuantía de los impuestos que se pagan (ver Gráfico 1.30). Le siguen, a bastante distancia, la educación (para el 14%). A mayor distancia aún encontramos las infraestructuras y los transportes (para el 9% y el 7%, respectivamente), mencionando los servicios sociales y las prestaciones una proporción menor de ciudadanos. Cabe señalar que, para el 9% de los entrevistados, ninguno de los servicios o prestaciones sometidos a su evaluación es adecuado a la presión fiscal que se soporta.

GRÁFICO 1.30
¿CUÁL ES EL SERVICIO O LA PRESTACIÓN MÁS ADECUADO A LOS IMPUESTOS QUE SE PAGAN?
(DATOS 2010)



La presión fiscal soportada es más adecuada en el caso de la sanidad conforme aumenta la edad de los entrevistados, mientras que en el caso de la educación esta adecuación aumenta conforme más jóvenes son los estratos entrevistados.

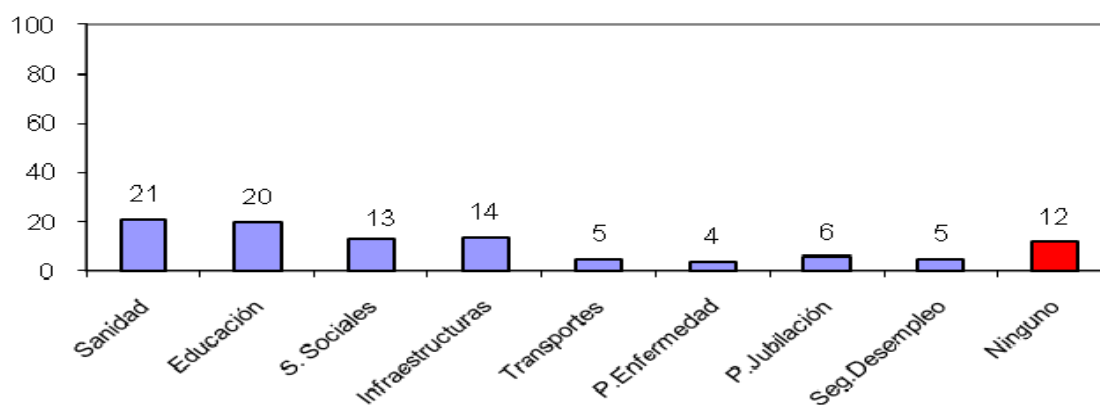
Con respecto al resto de variables de clasificación, no se aprecian diferencias significativas.

Contribución a la distribución de la riqueza

El 12% de los entrevistados en 2010 declara que ninguno de los servicios y prestaciones sometidos a su consideración contribuye a la distribución de la riqueza, estando la opinión sobre la función redistributiva de la oferta pública de servicios y prestaciones bastante repartida entre casi todos (ver Gráfico 1.31), aunque destacan la sanidad, la educación, las infraestructuras y los servicios sociales, sobre los transportes y las prestaciones.

GRÁFICO 1.31

¿CUÁL ES EL SERVICIO O LA PRESTACIÓN QUE CONTRIBUYE MÁS A LA DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA? (DATOS 2010)



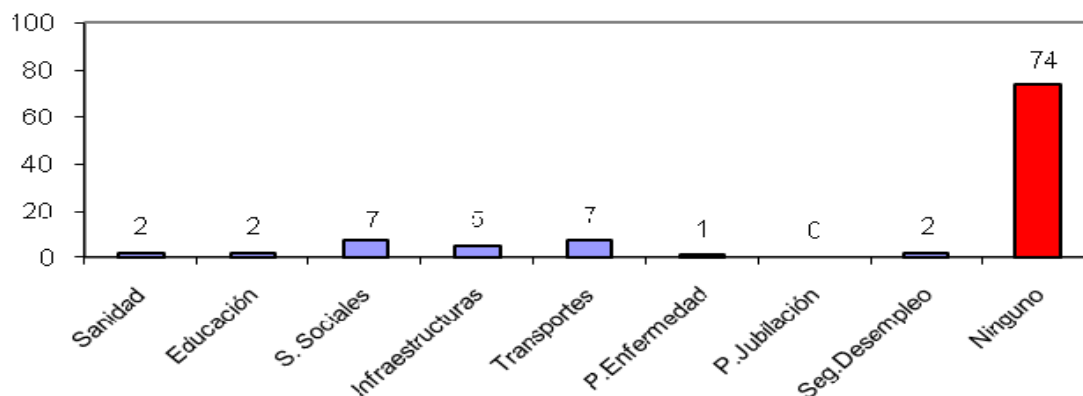
Gestión, utilidad, necesidad y abusos

Casi tres tercios de los entrevistados en 2010 (el 74%) declara que todos los servicios y prestaciones le resultan útiles y necesarios (ver Gráfico 1.32), siendo los ciudadanos residentes en municipios medianos (50 a 20.000 habitantes, 85%) y los estudiantes universitarios y amas de casa (el 79% y 80%, respectivamente), los colectivos donde esta proporción es aún mayor.

Tampoco cabe duda alguna con respecto a la consideración de imprescindibles que tienen, para la mayoría de los ciudadanos las pensiones, tanto de jubilación como de enfermedad o invalidez, la educación, el seguro de desempleo y la sanidad, puesto que tan sólo proporciones entre el 0%, y el 1%, respectivamente, las considera inútiles e innecesarias.

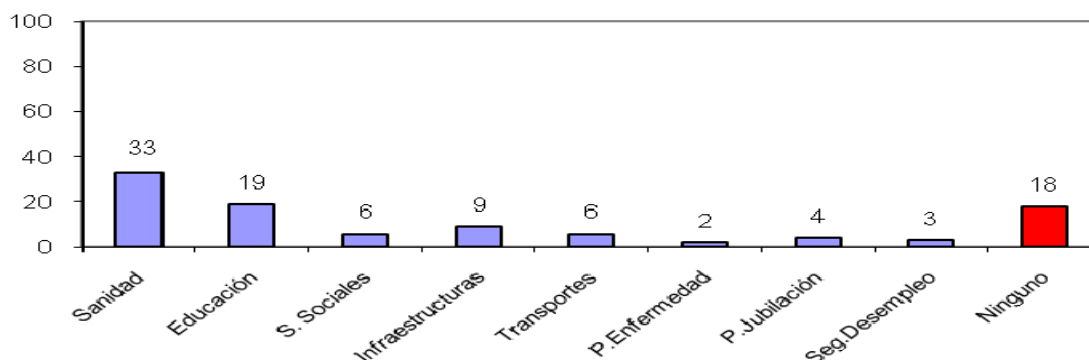
GRÁFICO 1.32

¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN ES MENOS ÚTIL Y MENOS NECESARIO?



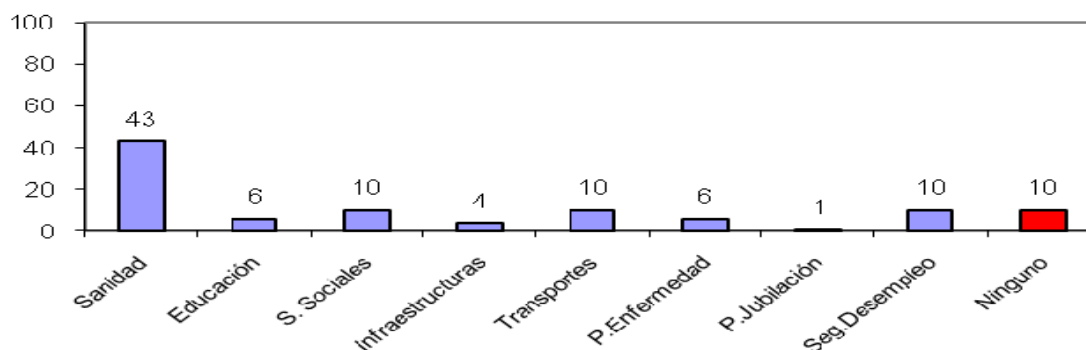
Casi una quinta parte (el 18%) de los entrevistados en 2010 opina que todos los servicios y prestaciones están igualmente mal gestionados (Gráfico 1.33). No obstante, y a pesar de las habituales críticas a la gestión pública, consultados de manera concreta, los entrevistados en 2010 concentran sus menciones en la sanidad y la educación, principalmente (el 33% y el 19%, respectivamente), seguidas de las infraestructuras, los servicios sociales y los transportes, como los de mejor gestión relativa, siendo de nuevo las prestaciones las menos mencionadas.

GRÁFICO 1.33
¿CUÁL ES EL SERVICIO O PRESTACIÓN MEJOR GESTIONADO?



También destaca la ciudadanía por su capacidad autocrítica. Tal como queda reflejado en el Gráfico 1.34, la gran mayoría de los entrevistados en 2010 (el 90%) creen hacer mal uso de algún servicio público o prestación social, frente al 10% de ellos que no lo entienden así. De nuevo es la sanidad el servicio más mencionado (por el 43%) como aquél del que peor utilización hacen sus usuarios. Le siguen muy de lejos los servicios sociales, los transportes y la prestación por desempleo (mencionados por el 10% en los 3 casos), dispersándose el resto de las menciones en los demás servicios y prestaciones. Siendo las pensiones de jubilación, las prestaciones sobre las que mejor uso hacen los usuarios, según los entrevistados (1%).

GRÁFICO 1.34
¿DE QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN HACEN PEOR UTILIZACIÓN LOS USUARIOS?



Participación de la iniciativa privada

Una proporción superior a la mitad de la población encuestada en 2010 (el 62% y el 61%, respectivamente) opina que la iniciativa privada no debería participar ni en la gestión ni en la financiación de ninguno de los servicios y prestaciones considerados en la encuesta (ver Gráficos 1.35 y 1.36), dispersándose el resto de menciones correspondientes a quienes sí desearían dicha participación entre los demás servicios y, en menor medida, entre las prestaciones.

Se observa también un notable paralelismo entre las opiniones relativas a la participación de la iniciativa privada en la financiación y en la gestión de los diferentes servicios y prestaciones, hasta el punto de que los Gráficos 1.35 y 1.36 podrían superponerse sin que se apreciaran diferencias sustanciales entre ellos.

GRÁFICO 1.35
¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN DEBERÍA ESTAR GESTIONADO POR LA INICIATIVA PRIVADA?

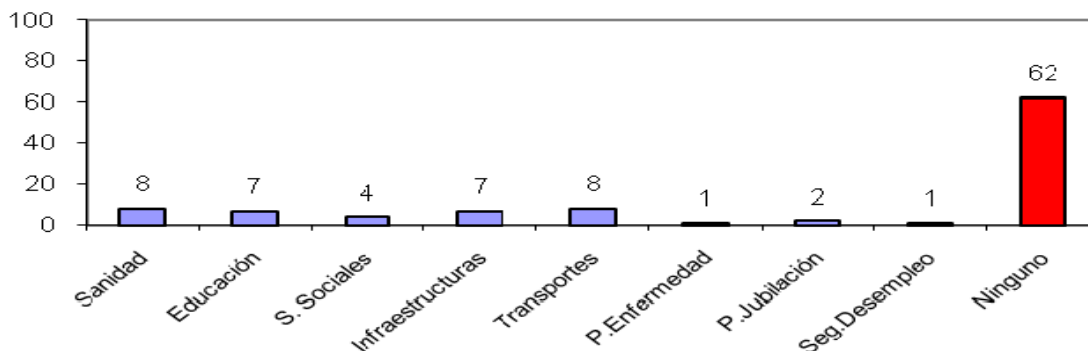
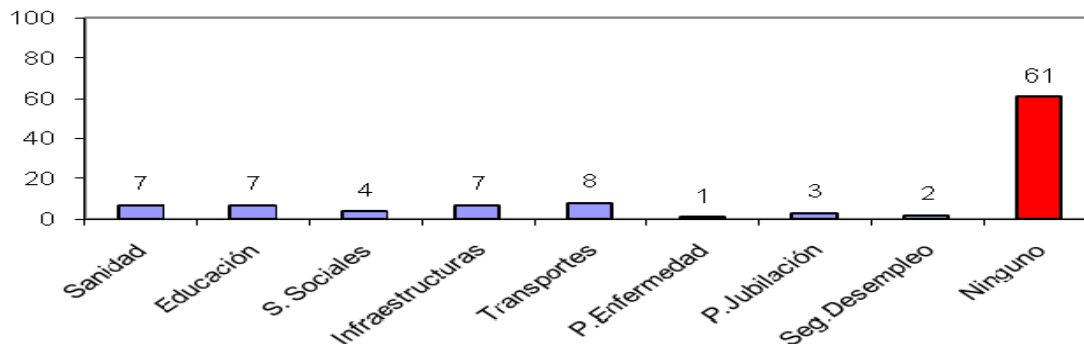


GRÁFICO 1.36
¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN DEBERÍA SER FINANCIADO POR LA INICIATIVA PRIVADA?



Se observa también un notable paralelismo entre las opiniones relativas a la participación de la iniciativa privada en la financiación y en la gestión de los diferentes servicios y prestaciones, hasta el punto de que los Gráficos 1.35 y 1.36 podrían superponerse sin que se apreciaran diferencias sustanciales entre ellos.

CAPÍTULO 2. EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES

En este segundo capítulo se analizan los resultados del estudio en relación con el bloque de variables denominado “El comportamiento de los contribuyentes”, referido a las opiniones y a las actitudes de los ciudadanos relacionadas con el cumplimiento fiscal y su otra vertiente: el fraude. El análisis se concreta en los siguientes apartados:

- 2.1. Evolución del grado de cumplimiento fiscal.
- 2.2. Opiniones sobre el fraude fiscal.

2.1. Evolución del grado de cumplimiento fiscal

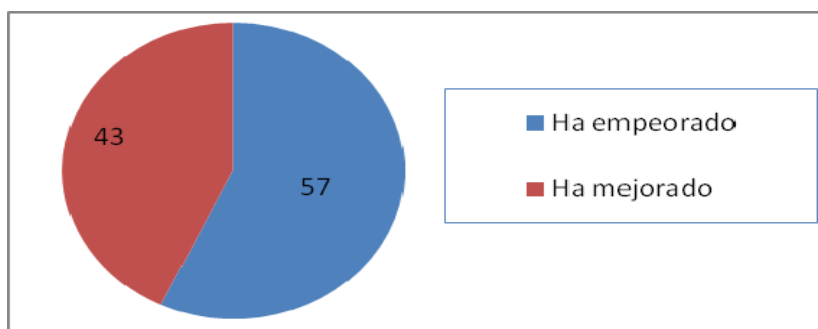
Tal como se muestra en la Tabla 2.1, una proporción relativamente elevada de los entrevistados en 2010 (el 11%) se abstiene de manifestar su opinión al respecto. Entre quienes sí la ponen de manifiesto, constituyen minoría (el 38%) los que piensan que el grado de cumplimiento fiscal ha mejorado en la última década frente a quienes opinan lo contrario (el 51%). Medido este juicio en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2.5), el promedio valorativo resultante es de 2.3, que indica un predominio de quienes piensan que el cumplimiento fiscal ha empeorado en la última década.

TABLA 2.1
OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL CUMPLIMIENTO FISCAL

En la última década, el grado de cumplimiento en el pago de los impuestos...	(%)
1. Ha empeorado bastante	17
2. Ha empeorado algo	34
3. Ha mejorado algo	32
4. Ha mejorado bastante	6
No sabe/ no contesta	11
Medias en escala de 1-4 (p.m. = 2.5)	2.3

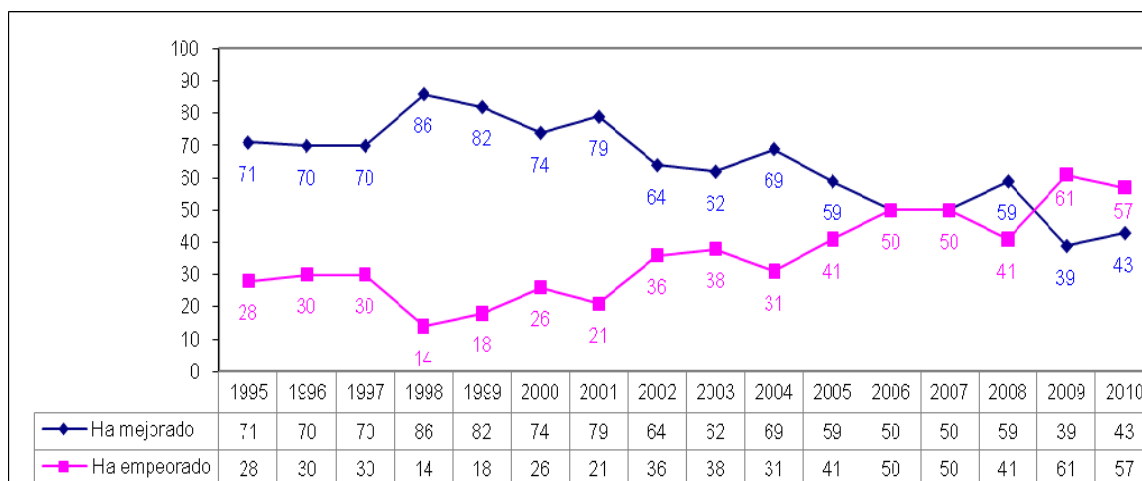
El Gráfico 2.1 refleja estas opiniones, una vez eliminado el efecto de la falta de respuesta. También hay que señalar que no se advierten diferencias significativas según las diferentes variables de selección y de clasificación.

GRÁFICO 2.1
OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL CUMPLIMIENTO FISCAL



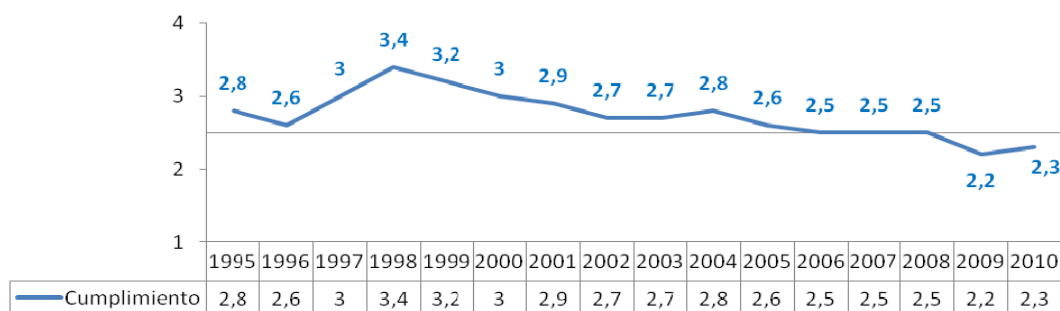
Comparando estos datos con los de años anteriores (ver Gráfico 2.2) se aprecia una percepción de empeoramiento del cumplimiento fiscal a partir de 2002, aunque este último año parece simular un nuevo repunte como los observados en 2004 y en 2008, que puede cambiar la tendencia negativa, en caso de repetirse en año próximos.

GRÁFICO 2.2
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL (1995-2010)



Medidos estos juicios en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2.5), las valoraciones medias resultantes reflejadas en el Gráfico 2.3 nos muestran una imagen de evolución decreciente del cumplimiento fiscal, prácticamente constante desde 1998, y que desde el año pasado se sitúa bastante por debajo del punto medio de la escala, aunque con un pequeño cambio de tendencia al alza este último año.

GRÁFICO 2.3
EVOLUCIÓN DE LAS VALORACIONES MEDIAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL (1995-2010)



Aquellos ciudadanos que perciben una evolución positiva en el pago de los impuestos (el 43% en 2010), atribuyen ésta a tres factores de importancia desigual (ver Tabla 2.2): en primer lugar, a las retenciones salariales (valoración media 3.1); en segundo y también muy destacado lugar, al control ejercido por la Inspección de Hacienda (valoración media 3.0); y por último, a la moral fiscal o conciencia cívica de los contribuyentes (valoración media 2.8).

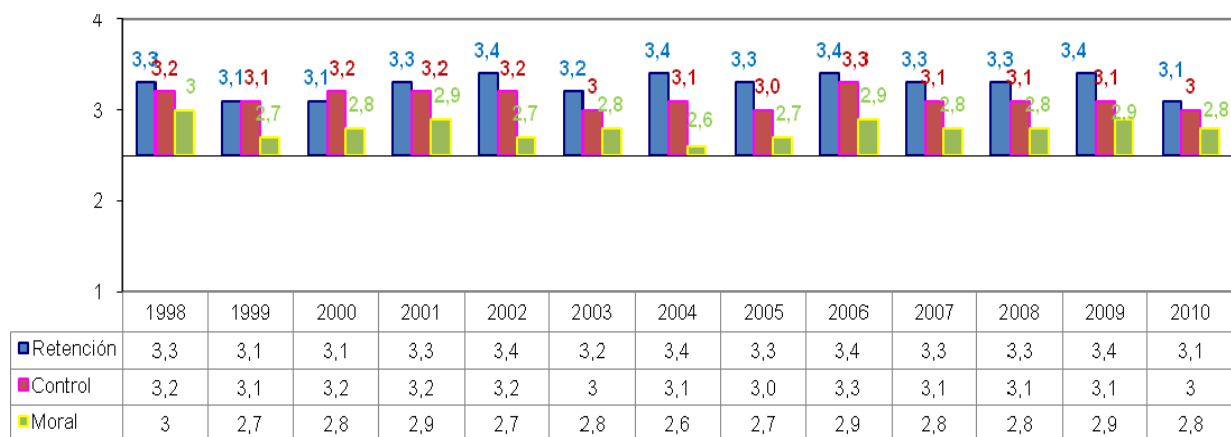
TABLA 2.2
FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MEJORA DEL CUMPLIMIENTO FISCAL

Factores	Grado de influencia (%)				Medias en escala 1-4
	1. Ninguna	2. Poca	3. Bastante	4. Mucha	
La mayoría cumple porque le retienen parte de su sueldo	3	13	53	31	3.1
La Inspección de Hacienda controla más a los contribuyentes	2	13	64	21	3.0
Los ciudadanos saben que pagar los impuestos es un deber cívico	4	25	54	17	2.8

La evolución de las opiniones de los ciudadanos a este respecto (ver Gráfico 2.4) sugiere que:

- la *retención* salarial continúa siendo considerado el factor decisivo para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, aunque cada vez va teniendo menor diferencia con respecto a los otros dos aspectos medidos.
- el *control* ejercido por la Inspección de Hacienda en la conducta tributaria, a excepción de lo observado en 2000, permanece como el segundo factor importante para el correcto cumplimiento fiscal.
- a la *conciencia* cívica de los contribuyentes se le sigue atribuyendo una influencia relativamente menor en la mejora del cumplimiento fiscal.

GRÁFICO 2.4
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MEJORA DEL CUMPLIMIENTO FISCAL (1998-2010)



2.2. Opiniones sobre el fraude fiscal

a) Evolución del fraude fiscal

Tal como queda reflejado en la Tabla 2.3, entre los ciudadanos entrevistados en 2010 predomina la percepción relativa a un aumento del fraude fiscal en la última década. Un 9% de estos ciudadanos se abstiene de opinar sobre el tema, pero entre quienes sí lo hacen, dos tercios de los encuestados (el 66%) piensan que el fraude ha aumentado frente a poco más de la cuarta parte (el 26%) que opina lo contrario. Medido este juicio en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2.5), la

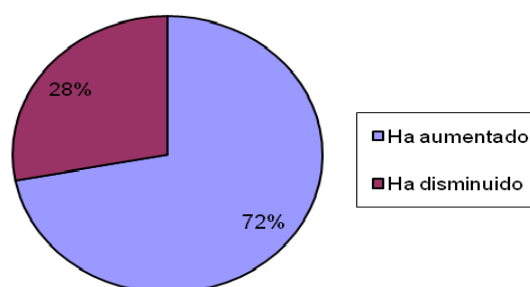
valoración media resultante es de 2.0, lo que supone una percepción negativa de la ciudadanía con respecto a la evolución de la conducta defraudadora en la última década

TABLA 2.3
OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL FRAUDE FISCAL

En la última década, en términos generales, el fraude fiscal...	(%)
1. Ha aumentado bastante	25
2. Ha aumentado algo	41
3. Ha disminuido algo	23
4. Ha disminuido bastante	3
No sabe/no contesta	9
Medias en escala de 1-4 (p.m. = 2.5)	2.0

El Gráfico 2.5 refleja estas opiniones, una vez eliminado el efecto de la falta de respuesta. De este modo, se aprecia cómo son casi tres cuartas partes de la población encuestada en 2010 (el 72%) las que sostienen esta percepción de aumento de la conducta defraudadora, frente a algo más de la cuarta parte (el 28%) que percibe que el fraude fiscal ha disminuido en la última década. También hay que señalar que la percepción negativa es común a todos los colectivos, sin que puedan mencionarse diferencias significativas según las distintas variables de clasificación

GRÁFICO 2.5
OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL FRAUDE FISCAL



La lectura diacrónica de los datos relativos a la evolución del fraude fiscal sugiere una percepción ciudadana algo dubitativa a este respecto. Tal como queda reflejado en los Gráficos 2.6 y 2.7, se aprecia que, tras un incremento progresivo y constante de la percepción de disminución del fraude (quinquenio 1995-99), dicha percepción desciende a partir de 2001, para regresar a posiciones negativas en el último quinquenio, alcanzando en 2009 los niveles más bajos de la serie y en 2010 parece iniciarse una tendencia alcista, todavía bastante por debajo del punto medio de la escala.

GRÁFICO 2.6
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL FRAUDE FISCAL (1995-2010)

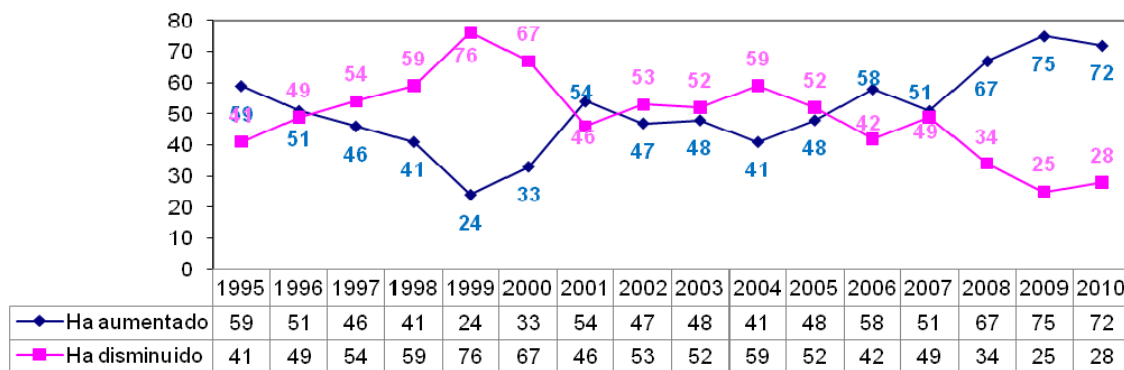
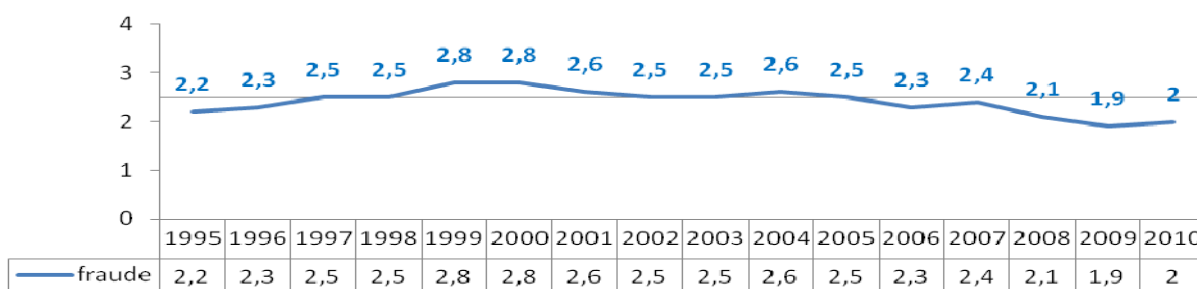


GRÁFICO 2.7
EVOLUCIÓN DE LAS VALORACIONES MEDIAS SOBRE EL FRAUDE FISCAL (1995-2010)



La comparación de los datos obtenidos a lo largo de la serie sobre el cumplimiento fiscal y el fraude sugiere una pauta perceptiva popular dubitativa y algo contradictoria en relación con el comportamiento tributario de los contribuyentes. Mientras que el juicio relativo a la mejora del cumplimiento fiscal parece más estable, se aprecian ciertas dudas con respecto al fraude, como si la ciudadanía no percibiera que cumplimiento y fraude son las dos caras de una misma moneda.

Tal como se aprecia en los Gráficos 2.8 y 2.9, la mayoría de la población mantiene una percepción de evolución positiva del cumplimiento fiscal a pesar de la tendencia a la baja de los últimos años. Sin embargo, la percepción relativa a la disminución del fraude fiscal es menor, y más fluctuante, de manera que las líneas que reflejan las proporciones correspondientes a ambas opiniones, así como las que reflejan las valoraciones medias respectivas, nunca han llegado a superponerse, quedando incluso en ocasiones a una notable distancia. No obstante, esa distancia se ha ido reduciendo hasta llegar a aproximarse. Sin embargo, dicha aproximación, que a partir de 1999 era al alza, incluso con valoraciones por encima del punto medio de la escala, en el último quinquenio ha cambiado de signo.

Esto, podría sugerir que la tradicional percepción contradictoria en relación con el cumplimiento fiscal podría estar desvaneciéndose, a costa de una tendencia a la baja en la percepción de mejora del cumplimiento fiscal y de un mayor pesimismo en cuanto a la disminución del fraude..

GRÁFICO 2.8
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL Y EL FRAUDE (1995-2010)

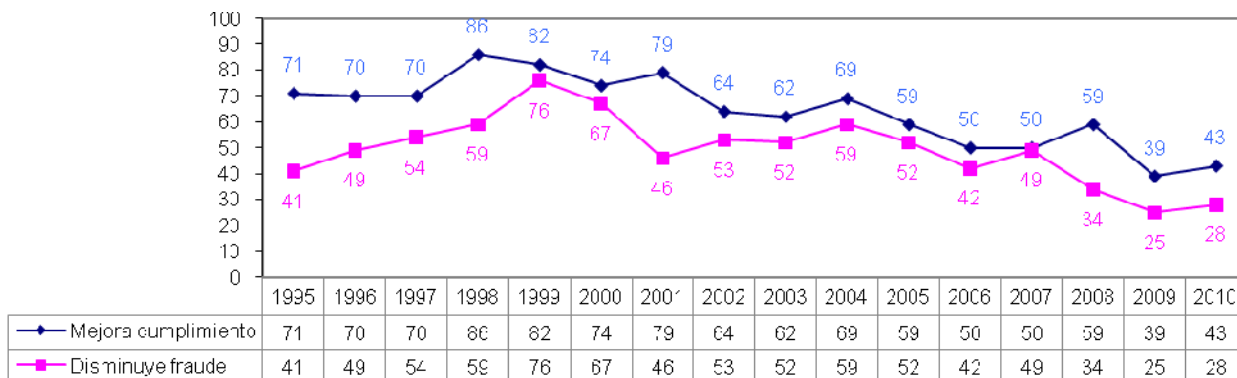
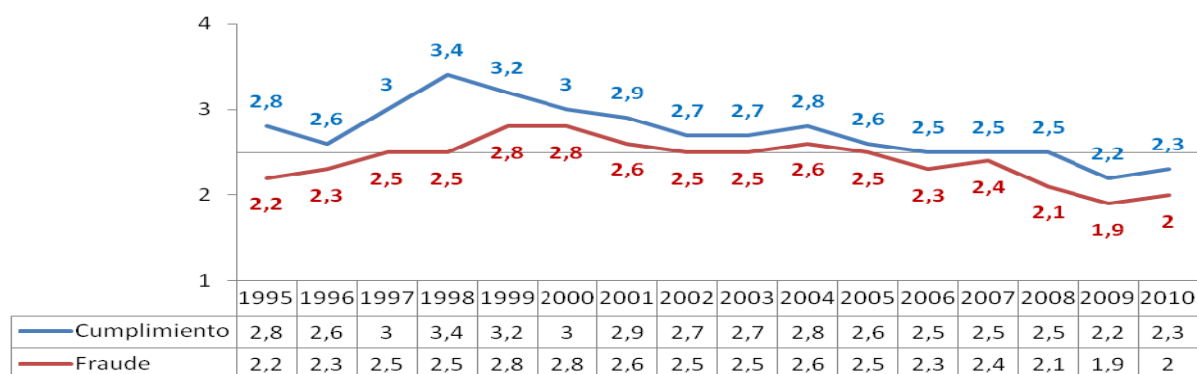


GRÁFICO 2.9
EVOLUCIÓN DE LAS VALORACIONES MEDIAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL Y EL FRAUDE (1995-2010)



b) *Extensión del fraude fiscal*

Para comprender mejor las ideas que subyacen en las percepciones de los ciudadanos sobre el comportamiento de los contribuyentes, se incluye en el cuestionario una serie de preguntas relativas a la extensión del fraude fiscal.

Tal como se muestra en la Tabla 2.4, las opiniones de los encuestados en 2010 se alejan de la gran polarización de opiniones del año anterior. Casi 6 de cada 10 encuestados piensan que, aunque persisten los engaños a Hacienda, e incluso los casos de notorio incumplimiento fiscal, en general, el pago de los impuestos se realiza de un modo bastante correcto (59%). Frente a estos ciudadanos, una proporción menor (41%) considera que el fraude fiscal es una conducta generalizada entre los contribuyentes españoles. Esa percepción es común a todos los segmentos de ocupación, aunque se aprecia un pesimismo ligeramente mayor entre los empresarios, mientras que entre los inactivos la idea de la corrección frente a la del fraude generalizado está en una proporción algo superior a la del resto de colectivos.

TABLA 2.4
OPINIONES RELATIVAS A LA EXTENSIÓN DEL FRAUDE FISCAL

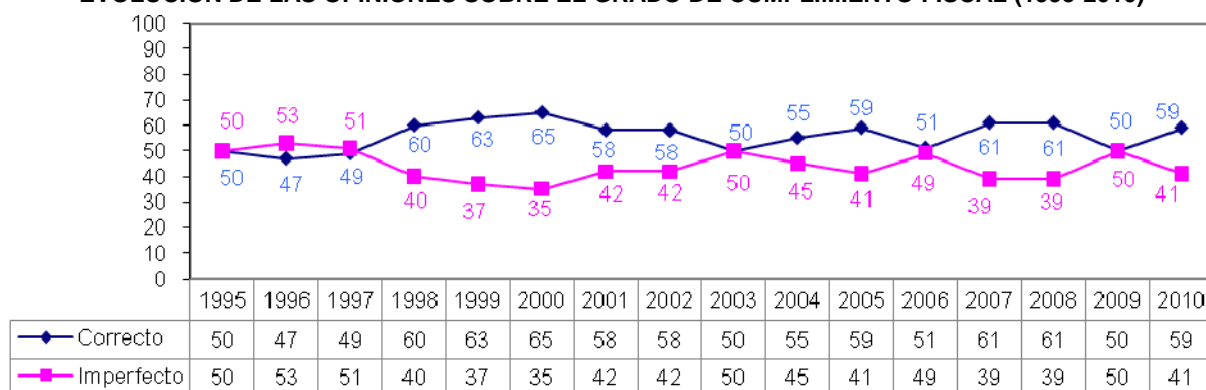
(%)	Total 2010	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos
- Existen casos de fraude importante, e incluso bastantes engaños menores, pero en general se pagan los impuestos de un modo bastante correcto.	59	53	57	57	56	63
- El fraude fiscal está muy generalizado y el pago de los impuestos es muy imperfecto.	41	47	43	43	44	37

La lectura diacrónica de los datos que se ofrecen en la Tabla 2.5 refleja, en términos generales, una pauta de evolución positiva de las opiniones ciudadanas a este respecto, aunque no está exenta de fluctuaciones (ver Gráfico 2.10). Mientras que al principio de la serie (trienio 1995-97), las proporciones de quienes piensan que en nuestro país los impuestos se pagan de un modo bastante correcto están prácticamente igualadas con las de quienes creen lo contrario, a partir de 1998 se observa un predominio de los primeros sobre los segundos, apreciándose en 2003, 2006 y en 2009 una vuelta a la polarización de las opiniones similar a la del inicio de la serie. Sin embargo, en este último año 2010 vuelven a sobresalir quienes piensan que los impuestos se pagan de un modo bastante correcto.

TABLA 2.5
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LA EXTENSIÓN DEL FRAUDE FISCAL (1995-2010)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
En general se pagan los impuestos de un modo bastante correcto.	50	47	49	60	63	65	58	58	50	55	59	51	61	61	50	59
El pago de los impuestos es muy imperfecto.	50	53	51	40	37	35	42	42	50	45	41	49	39	39	50	51

GRÁFICO 2.10
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO FISCAL (1995-2010)

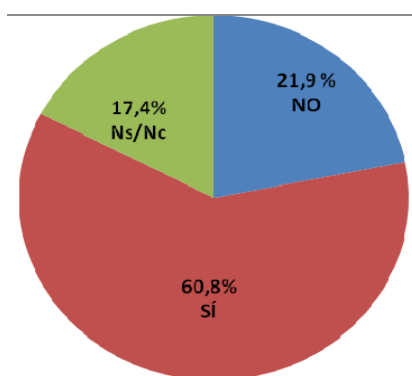


También en 2010, igual que sucedía en años anteriores, la corrección en el comportamiento tributario parece repartirse de manera desigual entre los distintos grupos de contribuyentes. Año tras año, la opinión pública continúa manifestando su convencimiento de que existen ciertos colectivos que defraudan habitual y sistemáticamente a la Hacienda Pública. Tales colectivos son, en opinión de los ciudadanos, los empresarios principalmente, pero también los profesionales liberales y los trabajadores autónomos, cuyas actividades al estar sometidas a un menor control por parte de la

Administración, ofrecen mayores oportunidades para la evasión. Mientras que, por el contrario, los asalariados mantienen una conducta fiscal honesta porque, al estar controlada la parte más importante de sus ingresos mediante el sistema de retenciones salariales, tienen menos oportunidades que los demás grupos de contribuyentes para ocultar con éxito las rentas que deben declarar.

En 2010 estas opiniones se mantienen, si bien se observa una elevada tasa de falta de respuesta (17%). Tal como se muestra en el Gráfico 2.11, más de la mitad de los entrevistados (el 61%) considera la existencia de colectivos que evaden de forma habitual y continuada sus impuestos, frente a un 22 % que no lo cree así.

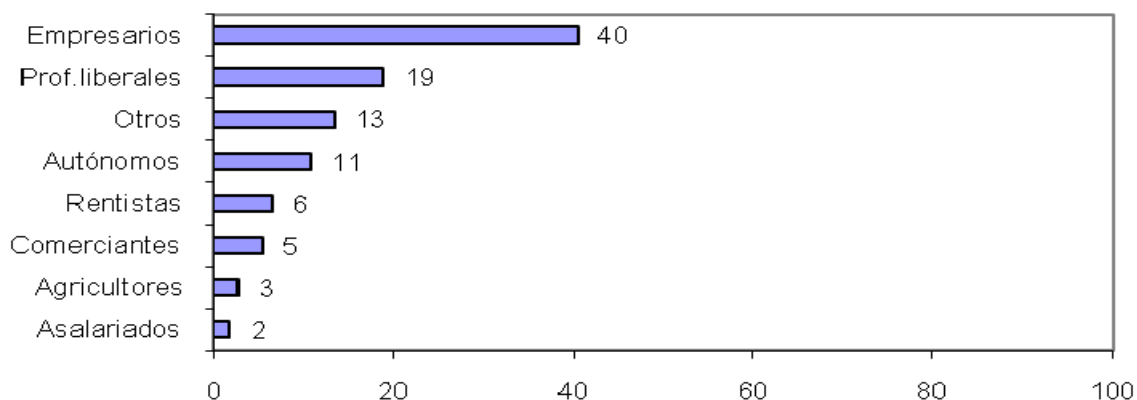
GRÁFICO 2.11
¿EXISTEN COLECTIVOS QUE DEFRAUDAN HABITUALMENTE A HACIENDA?



Igual que sucedía en años precedentes, quienes piensan en colectivos habitualmente evasores mencionan a los empresarios, en primer lugar, seguidos a bastante distancia de los profesionales liberales y de los trabajadores autónomos, mientras que los asalariados apenas son mencionados.

En el Gráfico 2.12 se muestra el porcentaje de tales menciones tomando como base el total de las mismas. También en 2010, igual que sucedió el año anterior, vuelve a considerarse al colectivo de los empresarios como el más defraudador, así como vuelve a registrarse un elevado número de menciones espontáneas (ocupando este año el tercer puesto de las menciones) relativas a una diversidad de colectivos que no figuran en el listado propuesto y que, debido a su heterogeneidad, se han agrupado bajo la etiqueta de "otros". Entre tales menciones destacan: construcción, mafias, políticos, extranjeros, inmigrantes, banca, famosos, bajas por enfermedad, parados, funcionarios, etc.

GRÁFICO 2.12
COLECTIVOS QUE DEFRAUDAN HABITUALMENTE A HACIENDA
(porcentajes de menciones/total de menciones)





Aquellos colectivos a quienes se atribuye una conducta fiscal más deshonestas, muestran cierto grado de autocrítica. Así, tal como se refleja en la Tabla 2.6, cuatro de cada diez encuestados (el 40%) atribuyen al colectivo de empresarios una conducta fiscal deshonestas, quedando el resto de menciones repartido entre los demás colectivos. Siendo más de una cuarta parte (el 29%) del grupo de empresarios entrevistados opina que es su colectivo el que más defrauda (autocrítica), proporciones que se elevan considerablemente en el caso de los demás segmentos respecto de aquéllos, llegando a casi la mitad en el caso de los inactivos o asalariados (45% y 42% respectivamente). También hay que señalar el consenso existente entre todos los grupos de ocupación a la hora de atribuir mayor honestidad fiscal a los colectivos de asalariados y agricultores.

TABLA 2.6
COLECTIVOS QUE DEFRAUDAN HABITUAL Y SISTEMÁTICAMENTE A HACIENDA
(porcentajes de menciones/total de menciones)

Colectivos	(%) menciones	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos
Empresarios	40	29	37	39	42	45
Prof. Liberales	19	28	23	15	19	16
T. Autónomos	11	10	10	11	12	11
“Otros”	13	12	17	16	10	14
Rentistas	7	10	5	7	6	6
Comerciantes	5	5	4	6	7	5
Agricultores	3	5	2	2	2	2
Asalariados	2	1	2	4	2	1

c) *Principales causas del fraude fiscal*

La mayoría de la población encuestada en 2010 considera que la falta de honradez y conciencia cívica es la principal causa del fraude fiscal en nuestro país (ver Tabla 2.7). Pero ésta no es la única razón por la que, en opinión de la ciudadanía, persiste el fraude. También la impunidad de los defraudadores y la presión fiscal excesiva o la ineficacia de la lucha contra el fraude, son también factores con gran influencia en la decisión de defraudar. La inadecuación de los impuestos a la oferta pública de servicios y prestaciones y la necesidad de “trampear” para salir adelante, son dos causas de persistencia del fraude fiscal, aunque con menor importancia relativa que las anteriores.

TABLA 2.7
CAUSAS DEL FRAUDE FISCAL

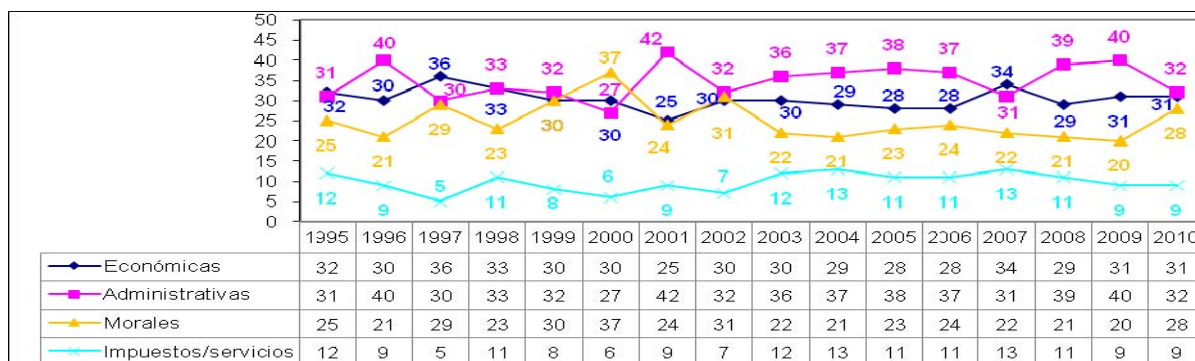
Causas	(%) menciones	(%) menciones / total
Los que más defraudan están impunes	25	15
Por falta de honradez y conciencia cívica	47	28
Los actuales impuestos son excesivos	32	19
No es eficaz la lucha contra el fraude	30	18
A veces es necesario trampear para salir adelante	21	12
Los servicios y prestaciones no son adecuados a lo que se paga	15	15

Para facilitar la comparación de estos resultados con los de años anteriores, se pueden agrupar estas causas en cuatro bloques según su naturaleza:

- *Causas morales*: falta de honradez y de conciencia cívica.
- *Causas económicas*: presión fiscal excesiva y necesidad de “trampear” para salir adelante.

- *Causas de índole administrativa*: impunidad de los grandes defraudadores e ineficacia de la lucha contra el fraude.
- *Inadecuación* entre el esfuerzo tributario realizado y la oferta pública de servicios y prestaciones.

GRÁFICO 2.13
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LAS CAUSAS DE FRAUDE FISCAL (1995-2010)



La lectura diacrónica de los datos así agrupados (ver Gráfico 2.13) permite señalar que, en términos generales:

- las *causas administrativas*, tradicionalmente consideradas como factor principal en la persistencia del fraude, experimentan un repunte en el trienio 2008-2009 pero en 2010 sufre una importante caída aunque sigue permaneciendo en el primer puesto;
- Las causas económicas, tras el brusco ascenso del año 2007, parecen consolidar su posición como segundo factor responsable del fraude.
- las *causas morales* fluctúan más en la consideración popular, según el mayor o menor énfasis que cada año ponga la ciudadanía en la responsabilidad individual respecto a la persistencia del comportamiento defraudadora. A lo largo de la serie viene a situarse en un tercer lugar, aunque este último año 2010 sufre un importante ascenso y las 3 primeras opciones este año se sitúan en valores similares;
- la *inadecuación de la relación entre los impuestos pagados y la oferta pública de servicios y prestaciones* es considerada la principal causa del fraude fiscal por una escasa proporción de ciudadanos.

De este modo, los datos sugieren una pauta perceptiva popular que considera el fraude fiscal como un fenómeno multicausal. A juicio de la ciudadanía, en la persistencia del comportamiento defraudador tienen una incidencia similar la presión coactiva de la Administración para corregir la conducta tributaria desviada, los factores económicos y la ética individual. Sin embargo, la opinión pública tiene menos en cuenta la inadecuación entre los impuestos pagados y los servicios públicos recibidos como causa del fraude fiscal en nuestro país.

d) Tipos de fraude más perjudiciales para la sociedad

En opinión de los entrevistados en 2010 (ver Tabla 2.8), mantener *actividades económicas ocultas a Hacienda y a la Seguridad Social* es el tipo de fraude más perjudicial para la sociedad en su conjunto. Le siguen los dos tipos de fraude relacionados con el IRPF: no ingresar en Hacienda las retenciones salariales a cuenta del IRPF practicadas a los trabajadores, y no presentar la declara-



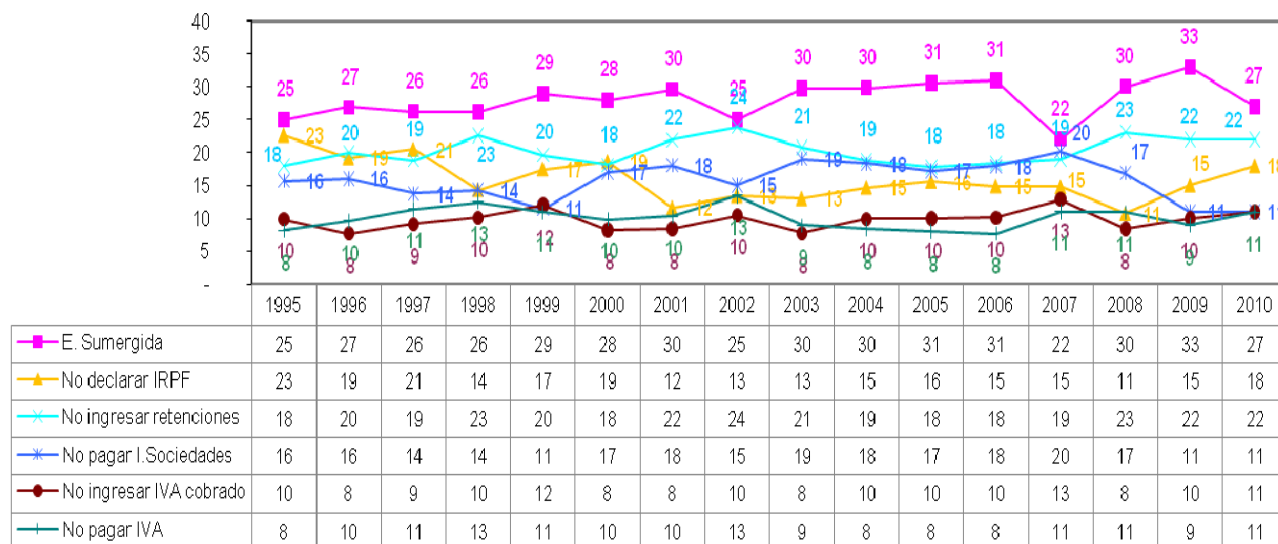
ción de la renta aunque corresponda hacerla. Y de los tres últimos lugares, dos de ellos son tipos de fraude que se refieren al IVA (no ingresar el IVA cobrado y que los usuarios o compradores no paguen IVA) y otro referente al Impuesto de Sociedades (que las empresas no paguen en su integridad esta figura impositiva).

TABLA 2.8
TIPOS DE FRAUDE FISCAL MÁS PERJUDICIALES PARA LA SOCIEDAD

Tipos de fraude	(%) menciones	(%) menciones/total
Actividades empresariales ocultas a Hacienda y a la Seguridad Social	52	27
Que los empresarios no ingresen en Hacienda el IRPF retenido a los trabajadores	41	22
No hacer la declaración de la renta correspondiendo hacerla	34	18
Que las empresas no paguen en su integridad el impuesto de sociedades	21	11
No ingresar en Hacienda el IVA cobrado	20	11
Que usuarios o compradores no paguen IVA	21	11

La evolución de las opiniones ciudadanas sobre esta variable queda reflejada en el Gráfico 2.14.

GRÁFICO 2.14
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LOS TIPOS DE FRAUDE (1995-2010)



De este modo, se observa que:

- La *economía sumergida* sigue ocupando un lugar preeminente en el imaginario colectivo como el tipo de fraude más pernicioso para la sociedad en su conjunto, aunque este último año sufre un descenso importante colocándose en los valores más bajos de la serie..
- El hecho de *no ingresar en Hacienda las retenciones del IRPF* practicadas a los asalariados, ha recuperado su segundo puesto (desde 2008) en cuanto al perjuicio que le atribuyen los ciudadanos.

- No *presentar la declaración del IRPF* cuando corresponde hacerla es un tipo de fraude que a lo largo de la serie ha ido perdiendo preeminencia en la consideración popular, para recuperarla en el último bienio 2009-2010. Al comienzo de la serie, esta conducta era considerada casi tan perniciosa como la economía sumergida pero, tras diversos altibajos, ha ido perdiendo progresivamente posiciones hasta quedar por debajo del fraude societario, afianzando este año la tercera posición conseguida el año pasado.
- No *pagar en su totalidad el impuesto de sociedades*, que había ido aumentando su importancia en la consideración popular, sufre una tendencia a la baja en el último cuatrienio 2007-2010 con una caída brusca en 2008.
- Los dos tipos de fraude relacionados con el IVA, en comparación con los demás tipos de fraude, se vienen considerando a lo largo de la serie como los causantes de menor perjuicio, aunque ambos aumentan levemente en 2010.

e) *Efectos del fraude fiscal*

Casi la totalidad de la población encuestada en 2010 piensa que el *comportamiento defraudador tiene consecuencias negativas* (tan sólo un 5% piensa que defraudar a Hacienda no tiene efectos importantes). La mayoría de los entrevistados (Tabla 2.9) señala que el fraude fiscal tiene un efecto especialmente pernicioso: *la disminución de los recursos* necesarios para financiar la oferta pública de servicios y prestaciones (para el 40%). También se alude, si bien en menor proporción (el 22%), a la injusticia que se crea al tener que asumir unos ciudadanos lo que otros no pagan. La necesidad de aumentar la presión fiscal sobre los contribuyentes cumplidores y la desmotivación que el fraude supone para quienes cumplen correctamente sus obligaciones tributarias, son otros dos efectos perniciosos para el 15% y el 13%, respectivamente. Las distorsiones económicas generadas por la conducta defraudadora parecen tener menor importancia para el conjunto de la población (solamente para el 5%).

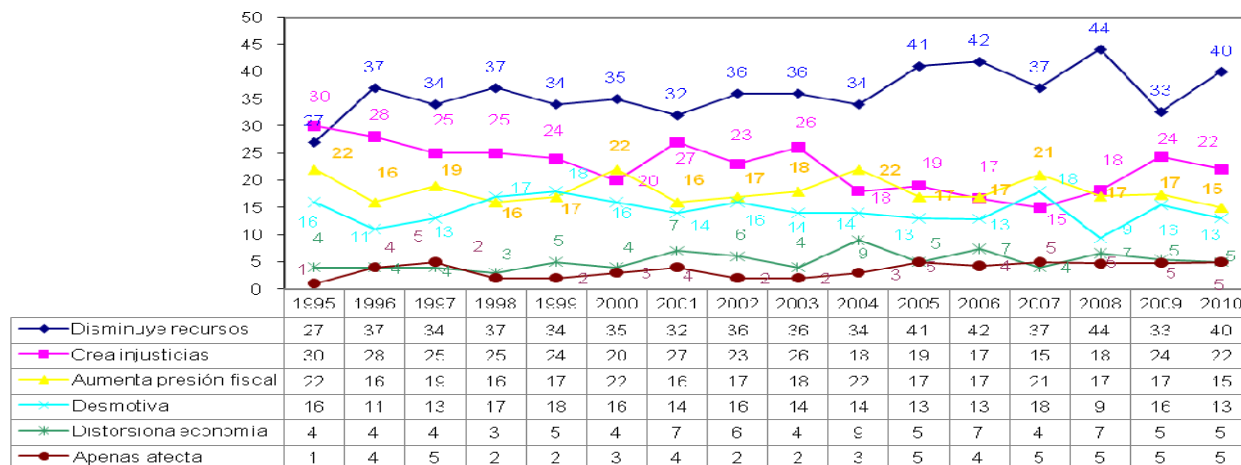
TABLA 2.9
EFFECTOS DEL FRAUDE FISCAL

	(%)
Disminuye los recursos para financiar los servicios públicos y las prestaciones sociales	40
Crea injusticias, porque unos tienen que pagar lo que dejan de pagar otros	22
Obliga a aumentar la presión fiscal sobre los que cumplen	15
Desmotiva a los que pagan bien sus impuestos	13
Produce distorsiones económicas	5
En general no tienen efectos importantes	5

Apenas se aprecian variaciones en este patrón de opinión a lo largo de la serie (ver Gráfico 2.15). Dicho patrón sugiere la siguiente percepción popular: el comportamiento defraudador tiene *efectos importantes*;

- principalmente, *lesiona intereses* de la ciudadanía, en general, (especialmente, porque afecta a la financiación de la oferta pública de servicios y prestaciones) y de los contribuyentes honestos, en particular, (que, para mantener el nivel de dicha oferta, se ven obligados a realizar un esfuerzo tributario mayor del que les correspondería si todos cumplieran correctamente sus obligaciones tributarias);
- de ahí, las dos *sensaciones*, de injusticia principalmente (en paralelo con el perjuicio causado al interés general) y también de desmotivación (en paralelo con la lesión a los intereses particulares de los contribuyentes honestos);
- pero las alteraciones en la competencia y demás distorsiones económicas que produce el fraude fiscal, apenas son tenidas en cuenta por la ciudadanía.

GRÁFICO 2.15
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LOS EFECTOS DEL FRAUDE FISCAL (1995-2010)



f) *Justificación del fraude fiscal*

Seis de cada diez entrevistados en 2010 (el 63%), manifiesta que *no encuentra justificación alguna al fraude fiscal* (Tabla 2.10). Pero, un 37 % de los ciudadanos justifica, de un modo u otro, la conducta defraudadora. No obstante, esta justificación tiende a basarse en un argumento autoexculpatorio: son las circunstancias las que obligan a defraudar para salir adelante (para el 28%), antes que en un argumento estructural: lo normal es evadir los impuestos (para el 9%).

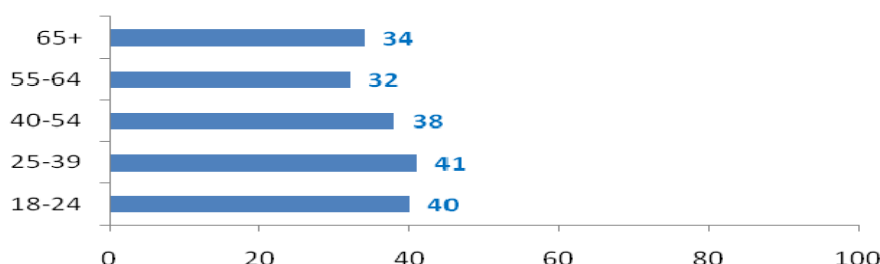
TABLA 2.10
JUSTIFICACIÓN DEL FRAUDE FISCAL

	(%)
No se puede justificar en ningún caso; es una cuestión de solidaridad y de principios	63
Hay circunstancias en la vida personal o de una empresa que justifican un cierto fraude para salir adelante	28
El fraude es algo consustancial en los impuestos, todos tienden a hacerlo y de este modo se consigue un cierto equilibrio	9

Estas opiniones son homogéneas, advirtiéndose escasas diferencias según las diferentes variables de clasificación. En todo caso, sería la edad de los entrevistados donde podrían observarse algunas diferencias.

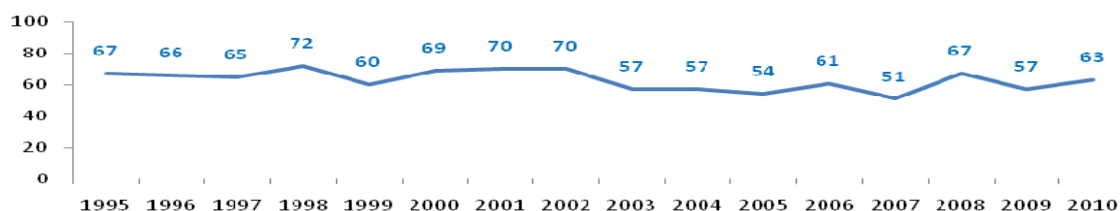
Respecto a la variable edad, el Gráfico 2.16, refleja cómo la tolerancia hacia la conducta defraudadora disminuye conforme aumenta la edad productiva de los ciudadanos, siendo el tramo de los 55 a 64 años donde se observa la proporción mayor de intolerancia hacia el fraude fiscal.

GRÁFICO 2.16
OPINIONES JUSTIFICATIVAS DEL FRAUDE FISCAL, SEGÚN OCUPACIÓN O ACTIVIDAD



En comparación con años anteriores, los datos que se ofrecen en el Gráfico 2.17, muestran que la mayoría de la población rechaza el comportamiento defraudador, por razones de solidaridad y de principios; observando un repunte positivo de este último año 2010 frente a la tendencia a la baja de los últimos años.

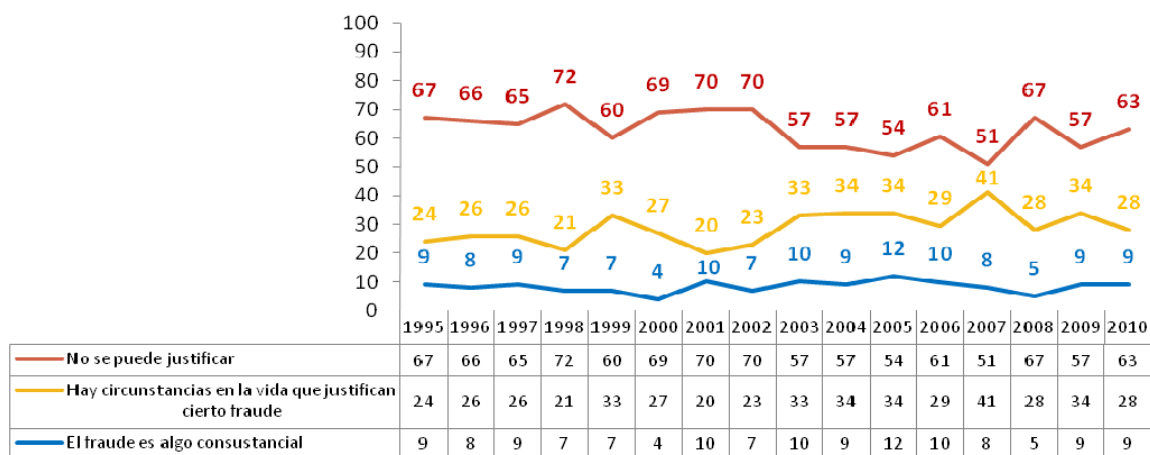
GRÁFICO 2.17
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES DE RECHAZO DEL FRAUDE FISCAL (1995-2010)



Según la evolución en la serie de datos, y a pesar de que a partir de 2003 las proporciones descienden hasta llegar a aproximarse inquietantemente a levemente la mitad de la población en 2008, desde el inicio de la serie las manifestaciones de rechazo del fraude fiscal alcanzan proporciones en torno a los dos tercios de la población, incluido este último año 2010 (63%).

No obstante, tal como se puede apreciar en el Gráfico 2.18, a lo largo de los quince años estudiados, en las opiniones justificativas del fraude fiscal siempre ha sido minoritario el recurso al argumento estructural, prefiriéndose utilizar el argumento autoexculpatorio de la conducta defraudadora.

GRÁFICO 2.18
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES JUSTIFICATIVAS DEL FRAUDE FISCAL (1995-2010)



CAPITULO 3. IMAGEN CORPORATIVA DE LA HACIENDA PÚBLICA

En este tercer capítulo se analizan los resultados del estudio en relación con el bloque de variables que se refieren a la “Imagen corporativa de la Hacienda Pública”. El análisis se concreta en los siguientes apartados:

- 3.1. La cumplimentación de las declaraciones tributarias.
- 3.2. Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria.
- 3.3. Valoración de la Hacienda Pública como institución.

3.1. La cumplimentación de las declaraciones tributarias

Si bien la fiscalidad en su doble vertiente -ingresos y gastos públicos- afecta a todos los ciudadanos, existe una serie de necesidades y de problemas relacionados con el cumplimiento formal de las obligaciones tributarias que afectan especialmente a los contribuyentes. Entre ellos destaca el grado de complejidad de una normativa fiscal que debe contemplar gran variedad de situaciones económicas y sociales. La complejidad normativa tiene su reflejo inevitable en la cumplimentación de las declaraciones tributarias que, en nuestro ordenamiento tributario, se hace mediante el procedimiento de autoliquidación. Estos dos factores inciden en la imagen que se forma el contribuyente del sistema tributario y, por tanto, en la actitud de aquél en el momento de cumplimentar su declaración. Tiene, por ello, interés conocer quién cumplimenta las declaraciones tributarias porque sirve tanto para apreciar la evolución de la presión fiscal indirecta como para saber qué estrategias utilizan los contribuyentes para cumplir sus obligaciones formales con Hacienda cuando los declarantes no quieren o no pueden abordar esta tarea por sí mismos..

Los datos de la encuesta de 2010 muestran que la cuarta parte de los entrevistados (el 26%) no tienen que presentar declaración tributaria alguna (ver Tabla 3.1). Entre ellos predominan los ciudadanos más jóvenes, y los más mayores, (el 73% y el 38%, respectivamente) y las amas de casa (40%).

TABLA 3.1
QUIÉN CUMPLIMENTA LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS

(%)	Entrevistados	Declarantes
No le corresponde declarar	26	--
El propio contribuyente	9	12
Asesoría Fiscal o Gestoría	37	50
Familiares, amigos o compañeros de trabajo	11	16
Agencia Tributaria	13	17
Bancos o Cajas de Ahorro	4	5
Empresa, Sindicato, otras instituciones	--	--

Considerando únicamente a aquellos ciudadanos que sí tienen que presentar declaraciones tributarias (el 74%), cabe señalar que:

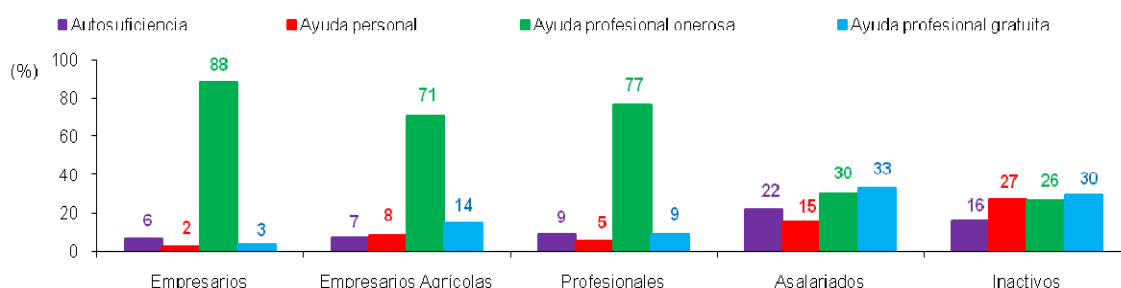
- es *minoritaria* la proporción de contribuyentes que cumplimentan por sí mismos sus declaraciones tributarias (12%), mientras que constituyen *mayoría* los contribuyentes que recurren a algún tipo de ayuda externa para cumplimentarlas (88%);
- esta mayoría se reparte de manera bastante desigual entre quienes obtienen de forma *gratuita* la ayuda que requieren (el 38%) y quienes *pagan* por obtenerla (el 50%);
- los declarantes que obtienen de forma gratuita dicha ayuda se distribuyen de forma bastante *similar*, entre quienes la reciben de sus familiares, amigos o compañeros de trabajo (el 16%) y quienes la obtienen de profesionales (el 22%);
- la modalidad de *ayuda profesional gratuita* más utilizada es la proporcionada por la propia Agencia Tributaria (el 17%), que *triplica* la que proporcionan todas las demás instituciones, entre las cuales destacan las entidades financieras (el 5%), siendo inexistente en 2010 la utilización de los servicios de las empresas, de las organizaciones sindicales o de otros servicios gratuitos.

El Gráfico 3.1 refleja las modalidades de cumplimentación de las declaraciones tributarias según el segmento de ocupación-actividad a que pertenecen los declarantes, observándose que:

- los asalariados y los inactivos muestran ser los más autosuficientes (el 22% y el 16% respectivamente, cumplimentan sus declaraciones tributarias) frente a los empresarios, tanto agrarios como no agrarios, que son los menos (apenas cumplimentan personalmente sus declaraciones tributarias);
- y también son los inactivos y asalariados quienes recurren en mayor proporción a la ayuda gratuita (el 57% y el 48% respectivamente), prefiriendo los asalariados claramente la proporcionada por profesionales (en un 33%) frente a la de los amigos, familiares o compañeros de trabajo (el 15%), mientras que los inactivos utilizan de forma similar una u otra;
- por su parte son los empresarios, tanto agrarios como no agrarios (88% y 71% respectivamente), así como los profesionales (77%) son quienes en mayor proporción recurren a los servicios profesionales retribuidos de los asesores y gestores.

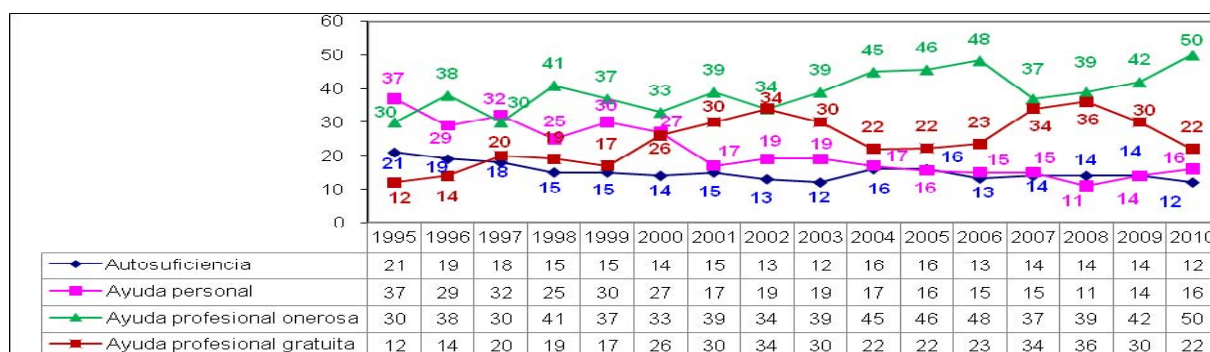
GRÁFICO 3.1

QUIÉN CUMPLIMENTA LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS, SEGÚN SEGMENTO DE ACTIVIDAD



Los datos reflejados en el Gráfico 3.2, muestran la evolución de las estrategias adoptadas por los contribuyentes a la hora de cumplimentar sus declaraciones tributarias.

GRÁFICO 3.2
CUMPLIMENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS (1995-2010)



La lectura diacrónica de estos datos sugiere que:

- Continúa siendo minoritaria la proporción de contribuyentes que cumplimentan por sí mismos las declaraciones tributarias, recurriendo la mayoría a distintas modalidades de ayuda externa para cumplimentarlas.
- Se mantiene la preferencia de los declarantes a utilizar la ayuda profesional, tanto onerosa como gratuita, frente a la ayuda personal que puedan proporcionarles sus familiares, amigos o compañeros de trabajo.
- Dentro de la ayuda profesional, la utilización de los servicios retribuidos que proporcionan los asesores fiscales y los gestores sigue siendo mayoritaria y con una importante tendencia alcista en el último cuatrienio, en detrimento de la ayuda profesional gratuita, que no consigue mantener las cotas conseguidas en el bienio 2007-08.
- Entre las diversas modalidades de la ayuda profesional gratuita, continúa siendo más utilizada la que proporcionan los servicios de la Agencia Tributaria frente a la que proporcionan las entidades financieras, y quedando los colegios profesionales, los sindicatos u otras entidades y servicios públicos en una posición casi marginal en cuanto a su utilización por parte de los contribuyentes.

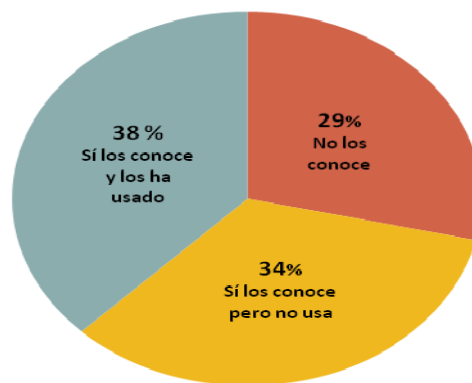
3.2. Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria

La Agencia Tributaria pone a disposición de los ciudadanos, en su calidad de contribuyentes, unos servicios de información y asistencia en sus Delegaciones y Administraciones. La finalidad de estos servicios es facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y reducir la presión fiscal indirecta. Pero, paralelamente, tales servicios desempeñan otro papel no menos importante: son, en la mayoría de los casos, el único contacto directo que mantiene el contribuyente con la Administración tributaria, representada por el funcionario que le atiende y por la calidad del servicio prestado. De cuál haya sido su experiencia dependerá, en gran medida, la imagen que de aquélla se forje el ciudadano. Por eso, interesa conocer las opiniones de la población acerca de los servicios que la Agencia Tributaria les presta de forma personal y directa.

a) Conocimiento y utilización de los servicios de la Agencia Tributaria

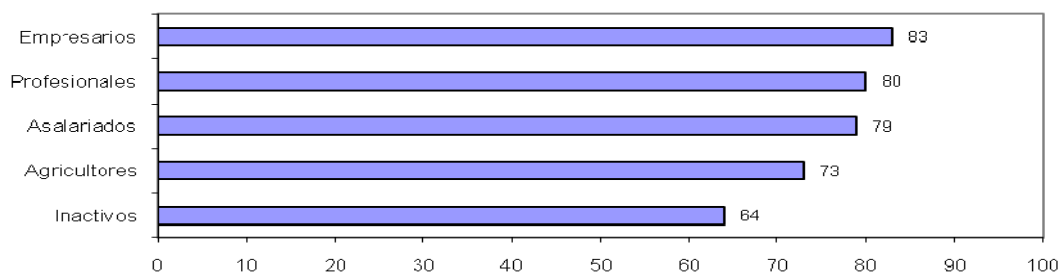
Los datos de la encuesta de 2010 muestran (ver Gráfico 3.3) que casi tres cuartas partes de la población (el 72%) conocen los servicios de la Agencia Tributaria, si bien los utilizan casi 4 de cada 10.

GRÁFICO 3.3
CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA



Por segmentos de actividad, el Gráfico 3.4 refleja que los empresarios son quienes conocen en mayor proporción (el 83%) la existencia de dichos servicios, mientras que los inactivos y los agricultores son quienes menos los conocen (el 64% y el 73%, respectivamente), aunque siempre con porcentajes altos de conocimiento.

GRÁFICO 3.4
CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA, POR SEGMENTOS DE ACTIVIDAD



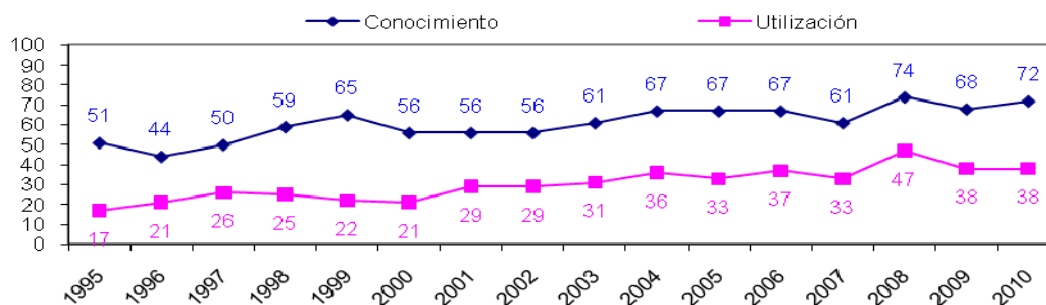
Se observa, además, que no existe en sentido estricto una relación directa entre el grado de conocimiento y el grado de utilización de los servicios de la Agencia Tributaria, tal como queda reflejado en la Tabla 3.2. Así, los empresarios, cuya proporción de conocimiento de estos servicios es la más alta (el 83%), a 3 puntos porcentuales de distancia de los profesionales que son los segundos mayores conocedores, tienen una de las proporciones más bajas de utilización (el 42%), a 8 puntos de distancia de los asalariados que son sus mayores usuarios.

TABLA 3.2
CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA, POR SEGMENTOS DE ACTIVIDAD

Segmentos de Actividad	(%) Conocedores	(%) Usuarios	
		(%) Usuarios/Conocedores	(%) Usuarios/Población
Empresarios	83	51	42
Agricultores	73	37	27
Profesionales	80	58	46
Asalariados	79	63	50
Desempleados e Inactivos	64	51	33
Total general	72	53	38

Comparando el grado de conocimiento y de utilización de los servicios de la Agencia Tributaria en 2010 con los de años precedentes (Gráfico 3.5) se aprecia un leve aumento en el grado de conocimiento de los servicios de la AEAT, pero un mantenimiento en su utilización.

GRÁFICO 3.5
EVOLUCIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AEAT (1995-2010)



b) *Valoración de los servicios de la Agencia Tributaria*

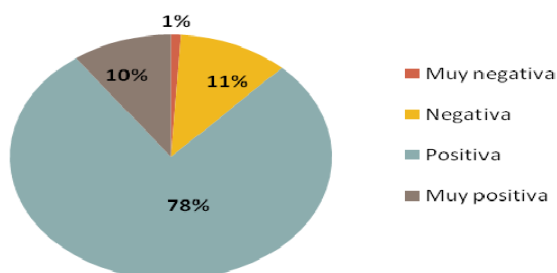
Solamente se ha pedido opinión acerca de los servicios de la Agencia Tributaria a aquellos ciudadanos que manifiestan conocerlos, esto es al 72% de la población encuestada en 2010.

El 12% de estos ciudadanos se abstiene de opinar al respecto, pero entre quienes sí lo hacen, predomina una valoración muy positiva de la capacidad que tienen tales servicios para resolver los problemas de los contribuyentes. Así lo ponen de manifiesto casi 9 de cada 10 encuestados (el 88%) y que, expresado en una escala de 1 a 4, refleja una valoración de 3, bastante superior al punto medio de dicha escala situado en 2.5 (ver Tabla 3.3 y Gráfico 3.6). Además, esta valoración es bastante homogénea, no apreciándose diferencias significativas según las distintas variables de clasificación.

TABLA 3.3
VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS DE LOS CONTRIBUYENTES

Valoración	(%)
1. Muy negativa	1
2. Negativa	10
3. Positiva	69
4. Muy positiva	8
5. NS/NC	12
Valoración media en escala 1-4 (p. m = 2.5)	3.0

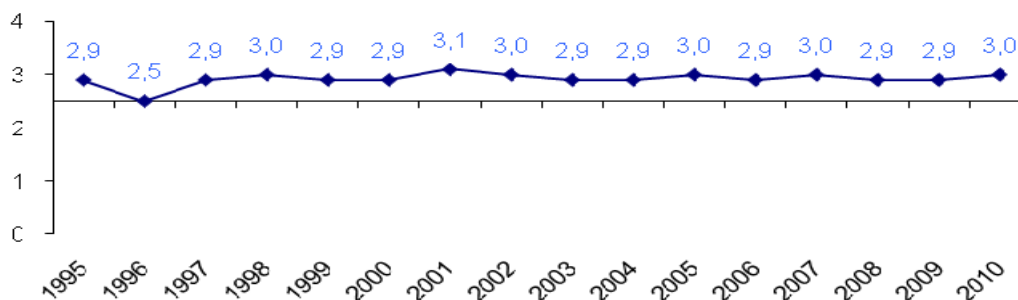
GRÁFICO 3.6
VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AEAT (en %)



La comparación de las valoraciones obtenidas en 2010 con las de años anteriores (es-
cala 1-4= p.m. 2,5) muestra que la imagen positiva de los servicios de la Agencia Tributaria está con-

solidada entre los ciudadanos, tras haberse alcanzado en 2001 la valoración más alta de la serie y en 1996 la más baja (ver Gráfico 3.7).

GRÁFICO 3.7
EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AEAT (1995-2010)



Entrando en detalles, la Tabla 3.4 muestra cómo todos los servicios de la AEAT propuestos a evaluación en 2010 son valorados positivamente por los entrevistados, si bien son conocidos y utilizados de manera desigual.

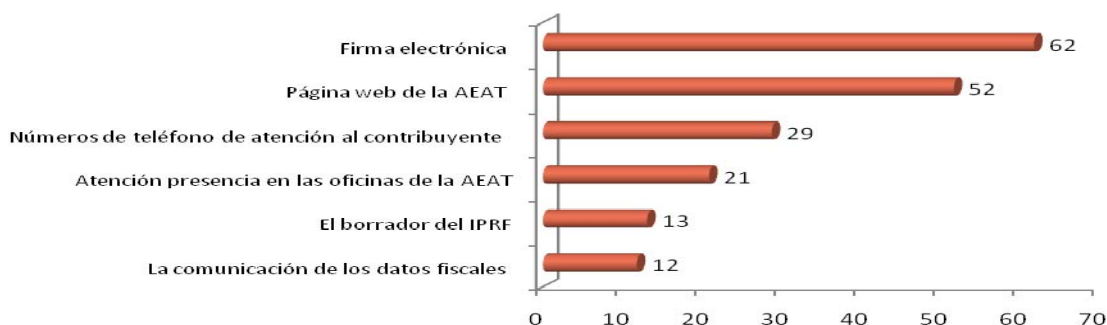
TABLA 3.4
VALORACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS OFRECIDOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA

	(%) Muy malo + Malo	(%) Muy bueno + Bueno	(%) No conoce/ No usa	(%) Ns/Nc
Borrador del IRPF	10.9	70.4	12.3	6.4
Comunicación de datos fiscales	7.7	75.3	11.1	5.9
Núm. de teléfono atención al contribuyente	14.7	50.7	26.4	8.2
Atención presencial en oficinas AEAT	12	62	19.6	6.4
Página web de la AEAT	4.2	39.2	46.4	10.2
Firma electrónica	3.8	30.1	54.8	11.4

De este modo, se aprecia que la firma electrónica y la página web de la Agencia Tributaria son los dos servicios menos conocidos o utilizados por los ciudadanos y los que mayores tasas de no respuesta obtienen, frente al borrador del IRPF y la comunicación de datos fiscales que son los más conocidos y utilizados. Los distintos números de atención telefónica al contribuyente, así como los servicios ofrecidos al ciudadano que se persona en las oficinas de la Agencia Tributaria, ocupan posiciones intermedias con respecto a los demás en cuanto a conocimiento y utilización.

Una vez eliminado el efecto, también desigual, de la falta de respuesta, los datos reflejados en el Gráfico 3.8 indican que seis de cada diez ciudadanos (el 62%) no utilizan y no conocen la posibilidad de firma electrónica, y la mitad de los encuestados (el 52%) desconoce o no accede a la página web de la Agencia Tributaria. Por el contrario, solamente uno de cada diez desconoce o no utiliza el borrador del IRPF y la comunicación de los datos fiscales (el 13 y el 12%, respectivamente). Y los números de teléfono de atención al contribuyente y la atención presencial en los locales de la Agencia Tributaria, alcanzan posiciones intermedias con el 29% y 21% respectivamente de desconocimiento o no uso por parte de los ciudadanos

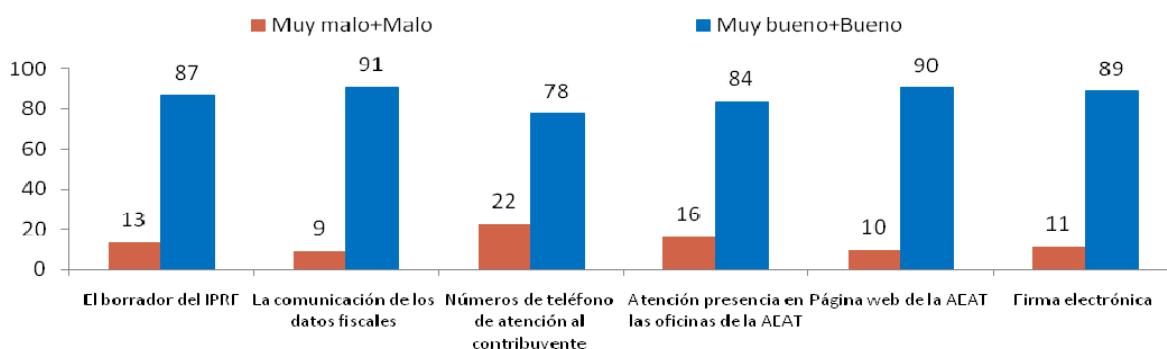
GRÁFICO 3.8
PORCENTAJE DE CIUDADANOS QUE NO CONOCEN Y NO UTILIZAN LOS SERVICIOS DE LA AEAT



Los Gráficos 3.9 y 3.10, muestran la valoración que estos servicios merecen a aquéllos ciudadanos que los conocen, los utilizan y se han formado opinión al respecto. En el primer caso, esta valoración se expresa en forma de porcentajes, y en el segundo caso, en forma de medias en escala de 1 a 4, con el punto medio en 2.5.

Tal como queda reflejado en el Gráfico 3.9 todos los servicios ofrecidos por la AEAT cuentan con una valoración muy positiva (el 86% de media). De entre todos ellos, el servicio mejor valorado es la comunicación de los datos fiscales (por el 91% de los entrevistados que responden), seguido de la página web de la AEAT y de la firma electrónica (para el 90% y el 89% respectivamente). Les siguen el borrador del IRPF (para el 87%), la atención que prestan los funcionarios a quienes se personan en las oficinas de la AEAT (para el 84%), quedando en último lugar la atención telefónica a los contribuyentes, que es un servicio bueno y muy bueno para el 78%, pero valorado negativamente por el 22% de quienes lo conocen y han decidido opinar sobre él.

GRÁFICO 3.9
VALORACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS OFRECIDOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA
(porcentajes calculados sobre los entrevistados que los conocen y los valoran)



Medidos estos juicios en escala 1 a 4, dos datos reflejados en el Gráfico 3.10 confirman la valoración positiva de todos los servicios, puesto que todos ellos obtienen calificaciones bastante por encima del punto medio de la escala, situado en 2.5. Destaca la valoración de la página web de la AEAT con un 3.2, seguido de la firma electrónica y la comunicación de datos fiscales (ambos con 3.1), y con valoraciones relativas más bajas, tanto el borrador del IRPF así como la atención telefónica y presencial en las oficinas de la AEAT (todas con 3 puntos, muy por encima del punto medio).

GRÁFICO 3.10

VALORACIONES MEDIAS DE DIFERENTES SERVICIOS OFRECIDOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA



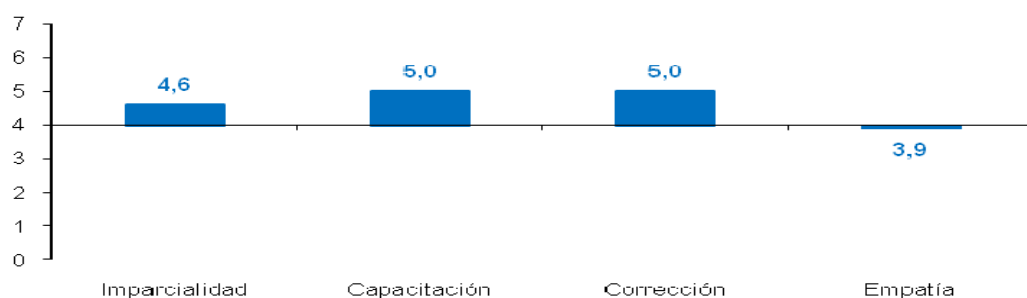
c) Valoración de los funcionarios de la Agencia Tributaria

La opinión sobre los funcionarios de la Agencia Tributaria se ha obtenido mediante la evaluación de cuatro cualidades vinculadas al desempeño de su tarea: *imparcialidad, preparación técnica, trato correcto y preocupación por los problemas del contribuyente*, en una escala de 1 (muy mala) a 7 (muy buena), cuyo punto medio se sitúa en 4.

El resultado de la encuesta de 2010, (ver Gráfico 3.11) refleja una valoración *positiva* puesto que en tres de las cuatro cualidades sometidas a evaluación, los funcionarios alcanzan, e incluso superan, el mencionado punto medio, quedando ligeramente por debajo solamente en una de ellas: la empatía.

GRÁFICO 3.11

VALORACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA



Como se puede observar, la capacitación y corrección de los funcionarios de la AEAT son los atributos mejor valorados (5 puntos en ambos casos); seguido de la imparcialidad (5 puntos), sólo quedando por ligeramente por debajo del punto medio de la escala la empatía de los funcionarios (3,9 puntos).

La Tabla 3.5 refleja las diferencias valorativas según el segmento de actividad de los entrevistados. Así se observa que:

- los asalariados, son quienes valoran más positivamente a los funcionarios de la Agencia Tributaria, otorgándoles puntuaciones relativamente superiores tanto a la media global y bastante por encima del punto medio de la escala en todos los atributos;
- la imparcialidad de los funcionarios es valorada por encima de la media por los agricultores, empresarios y asalariado, mientras que los inactivos y profesionales le dan

una puntuación por debajo de esta media pero por encima del punto medio de la escala;;

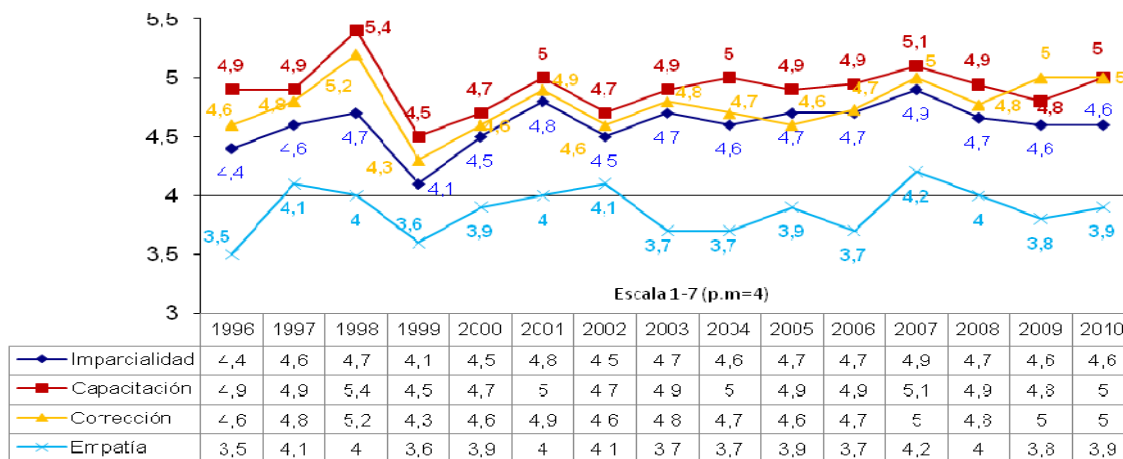
- los empresarios, y en menor medida los profesionales, son quienes, en términos generales, se muestran algo más críticos con la empatía de los funcionarios de la Agencia Tributaria.

TABLA 3.5
VALORACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA, POR SEGMENTOS DE ACTIVIDAD

Segmentos de actividad	Imparcialidad	Cualificación	Corrección	Empatía
Empresarios	4.7	4.9	5.0	3.6
Agricultores	4.7	5.0	4.9	3.9
Profesionales	4.5	4.9	4.9	3.8
Asalariados	4.7	5.0	5.1	4.0
Desempleados e inactivos	4.5	4.9	5.0	3.9
Media en escala 1-7 (p. m. = 4)	4.6	5.0	5.0	3.9

La lectura diacrónica de los datos reflejados en el Gráfico 3.12 sugiere que los ciudadanos tienen una imagen de los funcionarios de la Agencia Tributaria que corresponde a la de unos profesionales del servicio público que, si bien tienden a ser algo rígidos a la hora de hacerse cargo de los problemas de los contribuyentes, son imparciales y correctos en su trato con los ciudadanos, estando especialmente bien preparados para realizar su tarea.

GRÁFICO 3.12
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LOS FUNCIONARIOS DE LA AEAT (1996-2010)



3.3. Valoración de la Hacienda Pública como institución

La valoración institucional de la Hacienda Pública se recoge mediante el grado de acuerdo de los entrevistados con respecto a dos afirmaciones:

- La Hacienda Pública desempeña una función necesaria para la sociedad.*
- Si no se pagara ningún impuesto todos viviríamos mejor.*

Los resultados de la encuesta de 2010, ponen de manifiesto que la ciudadanía tiene claramente definidas sus opiniones al respecto (ver Tabla 3.6; Gráficos 3.13 y 3.14):

- Casi nueve de cada diez entrevistados (el 88%) manifiesta estar bastante o muy de acuerdo con la idea de que la Hacienda Pública desempeña una función básica y necesaria para la sociedad.
- Una proporción muy similar (el 81%) manifiesta estar nada o poco de acuerdo con la idea de que todos viviríamos mejor sin pagar impuestos.
- Medidos estos juicios en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2.5), la primera de las afirmaciones obtiene una valoración media de 3.1, frente al 1.7 que obtiene la segunda.

TABLA 3.6
GRADO DE ACUERDO CON DOS AFIRMACIONES RELATIVAS A LA FUNCIÓN DE LA HACIENDA PÚBLICA

Grado de acuerdo	La Hacienda Pública desempeña una función necesaria para la sociedad	Si no se pagara ningún impuesto todos viviríamos mejor
(%) Nada	1.5	52.6
(%) Poco	10.3	28.8
(%) Bastante	64.2	14.4
(%) Mucho	24	4.2
Medias en escala 1-4 (p. m. = 2.5)	3.1	1.7

GRÁFICO 3.13
HACIENDA NECESARIA PARA LA SOCIEDAD

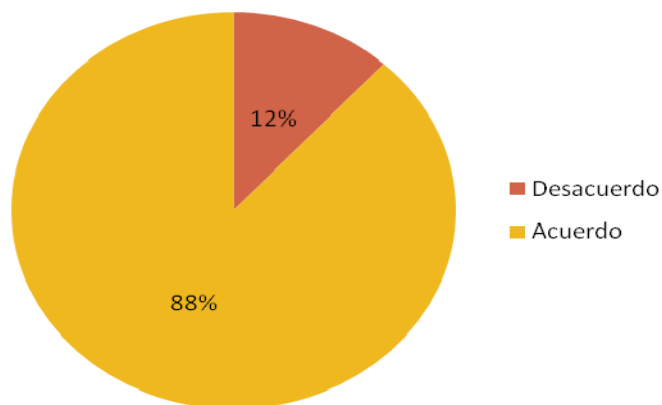
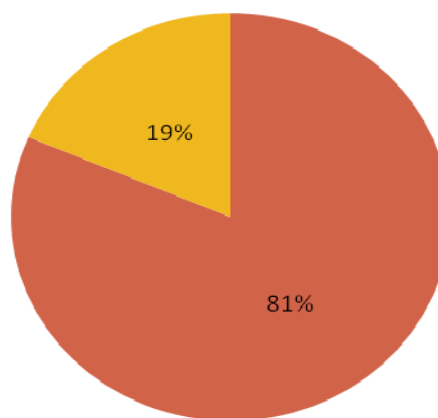
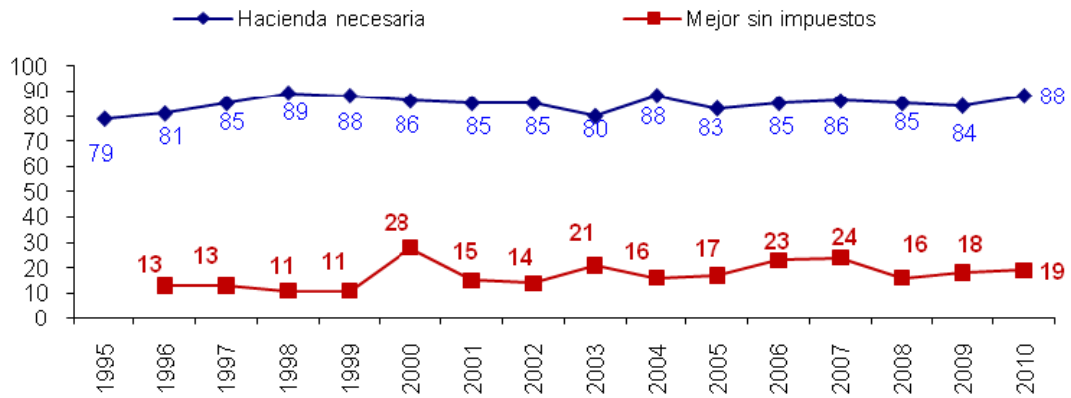


GRÁFICO 3.14
SIN IMPUESTOS VIVIRÍAMOS MEJOR



La lectura diacrónica de los datos relativos a este indicador sugiere (ver Gráfico 3.15) que el reconocimiento de la función social de la Hacienda Pública está muy consolidado entre los ciudadanos llegando este último año uno de los puntos más altos de la serie, y que constituyen minoría aquéllos que preferirían vivir en una sociedad exenta de impuestos.

GRÁFICO 3.15
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON CADA AFIRMACIÓN SOBRE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LA HACIENDA PÚBLICA (1995-2010)



CAPITULO 4. CUESTIONES RELATIVAS A LA FINANCIACIÓN LOCAL

El cuarto capítulo analiza los resultados del estudio en relación con el bloque específico de preguntas incluido en la encuesta de 2010. Este bloque pretende recoger las opiniones de los ciudadanos sobre algunas cuestiones relacionadas con la financiación local. El análisis de estas cuestiones se concreta en los siguientes apartados:

- 4.1. Atribución de responsabilidad en la prestación de servicios y prestaciones.
- 4.2. Atribución responsabilidad Administración-impuestos.
- 4.3. Disposición a colaborar en la mejora del funcionamiento o calidad de los servicios y prestaciones sociales.

4.1. La atribución de responsabilidad en la prestación de servicios y prestaciones, según los distintos niveles de gobierno

En este apartado se pregunta a los ciudadanos sobre cuál cree que es la Administración responsable en la prestación de once servicios públicos y prestaciones sociales concretos, y cuál cree que debería ser la responsable.

Tal y como se observa en la Tabla 4.1, se atribuye al Estado central la mayor responsabilidad en la prestación de las pensiones de jubilación (80,7%), el seguro de desempleo (78,8%), las pensiones de enfermedad o invalidez (74,1%) y las infraestructuras (50,7%); las CC.AA son mayores responsables, según la mayoría de los entrevistados, de la prestación de la educación (49,4%) y la sanidad (44,3%); y al ayuntamiento se le atribuye mayor responsabilidad en la prestación de los jardines y parques públicos (75,5%), la gestión de los residuos urbanos (69,8%) así como las bibliotecas y museos (50,9%).

Cabe destacar así mismo que los ciudadanos consideran que, para algunos de los servicios o prestaciones, esta responsabilidad es compartida entre diferentes niveles de gobierno. Así pues, destacar las menciones a este respecto en las infraestructuras (13,1%), los transportes (12,7%) y la educación (11%).

Tal y como se desprende de los datos, parece no haber un alto desconocimiento entre los entrevistados sobre la atribución de responsabilidad para ninguno de los servicios o prestaciones, ya que los porcentajes de no respuesta rondan el 2-3% de media. Si bien, es la atención primaria en servicios sociales y la gestión de residuos urbanos los que recogen los mayores porcentajes a este respecto (5% y 4,2% de los casos, respectivamente).

**TABLA 4.1**

De los servicios que a continuación le voy a leer, ¿quién cree usted que es la administración responsable por ejemplo a la hora de poner una reclamación: el estado central, las CC.AA, el ayuntamiento o es compartida?

Servicios y prestaciones	Administración responsable en la actualidad				
	Estado central	CC.AA	Ayuntamiento	Compartida	NS/NC
Sanidad (ambulatorios y hospitales)	40.4	44.3	2.5	9.1	3.7
Infraestructuras (autovías, puertos, etc...)	50.7	28.3	4.1	13.1	3.8
Transportes	21.6	29.9	32.1	12.7	3.7
Bibliotecas y museos	15.2	22.8	50.9	8.2	2.9
Educación (colegios, institutos, universidades...)	29.1	49.4	8.6	11.0	1.9
Pensiones de jubilación	81.9	8.8	1.8	4.9	2.6
Atención primaria en servicios sociales (mayores, menores...)	37.0	35.2	12.9	9.9	5.0
Seguro de desempleo	78.8	10.6	2.0	6.1	2.5
Jardines y parques públicos	5.6	12.7	75.5	4.6	1.7
Pensiones de enfermedad o invalidez	74.1	12.6	2.7	7.8	2.7
Gestión de residuos urbanos	7.0	13.3	69.8	5.7	4.2

Estas proporciones varían sustancialmente cuando se trata de qué nivel de gobierno debería la ciudadanía que fuera el responsable de los distintos servicios públicos y prestaciones sociales. La Tabla 4.2 muestra cómo la idea de una mayor descentralización, junto con la idoneidad de las responsabilidades compartidas, cobran cierta importancia entre la población consultada.

Medidos estos juicios en escala de 1 a 4, cuyo punto medio es 2.5, el Gráfico 4.1 refleja cómo en todas las frases propuestas se supera dicho punto medio, aunque la valoración más alta corresponde a la opción de la responsabilidad compartida entre la Administración y la ciudadanía.

TABLA 4.2

Y ¿quién cree usted que debería ser el responsable?

Servicios y prestaciones	Administración que debería ser responsable				
	Estado central	CC.AA	Ayuntamiento	Compartida	NS/NC
Sanidad (ambulatorios y hospitales)	44.1	38.3	2.2	13.3	2.1
Infraestructuras (autovías, puertos, etc...)	42.7	36.1	4.6	14.8	1.7
Transportes	23.5	33.1	26.0	15.7	1.7
Bibliotecas y museos	15.4	27.8	44.2	10.6	2.0
Educación (colegios, institutos, universidades...)	32.7	42.2	9.0	14.3	1.8
Pensiones de jubilación	64.4	20.9	2.5	10.7	1.4
Atención primaria en servicios sociales (mayores, menores...)	33.9	36.7	12.9	14.6	1.9
Seguro de desempleo	63.5	21.6	2.9	10.4	1.6
Jardines y parques públicos	8.3	14.1	68.3	7.9	1.5
Pensiones de enfermedad o invalidez	60.3	21.6	3.4	12.5	2.2
Gestión de residuos urbanos	10.6	19.2	57.3	9.2	3.7

En los gráficos 4.1 y 4.2 encontramos la comparativa (sin el efecto de la no respuesta) entre atribución y deseabilidad de la responsabilidad entre niveles de gobierno

Como ya hemos avanzado, se observa principalmente un trasvase desde la responsabilidad estatal o local, hacia las CC.AA. o la responsabilidad compartida. En este trasvase destaca principalmente el caso de las prestaciones sociales: pensiones de jubilación y pensiones de enfermedad o invalidez.

GRÁFICO 4.1

DE LOS SERVICIOS QUE A CONTINUACIÓN LE VOY A LEER, ¿QUIÉN CREE USTED QUE ES LA ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE POR EJEMPLO A LA HORA DE PONER UNA RECLAMACIÓN: EL ESTADO CENTRAL, LAS CC.AA, EL AYUNTAMIENTO O ES COMPARTIDA?

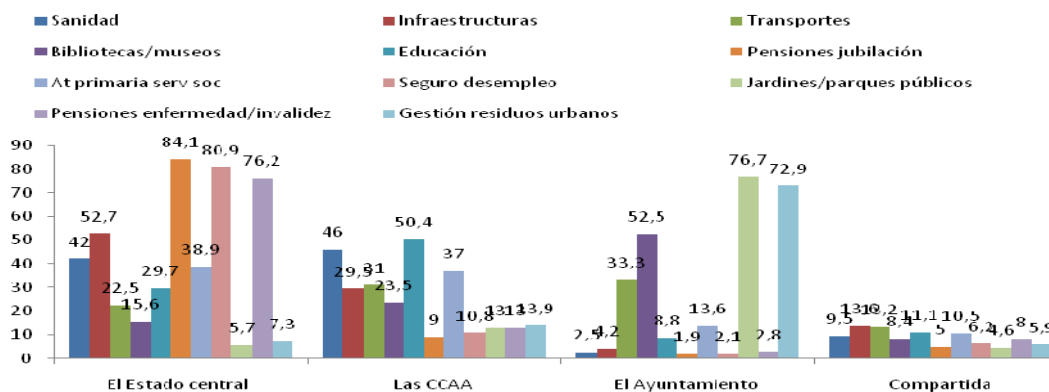
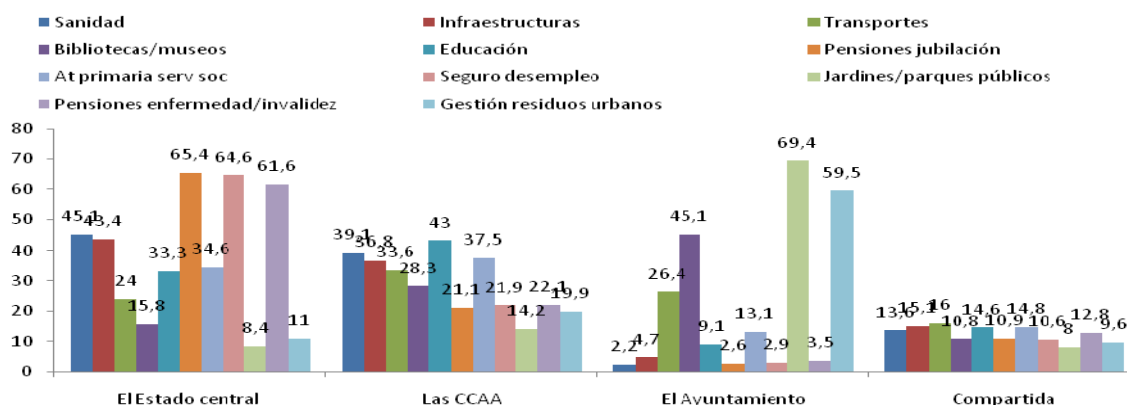


Gráfico 4.2

: Y, ¿QUIÉN CREE USTED QUE DEBERÍA SER EL RESPONSABLE?

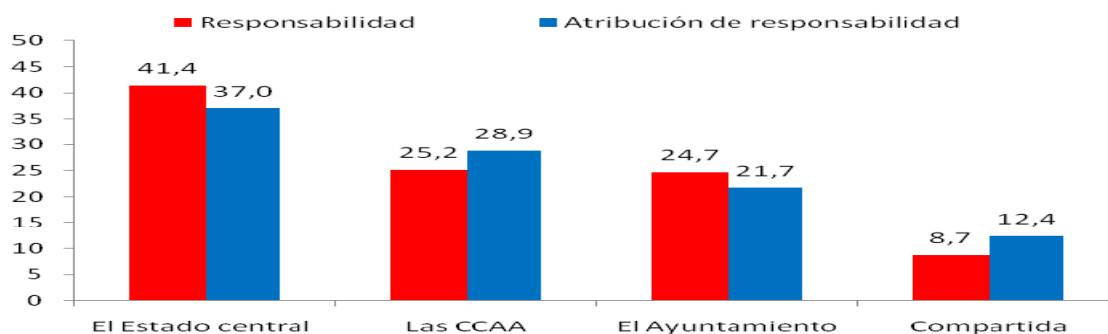


Y considerados globalmente el conjunto de servicios públicos y prestaciones sociales, también se aprecia este trasvase de la responsabilidad local y sobre todo estatal, hacia una mayor responsabilidad autonómica y compartida tal y como se refleja en el gráfico 4.3.

GRÁFICO 4.3

ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDAD' VERSUS' DESEO DE RESPONSABILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES, CONSIDERADOS GLOBALMENTE

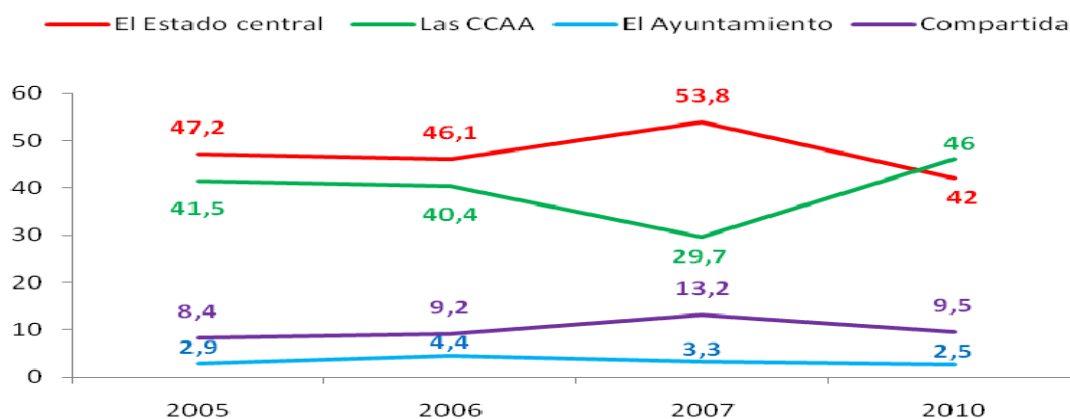
A continuación, se presentará la evolución de las opiniones para cada uno de los servicios o



prestaciones públicas en los años 2005, 2006, 2007 y 2010 en que se ha procedido a formular la misma pregunta de atribución de responsabilidad en la prestación del servicio y deseabilidad.

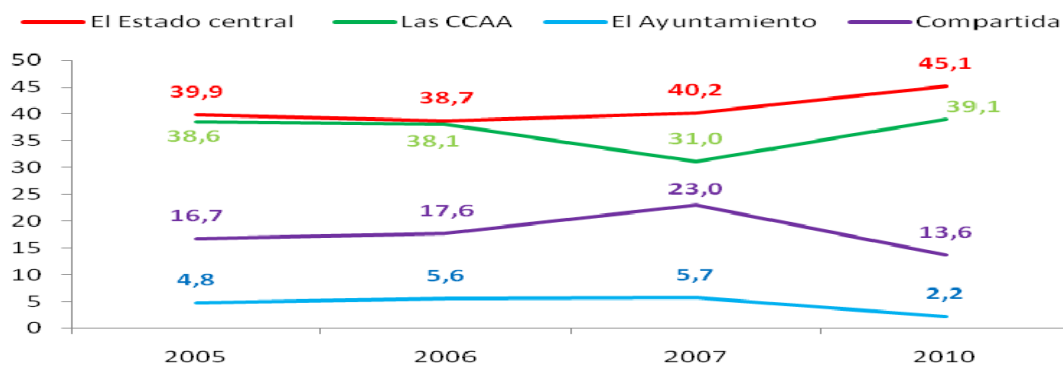
Por lo que respecta a la sanidad, observamos que en la atribución de responsabilidad en la prestación del servicio era el Estado central al que se consideraba principal responsable a lo largo de la serie, pero esta tendencia cambia en 2010 imponiéndose la opinión de que son las CC.AA. las principales responsables del servicio (según el 46% de los entrevistados).

Gráfico 4.4
ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA SANIDAD



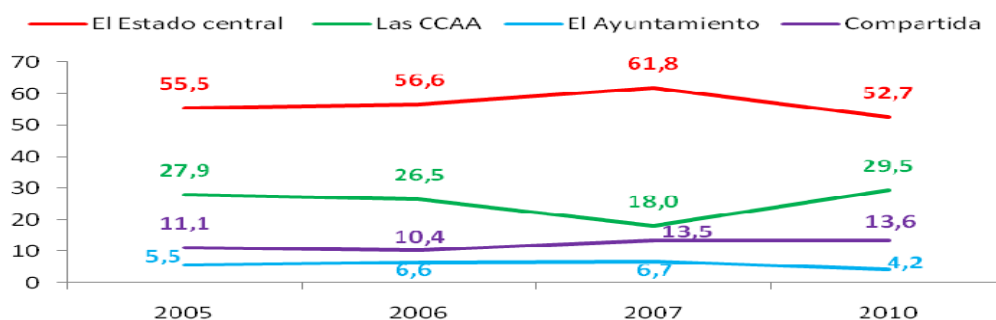
Y por lo que respecta al deseo de responsabilidad en la prestación de los servicios sanitarios, los datos confirman una tendencia alcista en el caso del Estado central y CC.AA. en detrimento de la considerable disminución de las otras dos opciones (ayuntamiento o compartida).

Gráfico 4.5
DESEO DE RESPONSABILIDAD EN LA SANIDAD



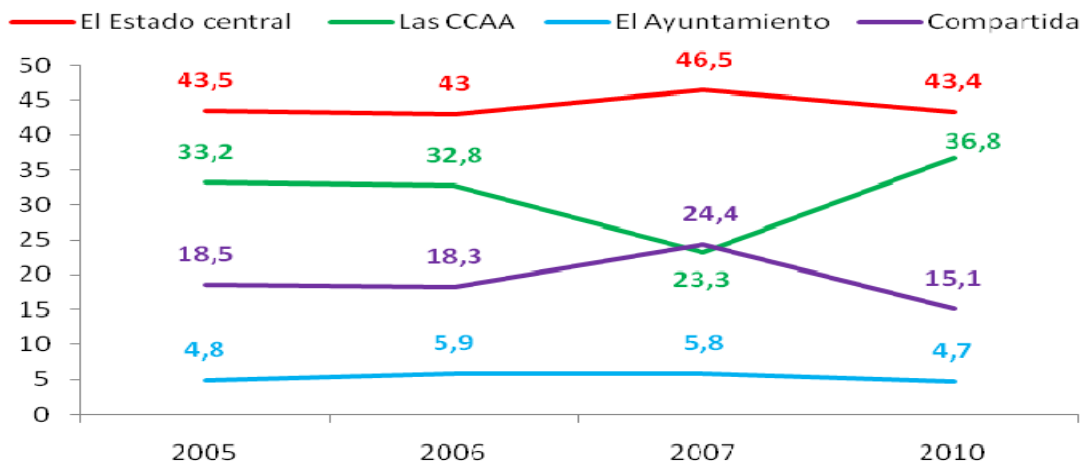
Por lo que respecta a las infraestructuras, observamos que en la atribución de responsabilidad sigue siendo el Estado central la institución principal (52,7%) a pesar de que este último año se observa un importante trasvase de las opiniones a favor de las CC.AA. (del 18% en 2007 pasa al 29,5% en 2010). Siendo el ayuntamiento la institución residual en la atribución de responsabilidades de este servicio.

Gráfico 4.6
ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN INFRAESTRUCTURAS



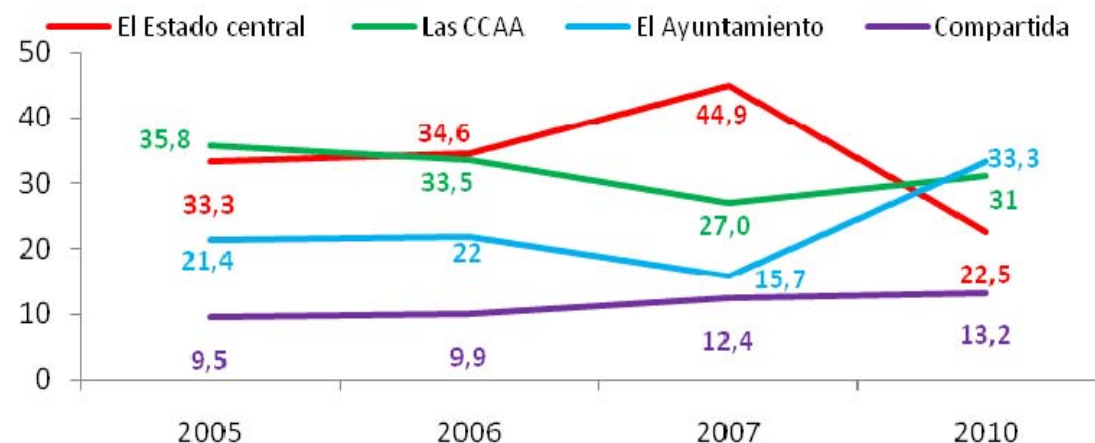
Y por lo que respecta a la deseabilidad en la prestación de las infraestructuras, destaca este último año un cambio importante en la tendencia puesto que el deseo de responsabilizar a las CC.AA en la prestación de este servicio incrementa bastante en 2010 (del 23,3% en 2007 al 36,8%), en detrimento de un claro descenso de la responsabilidad compartida que pierde su segundo lugar en las opiniones de los entrevistados (del 24,4% en 2007 al 15,1% en 2010).

Gráfico 4.7
DESEO DE RESPONSABILIDAD EN INFRAESTRUCTURAS



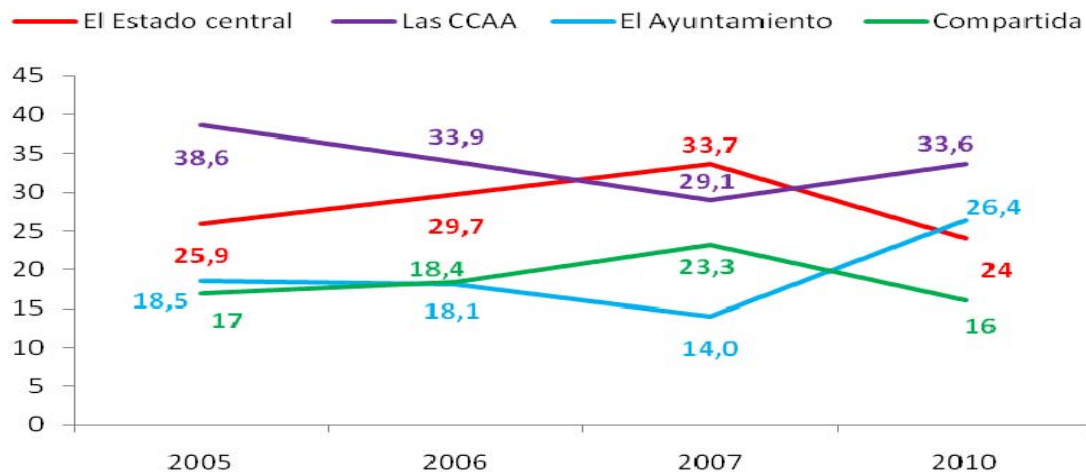
Por lo que respecta a los *transportes*, observamos que la tendencia alista en la atribución de responsabilidad al Estado central cesa este último año 2010, produciéndose un brusco descenso (pasando del primer a ser la tercera opción entre las opiniones de los entrevistados). Parece haberse producido un trasvase en las opiniones de la responsabilización del Estado central hacia las CC.AA pero sobre todo hacia el ayuntamiento que ocupa este último año la primera posición con el 33,3% de las respuestas.

GRÁFICO 4.8
ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN TRANSPORTES



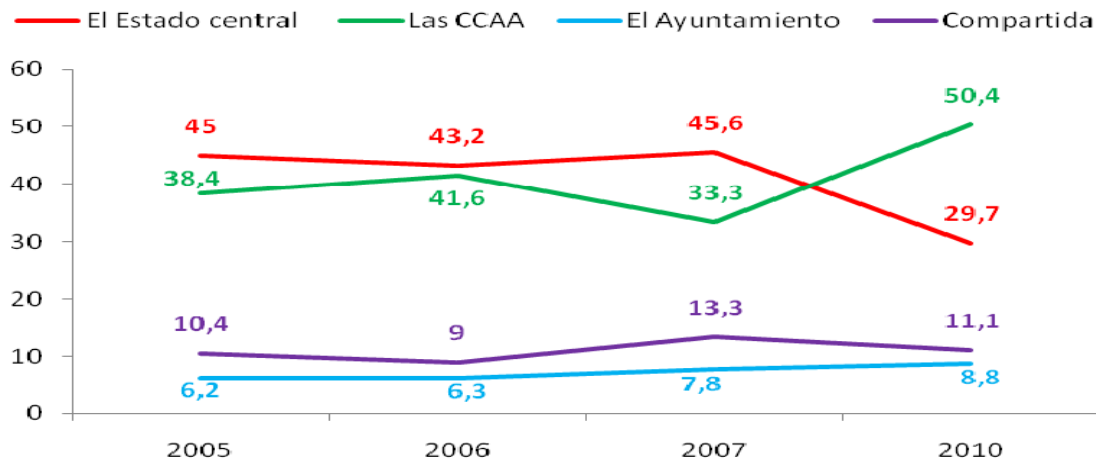
Y por lo que respecta al deseo de responsabilidad en la prestación de los transportes, parecen superponerse los datos de atribución de responsabilidad del gráfico 4.8 a los de éste de deseabilidad. Así pues, las conclusiones acerca de los mismos son muy similares, aunque en la deseabilidad son las CC.AA. (33,6%) las que obtienen el primer puesto y el ayuntamiento, gracias a un importante incremento respecto a 2007, se coloca en segundo lugar (26,4%).

GRÁFICO 4.9
DESEO DE RESPONSABILIDAD EN TRANSPORTES



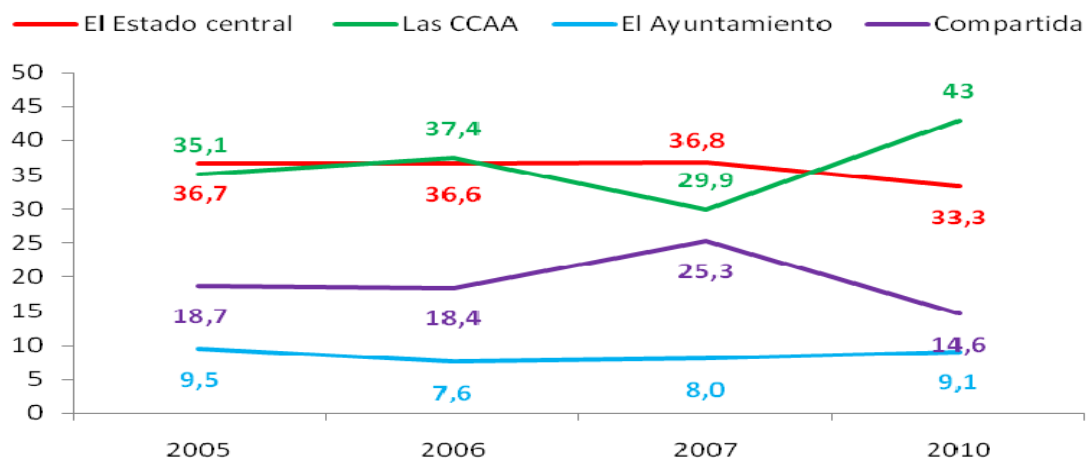
Por lo que respecta a la educación, observamos que en la atribución de responsabilidad los datos no arrojan tendencias claras pero sí que este último año las CC.AA. se asientan en la primera posición con el 50,4% de las respuestas en detrimento de la brusca caída del Estado central.

GRÁFICO 4.10
ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN EDUCACIÓN



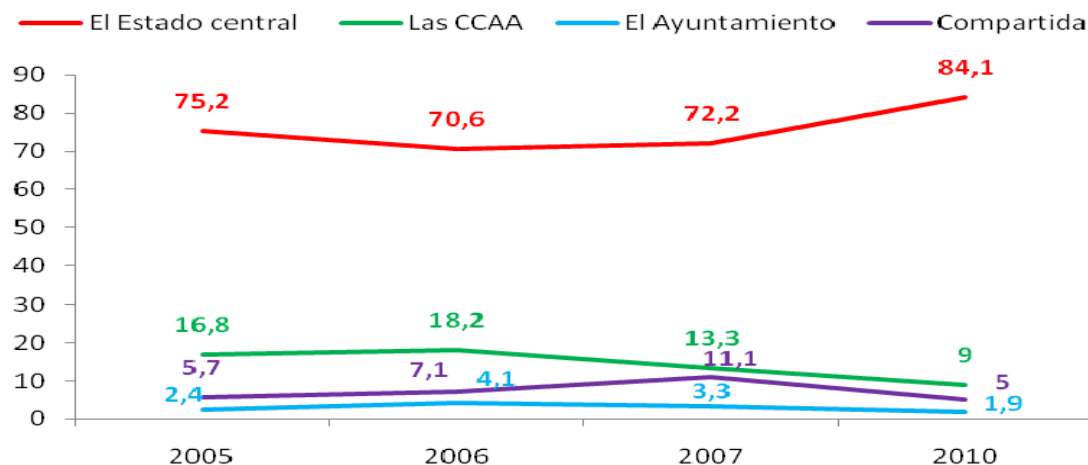
Y por lo que respecta al deseo de responsabilidad en la prestación de los servicios educativos, existe una mayor repartición de las opiniones con respecto a la atribución, pero también en 2010 también se produce un claro avance en el deseo de que sean las CC.AA. las responsables de la educación (43%) en detrimento del Estado central o la responsabilidad compartida.

GRÁFICO 4.11
DESEO DE RESPONSABILIDAD EN EDUCACIÓN



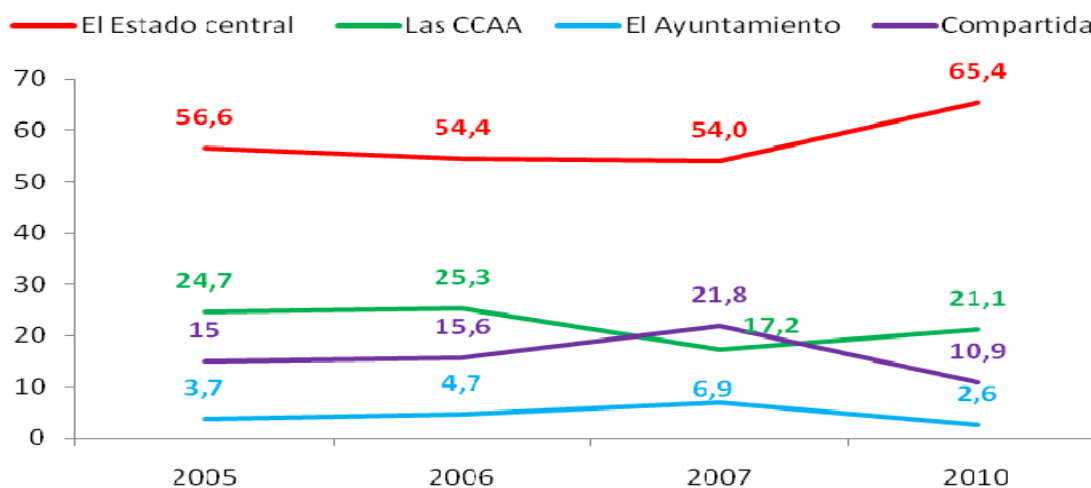
Por lo que respecta a las *pensiones de jubilación*, observamos que en la atribución de responsabilidad hay un claro posicionamiento sobre el Estado central como principal responsable para casi cada 3 de cada 4 encuestados de media, observándose una tendencia al alza este último año (84,1%).

GRÁFICO 4.12
ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN PENSIONES DE JUBILACIÓN



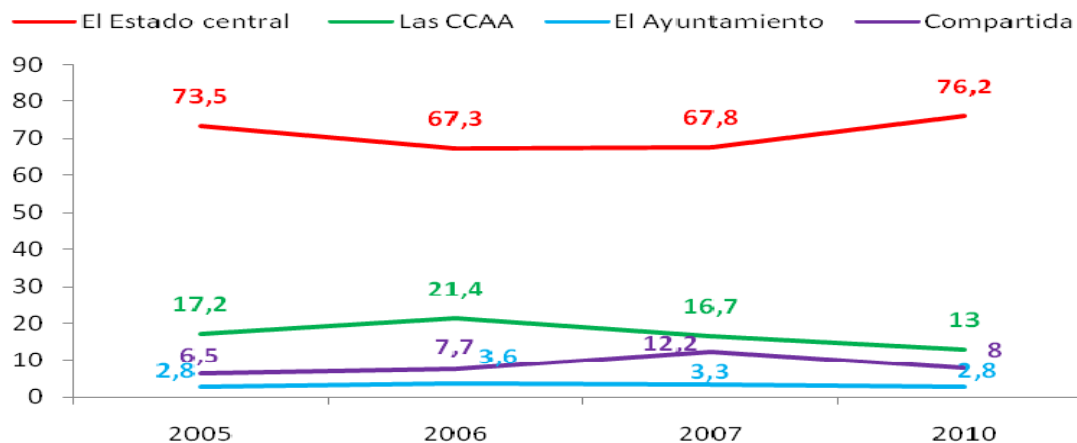
Y por lo que respecta al deseo de responsabilidad en la prestación de los servicios, no parece haber una diferencia tan clara del Estado central sobre el resto de opciones aunque sí acapara más de la mitad de las respuestas con incluso un incremento importante este último año (65,4%).

GRÁFICO 4.13
DESEO DE RESPONSABILIDAD EN PENSIONES DE JUBILACIÓN



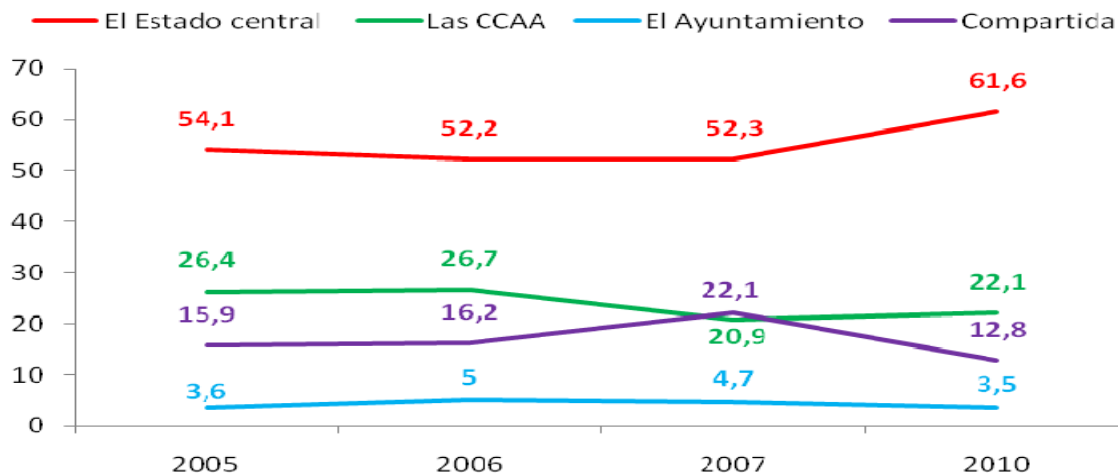
Por lo que respecta a las *pensiones de enfermedad o invalidez*, observamos que en la atribución de responsabilidad en la prestación también los datos arrojan un claro predominio de las opiniones hacia el Estado central frente al resto de opciones, el 76,2% en el último año.

GRÁFICO 4.14
ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN PENSIONES DE ENFERMEDAD/INVALIDEZ



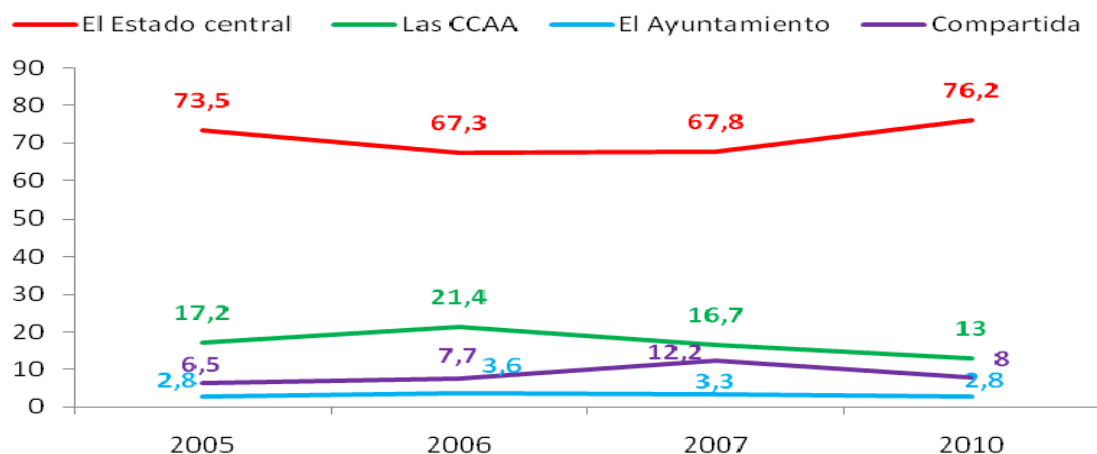
Y por lo que respecta al deseo de responsabilidad, también es el Estado central al que se atribuye mayor deseabilidad (la mitad de las respuestas de media) aunque sin tanta diferencia con respecto al resto de las opciones.

GRÁFICO 4.15
DESEO DE RESPONSABILIDAD EN PENSIONES DE ENFERMEDAD/INVALIDEZ



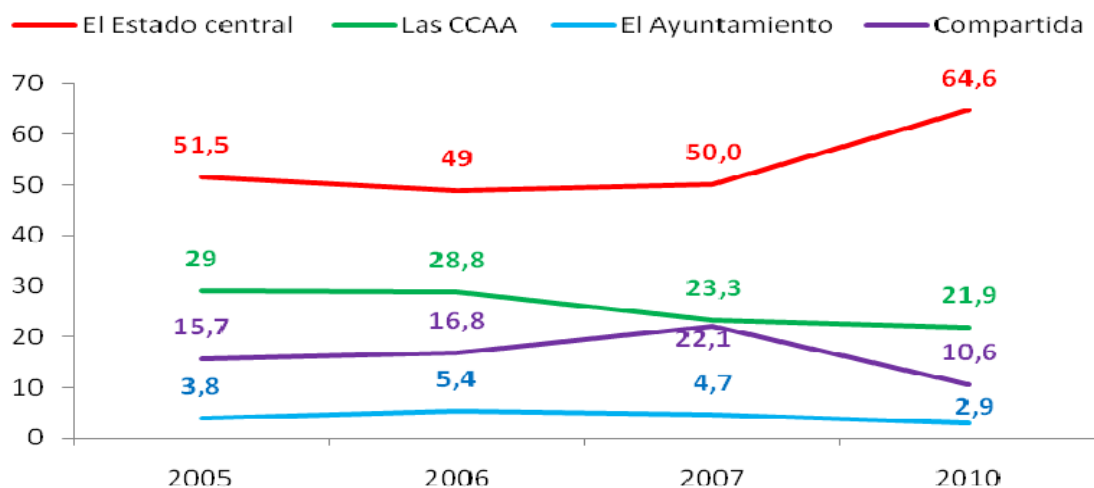
Y por último, por lo que respecta al *seguro de desempleo* observamos que en la atribución de responsabilidad se imponen las opiniones con respecto al Estado central como principal responsable, de media 7 de cada 10 entrevistados así lo consideran.

GRÁFICO 4.16
ATRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN SEGURO DE DESEMPLEO



Y con respecto al deseo de responsabilidad, las opiniones están más repartidas aunque la deseabilidad de que sea el Estado central el responsable se impone sobre el resto de las opciones con un importante repunte este último año (64,6%).

GRÁFICO 4.17
DESEO DE RESPONSABILIDAD EN PENSIONES DE SEGURO DE DESEMPLEO



4.2. La responsabilidad de los ingresos públicos, según los distintos niveles de gobierno.

En el caso de los ingresos públicos, y a diferencia de lo que sucede con las competencias sobre servicios públicos y prestaciones sociales, las *tasas de falta de respuesta son elevadas*, llegando incluso al 18.9% en el caso del Impuesto de sociedades y al 11% en el IRPF en la atribución de responsabilidades, aunque esta tasa de no respuesta disminuye bastante cuando hablamos de deseabilidad tal y como observamos en las tablas 4.3 y 4.4.

No obstante, entre aquéllos que responden, predomina la idea de que los tributos planteados se pagan en su totalidad al Estado central como en el caso del IRPF, IVA e Impuestos Especiales o al Ayuntamiento en el caso de la Tasa de basura, la Tasa de vados o el Impuesto de vehículos de tracción mecánica, cuando su deseo sería un reparto mayor de esta competencia recaudatoria.

TABLA 4.3
CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES TRIBUTOS, ¿A QUÉ ADMINISTRACIÓN CREE UD. QUE SE PAGAN, AL ESTADO CENTRAL EN SU TOTALIDAD, A LA COMUNIDAD AUTÓNOMA EN SU TOTALIDAD, UNA PARTE AL ESTADO CENTRAL Y OTRA A LA COMUNIDAD AUTÓNOMA O AL AYUNTAMIENTO EN SU TOTALIDAD?

Tributos	Todo al Estado Central	Todo a la CC.AA.	Una parte al Estado y otra a la CCAA	Todo al Ayto.	NS/NC
IRPF	65.5	8	14.5	1	11
Tasa de basuras	4.9	6.3	3.9	81.6	3.3
IVA	67	9.8	13.4	3.3	6.5
Tasa de vados	5	7.1	4.7	77.5	5.7
I. de Sociedades	39	17.4	13.3	11.4	18.9
I. Vehículos tracción mecánica	13	12.4	6.5	61.1	7
Impuestos Especiales	70.8	8.2	7.4	6.2	7.4
I.B.I.	26.3	12.9	8.5	44.4	7.9

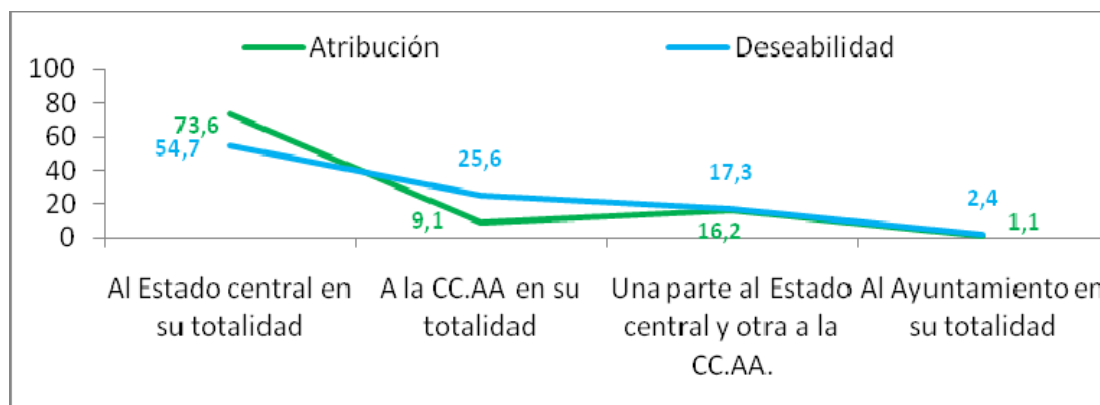
TABLA 4.4
Y, ¿A QUIÉN CREE UD. QUE DEBERÍAN PAGARSE?

Tributos	Todo al Estado Central	Todo a la CC.AA.	Una parte al Estado y otra a la CCAA	Todo al Ayto.	NS/NC
IRPF	51.6	24	16.3	2.3	5.8
Tasa de basuras	8.1	11.7	6.4	71.5	2.3
IVA	47.5	24.9	18.6	4.8	4.2
Tasa de vados	7.8	10.2	6.1	72	3.9
I. de Sociedades	31	27.1	19	13.1	9.8
I. Vehículos tracción mecánica	12.8	15.4	9.8	57.1	4.9
Impuestos Especiales	48.9	20.8	17.1	8.7	4.5
I.B.I.	21.8	20	12	39.8	6.4

En los gráficos que siguen se reflejan las diferencias entre los datos de la atribución de responsabilidad y la deseabilidad para cada uno de los tributos planteados en esta última edición del barómetro, teniendo en cuenta a los que responden y obviando también la opción de respuesta “una parte a la CC.AA y otra al Ayuntamiento” (que no era leída por parte del entrevistador y que ha obtenido muy bajas tasas de respuesta). Igual que sucedía con los servicios y las prestaciones, también en el caso de la recaudación se observan diferencias según el tributo de que se trate.

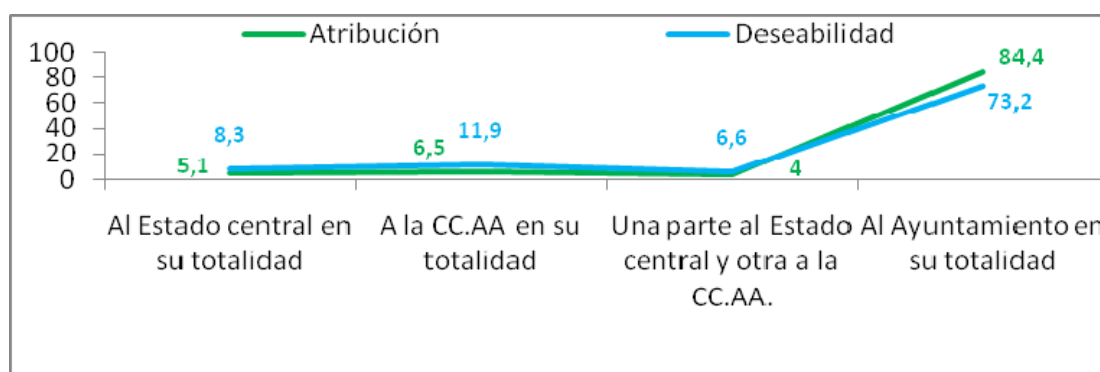
Por lo que respecta al I.R.P.F, a pesar de que la responsabilidad en su recaudación se atribuye mayoritariamente (73,6%) al Estado central en su totalidad, los datos reflejan una deseabilidad de que este impuesto se pague a la CC.AA. en su totalidad o de forma compartida.

GRÁFICO 4.18
ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE PAGA EL I.R.P.F. 'VERSUS' ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE DEBERÍA PAGAR



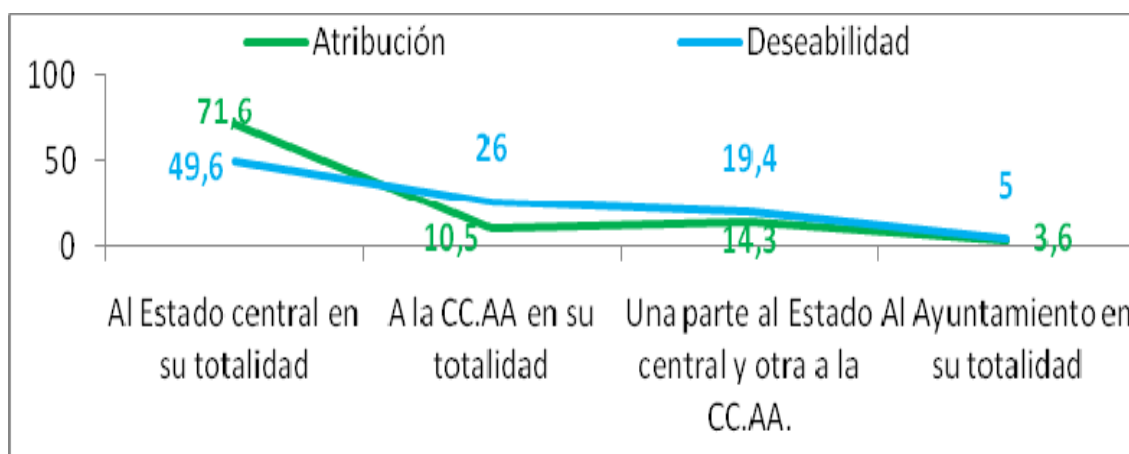
La recaudación de la Tasa de Basuras por su parte, se atribuye por más de 8 de cada 10 entrevistados al Ayuntamiento en su totalidad (84,4%) y como se refleja en el gráfico, prácticamente se superponen los datos de atribución y los de deseabilidad.

GRÁFICO 4.19
ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE PAGA LA TASA DE BASURAS 'VERSUS' ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE DEBERÍA PAGAR



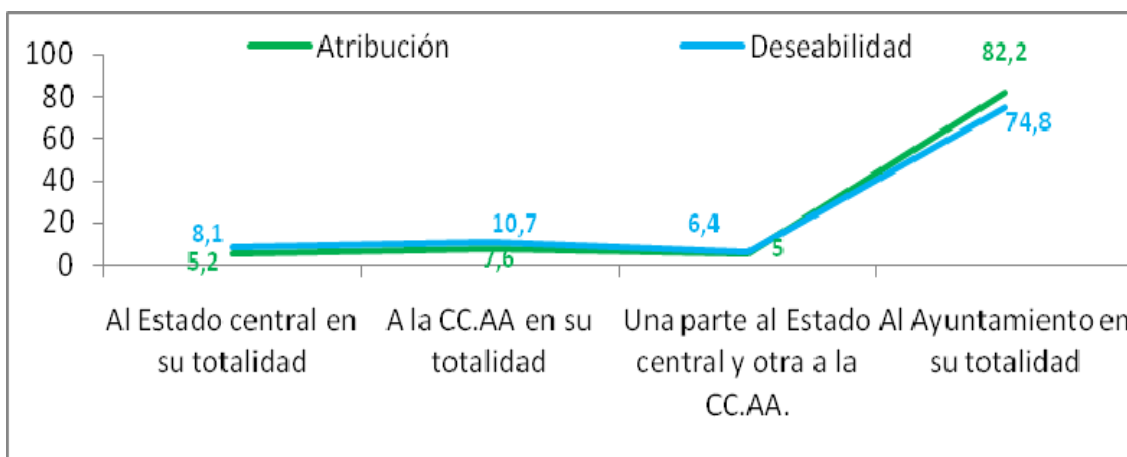
Casi tres cuartas partes de los entrevistados atribuyen la recaudación del I.V.A. al Estado central en su totalidad (71,6%), porcentaje que disminuye bastante en la deseabilidad de esta responsabilidad a favor de la CC.AA en su totalidad y la responsabilidad compartida.

GRÁFICO 4.20
ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE PAGA EL I.V.A. 'VERSUS' ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE DEBERÍA PAGAR



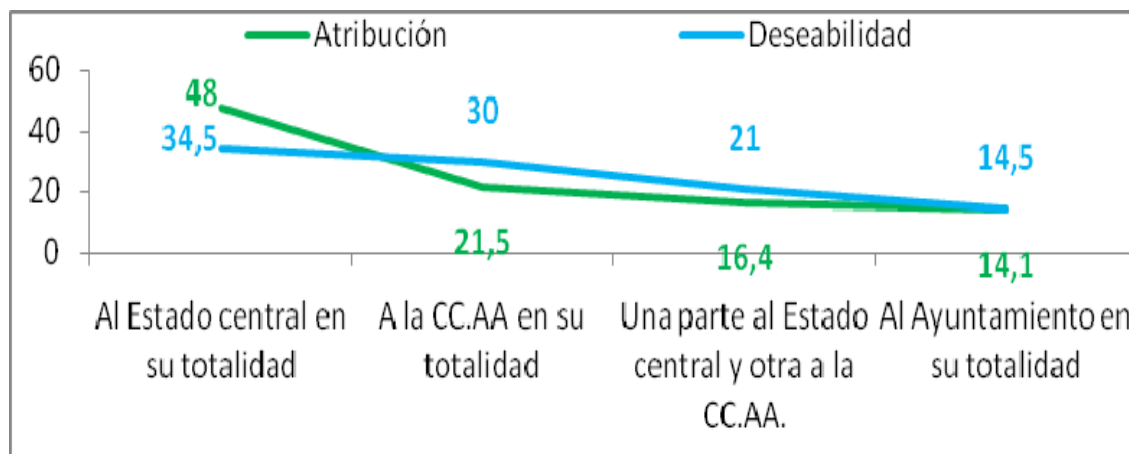
Por lo que respecta a la recaudación de la Tasa de vados, ésta se atribuye por más del 80% de los entrevistados al Ayuntamiento en su totalidad y los datos de deseabilidad prácticamente se superponen a los de atribución.

GRÁFICO 4.21
ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE PAGA LA TASA DE VADOS. 'VERSUS' ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE DEBERÍA PAGAR



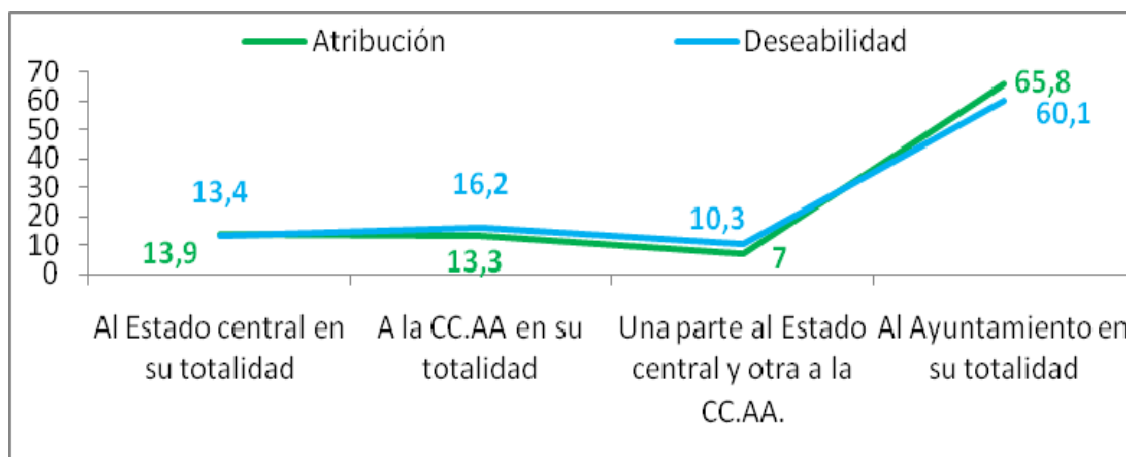
Las opiniones acerca de la atribución en la responsabilidad de recaudación en el Impuesto de Sociedades están bastante repartida entre los diferentes niveles de gobierno, siendo al Estado central en su totalidad al que consideran responsable casi la mitad de los entrevistados (48%). Mientras que, la deseabilidad en la recaudación de este impuesto, se reparte en mayor medida hacia las CC.AA. y la responsabilidad compartida.

GRÁFICO 4.22
ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE PAGA EL IMPTO. SOCIEDADES 'VERSUS' ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE DEBERÍA PAGAR



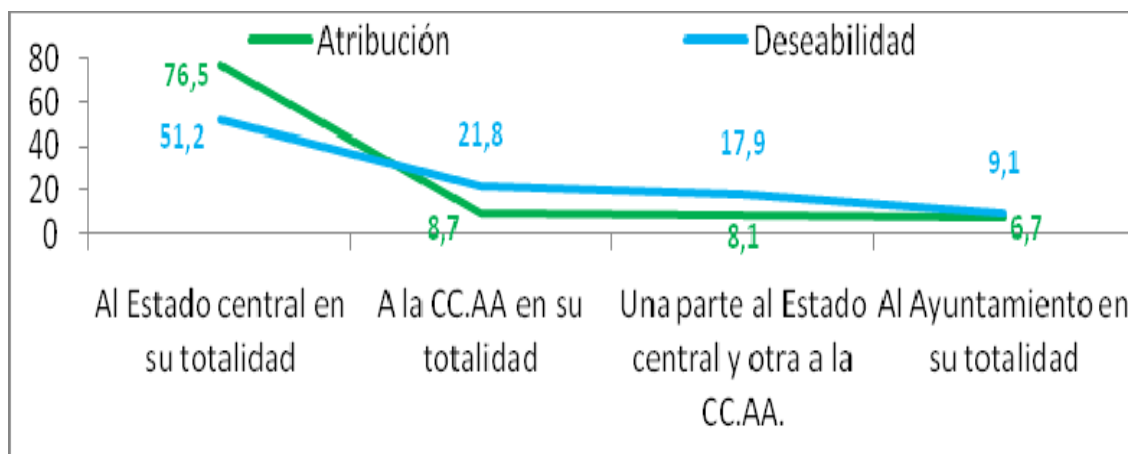
Parece ser el Ayuntamiento en su totalidad el principal responsable en la recaudación del Impuesto de vehículos de tracción mecánica para más de 65% de los entrevistados, siendo similar la repartición de las opiniones entre atribución y deseabilidad.

GRÁFICO 4.23
ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE PAGA EL I.VEHÍCULOS TRACCIÓN MECÁNICA 'VERSUS'
ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE DEBERÍA PAGAR



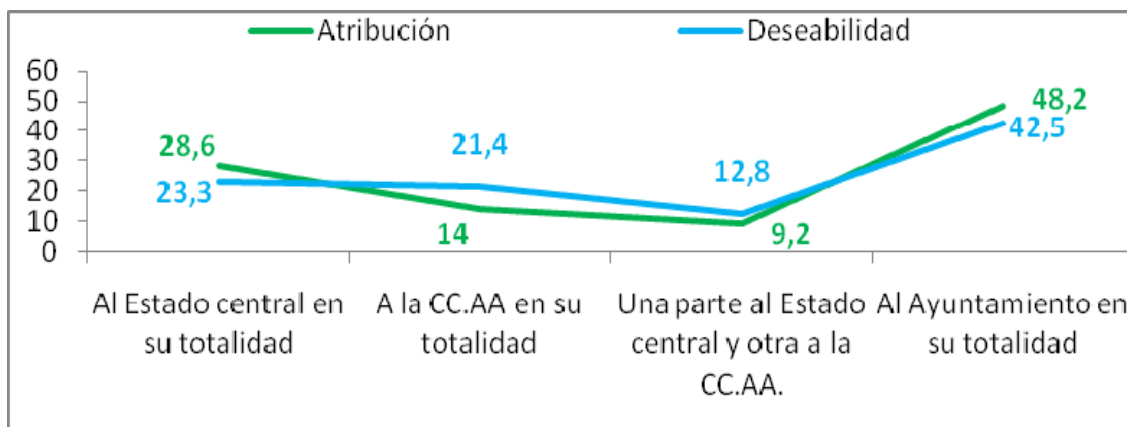
Por lo que corresponde a la recaudación de los Impuestos Especiales (tabaco, alcohol...), ésta se atribuye por más de las tres cuartas partes de los entrevistados (76,5%) al Estado central en su totalidad mientras que su deseo sería claramente un mayor reparto entre niveles de gobierno, apostando más por las CC.AA. y la responsabilidad compartida.

GRÁFICO 4.24
ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE PAGAN LOS IMPTOS. ESPECIALES 'VERSUS'
ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE DEBERÍAN PAGAR



Y por último, la recaudación del Impuesto de Bienes Inmuebles (I.B.I.) parece estar bastante repartida según los entrevistados, tanto su atribución como su deseabilidad, aunque esta última aboga por un incremento de la responsabilidad de las CC.AA.

GRÁFICO 4.25
ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE PAGA EL I.B.I. 'VERSUS' ADMINISTRACIÓN A LA QUE SE CREE QUE SE DEBERÍA PAGAR



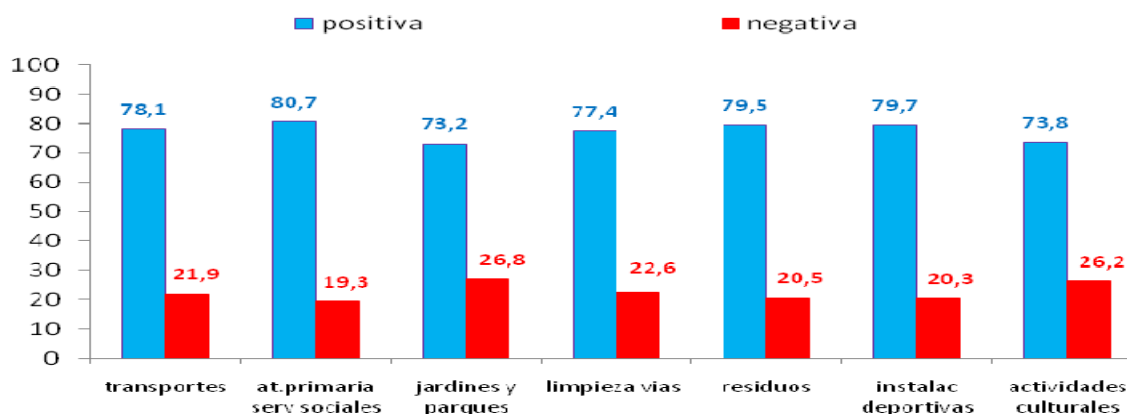
4.3. La disposición a colaborar en la mejora del funcionamiento o la calidad de los servicios públicos y prestaciones sociales.

En este apartado se pregunta a los ciudadanos sobre su *valoración* acerca de una serie de *servicios prestados por sus ayuntamientos*, así como su *disposición a colaborar* en la *mejora del funcionamiento o calidad* de estos servicios a través del *incremento de algunos tributos*.

De entre los *servicios locales* propuestos en el cuestionario para su valoración, todos obtienen bajos porcentajes de *no uso/desconocimiento* menos el caso de la Atención primaria en servicios sociales (18,9%), y en menor medida, los Transportes, las Instalaciones deportivas o las Actividades culturales (6,7%, 7,5% y 6,7% respectivamente).

Teniendo en cuenta a los usuarios/conocedores de los servicios y quitando la no respuesta, todos los servicios locales obtienen *positivas valoraciones* que rondan el 75% (muy bueno+bueno) tal y como reflejan el gráfico 4.26.

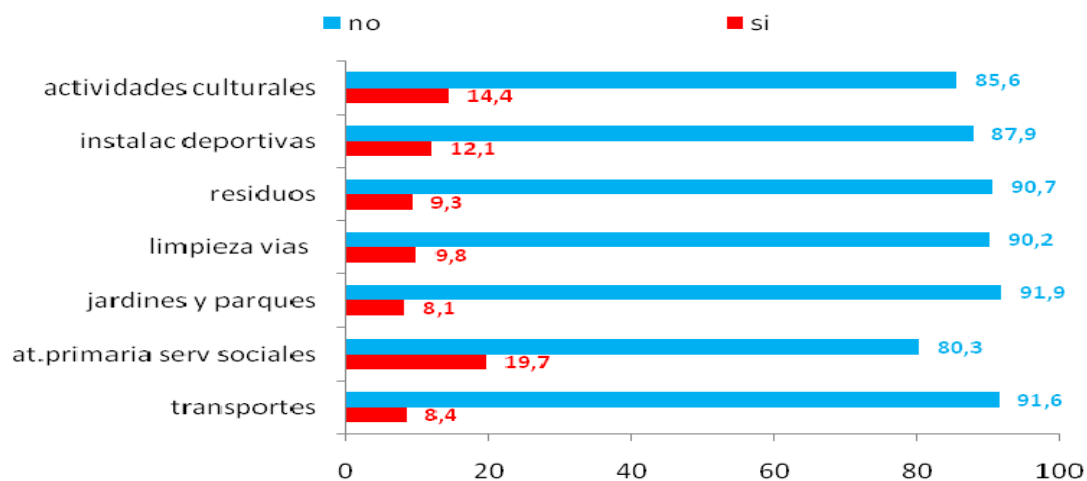
GRÁFICO 4.26
VALORACIÓN SERVICIOS OFRECIDOS POR EL AYUNTAMIENTO



Y de entre estos servicios ofrecidos por el Ayuntamiento, se pregunta a los encuestados sobre su grado de disposición a pagar más tributos por cada uno de ellos en pro de una mejora de su calidad y funcionamiento.

De entre los usuarios/concededores y quitando la falta de respuesta (apenas un 1% de media), tal y como refleja el gráfico 4.27, parece haber un consenso generalizado en la negativa a pagar más tributos por ninguno de los servicios locales propuestos. Aunque en el caso de la atención primaria en servicios sociales existe cierta disposición por parte de los entrevistados (19,7%).

GRÁFICO 4.27
DISPOSICIÓN A PAGAR MÁS TRIBUTOS POR SERVICIOS LOCALES



CONCLUSIONES

A lo largo de este documento se han ido exponiendo los resultados obtenidos en el estudio “*Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2010*”. Como recapitulación de los datos y opiniones más importantes, y en línea con los objetivos y metodología del estudio, se pueden resumir las siguientes conclusiones:

1. Relación entre los Impuestos y la Oferta Pública de Servicios y Prestaciones

Los servicios sanitarios, las infraestructuras y los transportes públicos han sido utilizados por una proporción mayor de hogares españoles en el último año. En un nivel intermedio se sitúan los servicios educativos. Les siguen las pensiones de jubilación, la prestación por desempleo y los servicios sociales, mientras que las pensiones de enfermedad o invalidez han sido percibidas por una menor proporción de hogares. En comparación con años anteriores, la utilización de los distintos servicios públicos y el acceso a las diversas prestaciones sociales presentan un patrón donde los servicios sanitarios, educativos y sociales mantienen sus posiciones relativas, y se consolida la tendencia al alza en la utilización de las infraestructuras y los transportes públicos. Las prestaciones sociales, especialmente las pensiones, permanecen en sus mismas posiciones relativas con respecto al inicio de la serie, aunque se mantiene el ascenso de la prestación por desempleo por tercer año consecutivo.

Se aprecia una *moderada satisfacción* de los ciudadanos con la oferta pública de servicios y prestaciones considerada en su conjunto. No obstante, *dicha satisfacción se reparte de manera desigual* entre los diferentes servicios públicos y prestaciones sociales, pudiéndose establecer dos niveles al respecto. Los *usuarios de servicios públicos se muestran bastante satisfechos* de los mismos, especialmente de los servicios sociales y las infraestructuras, por encima de los servicios sanitarios, educativos y los transportes. Sin embargo, los *perceptores de prestaciones sociales se muestran menos satisfechos* con éstas.

También *ha evolucionado de manera diferente el grado de satisfacción ciudadana, según el servicio o prestación de que se trate.* Así, la sanidad y la educación mantienen sus altos niveles habituales; las infraestructuras y los transportes, mantienen también una valoración positiva y recobran sus elevados niveles tras el relativo descenso del año anterior; descenso que fue más acusado en el caso de los servicios sociales, pero que este año recobra otra vez sus niveles anteriores. Las prestaciones sociales, consideradas en conjunto, también han sufrido un descenso valorativo los dos últimos años pero obtienen un ascenso este último; manteniéndose el seguro de desempleo en la misma valoración negativa por cuarto año consecutivo.

A pesar de su moderada satisfacción con la oferta pública de servicios y prestaciones, la ciudadanía considera que aquélla todavía presenta un amplio *margen para mejorar*, situando las demandas de mejora en la sanidad, principalmente, así como en la educación y en las infraestructuras, quedando los demás servicios y prestaciones en un segundo plano en cuanto a las prioridades ciudadanas.

Uno de los aspectos mejor valorados es la *accesibilidad* de la oferta pública de servicios y prestaciones, donde la universalidad de los servicios sanitarios resulta especialmente destacada. Pero la opinión pública considera que dicha oferta, considerada en su conjunto, es *poco adecuada a los impuestos que se pagan y que no contribuye a la distribución de la riqueza en la sociedad, por lo que no justifica el pago de los impuestos*, siendo, de nuevo, la sanidad, el único servicio por el que merecería la pena el esfuerzo tributario.

Más que a los *abusos de los usuarios* de los servicios públicos o de los beneficiarios de las prestaciones sociales, la responsabilidad por este estado de cosas recae en la *propia Administración que no gestiona la oferta pública de servicios y prestaciones de manera correcta*. De manera que, para la opinión pública, el problema no es de cantidad de la oferta, sino de gestión de la misma, porque *ningún servicio público o prestación social se considera inútil o innecesario*.

No obstante, la iniciativa privada todavía suscita más desconfianza que la Administración, puesto que, tal como venían manifestando en años anteriores, los ciudadanos españoles *rechazan la participación de la iniciativa privada tanto en la gestión como en la financiación de la oferta pública de servicios y prestaciones* considerados en la encuesta.

Finalmente en 2010, por segundo año consecutivo, se rompe la tendencia a percibir una equiparación entre España y los demás países de la Unión Europea en cuanto a la relación de intercambio fiscal que venía observándose en los últimos cinco años, regresando el *estereotipo de que la relación entre los impuestos que se pagan y los servicios y prestaciones que se reciben en España es peor que la existente en otros países de la Unión Europea*.

2. El comportamiento de los contribuyentes

La mayoría de los ciudadanos entrevistados en 2010 consideran que el pago de los impuestos *ha empeorado* en la última década. También predomina entre la ciudadanía la percepción de que el fraude fiscal *ha aumentado* en los últimos diez años. Ambos datos suponen, que por segundo año consecutivo, se aprecia una coherencia entre las opiniones expresadas sobre el cumplimiento fiscal y el fraude, aunque es inquietante que esta coherencia se haga a la baja, con predominio del pesimismo relativo a la conducta fiscal.

La lectura diacrónica de los datos obtenidos a lo largo de la serie sugiere una *pauta perceptiva popular dubitativa y algo contradictoria* en relación con el comportamiento tributario de los contribuyentes. Mientras que el juicio relativo a la mejora del cumplimiento fiscal parece más estable, se aprecian ciertas dudas con respecto al fraude, como si la ciudadanía no percibiera que cumplimiento y fraude son las dos caras de una misma moneda. La mayoría de la población ha venido manteniendo una percepción de evolución positiva del cumplimiento fiscal en los últimos años, mientras que la percepción relativa a la disminución del fraude fiscal ha venido siendo menor, y más fluctuante, de manera que las líneas que reflejan las proporciones correspondientes a ambas opiniones, así como las que reflejan las valoraciones medias respectivas, nunca han llegado a superponerse, quedando incluso en ocasiones a una notable distancia.

No obstante, esa distancia se ha ido reduciendo paulatinamente hasta llegar a aproximarse. Sin embargo, dicha aproximación, que hace diez años era al alza, en el último quinquenio ha cambiado de signo. Esto, podría sugerir que la tradicional percepción contradictoria en relación con el cumplimiento fiscal podría estar desvaneciéndose, a costa de una tendencia a la baja en la percepción relativa al cumplimiento fiscal y de un mayor pesimismo en cuanto a la disminución del fraude.

Por otro lado, los resultados de 2010 muestran una menor *polarización en las opiniones relativas a la conducta fiscal* con respecto al año anterior, predominando quienes piensan que en nuestro país los impuestos se pagan de un modo bastante correcto frente a quienes opinan que el fraude fiscal es una conducta generalizada. La lectura diacrónica de los datos relativos a este indicador sugiere la persistencia de una pauta perceptiva dubitativa y en cierto modo contradictoria, donde la polarización en las opiniones se alterna con períodos de duración desigual donde predomina la percepción de cumplimiento fiscal cada vez más correcto sobre la de fraude generalizado.

Además, es muy posible que los juicios sobre el comportamiento fiscal no sean tan dubitativos ni tan contradictorios como parecen. A lo largo de la serie, los datos reflejan otra idea profundamente arraigada entre la ciudadanía: *la honestidad tributaria se reparte de manera desigual entre los distintos grupos de contribuyentes* de modo tal que, mientras el cumplimiento fiscal de unos ciudadanos es cada vez más correcto, otros ciudadanos persisten en aprovechar cuantas oportunidades tienen a su alcance para defraudar. Año tras año la opinión pública continúa manifestando su con-



vencimiento de que *existen colectivos que defraudan habitual y sistemáticamente* a la Hacienda Pública. Son aquellos colectivos de contribuyentes cuyas actividades económicas, al no estar sometidas a retención, están menos controladas por la Administración y pueden ocultar con éxito parte de la renta sujeta a pago de impuestos. Mientras que, por el contrario, quienes tienen controladas sus rentas mediante el sistema de retenciones, son cada vez más honestos porque carecen de oportunidades para ocultar con éxito sus ingresos. Este patrón perceptivo se mantiene estable en el tiempo, atribuyéndose el mayor grado de honestidad fiscal a los asalariados y quedando bajo la sombra de la sospecha la conducta tributaria de los empresarios, principalmente, aunque también de los profesionales liberales y los autónomos.

Por eso, los ciudadanos siguen atribuyendo la mejora del cumplimiento fiscal a los mismos factores: sistema de retenciones, principalmente salariales, y a un mayor control de la Inspección de Hacienda, otorgando menor influencia al convencimiento de que el pago de los impuestos constituye un deber cívico.

La opinión pública considera que *la falta de honradez y conciencia cívica* es la principal causa del fraude fiscal en nuestro país en 2010. Pero, al mismo tiempo, la población encuestada este año considera que, junto a éste, existen otros tres factores con una importancia decisiva en la persistencia del fraude. Dos son de índole administrativa: *la "impunidad de los defraudadores"* y *"no es eficaz la lucha contra el fraude"*, y el otro es de índole económica: *"los actuales impuestos son excesivos"*. La evolución de estas opiniones sugiere una *pauta perceptiva popular que considera el fraude fiscal como un fenómeno multicausal* donde, a juicio de la ciudadanía, en la persistencia del comportamiento defraudador tienen una incidencia muy similar los factores económicos, la ética individual y la presión coactiva de la Administración para corregir la conducta tributaria desviada. Sin embargo, la opinión pública tiene menos en cuenta la inadecuación entre los impuestos pagados y los servicios públicos recibidos como causa del fraude fiscal en nuestro país.

Los *tipos de fraude considerados socialmente más perjudiciales* en 2010 son similares a los mencionados en años anteriores, manteniéndose la atribución de mayor perjuicio a la economía sumergida. Le siguen los dos tipos de fraude relacionados con el IRPF: no ingresar en Hacienda las retenciones salariales a cuenta del IRPF practicadas a los trabajadores, y no presentar la declaración de la renta aunque corresponda hacerla. En tercer lugar se sitúan otros dos tipos de fraude que, aunque se refieren a dos figuras impositivas distintas (IS e IVA), en el imaginario popular afectan a la conducta del colectivo "empresarial": no pagar en su integridad el impuesto de sociedades, así como no ingresar en Hacienda el IVA cobrado. En cuarto y último lugar, figura la connivencia de usuarios o compradores para evitarse pagar el IVA.

Los *efectos que produce el fraude fiscal*, en opinión de los entrevistados en 2010, tampoco han variado sustancialmente a lo largo de los quince años estudiados. Se mantiene la percepción del daño causado por el fraude fiscal en aquellos aspectos más sensibles para la ciudadanía: provisión pública de servicios y prestaciones, muy especialmente, y presión fiscal; de ahí, las dos sensaciones de injusticia y desmotivación, directamente vinculadas con tales aspectos.

Seis de cada diez encuestados en 2010 *no encuentra justificación alguna para el fraude fiscal*, frente a un 37% que justifica de algún modo la conducta defraudadora. No obstante, entre quienes justifican el fraude, se observa a lo largo de la serie un claro predominio de las posturas tibias expresadas a través del argumento autoexculpatorio: "existen circunstancias que obligan a defraudar para salir adelante", manteniéndose en proporciones pequeñas las posturas más radicales expresadas a través del argumento estructural: "lo normal es evadir los impuestos".

3. Imagen corporativa de la Hacienda Pública

Sigue siendo *escasa la proporción de contribuyentes que cumplimentan por sí mismos las declaraciones tributarias* en 2010, recurriéndose mayoritariamente a las distintas modalidades de ayuda externa para cumplimentarlas. A lo largo de los dieciséis años estudiados, se observa que:

- se mantiene la tendencia de los declarantes a utilizar la ayuda profesional en detrimento de la ayuda personal que puedan proporcionarles sus familiares, amigos o compañeros de trabajo;
- dentro de la ayuda profesional, la utilización de los servicios retribuidos que proporcionan los asesores fiscales y los gestores sigue siendo mayoritaria y con una importante tendencia alcista en el último cuatrienio, sin que se haya mantenido el considerable incremento de la ayuda profesional gratuita observado en el bienio 2007-08;
- entre las diversas modalidades de la ayuda profesional gratuita, continúa siendo más utilizada la que proporcionan los servicios de la Agencia Tributaria frente a la que proporcionan las entidades financieras, y quedando los colegios profesionales, los sindicatos u otras entidades y servicios públicos en una posición casi marginal en cuanto a su utilización por parte de los contribuyentes.

Dos tercios de los ciudadanos entrevistados en 2010 conocen servicios de la Agencia Tributaria, si bien son utilizados por más de un tercio de los mismos. Además, los ciudadanos que conocen la existencia de tales servicios siguen teniendo una *imagen claramente positiva* de los mismos: la gran mayoría de tales ciudadanos *valora positivamente su capacidad para resolver los problemas*. Y consultados de forma específica sobre determinados servicios, las opiniones son claras: todos ellos son calificados como *buenos o muy buenos por la gran mayoría de los entrevistados*, en proporciones que fluctúan entre el 78% y el 91% de quienes los valoran. El servicio mejor valorado es la comunicación de los datos fiscales, seguido de la página web de la AEAT y de la firma electrónica. Les siguen el borrador del IRPF, así como la atención que prestan los funcionarios a quienes se personan en las oficinas de la AEAT, quedando en último lugar la atención telefónica a los contribuyentes.

También es objeto de *valoración claramente positiva la atención dispensada a la ciudadanía por los funcionarios que trabajan en dichos servicios*. A lo largo de la serie parece consolidada la siguiente imagen: se trata de unos servicios eficaces, atendidos por funcionarios que, si bien se muestran algo rígidos a la hora de hacerse cargo de los problemas de los contribuyentes, están bien preparados para realizar su tarea y son correctos e imparciales en su trato con los ciudadanos.

Finalmente, una amplia mayoría de la población encuestada en 2010 reconoce que la Hacienda Pública desempeña una función básica y necesaria para la sociedad. También parece estar bastante clara entre los encuestados la necesidad de pagar impuestos, puesto que es minoritaria la proporción de ciudadanos que manifiesta su convencimiento de que todos viviríamos mejor si no se pagara ningún tributo. Ambas afirmaciones se mantienen constantes a lo largo del tiempo, con una tendencia alcista de la primera frente a la segunda.

4. Financiación Local

La mayoría de los ciudadanos entrevistados en 2010 tiene *clara la atribución de responsabilidad* para los servicios y prestaciones públicas. Se atribuye al *Estado central* la mayor responsabilidad en las prestaciones sociales (jubilación, enfermedad o invalidez y desempleo) e infraestructuras, a las *CC.AA.* la educación y sanidad, y al *Ayuntamiento* la prestación de los jardines y parques públicos, la gestión de residuos urbanos así como las bibliotecas y museos.

Sin embargo, los datos de 2010 y la comparativa con años anteriores en que se planteaba responsabilidad versus deseabilidad de responsabilidad, muestran que los encuestados abogan por una *mayor descentralización* en la responsabilidad de los servicios y prestaciones, junto con la idoneidad de las *responsabilidades compartidas*. Este trasvase de responsabilidades destaca principalmente en el caso de las prestaciones sociales: pensiones de jubilación y pensiones de enfermedad o invalidez.

En el caso de los *ingresos públicos*, y a diferencia de lo que sucede con las competencias sobre servicios y prestaciones, las *tasas de no respuesta son elevadas* sobre todo en cuanto a atribución, no tanto en la deseabilidad.



De entre aquéllos que responden, predomina la idea de que los tributos planteados se pagan en su *totalidad al Estado central* como en el caso del IRPF, IVA e Impuestos Especiales o al *Ayuntamiento* en el caso de la Tasa de basura, la Tasa de vados o el Impuesto de vehículos de tracción mecánica, cuando su *deseo sería un reparto mayor* de esta competencia recaudatoria.

Y por último, por lo que respecta a la *valoración de los servicios locales*, parece haber un *alto grado de uso o conocimiento* entre los encuestados de 2010 menos en el caso de la atención primaria en servicios sociales y en menor medida, transportes, instalaciones deportivas o actividades culturales. Las valoraciones son *muy positivas* en todos los servicios propuestos: transportes, limpieza vías, residuos, etc...

Sin embargo, y a pesar de la opinión positiva acerca de los servicios locales, entre los encuestados parece haber un consenso generalizado en la *negativa a pagar más tributos* por ninguno de los servicios propuestos para la mejora de su calidad y funcionamiento. Tan sólo en el caso de la *atención primaria* en servicios sociales parece existir cierta predisposición al respecto.

ANEXO:

CUESTIONARIO

Nº ESTUDIO

1	0	0	8	2	3
<u>101</u>	<u>102</u>	<u>103</u>	<u>104</u>	<u>105</u>	<u>106</u>

Nº CUESTIONARIO

--

107 108 109 110

FICHA

①
<u>111</u>

OPINIÓN PÚBLICA Y FISCALIDAD 2010

OCTUBRE, 2010 (1.500 entrevistas)

RUTA :

--	--	--

112 113 114 MUNICIPIO:.....

--	--	--

115 116 117

PROVINCIA:.....

--	--

118 119

CC.AA. :

--	--

120 121 ESTRATO DE HÁBITAT:.....

--

122

BUENOS DÍAS/TARDES, SOY ENTREVISTADOR/A PARA LA EMPRESA **SYNOVATE**. EN ESTOS MOMENTOS ESTAMOS REALIZANDO UN ESTUDIO SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PRESTACIONES SOCIALES A LOS CIUDADANOS, Y SU RELACIÓN CON LOS IMPUESTOS.

MOstrar CARTA DE PRESENTACIÓN

LA SELECCIÓN DE LAS PERSONAS A LAS QUE SE SOLICITA LA COLABORACIÓN EN EL ESTUDIO HA SIDO ESTRICTAMENTE ALEATORIA, POR LO QUE SU COLABORACIÓN RESULTA ESPECIALMENTE VALIOSA. TODA LA INFORMACIÓN QUE VD. NOS FACILITE ESTÁ SUJETA A LAS ESPECIFICACIONES DE LA LEY ORGÁNICA 5/192, DE 29 DE OCTUBRE DE REGULACIÓN DEL TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS [LORTAD] Y SUS MODIFICACIONES POSTERIORES. LOS DATOS QUE LE SOLICITAMOS SE TRATARÁN INFORMÁTICAMENTE PARA REALIZAR ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE UNA FORMA TOTALMENTE ANÓNIMA, SIN GRABAR SUS DATOS PERSONALES.

GRACIAS ANTICIPADAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS DE CONTROL

<p>A.1 CUOTAS OCUPACIÓN / ACTIVIDAD <u>123</u> <u>124</u></p> <p>Grupo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresarios de la Industria 01 • Empresarios de la Construcción..... 02 • Empresarios de los Servicios 03 <p>Grupo 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresarios Agrarios 04 <p>Grupo 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionales grado medio 05 • Profesionales grado superior..... 06 <p>Grupo 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores asalariados agrícolas 07 • Trabajadores asalariados de la industria..... 08 • Trabajadores asalariados de los servicios Públicos..... 09 • Trabajadores asalariados de los servicios Privados 10 <p>Resto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jubilados y pensionistas..... 11 • Estudiantes universitarios..... 12 • Labores del hogar..... 13 • Parados 14 		<p>A.2 SEXO: <u>125</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hombre..... 1 • Mujer 2 <p>A.3 EDAD:</p> <p style="text-align: center;"><table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 40px; height: 20px;"></td></tr></table> Años</p> <p style="text-align: center;"><u>126</u> <u>127</u></p> <p>Intervalo de edad: <u>128</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De 18 a 24 años 1 • De 25 a 39 años 2 • De 40 a 54 años 3 • De 55 a 64 años 4 • 65 y más años 5 <p>A.4 NACIONALIDAD: <u>129</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Española 1 • Otras..... 2 	

LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES

P.1 EN EL ÚLTIMO AÑO, VD. O ALGÚN MIEMBRO DE SU HOGAR (CÓNYUGE, HIJOS, PADRES, ETC.), ¿HAN UTILIZADO ALGÚN BIEN O SERVICIO PÚBLICO, O HAN PERCIBIDO ALGUNA PRESTACIÓN SOCIAL, DE LOS QUE LE MOSTRAMOS A CONTINUACIÓN?

ENTREVISTADOR/A: Mostrar TARJETA Nº 1. Anotar en el cuadro siguiente.

P.2 DE AQUELLOS SERVICIOS Y/O PRESTACIONES A LOS QUE USTED HA ACCEDIDO O UTILIZADO, ¿EN QUÉ MEDIDA SE SIENTE SATISFECHO CON CADA UNO DE ELLOS?. DIRÍA QUE SE SIENTE MUCHO, BASTANTE, POCO O NADA SATISFECHO.

ENTREVISTADOR/A: Anotar en el cuadro siguiente.

	P.1							P.2					
	Sí, yo sólo	Sí, algún miembro de mi hogar	Sí, yo y algún miembro del hogar	Todos los miembros del hogar	No, no lo hemos utilizado	NS / NC		NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	NS / NC	
- SANIDAD: AMBULATORIOS U HOSPITALES	1	2	3	4	5	9	130	1	2	3	4	9	131
- EDUCACIÓN: COLEGIOS, INSTITUTOS O UNIVERSIDADES	1	2	3	4	5	9	132	1	2	3	4	9	133
- SERVICIOS SOCIALES	1	2	3	4	5	9	134	1	2	3	4	9	135
- INFRAESTRUCTURAS: AUTOVÍAS	1	2	3	4	5	9	136	1	2	3	4	9	137
- TRANSPORTES	1	2	3	4	5	9	138	1	2	3	4	9	139
- PENSIONES DE ENFERMEDAD O INVALIDEZ	1	2	3	4	5	9	140	1	2	3	4	9	141
- PENSIONES DE JUBILACIÓN	1	2	3	4	5	9	142	1	2	3	4	9	143
- SEGURO DE DESEMPLEO	1	2	3	4	5	9	144	1	2	3	4	9	145

P.3 ¿PODRÍA MOSTRARNOS A CONTINUACIÓN SU GRADO DE ACUERDO CON CADA UNA DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES CON RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN GENERAL?

	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	NS / NC	
· HAN EVOLUCIONADO FAVORABLEMENTE EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS	1	2	3	4	9	146
· JUSTIFICAN EL PAGO DE IMPUESTOS	1	2	3	4	9	147
· EXISTE UN CIERTO MARGEN DE MEJORA	1	2	3	4	9	148
· CONTRIBUYEN A LA DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA	1	2	3	4	9	149
· SON ACCESIBLES A TODO EL MUNDO	1	2	3	4	9	150
· PRESTAN SERVICIOS QUE SE ADECUAN A LO QUE SE PAGA	1	2	3	4	9	151
· ESTÁN GESTIONADOS CORRECTAMENTE	1	2	3	4	9	152
· EXISTE UNA MALA UTILIZACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	1	2	3	4	9	153
· NO SON ÚTILES NI NECESARIOS	1	2	3	4	9	154
· DEBERÍAN FINANCIARSE POR INICIATIVA PRIVADA	1	2	3	4	9	155
· DEBERÍAN GESTIONARSE DESDE LA INICIATIVA PRIVADA	1	2	3	4	9	156

P.4 INDEPENDIEMENTE DE QUE LOS HAYA UTILIZADO O NO, ¿PODRÍA DECIRME QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN EN CONCRETO CUMPLE MEJOR CON CADA UNO DE LOS ANTERIORES ASPECTOS?

ENTREVISTADOR/A: Mostrar TARJETA Nº 2. Anotar en el cuadro siguiente.

	SANIDAD: AMBULATORIOS U HOSPITALES	EDUCACIÓN: COLEGIOS, INSTITUTOS O UNIVERSIDADES	SERVICIOS SOCIALES	INFRAESTRUCTURAS: AUTOVÍAS	TRANSPORTES	PENSIONES ENFERMEDAD O INVALIDEZ	PENSIONES JUBILACIÓN	SEGURO DESEMPLEO	NS / NC	Ninguno	
· EL QUE MEJOR HA EVOLUCIONADO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	157
· EL QUE MÁS JUSTIFICA EL PAGO DE IMPUESTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	158
· EL QUE TIENE UN MAYOR MARGEN DE MEJORA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	159
· EL QUE MÁS CONTRIBUYE A LA DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	160
· EL QUE RESULTA MÁS ACCESIBLE A TODO EL MUNDO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	161
· AQUEL CUYO SERVICIO SE ADECUA MEJOR A LO QUE SE PAGA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	162
· EL QUE ESTÁ MEJOR GESTIONADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	163
· DEL QUE PEOR UTILIZACIÓN HACEN LOS USUARIOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	164
· EL QUE RESULTA MENOS ÚTIL Y MENOS NECESARIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	165
· EL QUE EN MAYOR MEDIDA DEBERÍA ESTAR FINANCIADO POR LA INICIATIVA PRIVADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	166
· EL QUE EN MAYOR MEDIDA DEBERÍA ESTAR GESTIONADO POR LA INICIATIVA PRIVADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	167

IMPUESTOS Y HACIENDA

P.5 DE ACUERDO A LO QUE VD. CONOZCA, CREA O HAYA OÍDO HABLAR SOBRE LOS IMPUESTOS QUE SE PAGAN EN OTROS PAÍSES EUROPEOS Y LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES PÚBLICAS QUE RECIBEN A CAMBIO LOS CIUDADANOS DE ESTOS PAÍSES, ¿CREE VD. QUE EN ESPAÑA ESTA RELACIÓN ES ...?

ENTREVISTADOR/A: Leer despacio y anotar.

	168
· PEOR QUE EN OTROS PAÍSES EUROPEOS	1
· MÁS O MENOS IGUAL QUE EN OTROS PAÍSES EUROPEOS	2
· MEJOR QUE EN OTROS PAÍSES EUROPEOS	3
· No sabe / No contesta	9

P.6 ¿CÓMO CREE VD. QUE HA EVOLUCIONADO EN LA ÚLTIMA DÉCADA EL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LOS IMPUESTOS POR LOS CIUDADANOS, EN GENERAL?

169

ENTREVISTADOR/A: Leer y anotar

P.8 ←	· HA EMPEORADO BASTANTE.....	1
	· HA EMPEORADO ALGO.....	2
P.7 ←	· HA MEJORADO ALGO.....	3
	· HA MEJORADO BASTANTE.....	4
P.8 ←	· No sabe / No contesta	9

P.7 DÍGAME HASTA QUÉ PUNTO HA INFLUIDO (NADA, POCO, BASTANTE, MUCHO), LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO FISCAL.

	NADA	POCO	BAS-TANTE	MUCHO	N/S N/C	
--	------	------	-----------	-------	------------	--

· LA INSPECCIÓN DE HACIENDA CONTROLA MÁS A LOS CONTRIBUYENTES	1	2	3	4	9	170
---	---	---	---	---	---	------------

· LOS CIUDADANOS SABEN QUE PAGAR LOS IMPUESTOS ES UN DEBER CÍVICO	1	2	3	4	9	171
---	---	---	---	---	---	------------

· LA MAYORÍA DE LA GENTE QUE CUMPLE ES PORQUE LE RETIENEN PARTE DE SU SUELDO	1	2	3	4	9	172
--	---	---	---	---	---	------------

A TODOS

P.8 EN LO QUE SE REFIERE AL FRAUDE FISCAL DÍGAME, POR FAVOR, ¿CUÁL DE LAS DOS SIGUIENTES PROPOSICIONES CREE VD. QUE REFLEJA MEJOR LA REALIDAD?

ENTREVISTADOR/A: Leer despacio y anotar solo uno

· EXISTEN CASOS DE FRAUDE IMPORTANTE, E INCLUSO BASTANTES FRAUDES MENORES, PERO EN GENERAL SE PAGAN LOS IMPUESTOS DE UN MODO BASTANTE CORRECTO	1
· EL FRAUDE FISCAL ESTÁ MUY GENERALIZADO Y EL PAGO DE LOS IMPUESTOS ES MUY IMPERFECTO	2
· No sabe / No contesta	9

P.9 EN UNO U OTRO GRADO, ¿POR QUÉ CREE VD. QUE SE DA EL FRAUDE FISCAL?

174

②

ENTREVISTADOR/A: Mostrar TARJETA Nº 3 y anotar los dos más importantes POR ORDEN, DISTINGUIENDO ENTRE LAS DOS COLUMNAS.

PROG: Obligar a que anote dos. Incluir dos otros.

175

176

	1ª	2ª
· LOS ACTUALES IMPUESTOS SON EXCESIVOS	1	1
· POR FALTA DE HONRADEZ Y CONCIENCIA CÍVICA	2	2
· A VECES HACE FALTA TRAMPEAR UN POCO PARA SALIR ADELANTE	3	3
· LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE NO ES EFICAZ	4	4
· LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES NO SON ADECUADOS A LO QUE SE PAGA	5	5
· PORQUE LOS QUE MÁS DEFRAUDAN ESTÁN IMPUNES	6	6
· OTRAS RAZONES, ¿cuáles?		
1ª) _____		
2ª) _____		
· No sabe / No contesta.....	9	9

177

178

P.10 EN EL VOLUMEN TOTAL DE LOS IMPUESTOS, ¿QUÉ TIPOS DE FRAUDE CREE VD. QUE SON LOS MÁS PERJUDICIALES PARA LA COMUNIDAD?

ENTREVISTADOR/A: Mostrar TARJETA Nº 4 y señalar los DOS más importantes. POR ORDEN, DISTINGUIENDO ENTRE LAS DOS COLUMNAS

PROG: Obligar a que anote dos. Incluir dos otros.

179

180

	1ª	2ª
· QUE LOS USUARIOS O COMPRADORES NO PAGUEN EL IVA	1	1
· QUE LOS EMPRESARIOS NO INGRESEN EN HACIENDA LOS IRPF DESCONTADOS A SUS TRABAJADORES	2	2
· NO INGRESAR A HACIENDA LOS IVA COBRADOS	3	3
· NO HACER LA DECLARACIÓN DE LA RENTA CORRESPONDIENDO HACERLA	4	4
· QUE LAS EMPRESAS NO PAGUEN EN SU INTEGRIDAD EL IMPUESTO DE SOCIEDADES	5	5
· ACTIVIDADES EMPRESARIALES OCULTAS A HACIENDA Y A LA SEGURIDAD SOCIAL (ECONOMÍA SUMERGIDA)	6	6
· OTROS FRAUDES, ¿cuáles?		
1ª) _____		
2ª) _____		
· No sabe / No contesta.....	9	9

181

182

<p>P.11 ¿QUÉ EFECTOS CREE VD. QUE TIENE EL FRAUDE FISCAL?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Mostrar TARJETA Nº 5 y señalar el más importante.</p> <ul style="list-style-type: none"> - EN GENERAL NO TIENE UNOS EFECTOS REALMENTE IMPORTANTES 1 - DISMINUYE LOS RECURSOS PARA FINANCIAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES 2 - OBLIGA A AUMENTAR LA PRESIÓN FISCAL SOBRE LOS QUE CUMPLEN..... 3 - DESMOTIVA A LOS QUE PAGAN BIEN SUS IMPUESTOS 4 - CREA INJUSTICIAS, PUES UNOS TIENEN QUE PAGAR LO QUE DEJAN DE PAGAR OTROS 5 - PRODUCE DISTORSIONES ECONÓMICAS 6 - OTROS EFECTOS, ¿cuáles? 6 <p>..... 9</p> <p>• No sabe / No contesta 9</p>	<p>183</p>	<p>P.14 EN SU OPINIÓN, Y DEJANDO APARTE SUCESOS PUNTUALES, ¿CREE VD. QUE SE PUEDE HABLAR HOY EN DÍA DE ALGÚN/OS COLECTIVO/S ESPECÍFICO/S DE LA POBLACIÓN QUE DEFRAUDE/N HABITUALMENTE A LA HACIENDA PÚBLICA?</p> <p>P.16 ← • No 1</p> <p>P.15 ← • Sí 2</p> <p>P.16 ← • No sabe / No contesta 9</p> <p>P.15 ¿A QUÉ COLECTIVO/S SE REFIERE?</p> <p>PROG: Obligar a que anote dos. Incluir dos otros.</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Leer y señalar los dos que crea que más defraudan</p> <ul style="list-style-type: none"> • ASALARIADOS 1 • RENTISTAS 2 • EMPRESARIOS 3 • AGRICULTORES 4 • PROFESIONALES LIBERALES 5 • TRABAJADORES AUTÓNOMOS 6 • COMERCIANTES 7 • OTROS 8 • No sabe / No contesta 9 	<p>187</p> <p>188</p>
<p>LA ATENCIÓN Y LOS SERVICIOS A LOS CONTRIBUYENTES</p>			
<p>P.12 EN RELACIÓN A LA POSIBLE JUSTIFICACIÓN O NO DEL FRAUDE FISCAL EXISTENTE, DÍGAME ¿CON CUÁL DE LAS TRES PROPOSICIONES SIGUIENTES ESTÁ VD. MÁS DE ACUERDO?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Leer despacio y anotar</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO SE PUEDE JUSTIFICAR EN NINGÚN CASO, ES UNA CUESTIÓN DE SOLIDARIDAD Y DE PRINCIPIOS 1 • HAY CIRCUNSTANCIAS EN LA VIDA PERSONAL O DE UNA EMPRESA QUE JUSTIFICAN UN CIERTO FRAUDE PARA SALIR ADELANTE 2 • EL FRAUDE ES ALGO CONSUSTANCIAL EN LOS IMPUESTOS, TODOS TIENDEN A HACERLO Y DE ESTE MODO SE CONSIGUE UN CIERTO EQUILIBRIO 3 • No sabe / No contesta 9 	<p>185</p>	<p>P.16 ¿QUIÉN SUELE HACERLE A VD. LAS DECLARACIONES DE SUS IMPUESTOS?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Leer y anotar</p> <ul style="list-style-type: none"> • YO, PERSONALMENTE 1 • UN FAMILIAR O AMIGO 2 • UN ASESOR O GESTOR 3 • LA AGENCIA TRIBUTARIA 4 • EN UN BANCO O CAJA DE AHORROS 5 • EN LA EMPRESA, EL SINDICATO 6 • NO ME CORRESPONDE HACER LA DECLARACIÓN 7 • No sabe / No contesta 9 	<p>189</p>
<p>P.13 DE MODO REALISTA Y MÁS ALLÁ DE CIERTOS CASOS MUY SONADOS, EN GENERAL Y RESPECTO A HACER NUEVE O DIEZ AÑOS, EL FRAUDE FISCAL, EN SU CONJUNTO, ¿CREE VD. QUE HA AUMENTADO O QUE HA IDO DISMINUYENDO?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Leer y anotar</p> <ul style="list-style-type: none"> • HA AUMENTADO BASTANTE 1 • HA AUMENTADO ALGO 2 • HA DISMINUIDO ALGO 3 • HA DISMINUIDO BASTANTE 4 • No sabe / No contesta 9 	<p>186</p>		

A TODOS

P.17 ¿CONOCE VD. Y HA USADO EN ALGUNA OCASIÓN LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA?

ENTREVISTADOR/A: Leer y anotar.

- P.21 ← · NO LOS CONOCE..... 1
- SÍ LOS CONOCE, PERO NO LOS HA USADO 2
- P.18 ← · SÍ LOS CONOCE Y SÍ LOS HA USADO 3
- No sabe / No contesta 9

190

P.18 DE UN MODO DIRECTO, O POR LO QUE VD. HAYA PODIDO LEER O ESCUCHAR DE OTRAS PERSONAS, ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECEN ESTOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA RESPECTO A LA AYUDA PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS?

ENTREVISTADOR/A: Leer despacio y anotar.

- MUY NEGATIVA 1
- NEGATIVA 2
- POSITIVA 3
- MUY POSITIVA 4
- No sabe / No contesta 9

191

P.19 ¿PODRÍA DECIRME QUE VALORACIÓN LE MERECEN LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE OFRECE LA AGENCIA TRIBUTARIA? POR FAVOR, DÍGAME, PARA CADA UNO DE LOS QUE LE VOY CITANDO SI LE PARECE UN SERVICIO MUY BUENO, BUENO, MALO O MUY MALO.

	MUY MALO	MALO	BUENO	MUY BUENO	NO CONOCE/ NO USA	NS/ NC	
· EL BORRADOR DEL IRPF (la declaración que envía la agencia tributaria y que solo hay que revisar y firmar)	1	2	3	4	5	9	192
· LA COMUNICACIÓN DE LOS DATOS FISCALES (la que manda la agencia tributaria para poder hacer uno mismo la declaración de la renta)	1	2	3	4	5	9	193
· NÚMEROS DE TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE (901, sms...)	1	2	3	4	5	9	194
· ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS AGENCIA TRIBUTARIA (cita previa, dudas, recursos,...)	1	2	3	4	5	9	195
· PÁGINA WEB DE LA AGENCIA TRIBUTARIA	1	2	3	4	5	9	196
· FIRMA ELECTRÓNICA	1	2	3	4	5	9	197

P.20 ¿Y QUÉ OPINIÓN LE MERECEN LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA RESPECTO A CADA UNA DE ESTAS CUESTIONES QUE LE VOY A LEER? (PUNTÚE CON UNA ESCALA DE 1 A 7, DONDE EL 1 CORRESPONDERÍA A "MUY MALA" Y EL 7 A "MUY BUENA")

ENTREVISTADOR/A: Leer cada uno de los conceptos. Mostrar TARJETA Nº 6 con escala.

	MUY MALA OPINIÓN							N/S - N/C	
	1	2	3	4	5	6	7		
· IMPARCIALIDAD	1	2	3	4	5	6	7	9	198
· PREPARACIÓN TÉCNICA	1	2	3	4	5	6	7	9	199
· TRATO CORRECTO	1	2	3	4	5	6	7	9	200
· PREOCUPACIÓN POR LOS PROBLEMAS DE LOS CONTRIBUYENTES	1	2	3	4	5	6	7	9	201

A TODOS

P.21 POR FAVOR, DÍGAME ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTARÍA VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON ESTAS FRASES QUE VOY A LEERLE?

ENTREVISTADOR/A: Leer cada frase.

	NADA DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	NS/ NC	
· LA HACIENDA PÚBLICA DESEMPEÑA UNA FUNCIÓN NECESARIA PARA LA SOCIEDAD	1	2	3	4	9	202
· SI NO SE PAGARA NINGÚN IMPUESTO TODOS VIVIRÍAMOS MEJOR	1	2	3	4	9	203

FINANCIACIÓN LOCAL

P.22 DE LOS SERVICIOS QUE A CONTINUACIÓN LE VOY A LEER, ¿QUIÉN CREE VD. QUE ES LA ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE, POR EJEMPLO A LA HORA DE PONER UNA RECLAMACIÓN: EL ESTADO CENTRAL, LAS CCAA., EL AYUNTAMIENTO O ES COMPARTIDA?

ENTREVISTADOR/A: Lea cada servicio. Mostrar TARJETA Nº 7

	El estado Central	Las Comunidades Autónomas	El Ayuntamiento	Compartida	NS/NC	
Sanidad (ambulatorios y hospitales)	1	2	3	4	9	<u>204</u>
Infraestructuras (autovías, puertos, etc...).....	1	2	3	4	9	<u>205</u>
Transportes	1	2	3	4	9	<u>206</u>
Bibliotecas y museos.....	1	2	3	4	9	<u>207</u>
Educación (colegios, institutos, universidades,...).....	1	2	3	4	9	<u>208</u>
Pensiones de jubilación.....	1	2	3	4	9	<u>209</u>
Atención primaria en servicios sociales (mayores, menores,...).....	1	2	3	4	9	<u>210</u>
Seguro de desempleo	1	2	3	4	9	<u>211</u>
Jardines y parques públicos.....	1	2	3	4	9	<u>212</u>
Pensiones de enfermedad o invalidez	1	2	3	4	9	<u>213</u>
Gestión residuos urbanos	1	2	3	4	9	<u>214</u>

P.23 Y, ¿QUIÉN CREE VD. QUE DEBERÍA SER EL RESPONSABLE?

ENTREVISTADOR/A: Lea cada servicio. Mantener TARJETA Nº 7

	El estado Central	Las Comunidades Autónomas	El Ayuntamiento	Compartida	NS/NC	
Sanidad (ambulatorios y hospitales)	1	2	3	4	9	<u>215</u>
Infraestructuras (autovías, puertos, etc...).....	1	2	3	4	9	<u>216</u>
Transportes	1	2	3	4	9	<u>217</u>
Bibliotecas y museos.....	1	2	3	4	9	<u>218</u>
Educación (colegios, institutos, universidades,...).....	1	2	3	4	9	<u>219</u>
Pensiones de jubilación.....	1	2	3	4	9	<u>220</u>
Atención primaria en servicios sociales (mayores, menores,...).....	1	2	3	4	9	<u>221</u>
Seguro de desempleo	1	2	3	4	9	<u>222</u>
Jardines y parques públicos.....	1	2	3	4	9	<u>223</u>
Pensiones de enfermedad o invalidez	1	2	3	4	9	<u>224</u>
Gestión residuos urbanos	1	2	3	4	9	<u>225</u>

P.24 CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES TRIBUTOS ¿A QUE ADMINISTRACIÓN CREE UD. QUE SE PAGAN; AL ESTADO CENTRAL EN SU TOTALIDAD, A LA CCAA EN SU TOTALIDAD, UNA PARTE AL ESTADO CENTRAL Y OTRA PARTE A LA CCAA O AL AYUNTAMIENTO EN SU TOTALIDAD?

ENTREVISTADOR/A: Leer cada tributo. Mostrar TARJETA Nº 8.

	Al Estado Central en su totalidad	La Comunidad Autónoma en su totalidad	Una parte al Estado Central y otra a la CCAA/Ayte	Al Ayuntamiento en su totalidad	(NO LEER) Una parte a CCAA y otra Ayto	NS/NC	
IRPF.....	1	2	3	4	5	9	<u>226</u>
Tasa de basuras.....	1	2	3	4	5	9	<u>227</u>
IVA.....	1	2	3	4	5	9	<u>228</u>
Tasa de Vados.....	1	2	3	4	5	9	<u>229</u>
Impuestos de Sociedades	1	2	3	4	5	9	<u>230</u>
Impuestos de vehículos de tracción mecánica.....	1	2	3	4	5	9	<u>231</u>
Impuestos especiales (alcohol, tabaco...).....	1	2	3	4	5	9	<u>232</u>
Impuesto de Bienes inmuebles	1	2	3	4	5	9	<u>233</u>

P.25 Y ¿A QUIÉN CREE UD. QUÉ DEBERÍAN PAGARSE?

SELECCIONE SOLO UNA RESPUESTA EN EL RENGLÓN.

ENTREVISTADOR/A: Leer cada tributo. Mantener TARJETA Nº 8.

	Al Estado Central en su totalidad	La Comunidad Autónoma en su totalidad	Una parte al Estado Central y otra a la CCAA/Ayto	Al Ayuntamiento o en su totalidad	(NO LEER) Una parte a CCAA y otra Ayto	NS/NC	
IRPF.....	1	2	3	4	5	9	<u>234</u>
Tasa de basuras.....	1	2	3	4	5	9	<u>235</u>
IVA.....	1	2	3	4	5	9	<u>236</u>
Tasa de Vados.....	1	2	3	4	5	9	<u>237</u>
Impuestos de Sociedades.....	1	2	3	4	5	9	<u>238</u>
Impuestos de vehículos de tracción mecánica....	1	2	3	4	5	9	<u>239</u>
Impuestos especiales (alcohol, tabaco....)	1	2	3	4	5	9	<u>240</u>
Impuesto de Bienes inmuebles.....	1	2	3	4	5	9	<u>241</u>

P26 ¿PODRÍA DECIRME QUÉ VALORACIÓN LE MERECEN LOS SIGUIENTES SERVICIOS QUE OFRECE SU AYUNTAMIENTO? POR FAVOR, DÍGAME PARA CADA UNO QUE LE VOY CITANDO SI LE PARECE UN SERVICIO MUY BUENO, BUENO, MALO O MUY MALO SELECCIONE SOLO UNA RESPUESTA EN EL RENGLÓN.

ENTREVISTADOR/A: Leer cada tributo.

	MUY MALO	MALO	BUENO	MUY BUENO	NO CONOCE/ NO USA	NS/ NC	
Transportes.....	1	2	3	4	5	9	<u>242</u>
Atención primaria en servicios sociales (mayores, menores,...)....	1	2	3	4	5	9	<u>243</u>
Jardines y parques públicos.....	1	2	3	4	5	9	<u>244</u>
Limpieza vías públicas.....	1	2	3	4	5	9	<u>245</u>
Recogida y tratamiento residuos.....	1	2	3	4	5	9	<u>246</u>
Instalaciones deportivas.....	1	2	3	4	5	9	<u>247</u>
Actividades culturales (bibliotecas públicas, museos....)	1	2	3	4	5	9	<u>248</u>

P27 Y ¿ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR MAYORES TRIBUTOS LOCALES PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS O PRESTACIONES QUE LE LEO PARA MEJORAR SU CALIDAD Y FUNCIONAMIENTO? ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR MÁS TRIBUTOS PARA ...

SELECCIONE SOLO UNA RESPUESTA EN EL RENGLÓN.

	Si	No	NO CONOCE/ NO USA	NS/ NC	
Transportes.....	1	2	3	9	<u>249</u>
Atención primaria en servicios sociales (mayores, menores,...)....	1	2	3	9	<u>250</u>
Jardines y parques públicos.....	1	2	3	9	<u>251</u>
Limpieza vías públicas.....	1	2	3	9	<u>252</u>
Recogida y tratamiento residuos.....	1	2	3	9	<u>253</u>
Instalaciones deportivas.....	1	2	3	9	<u>254</u>
Actividades culturales (bibliotecas públicas, museos....)	1	2	3	9	<u>255</u>

DATOS DE CLASIFICACION	DATOS DE LA ENTREVISTA									
<p>HEMOS TERMINADO LA ENTREVISTA, TENGO QUE PEDIRLE UNOS DATOS PARA PODER ANALIZARLOS POSTERIORMENTE. YA LE HE COMENTADO QUE SUS RESPUESTAS NO SERÁN TRATADAS NUNCA DE FORMA INDIVIDUAL, PERO NECESITAMOS CONOCER CIERTAS CARACTERÍSTICAS A EFECTOS DE PODER CLASIFICAR DESPUÉS A LAS PERSONAS QUE HEMOS ENTREVISTADO</p>	<p>CÓDIGO DE ENTREVISTADOR/A:..... <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr></table></p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">258 259 260 261</p> <p>NOMBRE ENTREVISTADOR/A: _____</p> <p>_____</p> <p>D.N.I: _____</p> <p>FECHA DE LA ENTREVISTA: _____</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px 0;"> <p>Realizado de acuerdo con las normas del Código de Conducta ESOMAR y las indicaciones del Briefing.</p> </div> <p>FIRMA: _____</p>									
<p>D.1 ESTADO CIVIL: 256</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soltero/a..... 1 • Casado/a..... 2 • Viudo/a..... 3 • Separado/a..... 4 • Divorciado/a 5 • No contesta..... 9 <p>D.2 ¿CUÁL ES EL MAYOR NIVEL DE ESTUDIOS QUE HA COMPLETADO? (ANOTAR SÓLO EL TÍTULO ACADÉMICO MÁS ALTO QUE SE HA OBTENIDO) 257</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p>ENTREVISTADOR/A: Anotar sólo el título académico más alto que se ha obtenido.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • No sabe leer o escribir 1 • Sin estudios..... 2 • Estudios primarios incompletos 3 • Estudios de primer grado (Estudios primarios, EGB hasta 5º)..... 4 • Estudios de segundo grado, primer ciclo (Graduado Escolar, EGB hasta 8º, Bachiller Elemental, etc.)..... 5 • Estudios de segundo grado, segundo ciclo (Bachiller Superior, BUP, Formación Profesional, Aprendizaje y Maestría Industrial, etc.) 6 • Estudios de tercer grado, primer ciclo (Perito, Ingeniero Técnico, Escuelas Universitarias, Magisterio, etc.)..... 7 • Estudios de tercer grado, segundo y tercer ciclo Ingeniero Superior, Licenciado, Doctorado, etc.)..... 8 	<p>CÓDIGO DE INSPECTOR/A:..... <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr></table></p> <p>NOMBRE INSPECTOR/A: _____</p> <p>D.N.I: _____</p> <p>FIRMA: _____</p> <p>FECHA DE LA INSPECCIÓN: _____</p>									
<p>DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA</p> <p>NOMBRE Y APELLIDOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>DIRECCIÓN:</p> <p>Calle: _____</p> <p>_____</p> <p>Número: _____ Piso y Puerta: _____</p> <p>CODIGO POSTAL: _____</p> <p>LOCALIDAD: _____</p> <p>PROVINCIA: _____</p> <p>TELÉFONO DE CONTACTO: _____</p>	<p>CÓDIGO DE CODIFICADOR/A:..... <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr></table></p> <p>NOMBRE CODIFICADOR/A: _____</p> <p>D.N.I: _____</p> <p>FIRMA: _____</p>									
	<p>CÓDIGO DE VERIFICADOR/A:..... <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr></table></p> <p>NOMBRE VERIFICADOR/A: _____</p> <p>D.N.I: _____</p> <p>FIRMA: _____</p>									
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">• ENTREVISTA INSPECCIONADA</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">262</td> </tr> <tr> <td>• ENTREVISTA VERIFICADA.....</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>• ENTREVISTA RELEÍDA.....</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> </tr> </table>	• ENTREVISTA INSPECCIONADA	1	262	• ENTREVISTA VERIFICADA.....	2		• ENTREVISTA RELEÍDA.....	3	
• ENTREVISTA INSPECCIONADA	1	262								
• ENTREVISTA VERIFICADA.....	2									
• ENTREVISTA RELEÍDA.....	3									

