

CIUDADANOS, CONTRIBUYENTES Y  
EXPERTOS: OPINIONES Y ACTITUDES  
FISCALES DE LOS ESPAÑOLES EN 2000

Autor: Área de Sociología Tributaria

DOC. N.º 2/01



## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

### OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

### CAPÍTULO 1. LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PRESTACIONES SOCIALES

- 1.1. Alcance y evolución de los Servicios Públicos y las Prestaciones Sociales en los últimos años
- 1.2. Relación entre los Impuestos y los Servicios Públicos y las Prestaciones Sociales
- 1.3. Preferencias sobre distintas opciones de financiación y gestión de los Servicios y las Prestaciones
- 1.4. Percepción de la función redistributiva de los Impuestos

### CAPÍTULO 2. LOS IMPUESTOS Y HACIENDA

- 2.1. Justicia y equidad del sistema fiscal actual
- 2.2. Evolución del grado de cumplimiento fiscal
- 2.3. Opiniones sobre el fraude fiscal

### CAPÍTULO 3. IMAGEN CORPORATIVA DE LA HACIENDA PÚBLICA

- 3.1. La normativa fiscal y las declaraciones tributarias
- 3.2. Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria
- 3.3. El Catastro
- 3.4. Autoimagen de los funcionarios de la Agencia Tributaria
- 3.5. Valoración de la Hacienda Pública como institución

### CAPÍTULO 4. PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN EL SISTEMA FISCAL

- 4.1. Preferencias sobre el modo de participación de las CC.AA. en el sistema fiscal
- 4.2. Percepción de diferencias en la oferta pública de servicios y prestaciones entre Comunidades Autónomas

### CONCLUSIONES GENERALES

### ANEXO: Cuestionarios



## INTRODUCCIÓN

La línea de investigación de Sociología Tributaria del Instituto de Estudios Fiscales tiene como objetivo prioritario ofrecer a la Secretaría de Estado de Hacienda información continua acerca de la percepción social de la fiscalidad. El estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2000”, 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 2000” constituye la 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” (1994) <sup>1</sup> sobre la que se ha basado el diseño del barómetro, cuyas cinco ediciones anteriores <sup>2</sup> ya han sido publicadas en esta misma colección.

## OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo del estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2000” es triple:

- Medir la evolución de las opiniones y las actitudes básicas relativas a la fiscalidad;
- 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, y
- observar las divergencias, o convergencias, que puedan existir entre las opiniones de la población general y las de expertos en temas fiscales.

Las variables de estudio constituyen cuatro grandes bloques temáticos:

1. Los servicios públicos y las prestaciones sociales:
  - Grado de satisfacción y demandas de mejora.
  - Relación de intercambio impuestos/servicios-prestaciones.
  - Preferencia sobre distintas opciones de financiación y gestión.
  - Percepción de la función redistributiva de los impuestos.

---

1 Ver Díaz, C., y Delgado, M. L. (1994): “Formación de la opinión fiscal: ¿Influyen los mensajes de los líderes de opinión?”, Papeles de Trabajo 9/94, Instituto de Estudios Fiscales; Madrid.

2 Ver Área de Sociología Tributaria: “Ciudadanos, contribuyentes y expertos: Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en... (1995, 1996, 1997, 1998, 1999)”, Documentos 3/95, 1/97, 2/98, 2/99, 1/00, Instituto de Estudios Fiscales, Madrid.

2. Los impuestos y Hacienda:
  - Justicia y equidad del sistema fiscal actual.
  - Percepción del grado de cumplimiento fiscal.
  - Opiniones relativas al fraude fiscal.
3. Imagen corporativa de la Hacienda Pública:
  - La normativa fiscal y las declaraciones tributarias.
  - Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria.
  - Autoimagen de los funcionarios de la Agencia Tributaria.
  - El Catastro.
  - Valoración de la Hacienda Pública como institución.
4. Participación de las Comunidades Autónomas en el sistema fiscal:
  - Preferencias sobre el modo de participación de las CC.AA. en el sistema fiscal.
  - Percepción de diferencias en la oferta pública de servicios y prestaciones entre CC.AA.

Para la investigación de estas variables se han utilizado las siguientes técnicas:

- De encuesta, a través del procedimiento de entrevista cara a cara, en el caso de la opinión pública (ver cuestionario “Población General” en Anexo al final del Documento);
- técnica Delphi en el caso de la opinión cualificada interna (ver cuestionario “Funcionarios AEAT” en Anexo al final del Documento), y
- entrevistas en profundidad en el caso de la opinión cualificada externa (ver guión de la entrevista “Informantes Cualificados Externos” en Anexo al final del Documento).

El diseño muestral difiere según las técnicas utilizadas para cada uno de los colectivos investigados:

A) Muestra aleatoria para la población general

Dado que se pretende, más que conocer las opiniones fiscales de la población en general, profundizar en la de aquellos sectores más significativos dentro de la dinámica fiscal, se han seleccionado los siguientes segmentos:

1. Pequeños y medianos empresarios de diferentes sectores productivos: industria, 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. No activos económicamente, objeto a su vez de la siguiente subsegmentación:
  - Jubilados y pensionistas.
  - Estudiantes universitarios.
  - Amas de casa.
  - Parados.

El tipo de muestreo utilizado es el de conglomerados, polietápico con estratificación y subestratificación de las unidades de primera etapa (secciones censales) y en ellas rutas, edificios y hogares, con arreglo a los siguientes criterios:

— Estratificación de las unidades de primera etapa (secciones censales) de forma que estén representadas las diecisiete Comunidades Autónomas y los diferentes hábitats en cuatro estratos:

- Hasta 20.000 habitantes.
- De 20.001 a 100.000 habitantes.
- De 100.001 a 500.000 habitantes.
- De más de 500.000 habitantes.

— Subestratificación de la última unidad muestral, según la ocupación o actividad principal de los miembros componentes de los hogares elegidos desde las secciones censales en cada Comunidad Autónoma y en cada tipo de hábitat.

Se ha partido de un tamaño muestral total de 1.500 unidades. Para optimizar esta muestra, se ha realizado una afijación muestral no proporcional en los cinco segmentos de población propuestos con la siguiente asignación:

- 1.150 unidades para los segmentos de económicamente activos.
- 350 unidades para el segmento de los no activos económicamente.

y la distribución por segmentos específicos que se recoge en la Tabla 1. La restitución de la proporcionalidad se ha llevado a cabo mediante el adecuado equilibrio muestral, según los coeficientes de ponderación para cada segmento recogidos en la columna derecha de la tabla.

De este modo, los segmentos de la población económicamente activa –cuya opinión es más interesante a efectos de demoscopia fiscal– ven optimizada su muestra y, por tanto, se obtienen una opiniones que, en una distribución proporcional, quedarían infrarrepresentadas. No obstante, una vez ponderadas, en las tablas de resultados figura el número de entrevistas que hubiera correspondido a cada segmento si la distribución hubiera sido proporcional, puesto que éste es su peso real en el conjunto poblacional después de proceder al equilibrio muestral.

También es preciso advertir que, a efectos de análisis de resultados, ha sido necesario realizar una agrupación de las entrevistas correspondientes a aquellas Comunidades Autónomas cuya representación muestral no alcanzaba los criterios de significación estadística para ofrecer una información desagregada.

TABLA 1  
DISTRIBUCIÓN MUESTRAL CON AFIJACIÓN NO PROPORCIONAL PARA  
CADA SEGMENTO ESPECÍFICO Y COEFICIENTES DE PONDERACIÓN

Segmento específico	Población (en miles)	Distribución Proporcional	Afijación no proporcional	Coefficiente de ponderación
1. Empresario industria, construcción, servicios	2.110.2	111	270	0.411
2. Agricultores y empresarios agrarios	544.2	29	270	0.107
3. Profesionales titulados	2.327.4	122	270	0.452
4. Empleados y trabajadores asalariados	7.127.3	374	340	1.100
4. Población inactiva y parada (4.1.	16.451.4	854	350	
Jubilados y pensionistas) (4.2.	(5.978.3)	(314)	(87)	3.609
Estudiantes Universitarios) (4.2.	(1.147.1)	(60)	(88)	0.682
Amas de casa)	(6.443.2)	(338)	(86)	3.930
(4.3. Parados)	(2.882.8)	(152)	(89)	1.708
Total	28.560.5	1.500	1.500	

B) Muestra estratégica para el colectivo de informantes cualificados internos:

Componen esta muestra teórica 270 funcionarios de la Agencia Tributaria, a quienes se remitieron por correo:

- 90 cuestionarios personalizados a funcionarios de Grupo A.
- 90 cuestionarios personalizados a funcionarios de Grupo B.
- 90 cuestionarios sin personalizar a funcionarios de Grupos C y D.

Recibiéndose 77 cuestionarios autocumplimentados en el plazo de respuesta establecido:

- 28 de funcionarios de Grupo A.
- 34 de funcionarios de Grupo B.
- 15 de funcionarios de Grupos C y D.

C) Distribución de las entrevistas al colectivo de informantes cualificados externos a la Administración:

Se realizaron 10 entrevistas a profesionales capaces de aportar una visión más matizada y completa de distintos aspectos relacionados con el sistema fiscal español:

- 2 asesores fiscales;
- 2 periodistas (sección de economía);
- 3 directores de oficinas bancarias;
- 2 responsables de colegios profesionales, y
- 1 responsable sindical.



Las opiniones y los juicios expresados por estos informantes –de forma totalmente anónima y confidencial– lo son únicamente a título personal, desde su propia experiencia profesional, y nunca en representación de entidad o institución alguna.

El trabajo de campo ha sido encomendado, por concurso público, a la empresa EDIS, S.A., y se realizó entre los meses de octubre y diciembre de 2000, bajo la dirección de D. Enrique Gómez González, D. Javier Giménez Marín y de D. Raúl Flores Martos.

A lo largo de este texto se muestran los principales resultados de la encuesta a la población general, analizando las opiniones expresadas por sus diferentes segmentos e ilustrándolos con tablas y gráficos. En todos ellos, las bases de los porcentajes corresponden a la distribución muestral aleatoria mencionada. Sólo en aquellas variables o preguntas del cuestionario que no fueron contestadas por todos los entrevistados, debido a la existencia de filtros en el cuestionario, se indica en las tablas o gráficos correspondientes las bases muestrales sin ponderar.

Con las aportaciones de los informantes cualificados no se pretende, en ningún caso, mostrar datos estadísticamente comparables con los de la población general. Tales aportaciones tienen un importante valor cualitativo de contraste y prospectiva que, si bien no alcanzan una representación estadística de los dos colectivos encuestados, permiten tener información suficiente acerca de las percepciones fiscales de grupos de ciudadanos con capacidad de influencia en la formación de la opinión fiscal, o de colectivos clave en la aplicación del sistema fiscal español como es el caso de los funcionarios de la Agencia Tributaria.

Para aquellas variables medidas en las seis ediciones de este barómetro fiscal (1995-2000) se incluyen diversos indicadores de la evolución de la opinión a lo largo de estos años.

## CAPÍTULO 1. LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PRESTACIONES SOCIALES

En este primer capítulo se analizan los resultados del estudio en relación con el bloque de variables “Los Servicios Públicos y las Prestaciones Sociales” que, para la opinión pública española, suponen la contrapartida más relevante al pago de los impuestos. Este análisis se concreta en los siguientes apartados específicos:

- 1.1. Alcance y evolución de los Servicios Públicos y las Prestaciones Sociales en los últimos años.
- 1.2. Relación entre los Impuestos y los Servicios Públicos y las Prestaciones Sociales.
- 1.3. Preferencia sobre distintas opciones de financiación y de gestión de los Servicios y las Prestaciones.
- 1.4. Percepción de la función redistributiva de los Impuestos.

### 1.1. Alcance y evolución de los Servicios públicos y las Prestaciones sociales en los últimos años

#### a) Grado de utilización

Según los resultados de la encuesta de 2000 podemos comprobar que el grado de utilización de los distintos servicios públicos o de percepción de las diferentes prestaciones sociales por parte de los entrevistados o de algún miembro de su familia es el siguiente (Tabla 1.1).

TABLA 1.1  
PORCENTAJES DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DE PERCEPCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Servicios y Prestaciones	(%)
Ambulatorios y Hospitales	93
Autovías	69
Colegios o Universidades	61
Ferrocarriles	45
Pensiones de jubilación	32
Servicios Sociales	19
Pensiones de enfermedad e invalidez	17
Seguro de desempleo	14
Residencias de Tercera Edad	9
Otros servicios	1
Total servicios y prestaciones utilizados	362
Promedio de uso por hogar	3.6

Cada hogar ha venido accediendo a un promedio de 3.6 servicios o prestaciones diferentes. Los servicios sanitarios son los más utilizados por la población (93%), lo que se corresponde con una cobertura casi universal de la población; les siguen los servicios de transporte (69% autovías y 45% ferrocarriles) y los educativos (61%); las pensiones, tanto de jubilación (32%) como de enfermedad e invalidez (17%) se sitúan en un nivel intermedio, siendo menor la utilización del resto de servicios, especialmente las residencias para la tercera edad (9%).

Para un conocimiento más detallado del alcance de esta oferta pública de servicios y prestaciones entre los ciudadanos, se ha agrupado a los hogares en función de la utilización que hacen de los diferentes tipos de servicios y prestaciones considerados en la encuesta. Los resultados se ofrecen en la Tabla 1.2.

TABLA 1.2  
PORCENTAJES DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DE PERCEPCIÓN  
DE PRESTACIONES SOCIALES, SEGÚN GRUPOS DE CIUDADANOS

(%) Servicios y Prestaciones	Total 2000	Grupo de mayor utilización (usuarios de servicios de ayuda)	Grupo de alta utilización (usuarios de servicios generales)	Grupo de menor utilización
Ambulatorios y Hospitales	93	99	94	80
Autovías	69	59	92	30
Colegios o Universidades	61	43	90	19
Ferrocarriles	45	36	65	10
Pensiones de jubilación	32	100	10	3
Servicios Sociales	19	29	17	13
Pensiones de enfermedad e invalidez	17	21	17	14
Seguro de desempleo	14	12	17	11
Residencias de Tercera Edad	9	18	5	6
Otros	1	–	1	3
Promedio uso de servicios-prestaciones	362	417	408	189
(%) hogares en cada grupo s/total	100	26	49	24

De este modo, vemos que existen diferencias acusadas en la utilización de la oferta pública de servicios y prestaciones, pudiéndose distinguir entre tres grupos de hogares españoles:

- El grupo más amplio, que concentra a la mitad de los hogares (49%), hace una mayor utilización de los servicios de carácter general, donde destacan los educativos y los de transporte (autovías y ferrocarriles), así como la percepción del seguro de desempleo. Es relativamente mayor la presencia de estos hogares en ciudades con más de 500.000 habitantes.
- Otro grupo, que aglutina a la cuarta parte de los hogares (26%), es el que hace una superior utilización de los servicios y de las prestaciones que tienen un mayor carácter de ayuda y atención (pensiones de jubilación, enfermedad e invalidez, residencias para la tercera edad, servicios sociales en general y servicios sanitarios).
- El tercer grupo, que aglutina a la restante cuarta parte de los hogares (24%), a pesar de tener una alta cobertura sanitaria, se caracteriza por ser el que hace una menor utilización de la oferta pública de servicios y prestaciones en su conjunto. Es relativamente mayor la presencia de estos hogares en las poblaciones con menos de 20.000 habitantes.

De manera que, tal como se muestra en la Tabla 1.3, parece existir un mayor índice de uso de la oferta pública de servicios y prestaciones en los hogares situados en los grandes núcleos urbanos, mientras que parece ser menor en los hogares situados en poblaciones de carácter rural o semiurbano. Posiblemente, la mayor diversidad de oferta y la mayor facilidad de acceso sean los factores que estén influyendo en este hecho. Además, se observa una mayor utilización de los servicios

educativos, de transportes, residencias de ancianos y servicios sociales, en general, en los hogares de ciudades con mayor población, mientras que en los núcleos menos poblados es superior el acceso a prestaciones muy directas al ciudadano, tales como las pensiones de jubilación o enfermedad o el seguro de desempleo.

TABLA 1.3  
PROMEDIO DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DE  
PERCEPCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES, POR TAMAÑO DE HÁBITAT

Tamaño de hábitat	Índice de utilización medio
Hasta 20.000 habitantes	3.4
Entre 20.001 y 100.000 habitantes	3.7
Entre 100.001 y 500.000 habitantes	3.6
Más de 500.000 habitantes	3.8
Promedio general de uso de servicios y prestaciones	3.6

Los distintos servicios y prestaciones mantienen, en términos generales, el mismo patrón de utilización o percepción desde 1995, aunque se aprecian (Tabla 1.4) algunos matices interesantes.

TABLA 1.4  
PORCENTAJES DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DE  
PERCEPCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Ambulatorios y Hospitales	90	91	92	87	91	93
Autovías	77	72	67	63	64	69
Colegios o Universidades	57	59	63	52	59	61
Ferrocarriles	52	46	40	40	39	45
Pensiones de jubilación	37	39	30	33	34	32
Seguro de desempleo	25	21	18	13	17	19
Servicios Sociales	15	16	20	12	15	17
Pensiones de enfermedad o invalidez	15	15	13	10	12	14
Residencias de Tercera Edad	6	6	14	4	5	9
Otros servicios	1	1	1	1	1	1
NS/NC	4	-	1	2	2	-
Total servicios y prestaciones utilizados	379	366	359	316	339	362
Promedio de uso por hogar	3.8	3.7	3.6	3.2	3.4	3.6

Así, en el último año estudiado, se asiste a un incremento en los porcentajes de utilización de la mayoría de los servicios y las prestaciones con respecto al bienio 1998-99, regresándose a los niveles

generales registrados en 1997. Este incremento es mucho más acusado en el caso de los servicios sanitarios, con los porcentajes más altos de la serie. En el extremo opuesto cabría señalar el descenso observado en las pensiones de jubilación, cuyo número de perceptores es el segundo más bajo de la serie.

#### b) Evolución de los Servicios y las Prestaciones

La mayoría de la población piensa que la oferta pública de servicios y prestaciones ha experimentado una clara mejoría en la última década (ver Tabla 1.5). Así lo pone de manifiesto el 61% de los ciudadanos que responden a esta pregunta, frente a un 32% que creen que dicha oferta pública se ha mantenido sin variación y a una pequeña proporción de entrevistados (7%) que opinan que tal oferta ha empeorado.

Por segmentos de ocupación-actividad, se observa que los empresarios, tanto agrarios como no agrarios, así como los profesionales son los colectivos que perciben una evolución más positiva; mientras que los asalariados y los inactivos tienden algo más a la crítica.

TABLA 1.5  
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PRESTACIONES SOCIALES

(%)	Total 2000	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos-Parados
Han empeorado	7	6	4	4	9	7
Siguen igual	32	29	28	28	30	33
Han mejorado	61	66	67	67	60	60
Valoración media (escala 1-3)	2.5	2.6	2.6	2.6	2.5	2.5

Los informantes cualificados internos, por su parte, tienen una percepción todavía más positiva de la evolución de los servicios y las prestaciones: un 85% de los funcionarios de la Agencia Tributaria creen que tales servicios y prestaciones han mejorado en la última década, frente a un 12% que opina que se han mantenido igual y un 3% que piensa que han empeorado.

Los informantes cualificados externos a la Administración también participan de esta opinión mayoritaria:

“Pues sí, sí (...) Yo creo que los servicios públicos en España han pegado un buen avance en los últimos 15-20 años.”

“Sí, en líneas generales sí (...) las relaciones de los ciudadanos con la Administración, y algunos aspectos fundamentales de los servicios públicos como especialmente la sanidad(...) Justicia peor. Sanidad mejor.” (Periodistas.)

“Sí, (...) porque es cierto que en términos generales los servicios y las prestaciones de la Administración Pública han mejorado ostensiblemente.”

“Pues sí, en general han mejorado.”

“Evidentemente, lo estamos notando en el tema de las infraestructuras (...). Se está mejorando la red vial, la red de comunicaciones (...) y en el resto de servicios (...) creo que en sanidad hemos mejorado bastante, y me queda un poco de duda en el aspecto educativo.” (Directores de oficinas bancarias.)

“Sí, yo creo que sí, que han ido mejorando bastante los servicios, pero todavía queda...”

“Es cierto, sí, totalmente (...) Vas ahora a los organismos públicos y te atienden con más agilidad y más rapidez que hace años.” (Asesores fiscales.)

Aunque también existen matices:

“Bueno sí, han aumentado (...) es cierto que cada vez están haciendo más infraestructuras, etc. Pero (...) nuestros impuestos no van de todas maneras a la gente más desfavorecida, sino que priman más los servicios para (...) las áreas metropolitanas etc.” (Sindicalista.)

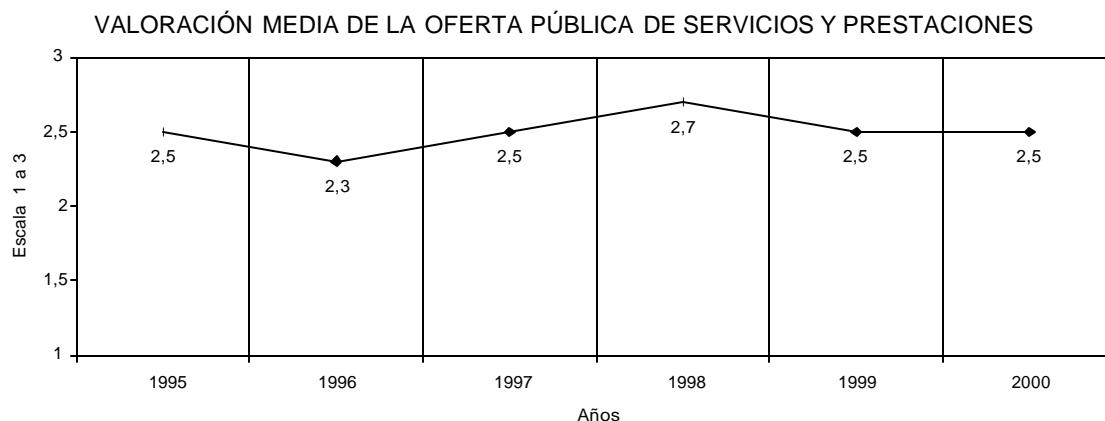
E incluso críticas:

“No, no estoy de acuerdo (...) últimamente la opinión sobre algunos aspectos de los servicios públicos, como por ejemplo la Justicia, pues son muy poco o mal valorados por la opinión pública, e incluso que estamos bajando la percepción de la calidad en algunos temas como la sanidad o la educación.”

“Se da cantidad pero no se da calidad (...) yo creo que llevamos unos años en que ha habido un parón en la calidad de los servicios y que no se han mejorado (...) desde hace ocho años en adelante, por lo menos, se ha estancado.” (Colegios Profesionales.)

Observando las valoraciones de la población a lo largo de los seis años estudiados, se aprecia (ver Gráfico 1) que, si bien existen oscilaciones, la percepción básica no varía: claro predominio de una percepción de evolución positiva en la oferta pública de servicios y prestaciones.

GRÁFICO 1



Además, los datos ofrecidos en la Tabla 1.6 reflejan:

- Una proporción siempre mayoritaria de ciudadanos que opinan que los niveles de calidad y cantidad de los servicios y prestaciones han aumentado;
- un descenso apreciable de quienes piensan que tales niveles han empeorado, hasta situarse el último año en los niveles más bajos de la serie, y
- un porcentaje más o menos regular (en torno a un tercio de ciudadanos) que creen que los servicios y las prestaciones logran mantener sus niveles de calidad y cantidad.

TABLA 1.6  
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y  
LAS PRESTACIONES SOCIALES (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Han empeorado	14	18	9	8	9	7
Siguen igual	25	32	35	28	31	32
Han mejorado	61	50	56	64	60	61
Medias en escala de 1 a 3 (p.m.= 2)	2.5	2.3	2.5	2.7	2.5	2.5

c) Demandas de mejora en los Servicios y las Prestaciones

A pesar de esta percepción de evolución positiva en la oferta pública de servicios y prestaciones, sigue siendo mayoritaria la opinión -ya expresada en años anteriores- de que los servicios públicos y las prestaciones sociales todavía deben mejorar. Así lo pone de manifiesto el 78% de los entrevistados en 2000, frente a un 22% que piensa que la oferta pública apenas necesita mejoras.

Igual que sucedía en años anteriores, la sanidad, la creación de empleo y la educación son los tres servicios-prestaciones que obtienen un mayor número de menciones en cuanto a necesidad de mejora. Les siguen los servicios de protección social y las ayudas para la juventud. Las ayudas para la tercera edad, la mejora del medio ambiente, la seguridad ciudadana y las infraestructuras obtienen un número de menciones bastante menor. Por último, apenas son mencionadas las ayudas a la inversión.

No se observan diferencias significativas entre los distintos segmentos específicos de población, pero sí se aprecia un cierto énfasis en cuanto a la manifestación de las prioridades de mejora según:

- La edad de los entrevistados. El grupo de edad de 18 a 25 años reclama con mayor energía la mejora de todos los servicios y las prestaciones, especialmente las ayudas para la juventud. Por el contrario, los mayores de 65 años entienden, en mayor proporción que los demás grupos, que la oferta pública de servicios y prestaciones apenas necesita mejoras, lo que no obsta para que mencionen en proporciones significativamente altas las ayudas para la tercera edad.
- La ocupación. Mientras que los empresarios mencionan en mayor medida las ayudas a la inversión, los inactivos creen que debe mejorarse especialmente todo lo relativo a la protección social y a la creación de empleo.
- El nivel educativo. Curiosamente, los entrevistados que reclaman con mayor energía mejoras en los servicios educativos son quienes tienen un nivel de estudios más alto, mientras que los que muestran mayores carencias en este campo no las reclaman con tanta intensidad.

Parece, por tanto, que las demandas de los ciudadanos están muy condicionadas por su situación personal aunque tan sólo se trata de ligeras desviaciones del patrón general.

## 1.2. Relación entre los Impuestos y los Servicios Públicos y las Prestaciones Sociales

En este apartado se incluye el bloque de variables que mide el balance entre los impuestos pagados y los servicios y prestaciones recibidos. Siendo éste uno de los temas clave para la aceptación social de la obligación tributaria, tiene especial importancia analizar las opiniones de los distintos segmentos de población y de los informantes cualificados acerca del beneficio obtenido a cambio del esfuerzo tributario realizado.

### a) Grado de adecuación entre Impuestos y Servicios-Prestaciones

Aunque se reconozca la mejoría experimentada en la última década, la mayoría de la población (64%) piensa que los impuestos que se pagan son poco o nada adecuados en relación con los servicios y prestaciones que se reciben del Estado.

En tal juicio negativo coinciden todos los segmentos de la población general (ninguno de ellos supera la valoración media situada en 2.5), pero se observa (ver Tabla 1.7) un pesimismo ligeramente superior entre los empresarios, tanto agrarios como no agrarios, que entre los asalariados y los inactivos, siendo los profesionales quienes se muestran algo menos críticos.

TABLA 1.7  
ADECUACIÓN DE LOS IMPUESTOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS  
PRESTACIONES SOCIALES, SEGÚN SEGMENTOS DE POBLACIÓN

(%)	Total 2000	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos-Parados
Muy adecuados	2	1	4	3	2	2
Bastante adecuados	34	30	28	36	34	34
Poco adecuados	56	57	54	56	55	57
Nada adecuados	8	12	14	5	9	7
Valoración media (Escala 1-4; p.m=2.5)	2.3	2.2	2.2	2.4	2.3	2.3

En cuanto a las demás variables de clasificación, el tamaño del municipio de residencia muestra ser determinante. Mientras que los residentes en ciudades con más de 100.000 habitantes se muestran más críticos (valoración media: 2.2), los que viven en municipios más pequeños se muestran mucho más satisfechos (valoración media: 2.5).

Entre los informantes cualificados existen discrepancias con respecto a la relación impuestos pagados-servicios y prestaciones recibidos. Así, mientras que los funcionarios de la Administración Tributaria son más críticos que la población general (valoración media: 2.2), los informantes externos a la Administración tienden a matizar sus juicios.

Desde los más favorables:

“(…) no creo yo que se dé ese desfase entre lo que se paga y lo que se recibe (…) no tanto en la ciudad (…) pero en los pueblos sí que es donde se nota que las infraestructuras han cambiado y han mejorado bastante (…) El problema es que aquí se recauda me-



nos que en otros países (...) Tenemos unos servicios públicos acordes con nuestra capacidad adquisitiva, con nuestra capacidad de renta, vamos.” (Periodista.)

“(...) en líneas generales la ciudadanía se piensa que siempre se paga más de lo que se recibe. Pero eso es intrínseco al mero hecho de que a la gente no le gusta pagar impuestos, no porque sea real.” (Periodista.)

“No, yo creo que tampoco la gente piensa que paga muchos impuestos; es decir, si se pregunta directamente a la gente que si lo que recibe es menos de lo que paga todo el mundo contestará que sí, que paga mucho y recibe poco. Pero es una posición universal, también en cualquier país...” (Colegio profesional.)

“Pues yo creo que se han acertado las diferencias en cuanto a las prestaciones que estamos percibiendo (...) parece ser que la carga (tributaria) es mayor en otros países.” (Director de oficina bancaria.)

Pasando por los intermedios:

“Yo creo que tiene que ver más no con lo que se paga, que podría ser suficiente, sino con cómo se reparte luego el dinero público (...) Los presupuestos no crecen para servicios sociales. Es más, decrecen.” (Colegio profesional.)

“A todos nos cuesta soltar la pela, como vulgarmente se dice, pero creo que en líneas generales ... bueno, los impuestos, siempre se puede mejorar su destino y siempre es mucho más mejorable.” (Sindicalista.)

Hasta los más críticos:

“Pagamos más impuestos, muchos impuestos más de los servicios que recibimos.” (Asesor Fiscal.)

“Yo creo que sí, el sentir general es que pagamos demasiado para las prestaciones que se reciben.” (Director de oficina bancaria.)

“(...) el dinero que se recauda no es bien administrado (...) yo creo que en organización, en exceso de personal o en gastos incontrolados hace que se vaya mucha parte del dinero que se recauda.” (Asesor Fiscal.)

No obstante, y aunque persiste a lo largo del tiempo la percepción de un saldo desfavorable para el contribuyente, se observa (Tabla 1.8) una tendencia hacia una percepción de mayor equilibrio en el balance entre el esfuerzo fiscal realizado y los beneficios obtenidos a cambio: la proporción de quienes perciben un saldo equilibrado e incluso favorable para la ciudadanía en su conjunto ha aumentado, desde la quinta parte hasta superar la tercera parte de la población encuestada. Dicho de otro modo: la proporción de quienes piensan que los impuestos pagados son nada o poco adecuados a los servicios y prestaciones recibidos ha descendido 15 puntos porcentuales entre 1995 y 2000, lo que tiene su lógico reflejo en el aumento de las valoraciones medias que ya comienzan a aproximarse al punto medio de la escala.

TABLA 1.8  
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE ADECUACIÓN ENTRE  
IMPUESTOS/SERVICIOS-PRESTACIONES (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Nada o Poco	79	72	63	65	62	64
Bastante o Mucho	21	28	37	35	38	36
Medias en escala de 1 a 4 (p.m.=2.5)	1.6	2.1	2.3	2.3	2.4	2.3

Situando a aquellos ciudadanos insatisfechos de la relación entre impuestos pagados y servicios y prestaciones recibidos ante una situación hipotética donde ellos mismos pudieran actuar para modificarla, la opción elegida es clara: administrar mejor el dinero recaudado mejorando la gestión de tales servicios y prestaciones. En la elección de estas opciones no se aprecian diferencias significativas ni entre los distintos segmentos de la población general, ni entre los informantes cualificados.

Las mencionadas opciones mantienen un patrón de selección muy similar a lo largo del tiempo (Tabla 1.9). Aunque en el último año se aprecia un cierto incremento de las proporciones favorables a un recorte en la oferta pública de servicios y prestaciones con respecto a la tendencia observada en los años precedentes.

TABLA 1.9  
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS A VARIAS ACTUACIONES PARA  
MEJORAR LA RELACIÓN IMPUESTOS/SERVICIOS-PRESTACIONES (1996-2000)

(%)	1996	1997	1998	1999	2000
Administraría mejor el dinero recaudado mejorando la gestión	76	74	79	73	71
Restringiría el acceso a los servicios y prestaciones de los ciudadanos que verdaderamente los necesitaran	21	18	15	22	17
Dejaría de ofrecer algunos servicios y prestaciones	4	2	2	4	9
NS/NC	-	6	4	2	3

Finalmente, y a pesar de que muchos españoles no saben muy bien cómo funciona la fiscalidad en Europa (Tabla 1.10), la mayoría de los que sí tienen opinión 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.

TABLA 1.10  
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LA RELACIÓN ENTRE IMPUESTOS/SERVICIOS-PRESTACIONES,  
EN COMPARACIÓN CON OTROS PAÍSES EUROPEOS (1996-2000)

(%)	1996	1997	1998	1999	2000
Peor	48	45	36	44	41
Más o menos igual	25	28	27	31	35
Mejor	6	6	8	4	4
NS/NC	21	21	28	21	20

También en este tema, los informantes cualificados externos a la Administración muestran una opinión más matizada:

“El español siempre tiende a ver otros países de Europa y quejarse (...) fundamentalmente porque se fija, por ejemplo, en cómo están los servicios públicos en Francia, en Alemania, en los países más desarrollados. Entonces, claro, siempre en la comparación, España sale perdiendo.” (Periodista.)

“... estamos a un nivel mucho más parecido a lo que debía ser la media europea. De hecho, si nos fijamos, llegan noticias de que por ejemplo en Gran Bretaña tienen muchos problemas con la sanidad pública (...) O sea, se nota que en comparación España sale bien parada (...) De hecho, hay mucha gente que te pone la comparación de que el Metro de Madrid es el mejor de Europa. Y el de Bilbao no te quiero contar... en servicio, limpieza, en todo. Y luego la sanidad también sale muy bien parada con la del resto de la Unión Europea.” (Periodista.)

Aunque no exenta de crítica:

“Nuestra situación en impuestos es, más o menos, como la de ellos; sin embargo, los servicios son peores.” (Asesor Fiscal.)

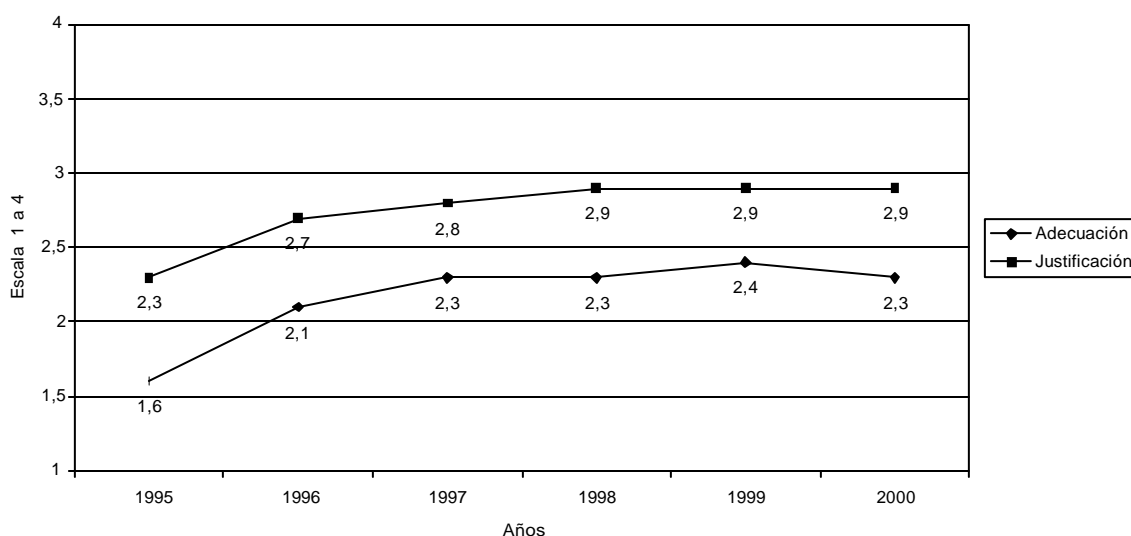
“En los servicios de atención a menores o de atención a la vejez, pues no nos podemos comparar a ningún país. Sin embargo, en lo que estamos pagando nos acercamos más a otros países.” (Colegio Profesional.)

b) En qué medida la existencia de los Servicios y las Prestaciones justifica el pago de los Impuestos

Las valoraciones anteriores cambian totalmente de signo cuando lo que se somete a juicio de la población es si la oferta pública de servicios y prestaciones justifica el pago de los impuestos. En este caso (ver Gráfico 2), la mayoría de la población general piensa que la mera existencia de tales servicios y prestaciones justifica que se paguen los impuestos; opinión en la que coinciden la práctica totalidad de los informantes cualificados.

GRÁFICO 2

GRADO DE ADECUACIÓN Y DE JUSTIFICACIÓN DE LOS IMPUESTOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS



Medido este juicio en una escala de 1 a 4, cuyo punto medio es 2,5, vemos (Tabla 1.11) que, el promedio general supera tal puntuación media en todos y cada uno de los servicios o prestaciones enumerados.

TABLA 1.11  
SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES QUE JUSTIFICAN  
EL PAGO DE LOS IMPUESTOS, SEGÚN GRUPOS DE CIUDADANOS

Medias en escala de 1 a 4 (p.m.=2.5)	Total 2000	Grupo de alta justificación	Grupo de justificación media	Grupo de baja justificación
Ambulatorios y Hospitales	3.0	3.8	3.0	2.1
Autovías	2.9	3.6	2.9	2.2
Colegios o Universidades	2.9	3.6	2.8	2.0
Ferrocarriles	2.9	3.6	2.8	2.0
Pensiones de jubilación	2.8	3.4	2.9	2.3
Seguro de desempleo	2.8	3.5	2.9	2.1
Servicios Sociales	2.9	3.7	2.8	2.0
Pensiones de enfermedad o invalidez	2.8	3.7	2.7	2.0
Residencias de Tercera Edad	2.8	3.6	2.7	2.0
Promedio general	2.9	3.6	2.8	2.1
(%) ciudadanos en cada grupo s/total	100%	27%	49%	25%

De este modo, quedan definidos tres grupos de ciudadanos:

- Dos grupos de tamaño desigual, que aglutinan a las tres cuartas partes de la población, para quienes la oferta pública de servicios y prestaciones justifica el pago de los impuestos. En el grupo más numeroso (49%) predominan las personas con edades comprendidas entre los 40 y 54 años, siendo en el otro grupo, más reducido (27%), donde se alcanzan los niveles de justificación más altos y donde predominan las de personas con mayor nivel educativo.
- Un grupo, que acoge a la cuarta parte de la población (25%), para el cual ninguno de los servicios públicos o prestaciones sociales enumerados justifica el esfuerzo tributario. Predominan en este grupo los inactivos y parados, así como las personas con menor nivel educativo.

Comparando estos resultados con los de años anteriores (ver Tabla 1.12), se observa cómo, a partir de 1996, se consolida entre la población española una idea de alta justificación del pago de los impuestos por la oferta pública de servicios y prestaciones garantizados por el Estado.

TABLA 1.12  
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE JUSTIFICACIÓN DE LOS IMPUESTOS (1995-2000)

Valoraciones medias	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Escala de 1 a 4 (p.m.=2.5)	2.3	2.7	2.8	2.9	2.9	2.9

No obstante, también interesa conocer las razones que aduce la minoría que entiende que la oferta pública de servicios y prestaciones no justifica el pago de los impuestos. Dos son las razones principales para tal injustificación (ver Tabla 1.13): insuficiencia de la oferta y gestión deficiente; mientras que se atribuye menor importancia al despilfarro de los recursos destinados a su mantenimiento, y queda relegada al último lugar la propia responsabilidad de los usuarios-beneficiarios.

TABLA 1.13  
RAZONES POR LAS QUE LOS SERVICIOS Y  
LAS PRESTACIONES NO JUSTIFICAN EL PAGO DE LOS IMPUESTOS

(%)	Total 2000	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos- Parados
Son insuficientes	44	40	47	38	44	45
Están gestionados de forma deficiente	39	44	40	49	38	38
Se despilfarran los recursos destinados a su mantenimiento	11	9	7	11	15	10
Los usuarios los utilizan mal o de forma abusiva	6	7	7	2	3	7

En comparación con años anteriores se observa que la insuficiencia de la oferta ha superado por primera vez a la gestión deficiente como razón principal de la injustificación del pago de los impuestos. Además, la insuficiencia de la oferta es señalada por una proporción significativamente más alta de ciudadanos que viven en hábitats rurales y semiurbanos, mientras que la gestión deficiente preocupa más a quienes residen en las ciudades que superan los 500.000 habitantes.

### 1.3. Preferencia sobre distintas opciones de financiación y de gestión de los Servicios y las Prestaciones

Conociendo el recelo popular con respecto al modo de gestionar los servicios y las prestaciones financiados con los impuestos, interesa ahora analizar las preferencias ciudadanas acerca de distintos modelos para dicha financiación y gestión. Para ello, igual que en años anteriores, se han propuesto a los ciudadanos cuatro opciones distintas para que manifiesten sus preferencias eligiendo una de ellas. Los resultados obtenidos, calculados solamente sobre aquéllos que manifiestan sus opiniones al respecto, se muestran en la Tabla 1.14.

TABLA 1.14  
PREFERENCIAS SOBRE DISTINTOS MODELOS DE FINANCIACIÓN Y  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES

(%)	Total 2000	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos- Parados
Deben seguir siendo públicos y financiarse mediante impuestos	66	63	70	64	69	73
Deben seguir siendo públicos y financiarse en parte con impuestos y en parte con tasas que paguen los usuarios	18	20	18	20	22	17
Deben seguir siendo financiados públicamente y gestionados por el sector privado	7	10	7	11	5	7
Deben privatizarse todos o en parte, y pagarlos directamente los ciudadanos al usarlos	3	6	4	5	4	3
NS/NC	5	—	—	—	—	—

Como se puede observar, el modelo actual de titularidad pública y financiación mediante impuestos de los servicios y prestaciones es el preferido por la mayoría de la población. Entre los diversos segmentos de ocupación actividad, destacan por su superior apoyo a este modelo los inactivos y parados. En cuanto a los demás modelos propuestos, las preferencias manifestadas no alcanzan a la cuarta parte de la población en ninguno de los casos. No obstante, dentro del apoyo minoritario otorgado a tales opciones podría destacarse que:

- El modelo de titularidad pública y financiación mediante impuestos más tasas es el que obtiene un mayor apoyo con respecto a los otros dos restantes, especialmente entre los asalariados;
- el modelo mixto de financiación pública y gestión privada goza de menor preferencia que el anterior, predominando la manifestada por los profesionales y los empresarios no agrarios;
- la opción de privatización con pago directo del usuario es la que encuentra menos apoyo, destacando el otorgado por algunos empresarios.

Los funcionarios de la Agencia Tributaria, por su parte, se encuentran prácticamente escindidos en dos grupos: un 42% que prefiere el modelo actual y un 39% que apoya la opción de titularidad pública y financiación mediante impuestos más tasas; siendo marginal el apoyo otorgado a los otros dos modelos (solamente un 10% optaría por la titularidad pública con gestión privada y un 6% por la privatización total).

Los informantes externos a la Administración, aportan una serie de afirmaciones que ayudan a comprender mejor la percepción de la problemática relativa a las distintas opciones propuestas. Así, algunos se manifiestan partidarios del sistema actual, alegando razones de desigualdad, como ésta:

“... yo soy defensor de los impuestos y creo que otras fórmulas, a pesar de que parece que ahora están en auge en otros países, me dan mucho miedo (...) porque el ciudadano que menos tiene deja de recibir en forma de servicios públicos aquello que más necesita para vivir dignamente, mientras que otros que tienen más dinero se pueden financiar por sus propios medios todo tipo de servicios , médicos y de otro tipo.” (Periodista.)

O, también alegando razones de rentabilidad de ciertos servicios que, por su carácter deficitario, sólo puede asumir el Estado:

“Yo creo que hay servicios que tienen que ser del Estado (...) Porque la privada existe siempre y quien quiera acceder a ella puede (...) Pero hay otros problemas que si no se atienden desde la Administración Pública, no se atienden. Por eso estoy de acuerdo en que tienen que ser públicos.” (Colegio Profesional.)

Otros prefieren el modelo de gestión privada para determinados servicios, por razones de calidad, por ejemplo:

“Yo sería partidario de una gestión privada de la sanidad, más concretamente. Creo que es un modelo que se está implantando en otros países, como Norteamérica, y funciona bastante bien. Y creo que recibiríamos más con una gestión privada adecuada.” (Director de oficina bancaria.)

“(...) por ejemplo, también con la enseñanza: a veces un señor manda a su hijo al instituto y le sale gratis, y a veces la calidad de la enseñanza es muy baja; si quiere mandarle a un colegio privado lo tiene que pagar. Si la enseñanza es obligatoria y a unos se lo pa-

gan con dinero del Estado, que a los demás también se lo paguen también con dinero del Estado, o que le den facilidades para poderse ir a otro centro privado y que le paguen, que le ayuden económicamente.” (Asesor Fiscal.)

También hay quien prefiere pagar tasas para obtener mayor calidad:

“Yo creo que los impuestos tienen que repartirse en tres grupos: directos, indirectos y tasas (...) Las tasas tal vez habría que subirlas en temas como la educación o en la utilización de algunos servicios públicos más selectivos, pero acompañados siempre de ayudas para los menos pudientes.” (Colegio Profesional.)

La evolución de tales preferencias por el conjunto de la población, a lo largo de los últimos años, puede observarse en la Tabla 1.15 que incluye también las proporciones de aquéllos que se abstienen de manifestar su opinión al respecto.

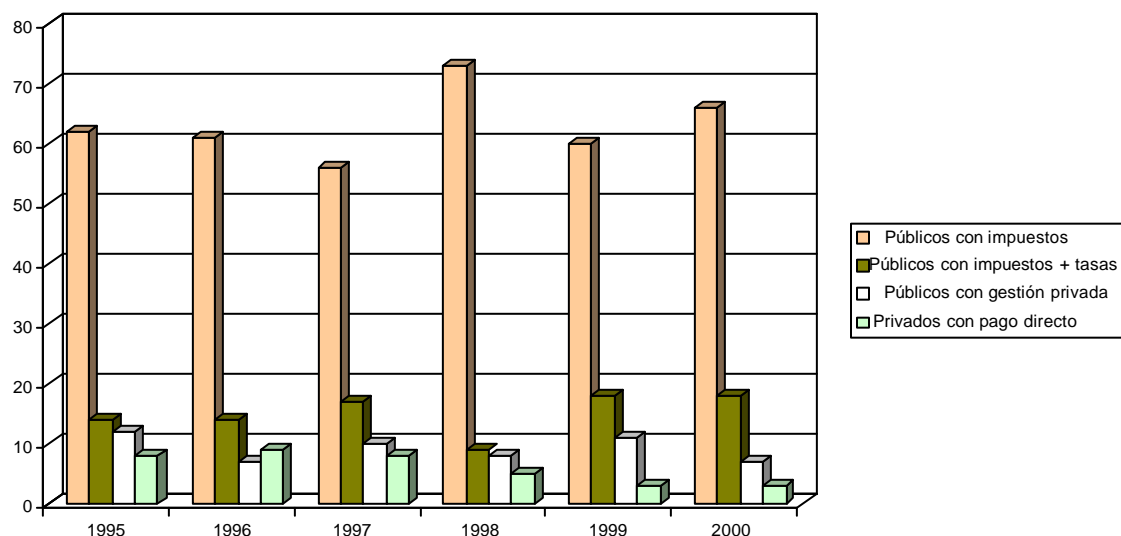
TABLA 1.15  
EVOLUCIÓN DE LAS PREFERENCIAS SOBRE DISTINTOS MODELOS DE FINANCIACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS Y PRESTACIONES (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Deben seguir siendo públicos y financiarse mediante impuestos	62	61	56	73	60	66
Deben seguir siendo públicos y financiarse en parte con impuestos y en parte con tasas que paguen los usuarios	14	14	17	9	18	18
Deben seguir siendo financiados públicamente y gestionados por el sector privado	12	7	10	8	11	7
Deben privatizarse, todos o en parte, y pagarlos directamente los ciudadanos al usarlos	8	9	8	5	3	3
NS/NC	4	9	8	5	7	5

La lectura diacrónica de los datos relativos a este indicador, recogida en el Gráfico 3 sugiere que:

- El modelo actual, tras el descenso observado al comienzo de la serie, consolida su posición preferente para la ciudadanía, con un apoyo otorgado por aproximadamente los dos tercios de la población;
- el modelo de titularidad y gestión públicas pero financiado en parte con impuestos y en parte con tasas pagadas por los usuarios, a pesar del brusco descenso observado en 1998, parece ir ganando apoyos hasta casi rozar las preferencias de la quinta parte de la población;
- la escasa proporción de ciudadanos que prefiere delegar en el sector privado la gestión de la oferta pública de servicios y prestaciones se muestra algo dubitativa: las preferencias que otorga a este modelo adoptan una forma de “dientes de sierra”;
- de lo que no cabe duda alguna es del rechazo ciudadano con respecto a la privatización total o parcial de la actual oferta pública de servicios y prestaciones; este modelo se ha llegado a convertirse en una opción casi marginal para el imaginario colectivo español.

GRÁFICO 3  
PREFERENCIAS SOBRE DISTINTOS MODELOS DE FINANCIACIÓN Y  
GESTIÓN DE SERVICIOS Y PRESTACIONES



#### 1.4. Percepción de la función redistributiva de los Impuestos

Los impuestos, al financiar la oferta pública de servicios y prestaciones, tienen también una función redistributiva de la renta y favorecedora de la igualdad de oportunidades. El cuarto apartado de este capítulo se destina a conocer la opinión de los ciudadanos acerca de cómo se está cumpliendo esta función del sistema fiscal.

La opinión más extendida entre la población es que los impuestos están cumpliendo de manera correcta con su función redistributiva de la renta. Así lo pone de manifiesto la mitad de los entrevistados (ver Tabla 1.16), aunque una proporción muy amplia (45%) la considera todavía escasa, siendo muy pocos (5%) quienes la estiman excesiva.

TABLA 1.16  
OPINIONES SOBRE LA FUNCIÓN REDISTRIBUTIVA DE LOS IMPUESTOS

(%)	Total	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos-Parados
Escasa	45	38	54	46	44	45
Correcta	50	46	38	46	48	53
Excesiva	5	16	8	8	8	2

De estos resultados, cabe destacar el alto porcentaje de empresarios de la industria, construcción y servicios que piensan que la redistribución de la renta propiciada por los impuestos es excesiva. Frente a ellos se sitúan los agricultores quienes, por el contrario, la estiman mayoritariamente escasa. Los inactivos y parados son quienes, en mayor proporción que los demás segmentos, piensan que esta función se está cumpliendo correctamente.



Pero el dato más interesante lo proporciona la lectura diacrónica de los datos de la serie (Tabla 1.17), que muestra una clara evolución de la opinión pública con respecto a esta función del sistema fiscal.

TABLA 1.17

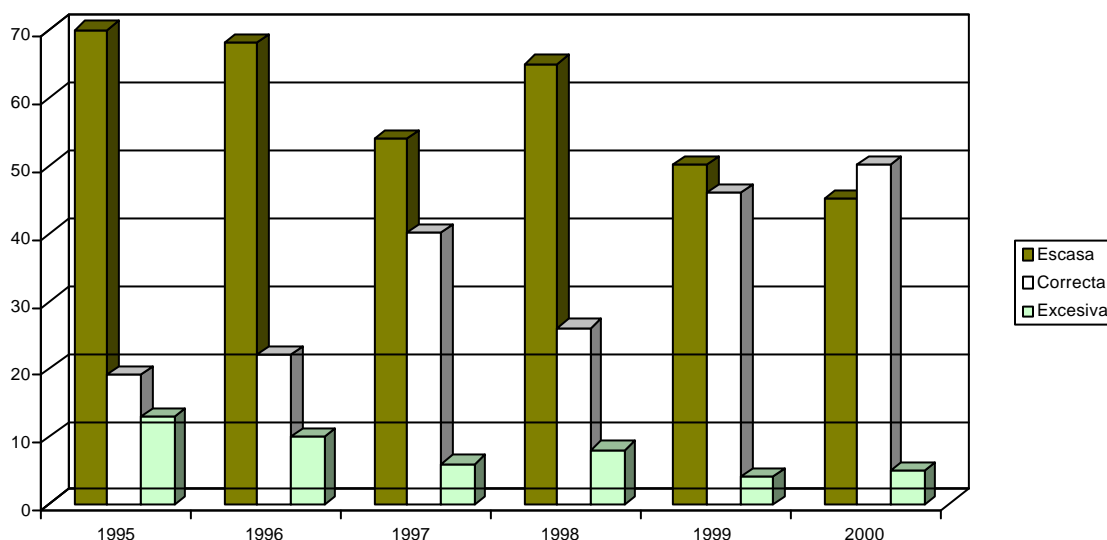
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LA FUNCIÓN REDISTRIBUTIVA DE LOS IMPUESTOS (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Escasa	70	68	54	65	50	45
Correcta	19	22	40	26	46	50
Excesiva	13	10	6	8	4	5

A lo largo de la serie se observa (con una ligera ruptura de la tendencia en 1998) cómo la proporción de ciudadanos que opinan que la redistribución de la renta propiciada por el sistema fiscal es incorrecta (bien por ser escasa, para la mayoría, o bien por ser excesiva, para una minoría) va disminuyendo paulatinamente, mientras que va aumentando la proporción de quienes estiman que tal redistribución se está realizando de manera correcta, hasta quedar ambas proporciones prácticamente igualadas. Y, por primera vez en este barómetro (ver Gráfico 4), la proporción de ciudadanos que estiman que la redistribución de la renta propiciada vía impuestos es correcta alcanza a la mitad de la población, superando a la de quienes la consideran escasa.

GRÁFICO 4

EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LA FUNCIÓN REDISTRIBUIDORA DE LOS IMPUESTOS



Los ciudadanos que piensan que la actual redistribución de la renta es escasa (45%) aducen, de forma espontánea en pregunta abierta, que ello se debe fundamentalmente a:

- Que no ven que esté disminuyendo la desigualdad social (el 36%);

- que los servicios y las prestaciones están mal gestionados (el 20%)
- que el reparto territorial de los servicios y las prestaciones es desigual (el 18%);
- que se paga demasiado para lo que se recibe (el 10%);
- que se da prioridad a ciertos sectores sociales (el 7%), y
- que muchos ciudadanos no ven atendidas sus necesidades (5%).

La minoría (5%) que entiende que la actual redistribución de la renta es excesiva motiva su respuesta por varias razones, entre las que destacan:

- La presión fiscal es muy elevada (39%);
- existen demasiadas ayudas (17%);
- algunos que no lo necesitan, acceden a servicios más necesarios para otros (14%);
- los que más pagan, reciben poco (13%), y
- los impuestos actuales gravan excesivamente al sector productivo (11%).

## CAPÍTULO 2: LOS IMPUESTOS Y HACIENDA

En este segundo capítulo se analizan los resultados del estudio en relación con el bloque de variables denominado “Los Impuestos y Hacienda”, donde se presta una especial atención a las opiniones y a las actitudes en relación con el cumplimiento fiscal y su otra vertiente: el fraude. El análisis se concreta en los siguientes apartados:

- 2.1. Justicia y equidad del sistema fiscal actual.
- 2.2. Evolución del grado de cumplimiento fiscal.
- 2.3. Opiniones sobre el fraude fiscal.

### 2.1. Justicia y equidad del sistema fiscal actual

En la encuesta de 2000 se ha incluido una batería de tres afirmaciones a través de las cuales se pretende obtener una valoración de la opinión pública acerca del grado de justicia y equidad del sistema fiscal actual. Estas afirmaciones se refieren a los siguientes aspectos:

El sistema fiscal actual es justo porque...

- Permite que todos puedan acceder a los servicios públicos y las prestaciones sociales.
- Da un trato más positivo a los menos favorecidos.
- Pagan más los que más tienen.

Los resultados obtenidos se muestran en la Tabla 2.1, sin que se aprecien diferencias significativas entre los distintos segmentos de la población consultada.

TABLA 2.1  
GRADO DE ACUERDO CON DIVERSAS AFIRMACIONES RELATIVAS A  
LA JUSTICIA Y EQUIDAD DEL ACTUAL SISTEMA FISCAL

Afirmaciones: El sistema fiscal actual es justo porque...	(%) Nada de acuerdo	(%) Poco de acuerdo	(%) Bastante de acuerdo	(%) Muy de acuerdo	Medias en escala de 1-4 (p.m= 2.5)
Permite el acceso universal a los servicios y prestaciones	9	30	50	11	2.6
Da un trato más positivo a los menos favorecidos	18	42	28	12	2.3
Hace pagar más a los que más tienen	27	31	30	11	2.3

Según estos datos, se observa que:

- La única afirmación que registra una puntuación superior al punto medio de la escala es la relativa a que, mediante el sistema fiscal, todos los ciudadanos sin excepción pueden acceder a la oferta pública de servicios y prestaciones. Es la frase que obtiene el mayor grado de acuerdo (61%) y una valoración de 2.6.
- Sin embargo, las otras dos afirmaciones no consiguen alcanzar dicho punto medio. El 60 % de la población no cree que el sistema fiscal esté dando un trato más positivo a los menos favorecidos y el 58% desconfía de que los que más tienen estén pagando más en concepto de impuestos, lo que se refleja en unas valoraciones medias de 2.3.

Comparando estos resultados con los obtenidos en dos ediciones anteriores de este barómetro fiscal se observa (ver Tabla 2.2.) un patrón valorativo bastante estable: el único atributo por el cual se reconoce la justicia y la equidad del sistema fiscal es porque proporciona una oferta pública universal de servicios y prestaciones.

TABLA 2.2  
EVOLUCIÓN DE LAS VALORACIONES RELATIVAS A LA JUSTICIA Y  
EQUIDAD DEL ACTUAL SISTEMA FISCAL (1995-1998-2000)

Grado de acuerdo	1995	1998	2000
Acceso universal a los servicios y prestaciones			
– Muy + Bastante	69 (%)	57 (%)	61 (%)
– Nada + Poco	31 (%)	43 (%)	39 (%)
Medias en escala de 1-4 (p.m. = 2.5)	2.8	2.6	2.6
Trato más positivo a los menos favorecidos			
– Muy + Bastante	44 (%)	29 (%)	40 (%)
– Nada + Poco	56 (%)	71 (%)	60 (%)
Medias en escala de 1-4 (p.m. = 2.5)	2.3	2.1	2.3
Pagan más los que más tienen			
– Muy + Bastante	37 (%)	25 (%)	42 (%)
– Nada + Poco	63 (%)	74 (%)	58 (%)
Medias en escala de 1-4 (p.m. = 2.5)	2.2	2.0	2.3

## 2.2. Evolución del grado de cumplimiento fiscal

Aproximadamente tres cuartas partes de la población encuestada en 2000 (74%) perciben una evolución positiva del cumplimiento fiscal en la última década (Tabla 2.3), frente a poco más de la cuarta parte (26%) que opina que el pago de los impuestos ha empeorado a lo largo de estos años.

TABLA 2.3  
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	5
2. Ha empeorado algo	21
3. Ha mejorado algo	43
4. Ha mejorado bastante	31
Medias en escala de 1-4 (p.m = 2.5)	3.0

Esta evolución positiva se percibe en un grado aún más alto en el caso de los empresarios agrarios, de los profesionales y de los inactivos (valoración media: 3.2), así como entre quienes cuentan con estudios medios o superiores (valoración media: 3.1).

Por su parte, la práctica totalidad de los informantes cualificados, coincide con la población general en esta percepción: el 86% de los funcionarios de la Agencia Tributaria y todos menos uno de los informantes externos a la Administración perciben una evolución positiva en el pago de los impuestos a lo largo de la última década.

Comparando estos datos con los observados en años anteriores (Tabla 2.4), se aprecia en la opinión pública una consolidación de la percepción de mejora en el grado de cumplimiento fiscal de los españoles. Aunque con algunas fluctuaciones de un año a otro, contemplando la serie en su conjunto, las proporciones relativas a esta percepción de mejora pueden situarse en torno a las tres cuartas partes de la población.

TABLA 2.4  
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS AL CUMPLIMIENTO FISCAL (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Ha empeorado	28	30	30	13	18	26
Ha mejorado	71	70	70	86	82	74

Aquellos ciudadanos que perciben una evolución positiva en el pago de los impuestos, año tras año, la siguen atribuyendo a los mismos factores: a las retenciones salariales, en primer lugar, y al control ejercido por la Inspección de Hacienda, a continuación; mientras que se atribuye un papel algo más secundario a la elevación de la conciencia cívica de los contribuyentes.

La opinión de los informantes cualificados coincide a grandes rasgos con la de la población general en este tema.

- En el caso de los funcionarios de la Agencia Tributaria, se atribuye a las retenciones salariales la influencia decisiva en la mejora del cumplimiento fiscal; le sigue a cierta distancia el control inspector; mientras que la influencia de la ética en el correcto pago de los impuestos es más escasa para este importante colectivo de informantes que para la población general.
- En el caso de los informantes externos a la Administración, éste es un buen resumen de sus opiniones:

“Pues sí, yo creo que se cumple mejor con Hacienda que hace años porque, en primer lugar, el aparato administrativo ha mejorado bastante y el control que ejerce la Administración sobre el ciudadano es bastante más estrecho de lo que era antes. Luego, por otro lado, aunque sea menos importante, también ha habido una acentuación de ese sentimiento de que estamos dando dinero que al final revierte en todos, una especie de solidaridad y tal. Pero vamos, más fuerte es el temor que tienen los ciudadanos a caer en las redes de Hacienda.” (Periodista.)

“Se va consiguiendo más porque hay mayor control, no porque le gente esté más concienciada.” (Colegio profesional.)

“Se ha inspeccionado más, se han actualizado y se han controlado más los censos a través de las etiquetas y a través de las declaraciones fiscales están más controlados todos los agentes económicos.” (Asesor Fiscal.)

“Es un problema de educación, de educación fiscal. Es cuestión de ser solidarios con las personas; pero no lo somos. Ese es el problema (...) los que hacemos la declaración de la renta porque tenemos nómina, no podemos hacer otra cosa que pagar. Es decir, la conciencia queda limitada.” (Director de oficina bancaria.)

“(...) Entonces mucha gente prefiere pagar aún no estando conformes ni contentos porque saben que Hacienda tiene los medios para buscarte, encontrarte y saber cual es exactamente tu situación y tus ingresos. Quizás por un lado sí que hay una conciencia clara de que hay que pagar, pero por otro lado también hay una conciencia clara de que no se puede ocultar.” (Sindicalista.)

### 2.3. Opiniones sobre el fraude fiscal

#### a) Evolución del fraude fiscal

La mayoría de la población también percibe una evolución positiva con respecto a la inhibición de la conducta defraudadora (Tabla 2.5). Dos tercios (67%) de los entrevistados en 2000 piensan que el fraude fiscal ha ido disminuyendo a lo largo de la última década, frente a otro tercio (33%) que opina lo contrario, sin que se aprecien diferencias significativas entre los distintos segmentos de la población encuestada.

TABLA 2.5  
OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL FRAUDE FISCAL

En la última década, en términos generales, el fraude fiscal...	(%)
1. Ha aumentado bastante	8
2. Ha aumentado algo	25
3. Ha disminuido algo	49
4. Ha disminuido bastante	18
Medias en escala de 1-4 (p.m = 2.5)	2.8

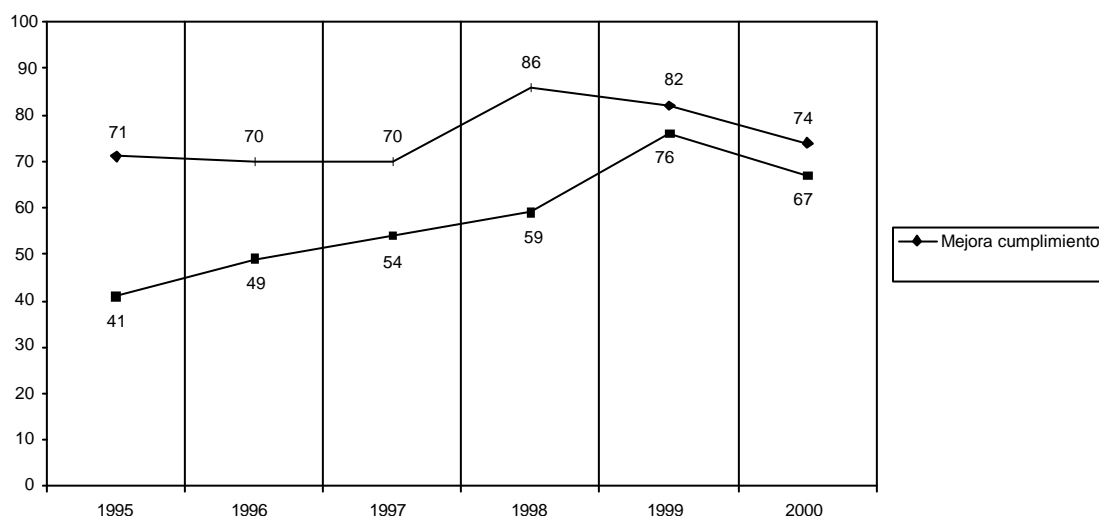
Comparando estos resultados con los de años anteriores, se advierte un cambio perceptivo radical de la opinión pública española con respecto a la evolución del fraude fiscal (ver Tabla 2.6). La proporción de ciudadanos que opinan que el fraude fiscal es ahora menor que en la década precedente ha aumentado veintiséis puntos entre 1995 y 2000, mientras que la proporción de quienes piensan que ahora se defrauda más que antes se ha reducido en los mismos puntos porcentuales en el mismo lapso de tiempo.

TABLA 2.6  
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS AL FRAUDE FISCAL (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Ha aumentado	59	51	45	41	24	33
Ha disminuido	41	49	54	59	76	67

A pesar de ello, cabe señalar en 2000 un descenso de nueve puntos porcentuales en tan positiva evolución de las opiniones con respecto a 1999; dato que no supone un cambio de tendencia, pero que habrá que tener en cuenta para observaciones sucesivas (véase Gráfico 5).

GRÁFICO 5  
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL Y EL FRAUDE



b) Extensión del fraude fiscal

La percepción positiva en relación con la inhibición del comportamiento defraudador se confirma a través de otro dato de control. Si bien se reconoce que persisten los engaños a Hacienda, e incluso los casos de notorio incumplimiento fiscal, casi dos tercios (65%) de los encuestados en 2000 creen que, en general, el pago de los impuestos se realiza de un modo bastante correcto, frente a algo más de un tercio (35%) de los mismos que opinan que el fraude fiscal es un comportamiento generalizado. Esta percepción positiva está más extendida (ver Tabla 2.7) entre los empresarios y los profesionales, mientras que lo está algo menos entre los inactivos y los asalariados.

TABLA 2.7  
OPINIONES RELATIVAS A LA EXTENSIÓN DEL FRAUDE FISCAL

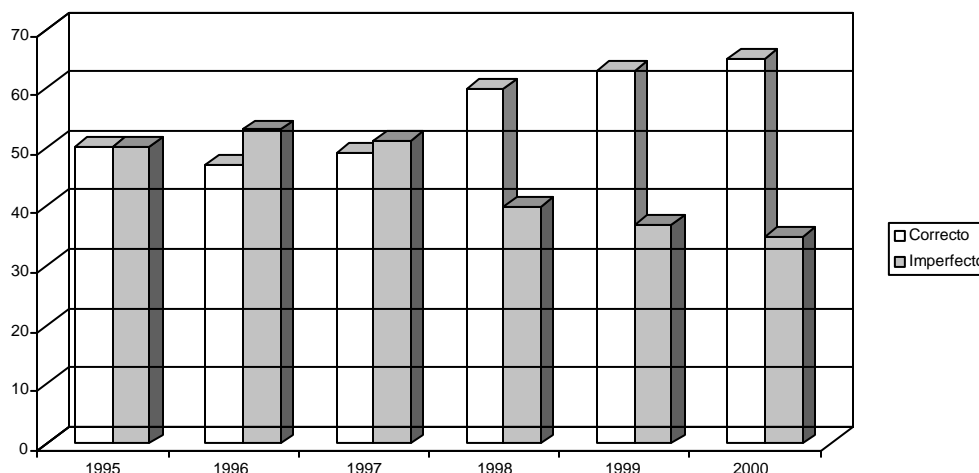
(%)	Total 2000	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos-Parados
Existen casos de fraude importante, e incluso bastantes engaños menores, pero en general se pagan los impuestos de un modo bastante correcto	65	70	67	69	63	64
El fraude fiscal está muy generalizado y el pago de los impuestos es muy imperfecto	35	30	33	31	37	35

Los datos que se ofrecen en la Tabla 2.8, muestran que, por tercer año consecutivo (ver Gráfico 6), la proporción de quienes creen que, en general los impuestos en nuestro país se pagan de manera relativamente correcta supera la de aquellos otros que piensan que la deshonestidad en el pago de los impuestos es una conducta muy generalizada entre los contribuyentes españoles.

TABLA 2.8  
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LA EXTENSIÓN DEL FRAUDE FISCAL (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Existen casos de fraude importante, e incluso bastantes engaños menores, pero en general se pagan los impuestos de un modo bastante correcto	50	47	49	60	63	65
El fraude fiscal está muy generalizado y el pago de los impuestos es muy imperfecto	50	53	51	40	37	35

GRÁFICO 6  
GRADO DE CUMPLIMIENTO FISCAL



No obstante, la inhibición de la conducta defraudadora parece repartirse de manera desigual entre los distintos grupos de contribuyentes. La opinión pública continúa manifestando, año tras año, su convencimiento de que existen ciertos colectivos que defraudan habitual y sistemáticamente a la Hacienda Pública. Tales colectivos son, en opinión de los ciudadanos y de los informantes cualificados, los empresarios y los profesionales liberales principalmente 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 2000 estas opiniones se mantienen básicamente: aproximadamente la mitad de los entrevistados (49.7%) piensa que hay que seguir considerando la existencia de colectivos cuya actividad favorece el fraude continuado a la Hacienda Pública. Consultados acerca de cuáles son tales colectivos (ver Tabla 2.9), los empresarios y profesionales liberales son los que continúan acaparando el mayor número de menciones, aunque han aumentado considerablemente las menciones de los trabajadores autónomos como defraudadores habituales, continuando la tendencia ya iniciada en 1999.

TABLA 2.9  
COLECTIVOS QUE DEFRAUDAN HABITUAL Y SISTEMÁTICAMENTE A LA HACIENDA PÚBLICA

Colectivos	Menciones (%)
Empresarios Profesionales	64
liberales Trabajadores	48
autónomos Rentistas de capital	25
inmobiliario Rentistas de capital	19
mobiliario Comerciantes	11
Agricultores	9
Asalariados	6
	3
Total (Base)	185 (755)



Los funcionarios de la Agencia Tributaria son mucho más pesimistas que la población general en este tema. Para una abrumadora mayoría de tales funcionarios (92%) cabe hablar de colectivos habitual y sistemáticamente defraudadores. Para ellos, los colectivos fiscalmente menos honestos serían los profesionales liberales y los empresarios (mencionados por el 86% y el 79% respectivamente de los funcionarios), seguidos a gran distancia por los trabajadores autónomos (que solo son mencionados por el 13% de los funcionarios de la AEAT).

Por su parte, los informantes externos a la Administración, expresan estas mismas opiniones de un modo más explícito.

Para ellos, los asalariados son los que mejor cumplen; pero no por su grado de compromiso, sino más bien por la dificultad que tienen para ocultar sus rentas:

“Los que cumplen mejor con Hacienda son los que tienen una nómina porque no se pueden escapar, porque Hacienda los tiene controlados.” (Periodista.)

“Los más honestos, por obligación, son los perceptores de nómina; no tienen otra posibilidad de ingresos, no tienen ninguna posibilidad de escapatoria ni de fraude.” (Director de oficina bancaria.)

“Yo creo que los que están más controlados (...) el señor que está en una nómina, el señor que ejerce una actividad profesional que exige a lo mejor como los arquitectos u otro tipo de personas que todos sus trabajos tienen que estar visados por un colegio.” (Asesor fiscal.)

“Creo sinceramente que los más honestos en el cumplimiento son los funcionarios públicos porque en un 80% de los funcionarios, no tienen otra actividad (...). También hay un grupo de ciudadanos que son bastante responsables fiscalmente y suelen ser profesionales que tienen una buena relación con lo público, por ejemplo: todo lo que son arquitectos, aparejadores e incluso médicos que trabajan para instituciones públicas, semipúblicas o subcontratistas de lo público (...) No así, los que trabajan exclusivamente para el cliente privado.” (Colegio profesional.)

En cambio, otros colectivos con mayores posibilidades de ocultación, pueden aprovecharse de su situación para defraudar:

“Yo creo que éstos son los que más defraudan: los que tienen medios, tanto por capacidad económica para pagarse un buen bufete de asesores fiscales, como por la ventaja de (...) que se conocen mejor los vericuetos de las leyes.” (Periodista.)

“...los de la economía sumergida, por supuesto (...) también mucha parte de servicios, todo el tema de hostelería, servicios (...) servicios nominales de médicos, de abogados o de otros sectores que no están muy controlados.” (Asesor fiscal.)

“Yo soy honesto fiscalmente porque no me queda más remedio. Pero yo creo que si yo estuviese en la situación de un autónomo o empresario, pagaría cada vez menos a Hacienda.” (Directores de oficinas bancarias.)

Incluso, se denuncia como proclives al fraude a ciertos grupos sociales que no tienen interés en la mejora general:

“Las clases altas (...) cuanto más alta, quieren cumplir peor.” (Asesor Fiscal.)

“(...) el nivel se resentirá sobre todo en las personas que ganan muchísimo dinero porque tienen mucho poder de ocultación (...) porque no están interesados en los

servicios, porque ellos los tienen al alcance de su mano por su poder adquisitivo.” (Sindicalista.)

c) Principales causas del fraude fiscal

En opinión de la población encuestada en 2000 (ver Tabla 2.10), la falta de honradez y de conciencia cívica es la principal causa del fraude fiscal. Le siguen en orden de importancia la presión fiscal excesiva, la impunidad de los grandes defraudadores y la necesidad de “trampear” para superar ciertos momentos de crisis. Sin embargo, se atribuye una influencia menor en la decisión de defraudar a la inadecuación de la relación entre los impuestos pagados y la oferta pública de servicios y prestaciones.

TABLA 2.10  
CAUSAS DEL FRAUDE FISCAL

	(%)
Por falta de honradez y conciencia cívica	34
Los actuales impuestos son excesivos	16
Los que más defraudan están impunes	16
A veces es necesario trampear para salir adelante	12
No es eficaz la lucha contra el fraude	9
Los servicios y prestaciones no son adecuados a lo que se paga	6
Otras causas	1
NS/NC	5

La opinión de los informantes cualificados coincide, a grandes rasgos, con la manifestada por la población general. No obstante, los funcionarios de la Agencia Tributaria, manifiestan algunas divergencias:

- Si bien para el 40% de estos informantes la falta de honradez tiene una gran influencia en la conducta defraudadora, la ineficacia de la lucha contra el fraude, así como la opacidad de determinadas rentas, son las dos principales causas del fraude fiscal (en opinión del 43%);
- por el contrario, apenas consideran relevante la difícil situación económica por la que puedan estar pasando algunos contribuyentes (mencionada por el 6% de los funcionarios) y menos aún la presión fiscal (mencionada únicamente por el 1%).

Comparando los resultados de 2000 con los de años precedentes (Tabla 2.11) se observa que se mantiene el mismo patrón de opinión sin demasiadas variaciones: la “falta de honradez y de conciencia cívica”, la “impunidad de los grandes defraudadores” y la “presión fiscal excesiva” continúan concentrando el mayor número de menciones. No obstante, también se aprecia que, de entre las demás causas del fraude menos mencionadas por los ciudadanos, aumentan las citas relativas a que “a veces es necesario trampear para salir adelante”, mientras que desciende la proporción de aquéllos que atribuyen el fraude a la “inadecuación entre los impuestos pagados y la oferta pública de servicios y prestaciones”.

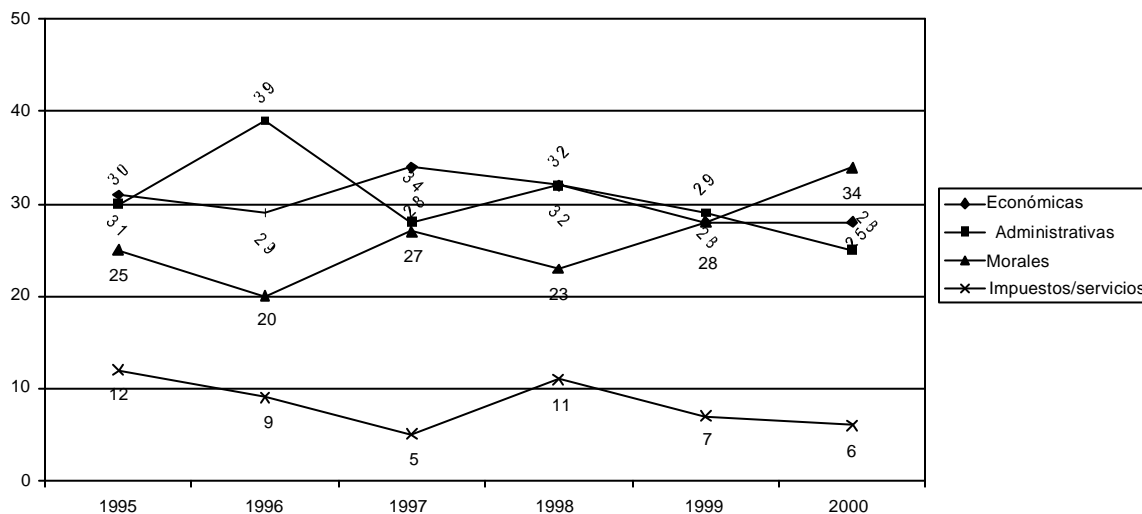
TABLA 2.11  
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LAS CAUSAS DEL FRAUDE FISCAL (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Falta de honradez y conciencia cívica	25	20	27	23	28	34
Los actuales impuestos son excesivos	22	20	25	20	16	16
A veces es necesario trampear para salir adelante	9	9	9	12	12	12
Los que más defraudan están impunes	17	25	19	22	20	16
No es eficaz la lucha contra el fraude	13	14	9	10	9	9
Los servicios y prestaciones no son adecuados a lo que se paga	12	9	5	11	7	6
Otras razones	1	–	1	–	1	1
NS/NC	1	3	5	1	7	5

A lo largo de la serie, la evolución de las opiniones sobre este aspecto del fraude sugiere (ver Gráfico 7) que:

- Aproximadamente un tercio de la población piensa que el fraude se debe a causas administrativas (impunidad de los defraudadores e ineficacia de los controles fiscales);
- una proporción que oscila en torno a otro tercio de ciudadanos cree que existe el fraude fundamentalmente por causas económicas (presión fiscal excesiva y circunstancias difíciles que obligan a trampear);
- aproximadamente la cuarta parte de la población atribuye el fraude a causas morales (falta de honradez y de conciencia cívica); y
- una proporción minoritaria piensa que la inadecuación entre el esfuerzo tributario y el beneficio obtenido a cambio es el motivo principal para evadir los impuestos.

GRÁFICO 7  
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LAS CAUSAS DEL FRAUDE FISCAL



Además, tal como se refleja en el Gráfico 7, la evolución de las opiniones sobre este aspecto del fraude sugiere que:

- Dentro de causas de índole económica, la presión fiscal excesiva ha ido perdiendo fuerza mientras que la ha ido ganando la necesidad de trampear para salir adelante;
- las causas administrativas parecen haber perdido fuerza, especialmente la ineficacia de la lucha contra el fraude;
- por el contrario, las causas de índole moral van ganando fuerza de manera continuada, alcanzando los niveles más altos en el último año de la serie;
- la insatisfacción con la relación entre los impuestos pagados y los servicios o prestaciones recibidos es mencionada por un número decreciente de ciudadanos.

#### d) Tipos de fraude más perjudiciales para la sociedad

Mantener actividades económicas ocultas a Hacienda y a la Seguridad Social es el tipo de conducta defraudadora más perjudicial (ver Tabla 2.12) para la sociedad en su conjunto, concentrando el 51% de las menciones. Le sigue en orden de importancia, el fraude relacionado con el IRPF, tanto en su aspecto de decisión personal (no presentar la declaración de renta cuando corresponde hacerla) como en su aspecto de fraude empresarial (no ingresar en Hacienda las retenciones salariales a cuenta del IRPF practicadas a los trabajadores de una empresa), con un 34% y un 33% de las menciones, respectivamente. En un tercer nivel de importancia se sitúa al fraude relacionado con el Impuesto de Sociedades (con el 31% de las citas). Mientras que parece atribuirse menor perjuicio a los dos tipos de fraude relacionados con el IVA (18% y 15%, respectivamente).

TABLA 2.12  
TIPOS DE FRAUDE FISCAL MÁS PERJUDICIALES PARA LA SOCIEDAD

Tipos de fraude	(%)
Actividades empresariales ocultas a Hacienda y la Seguridad Social	51
No hacer la declaración de la renta correspondiendo hacerla	34
Que los empresarios no ingresen en Hacienda el IRPF retenido a los trabajadores	33
Que las empresas no paguen en su integridad el impuesto de beneficios	31
Que usuarios o compradores no paguen IVA	18
No ingresar en Hacienda el IVA cobrado	15
Otros tipos de fraude	1
Total menciones (Base)	183 (1.460)

También en este aspecto los funcionarios de la Agencia Tributaria manifiestan alguna diferencia con respecto a las opiniones de la población general. Para ellos, la ocultación parcial de ventas, módulos o ingresos en actividades profesionales y empresariales es el tipo de actividad fraudulenta más pernicioso (para el 60%); le siguen la utilización de estructuras específicas para defraudar, tales como sociedades instrumentales, paraísos fiscales, testaferros, etc. y la economía

sumergida (para el 56% y el 51%, respectivamente); siendo menores las menciones relativas al incumplimiento de las obligaciones de retención y repercusión (12%).

Comparando los resultados de 2000 con los de años anteriores (Tabla 2.13), se observa un mantenimiento de la atribución de perjuicio colectivo en los fraudes relacionados con la economía sumergida, especialmente, y también con el IRPF. En un nivel de daño intermedio se sitúa el fraude relacionado con el Impuesto de Sociedades. Y continúa atribuyéndose menor perjuicio a los dos tipos de fraude relacionados con el IVA.

TABLA 2.13  
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LOS TIPOS DE FRAUDE MÁS PERJUDICIALES (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Actividades empresariales ocultas a Hacienda y la Seguridad Social	43	42	46	44	53	51
No hacer la declaración de la renta correspondiendo hacerla	39	30	36	24	32	34
Que los empresarios no ingresen en Hacienda el IRPF retenido a los trabajadores	32	32	33	38	36	33
Que las empresas no paguen en su integridad el impuesto de beneficios	27	25	24	24	21	31
No ingresar en Hacienda el IVA cobrado	17	12	16	17	21	15
Que usuarios o compradores no paguen IVA	14	15	20	21	20	18
Otros tipos de fraude	7	1	2	2	1	1

#### e) Efectos del fraude fiscal

En opinión de la población encuestada en 2000 (Tabla 2.14), el fraude fiscal tiene dos efectos especialmente perniciosos: la disminución de los recursos necesarios para financiar la oferta pública de servicios y prestaciones y el aumento de la presión fiscal sobre los contribuyentes honestos. También les parece muy perjudicial la injusticia que se crea por el hecho de que unos ciudadanos tengan que pagar lo que otros no hacen, así como la desmotivación que genera el fraude en quienes cumplen correctamente sus obligaciones tributarias. Sin embargo, las distorsiones económicas generadas por la conducta defraudadora apenas parecen tener importancia para el conjunto de la población.

TABLA 2.14  
EFECTOS DEL FRAUDE FISCAL

	(%)
Disminuye los recursos para financiar los servicios públicos y las prestaciones sociales	34
Obliga a aumentar la presión fiscal sobre los que cumplen	21
Crea injusticias, porque unos tienen que pagar lo que dejan de pagar otros	19
Desmotiva a los que pagan bien sus impuestos	15
Produce distorsiones económicas	4
En general no tienen efectos importantes	3
Otros efectos	-
NS/NC	3

Los informantes cualificados, por su parte, coinciden con la población general en estas opiniones, que resultan muy ilustrativas en el caso de los informantes externos a la Administración:

“El perjuicio es que disminuyen los ingresos con los que cuenta el Estado para prestar los servicios públicos y, por tanto, la gente que los necesita recibe peores servicios y, además, se condena a los demás a tener que pagar más y a poner eso que no pone y que debería ponerlo.”

“(...) ese dinero podría servir para, digamos, equilibrar la balanza de la riqueza en la sociedad, para redistribuir mejor los bienes de la sociedad y, sobre todo, para mejorar muchas cosas que todavía hace falta mucho dinero para mejorar más.” (Periodistas.)

“Si todo el mundo cumpliéramos con nuestra obligación fiscal, pues a lo mejor pagáramos menos.”

“Incrementa al resto de los ciudadanos lo que no paga el otro señor.”

“Los perjuicios son evidentemente de discriminación en cuanto a unos que tributemos correctamente y otros que tributen incorrectamente. Y ese menor ingreso por recaudación pues perjudica el bienestar de todo el mundo.” (Directores de oficinas bancarias.)

“(...) todo repercute en los demás: si se recauda poco, hay que subir los impuestos, y se le sube a los que pagan; son los que asumen la carga social de los impuestos.”

“Hombre, eso lo conocemos todos: se hace un daño tremendo porque cada vez se necesita más financiación.” (Asesores Fiscales.)

“Evidentemente, cuanto menos dinero tiene la Hacienda Pública, menos dinero hay para escuelas, para hospitales, para carreteras...” (Sindicalista.)

“No se estudia suficientemente. El fraude causa un perjuicio grande a la sociedad y eso se demuestra por el hecho de que cuando hay crecimiento económico (...) aunque los ingresos por Hacienda aumentan, no aumentan en la proporción que aumenta el ingreso en el sector privado, es decir: en el sector de los impositores.” (Colegio profesional.)

La comparación de los resultados de 2000 con los de años precedentes (Tabla 2.15), sugiere una persistencia de la percepción del perjuicio causado por el fraude fiscal en aquellos aspectos más sensibles para la ciudadanía: la provisión pública de servicios y prestaciones y la presión fiscal. De ahí, las dos sensaciones de injusticia y desmotivación, directamente vinculadas con tales aspectos.

TABLA 2.15  
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN RELATIVA A LOS EFECTOS DEL FRAUDE FISCAL (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Disminuye los recursos para financiar los servicios públicos y las prestaciones sociales	26	33	32	36	32	34
Crea injusticias, porque unos tienen que pagar lo que dejan de pagar otros	29	25	23	24	23	19
Obliga a aumentar la presión fiscal sobre los que cumplen	21	15	18	15	16	21
Desmotiva a los que pagan bien sus impuestos	15	10	12	16	17	15
Produce distorsiones económicas	4	4	4	3	5	4
En general no tienen efectos importantes	1	4	5	2	2	3
Otros efectos	1	–	–	–	–	–
NS/NC	3	9	6	5	5	3

f) Justificación del fraude fiscal

La mayoría (64%) de la población encuestada en 2000 no encuentra justificación alguna al fraude fiscal (Tabla 2.16); no obstante, existe una proporción relativamente amplia (29%) que, de un modo u otro, justifica la conducta defraudadora.

TABLA 2.16  
JUSTIFICACIÓN DEL FRAUDE FISCAL

	(%)
No se puede justificar en ningún caso; es una cuestión de solidaridad y de principios	64
Hay circunstancias en la vida personal o de una empresa que justifican un cierto fraude para salir adelante	25
El fraude es algo consustancial en los impuestos, todos tienden a hacerlo y de este modo se consigue un cierto equilibrio	4
NS/NC	7

La condena del fraude sin paliativos es también la opción elegida por los informantes cualificados. Lógicamente esta proporción es muy elevada entre los funcionarios de la Agencia Tributaria (75%), pero también los informantes externos se muestran categóricos:

“No, de ninguna forma. No se puede justificar el fraude porque redundaría en perjuicio de todos.”

“No, en absoluto. Nunca.” (Periodistas.)

“Es evidente que el fraude nunca está justificado y yo no lo voy a justificar ni lo justificaré nunca.”

“El fraude no se puede justificar nunca.”

“Eso es injustificable.” (Directores de oficinas bancarias.)

“No, yo creo que no se puede justificar el fraude.”

“No, de ninguna forma.” (Asesores Fiscales.)

“No, realmente no; hay que ser solidarios, independientemente de que no nos guste pagar y de que no tengamos muy claro que nuestros impuestos realmente se utilizan plenamente bien, hay que pagar.” (Sindicalista.)

“No, nunca.”

“Yo creo que no hay conciencia. Yo creo que la gente no ve claro que se utilizan los recursos (...) creo que no se visualiza bien el valor que tienen.” (Colegios profesionales.)

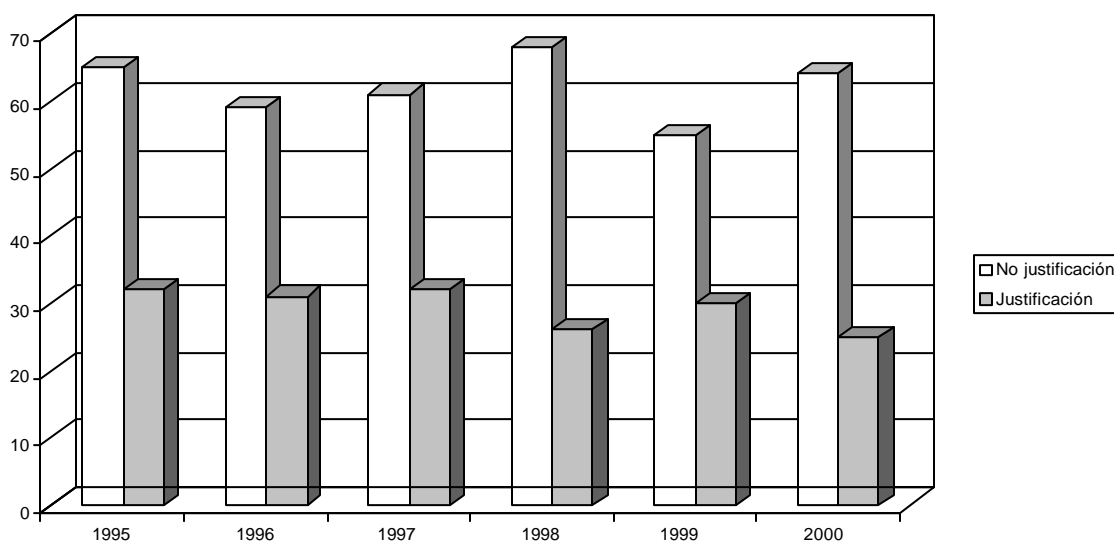
En cuanto a la evolución de la opinión relativa a la justificación del fraude fiscal, los datos de la Tabla 2.17 muestran que la mayoría de la población continúa rechazando el comportamiento defraudador, por razones de solidaridad y de principios.

TABLA 2.17  
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS A LA JUSTIFICACIÓN DEL FRAUDE FISCAL (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
No se puede justificar en ningún caso; es una cuestión de solidaridad y principios	65	59	61	68	55	64
Hay circunstancias en la vida personal o de una empresa que justifican un cierto fraude para salir adelante	23	24	24	20	30	25
El fraude es algo consustancial en los impuestos, todos tienden a hacerlo y de este modo se consigue un cierto equilibrio	9	7	8	6	7	4
NS/NC	3	10	7	6	8	7

A pesar de ello, también hay que tener en cuenta la persistencia de una proporción relativamente amplia de ciudadanos que justifica, de un modo u otro, la conducta defraudadora (Gráfico 8). No obstante, tales ciudadanos tienden a justificar su actitud a través del argumento autoexculpatorio: son las circunstancias las que obligan a defraudar para salir adelante, manteniéndose en proporciones muy pequeñas (y decrecientes) las posturas más radicales de quienes justifican el fraude a través del argumento estructural: lo normal es evadir los impuestos.

GRÁFICO 8  
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES JUSTIFICATIVAS DEL FRAUDE



### 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 normativa fiscal y las declaraciones tributarias.
- 3.2. Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria.
- 3.3. El Catastro
- 3.4. Autoimagen de los funcionarios de la Agencia Tributaria.
- 3.5. Valoración de la Hacienda Pública como institución.



### 3.1. La normativa fiscal y 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 procedimiento tributario, se hace mediante 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 el grado de dificultad que tienen los contribuyentes para comprender la normativa tributaria, así como para cumplimentar las declaraciones de las figuras impositivas más relevantes de nuestro sistema tributario.

#### a) Grado de dificultad para comprender la normativa tributaria

Muchos ciudadanos, al no estar obligados a presentar declaración por todos y cada uno de los cuatro impuestos considerados, no tienen que preocuparse por conocer la normativa aplicable a todos ellos. De ahí que la tasa de respuesta sea, lógicamente mayor en el impuesto más universal (IRPF), y menor conforme la población declarante de las demás figuras impositivas va siendo más restringida.

Los datos de la encuesta de 2000 muestran (Tabla 3.1a) que la mayoría de la población encuentra dificultades para comprender la normativa aplicable a los cuatro impuestos considerados, si bien la normativa correspondiente al IVA es la que parece suscitar menores dificultades de comprensión (al 44% de los entrevistados apenas le causa problemas); mientras que la relativa al IRPF plantea mayores problemas (el 66% de los entrevistados dice tener mucha o bastante dificultad para entenderla).

Medida la valoración de la dificultad de comprensión de la normativa tributaria en una escala de 1 a 4 (donde el 1=nada difícil y el 4=muy difícil), los resultados muestran que únicamente el IVA alcanza la puntuación media de la escala (2.5), mientras que los impuestos de Sociedades y de Patrimonio le superan en dificultad (2.7), siendo el IRPF el que obtiene la puntuación más alta (2.8)

TABLA 3.1a  
VALORACIÓN DE LA DIFICULTAD PARA COMPRENDER LA NORMATIVA TRIBUTARIA

	IRPF	I. de Sociedades	I. de Patrimonio	IVA
(%) Mucha + Bastante	66	64	61	55
(%) Poca + Ninguna	34	36	39	44
(Bases)	(810)	(623)	(632)	(681)
Medias en escala 1-4 (p.m.= 2.5)	2.8	2.7	2.7	2.5

Por segmentos de ocupación (Tabla 3.1b) los profesionales son quienes menores dificultades tienen para comprender la normativa tributaria (especialmente la relativa al IVA); frente a los agricultores que presentan mayores dificultades para comprender la legislación fiscal.

TABLA 3.1b  
VALORACIÓN DE LA DIFICULTAD PARA COMPRENDER LA NORMATIVA TRIBUTARIA,  
POR SEGMENTOS DE OCUPACIÓN

Medias en escala 1-4 (p.m.= 2.5)	Valoración media	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos- Parados
IRPF	2.8	2.8	3.0	2.6	2.7	2.8
I. de Sociedades	2.7	2.5	2.6	2.6	2.7	2.7
I. de Patrimonio	2.7	2.5	2.8	2.6	2.7	2.7
IVA	2.5	2.5	2.8	2.4	2.5	2.5

En comparación con los años estudiados anteriormente se aprecia (Tabla 3.2) una mejora en la capacidad comprensiva de los contribuyentes con respecto a la normativa de casi todos los impuestos. Únicamente se mantiene estable la valoración correspondiente al IRPF, lo que es lógico si se tiene en cuenta que este es el primer año en que los declarantes se han visto personalmente afectados por el reciente cambio normativo de este impuesto

TABLA 3.2  
DIFICULTAD PARA COMPRENDER LA NORMATIVA TRIBUTARIA (1998-2000)

Medias en escala de 1 a 4 (p.m.=2.5)	1998	1999	2000
Impuesto de Sociedades	3.0	3.0	2.7
Impuesto de Patrimonio	2.9	3.0	2.7
IRPF	2.8	2.8	2.8
IVA	2.7	2.8	2.5

b) Grado de dificultad para cumplimentar las declaraciones tributarias

El grado de dificultad para cumplimentar las declaraciones tributarias está directamente relacionado con el grado de comprensión de la normativa aplicable a los distintos impuestos. Por lo tanto, vistas las dificultades de comprensión de la normativa que tienen los ciudadanos, no resultará extraño encontrar unos similares grados de dificultad a la hora de cumplimentar las correspondientes declaraciones tributarias. Así, se observa (ver Tabla 3.3a) que la mayoría de la población encuentra dificultades a la hora de rellenar los impresos de declaración de todos y cada uno de los impuestos enumerados.

Medida la valoración de la dificultad para cumplimentar las declaraciones tributarias en una escala de 1 a 4 (donde el 1=nada difícil y el 4=muy difícil), los resultados muestran que, todas ellas (incluida la correspondiente al IVA) superan el punto medio de la escala situado en 2.5.

TABLA 3.3a  
VALORACIÓN DE LA DIFICULTAD PARA CUMPLIMENTAR LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS

	IRPF	I. de Sociedades	I. de Patrimonio	IVA
(%) Mucha + Bastante	64	64	62	59
(%) Poca + Ninguna	36	36	38	41
(Bases)	(786)	(581)	(596)	(638)
Medias en escala 1-4 (p.m.= 2.5)	2.7	2.7	2.7	2.6

Por segmentos de ocupación (Tabla 3.3b), de nuevo son los profesionales quienes menores dificultades tienen para cumplimentar sus declaraciones tributarias, aunque en este caso, les siguen de cerca los empresarios. Frente a ellos se sitúan los agricultores quienes, de nuevo, se encuentran con mayores dificultades en el momento de la cumplimentación de sus impresos de declaraciones fiscales.

TABLA 3.3b  
VALORACIÓN DE LA DIFICULTAD PARA CUMPLIMENTAR LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS,  
POR SEGMENTOS DE OCUPACIÓN

Medias en escala 1-4 (p.m.= 2.5)	Valoración media	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos- Parados
IRPF	2.7	2.8	2.9	2.6	2.6	2.7
I. de Sociedades	2.7	2.5	2.7	2.6	2.7	2.7
I. de Patrimonio	2.7	2.5	2.7	2.5	2.7	2.7
IVA	2.6	2.4	2.7	2.4	2.5	2.6

En comparación con los años anteriores estudiados se aprecia (Tabla 3.4) una menor dificultad de los contribuyentes para cumplimentar las declaraciones tributarias. Incluso la declaración del IRPF registra un menor grado de dificultad, a pesar de ser este año el primero en que los declarantes han tenido que modificar sus hábitos aprendidos en años anteriores para adaptarse al reciente cambio normativo de este impuesto.

TABLA 3.4  
DIFICULTAD PARA CUMPLIMENTAR LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS (1998-2000)

Medias en escala de 1 a 4 (p.m.=2.5)	1998	1999	2000
Impuesto de Sociedades	3.0	3.0	2.7
Impuesto de Patrimonio	3.0	3.0	2.7
IRPF	2.8	2.8	2.7
IVA	2.8	2.8	2.6

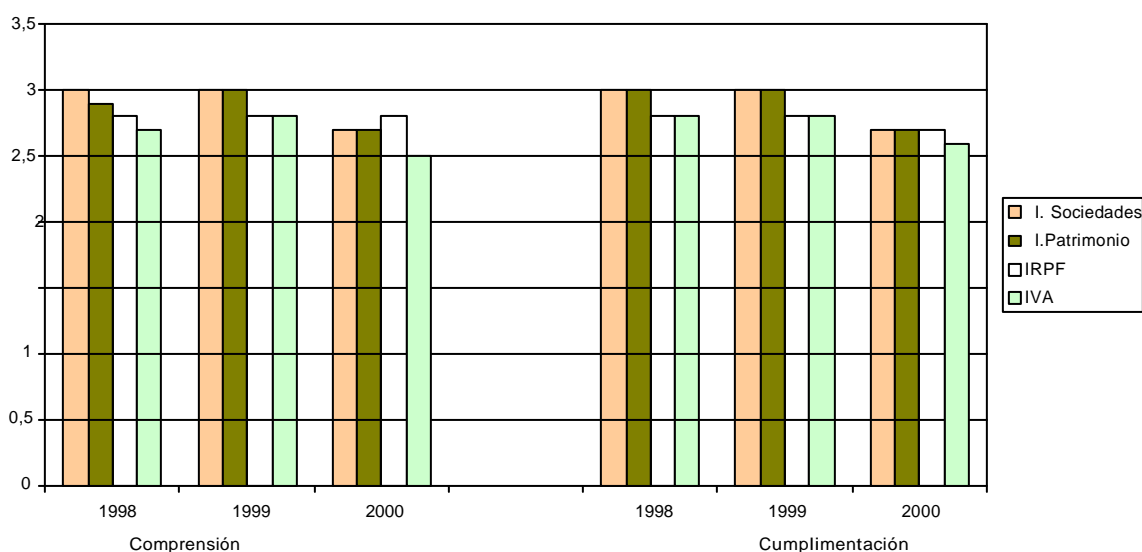
El paralelismo entre las valoraciones ciudadanas sobre la comprensión normativa y la cumplimentación de las declaraciones tributarias puede apreciarse en el Gráfico 9 donde, además, se observa que a lo largo de los años estudiados:

- tanto la comprensión de la normativa de todos los impuestos considerados como la cumplimentación de las declaraciones correspondientes, plantean dificultades para los contribuyentes, superando el punto medio de la escala situado en 2.5;
- las mayores dificultades se asocian con los impuestos de Sociedades y de Patrimonio, mientras que el IRPF y especialmente el IVA parecen ofrecer menor dificultad;
- en el último año, los niveles de comprensión y de cumplimentación parecen haber mejorado algo con respecto a los dos años anteriores. La reforma del IRPF no pare-

ce haber planteado mayores problemas de comprensión normativa para los contribuyentes, a quienes incluso parece haberles resultado algo más fácil cumplimentar la declaración de la renta en el primer año de aplicación de dicha reforma.

GRÁFICO 9

VALORACIÓN DE LA DIFICULTAD PARA COMPRENDER LA NORMATIVA TRIBUTARIA Y PARA CUMPLIMENTAR LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS



Las entrevistas realizadas a los informantes cualificados externos a la Administración permiten conocer mejor los argumentos que subyacen a las opiniones relativas a este tema. Desde quienes perciben pocas dificultades:

“Yo creo que es fácil y además te asesoran y te dan información. Es decir, lo que dicen que el ordenador de Hacienda funciona, es cierto.”

“Por el conocimiento que tengo de los diferentes modelos de cumplimentación, la complejidad se ha reducido bastante; o sea, no es muy complejo.” (Directores de oficinas bancarias.)

“En eso sí que se ha avanzado mucho, cada vez están más claritos todos los temas de impresos para cumplimentar la declaración de Hacienda.” (Sindicalista.)

“(…) la gente lo conoce bastante bien. Salvo excepciones, en general, son impuestos que se tienen bastante bien asumidos y que funcionan bastante bien.” (Colegio Profesional.)

Hasta quienes encuentran todo tipo de problemas:

“Pues sí, la verdad es que sí resulta complicado, sobre todo para gente que no tiene conocimiento, que es la mayoría, resulta bastante difícil cumplimentar un impreso de ese tipo. Hay muchos conceptos y entonces la gente opta por recabar la ayuda de algún amigo o de algún especialista que tenga conocimientos en estos temas fiscales, porque la verdad es que es muy complicado.” (Periodista.)

“Sí, yo creo que es difícil, tiene una complejidad muy grande, el IRPF, el IVA, y sobre todo, también quiero que lo señales ahí, que a veces no solamente lo complejo que es, si-

no que encima de ser complejo, cambia con mucha frecuencia y eso dificulta que la gente haga ..., primero que domine la legislación y que la interprete bien, y en segundo lugar que haga como una planificación.” (Asesor Fiscal.)

“(…)es un auténtico problema para cualquiera (...) letra pequeña, complejidad en las cuentas, o sea muy mal diseñado. El último impreso que tenemos de declaración de la renta hay que mejorarlo sensiblemente.” (Director de oficina bancaria.)

Y con respecto a la reforma del IRPF, también hay diversidad de opiniones. Desde quienes la consideran un gran avance:

“Ha facilitado las cosas.”

“La nueva ley del IRPF de este último año creo que ha facilitado bastante la cumplimentación de los formularios añadidos (...) y principalmente al eliminarse también la obligación de declarar en cuanto a los mínimos, al elevarse los mínimos establecidos, pues ha habido muchísima gente que no ha necesitado recurrir a la cumplimentación del modelo tradicional (...) la nueva ley ha facilitado bastante el tema.” (Directores de oficinas bancarias.)

“Pues ha facilitado algunas partes. La gente que no tiene que hacer la declaración de la renta ya no le devuelven, ya lo paga.” (Sindicalista.)

“Yo creo que se ha simplificado bastante al introducir el concepto de mínimo vital, pues esto ha contribuido a que sea un poco más sencillo, a que se clarifiquen los conceptos, que no haya ya tantos capítulos de desgravación.” (Periodista.)

Hasta quienes no le ven tantas ventajas:

“Aquí, a pesar de que han dicho los que reformaron el impuesto, alardearon de que lo habían simplificado, yo creo que no ha habido una simplificación real.”

“Pues ha perdido mucho a la gente (...) el que nos hayan llevado la gestión de la retención a las empresas, es una faena muy gorda, porque nos han pasado una responsabilidad muy directa y es muy complicado calcular los tipos de IRPF a la gente (...) el de la cumplimentación no, el de la cumplimentación sigue siendo el mismo; el problema es para el cálculo; los cálculos son los que más veo yo.” (Asesores Fiscales.)

“Hombre, yo no tengo la percepción de que hayan bajado los impuestos como se decía (...) No sé, a lo mejor hay clases, o en sectores o capas que lo han notado más (...) a lo mejor habría que preguntárselo a la gente que no ha tenido que ir a hacer la declaración de la renta por el hecho de que no llegaba al umbral.” (Periodista.)

Finalizando en quienes evalúan negativamente la reforma:

“(Ha) Dificultado y mucho el proceso de cumplimentación de los impresos (...) Y yo creo que fiscalmente ha perjudicado más que beneficiado.” (Director de oficina bancaria.)

“Esta nueva ley es más compleja que la otra. En cuanto a lo que se paga, pues fíjate, yo creo que pago más.”

“Creo que mal, porque creo que el IRPF tendría que ser algo mucho más estable, que no tuviera bandazos, que no hubiera demasiados cambios, y cualquiera que fuese el tipo de gobierno que estuviera se mantuviera en una coherencia (...) Creo que lo ha dificultado (la cumplimentación de la declaración de la renta) aunque la gente tampoco se molesta en hacerlo por ellos solos (...) Todo el mundo va a una parte a que le hagan su declaración y yo creo que en ese sentido no ha habido muchos problemas. Aunque el nuevo sistema del IRPF a la gente le ha dejado en la misma situación que en la anterior.” (Colegios Profesionales.)

c) Quién cumplimenta las declaraciones tributarias

Conocer quién cumplimenta los impresos de las declaraciones tributarias también tiene importancia porque sirve, tanto para apreciar en qué medida ha aumentado la cultura fiscal de los ciudadanos, como para saber qué estrategias utilizan para cumplir sus obligaciones formales con Hacienda cuando éstos no quieren o no pueden abordar esta tarea por sí mismos.

Los datos de la encuesta de 2000 indican que la tercera parte (34%) de los entrevistados no tiene que presentar declaración tributaria alguna (Tabla 3.5). Predominan en este grupo los inactivos (87%), las mujeres (64%), los ciudadanos con bajo nivel de estudios (61%), los mayores de 65 años (29%) y los menores de 25 años (26%). Cabe destacar también en este grupo una superior presencia de asalariados con respecto a la observada el año anterior (13% en 2000, frente al 9% de los asalariados que no tenían que presentar ninguna declaración tributaria en 1999), muy probablemente debida a la reciente modificación normativa del IRPF.

TABLA 3.5  
QUIÉN CUMPLIMENTA LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS

(%)	Entrevistados	Declarantes
No le corresponde declarar	34	—
El propio contribuyente	9	14
Asesoría Fiscal o Gestoría	21	33
Familiares, amigos o compañeros de trabajo	17	27
Agencia Tributaria	9	14
Bancos o Cajas de Ahorros	7	11
Empresa, Sindicato, otras instituciones	1	1
NS/NC	2	—
(Bases)	(1.500)	(952)

Considerando únicamente a aquellos ciudadanos que sí tienen que presentar declaraciones tributarias, y que sí contestan a la pregunta correspondiente del cuestionario (ver Tabla 3.5), cabe señalar que:

- es minoritaria la proporción de contribuyentes que cumplimentan por sí mismos sus declaraciones tributarias (14%), mientras que constituyen mayoría los contribuyentes que recurren a algún tipo de ayuda externa para cumplimentarlas (86%);
- esta mayoría, no obstante, se reparte de manera desigual entre quienes obtienen de forma gratuita (53%) la ayuda que requieren y quienes pagan por obtenerla (33%).

Teniendo en cuenta el segmento de ocupación-actividad a que pertenecen estos ciudadanos, se observa que en el momento de cumplimentar sus declaraciones tributarias:

- muestran ser más autosuficientes los profesionales (29%);

- los agricultores y los empresarios son quienes recurren en mayor proporción a la ayuda externa retribuida que proporcionan los asesores fiscales o los gestores (76% y 60%, respectivamente);
- los asalariados y los inactivos son quienes proporcionalmente recurren más a las distintas modalidades de ayuda gratuita, siendo los servicios de la Agencia Tributaria la opción preferentemente utilizada por los primeros (19%) y el recurso a los familiares o amigos la más utilizada por los segundos (20%).

Comparando los datos de 2000 con los de años anteriores se observa (Tabla 3.6) que continúa siendo minoritaria la proporción de contribuyentes que cumplimentan por sí mismos sus declaraciones tributarias, recurriendo la mayoría a diversas modalidades de ayuda externa para cumplimentarla, entre las que predominan las diversas modalidades de ayuda gratuita sobre la onerosa.

TABLA 3.6  
QUIÉN CUMPLIMENTA LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS (1995-2000)

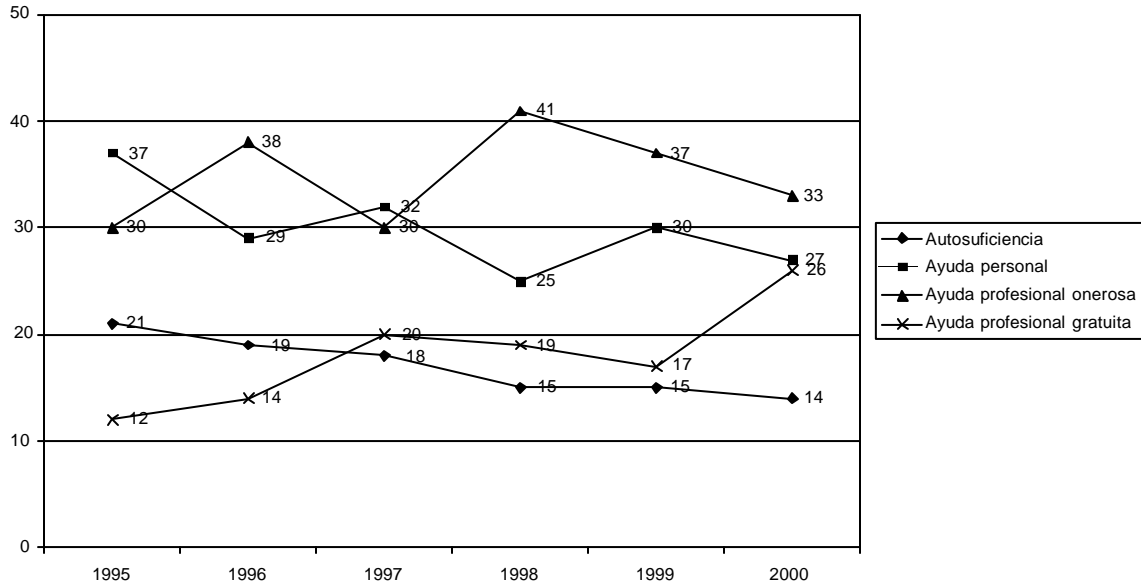
(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Yo, personalmente	21	19	18	15	15	14
Asesoría/Gestoría	30	38	30	41	37	33
Familiares/Amigos	37	29	32	25	30	27
Agencia Tributaria	8	7	11	10	8	14
Bancos/Cajas	2	5	8	8	8	11
Empresa/Sindicato	2	2	1	1	1	1

La lectura diacrónica de estos datos sugiere (véase Gráfico 10) que:

- los porcentajes de autosuficiencia en la cumplimentación de las declaraciones tributarias han disminuido en siete puntos a lo largo de la serie;
- tanto la ayuda onerosa, proporcionada por gestorías o asesorías, como el recurso a la modalidad de ayuda gratuita proporcionada por familiares o amigos, son las alternativas más utilizadas por los contribuyentes; en ambos casos se observa una evolución en “dientes de sierra”, de tal modo que cuando se incrementa la utilización de asesores o gestores, descienda el recurso a los amigos o familiares, y viceversa;
- dentro de las diversas modalidades de ayuda gratuita, se observa una tendencia hacia una mayor utilización de la ayuda profesional sobre la amistosa: la utilización de esta última ha descendido en diez puntos entre 1995 y 2000, mientras que el recurso a la ayuda profesional gratuita ha aumentado catorce puntos en el mismo período;
- dentro de la ayuda profesional gratuita, continúa siendo preponderante la utilización de los servicios de la Agencia Tributaria, seguida de cerca por los servicios que proporcionan las entidades financieras.

GRÁFICO 10

¿QUIÉN CUMPLIMENTA LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS?



3.2. Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria

La Agencia Tributaria pone a disposición de los 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 cual haya sido su experiencia dependerá, en gran medida, la imagen que de aquélla se forje. En este apartado se analizan las opiniones de los distintos segmentos de la población y de los informantes cualificados 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

Tal como se refleja en la Tabla 3.7a, el 56% de la población entrevistada en 2000 conoce los servicios de la Agencia Tributaria, frente a un 44% que todavía ignora su existencia.

TABLA 3.7a

CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

	(%)
No los conoce	44
Sí los conoce, pero no los utiliza	35
Sí los conoce y los utiliza	21



En el conocimiento de los servicios de la Agencia Tributaria influyen de manera decisiva la ocupación, el nivel educativo y la edad de los ciudadanos:

- algo menos de la mitad (46%) de los inactivos conocen la existencia de tales servicios, siendo este grado de conocimiento aún menor entre los ciudadanos con nivel educativo bajo, especialmente si residen en Madrid o en el País Vasco (26%);
- la proporción de conocedores se eleva hasta el 70% en el caso de los otros cuatro segmentos de activos, y aumenta todavía más cuando éstos residen en Galicia (87%)o en Cataluña (94%);
- mientras que la mayoría (70%) de las personas que cuentan entre 26 y 54 años conoce la existencia de dichos servicios, la proporción de conocedores se reduce a menos de la mitad (45%) en los grupos de edad situados en los dos extremos: menores de 26 años y mayores de 55 años.

No obstante, los datos reflejados en la Tabla 3.7b, sugieren una cierta asintonía entre el grado de conocimiento y el grado de utilización de los servicios de la Agencia Tributaria, según los distintos segmentos de ocupación. Así se observa que:

- quienes en mayor proporción conocen tales servicios son los profesionales y los agricultores;
- quienes más los utilizan son los profesionales, seguidos de los asalariados;
- a pesar de lo cual también puede apreciarse que, cuando los inactivos y parados conocen los servicios de la Agencia Tributaria, tienden a utilizarlos más que otros segmentos, como es el caso de los agricultores, quienes los utilizan menos de lo que cabría esperar de su superior conocimiento.

TABLA 3.7b

GRADO DE CONOCIMIENTO Y DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA,  
POR SEGMENTOS DE OCUPACIÓN

Ocupación-actividad	(%) Conocedores	(%) Usuarios/Conocedores	Dif. Conocimiento-Utilización
Empresarios	71	32	39
Agricultores	75	33	42
Profesionales	81	54	27
Asalariados	67	46	21
Inactivos y parados	46	29	17

Comparando el conocimiento y la utilización de los servicios de la Agencia Tributaria en 2000 con los de años anteriores (Tabla 3.8) se observa que, en el último año de la serie se produce una ruptura de la tendencia hacia un mayor conocimiento de tales servicios por parte de la ciudadanía, siendo más suave la caída de su utilización, que ya se venía observando en el último trienio.

TABLA 3.8  
EVOLUCIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AEAT (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Conocimiento	51	44	58	59	65	56
Utilización	17	21	26	25	22	21

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 los conocen, esto es a 846 entrevistados de un total de 1.500, los cuales representan el 56.4% de la población encuestada en 2000.

La valoración de estos entrevistados sobre la capacidad de tales servicios para resolver los problemas de los contribuyentes es claramente positiva (Tabla 3.9): así lo pone de manifiesto el 85% de quienes responden a esta pregunta, frente al 15% para quienes los servicios de la Agencia Tributaria merece una valoración negativa.

TABLA 3.9  
VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS DE LOS CONTRIBUYENTES

Valoración	(%)
1. Muy negativa	2
2. Negativa	13
3. Positiva	73
4. Muy positiva	12
Valoración media en escala 1-4 (p.m= 2.5)	2.9

La comparación de este juicio con el manifestado en años anteriores (Tabla 3.10), muestra que los ciudadanos que conocen los servicios de la Agencia tienen una imagen positiva de los mismos: Esta imagen queda adecuadamente reflejada en las valoraciones medias, siempre cercanas al punto 3 (juicio positivo) con dos únicas excepciones: el año 1996 con una valoración que rozaba el punto medio de la escala, y el año 1998 con la valoración positiva más alta de toda la serie.

TABLA 3.10  
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS DE LA AEAT (1995-2000)

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Negativa	17	25	17	8	16	15
Positiva	83	75	83	92	84	85
Valoración media en escala 1-4 (p.m=2.5)	2.9	2.5	2.9	3.0	2.9	2.9

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, en términos generales, es positivo (Tabla 3.11) puesto que en tres de estas cualidades se supera el mencionado punto medio de la escala.

TABLA 3.11  
VALORACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

Cualidades	(Medias en escala de 1 a 7; p.m.=4)
Imparcialidad	4.5
Preparación técnica	4.7
Trato correcto	4.6
Preocupación por los problemas del contribuyente	3.9

Como se puede observar, la preparación técnica y el trato correcto que se dispensa a los ciudadanos son los dos atributos mejor valorados (4.7 y 4.6, respectivamente); la imparcialidad es otra de las cualidades donde también se supera el punto medio de la escala (4.5); mientras que la preocupación que muestran los funcionarios por resolver los problemas de los contribuyentes es el único atributo donde las valoraciones (3.9) no consiguen alcanzar dicho punto medio, aunque lo roza.

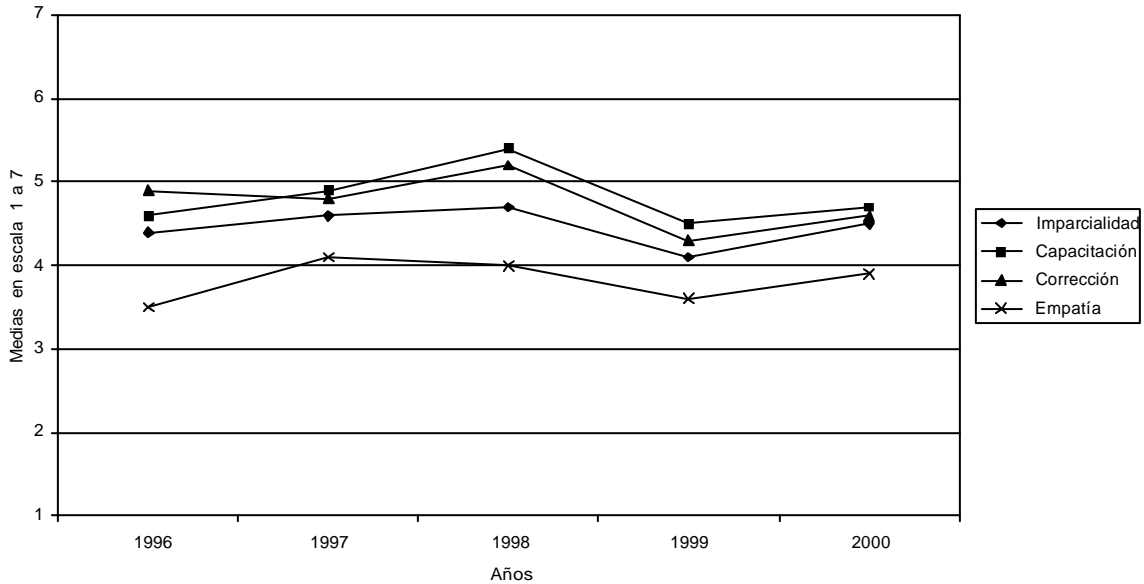
Comparando estos datos con los obtenidos en los años precedentes en que se ha medido este juicio, se observa (Tabla 3.12) que las cualidades mejor valoradas por los ciudadanos son la preparación técnica de los funcionarios de la Agencia Tributaria y la corrección con que éstos tratan a los contribuyentes. La imparcialidad de los funcionarios es una cualidad cuya valoración, a lo largo de la serie, se ha venido situando en un nivel intermedio con respecto a los demás atributos. La preocupación que muestran los funcionarios por solucionar los problemas del contribuyente es el único atributo que, año tras año, recibe una calificación inferior a todos los demás (ver Gráfico 11).

TABLA 3.12  
EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LOS FUNCIONARIOS DE LA AEAT (1995-2000)

Valoración media en escala 1-7 (p.m. = 4)	1996	1997	1998	1999	2000
Imparcialidad	4.4	4.6	4.7	4.1	4.5
Preparación técnica	4.6	4.9	5.4	4.5	4.7
Trato correcto	4.9	4.8	5.2	4.3	4.6
Preocupación por los problemas del contribuyente	3.5	4.1	4.0	3.6	3.9

GRÁFICO 11

EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LOS FUNCIONARIOS DE LA AEAT



Las opiniones de los informantes externos a la Administración coinciden, en términos generales, con las expresadas por la población general:

“Yo creo que es bastante bueno.”

“(…) se ha notado bastante en los últimos años que ha habido un avance muy importante en este terreno, porque cada vez ofrecen más teléfonos de información, de atención al contribuyente, está mejor organizado, te atienden mejor.” (Periodistas.)

“Yo creo que francamente bueno. Habrá quejas de algunas personas, pero vamos (….) He entrado también a través de Internet y lo veo bien, ha mejorado.”

“Bien, por parte de la Agencia Tributaria creo que se ha mejorado bastante(…) principalmente en cuanto a su preparación técnica (….) En cuanto a información también se ha mejorado bastante. Y me cabe un poco la duda en cuanto a la atención, trato personal, a la hora de la resolución de problemas. Ahí, quizá, es en mi opinión donde se ha avanzado menos.” (Directores de oficinas bancarias.)

“Yo creo que ha mejorado bastante, con las ayudas que hacen a los contribuyentes en atención telefónica, información y atención legal, yo creo que ha mejorado, ha dado un paso muy interesante.” (Asesor fiscal.)

“Bien, notable, aceptable.” (Sindicalista.)

“Yo he tenido que ir un par de veces. Hay mucha gente, pero cuando me han atendido, pues no he visto yo dificultad cuando ya llegas a la persona. Lo que veo más quizá es el acceso. Siempre hay mucha gente, está masificado. Pero luego la atención cuando te toca, pues no está mal.”

“Bien, la gente tiene un buen concepto de la Agencia Tributaria y su personal.” (Colegios profesionales.)

Aunque también existen críticas, principalmente relacionadas con la preparación técnica de los funcionarios, que es el aspecto mejor valorado por la ciudadanía:

“El trato podríamos calificarle de bueno, sin más. Los servicios prestados pues se quedan un poco escasos (...) por atender gente que no está preparada cien por cien (...) no está lo suficientemente preparada como para dar respuesta a la cantidad de consultas que hace el contribuyente. Y eso da lugar a confusiones, a malos entendidos, en fin, a situaciones que no debieran darse en la Agencia Tributaria.” (Director de oficina bancaria.)

“Yo te hablo como profesional: en cuanto a información y resolución de problemas, cero. A nivel de calle yo sé que la gente va y sale tan contenta, pero el tío que está informando no tiene ni idea de lo que está contestando.” (Asesor fiscal.)

### 3.3. El Catastro

El Catastro es una institución de origen napoleónico; por lo tanto, es uno de los servicios más antiguos de la Hacienda contemporánea. En términos generales, dicho servicio está relacionado con la valoración de las propiedades de los ciudadanos. A la Dirección General del Catastro le interesa conocer la opinión que tiene la ciudadanía de los servicios que le viene prestando en la actualidad, especialmente en lo relativo a la valoración de sus bienes inmuebles. A tales efectos, y de acuerdo con sus instrucciones específicas, se ha incluido un bloque de preguntas en la encuesta de 2000. Los datos obtenidos se ofrecen en este apartado.

Más de la mitad de la población española encuestada en 2000 (54%) es propietaria de uno o de varios inmuebles. Dos tercios de estos propietarios (66%) conoce el valor catastral de sus inmuebles, pero solamente la mitad de ellos (50%) sabe que quien determina este valor es el Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección General del Catastro (ver Tabla 3.13).

TABLA 3.13  
CONOCIMIENTO DEL VALOR CATASTRAL Y DE LA INSTITUCIÓN QUE LO FIJA

Propietarios de inmueble/s	Conocen el valor catastral de su/s inmueble/s	Saben que el valor catastral de su/s inmueble/s lo fija la D.G. del Catastro
54%	66%	50%
Base: 1.500	Base : 813	

Este conocimiento se eleva en el caso de los profesionales y de los empresarios, tanto agrarios como no agrarios, y también se advierte creciente conforme aumenta el nivel de estudios de los entrevistados.

Solamente la cuarta parte (el 25%) de los propietarios de bienes inmuebles ha tenido algún tipo de relación con la Dirección General del Catastro. Esta relación se ha debido, principalmente, a problemas derivados de las valoraciones o a cambios de titularidad de los inmuebles. El 60% de estos propietarios dice haber recibido una buena atención, el 34% una atención normal, y únicamente el 6% dice haber sido mal atendido (Tabla 3.14).

TABLA 3.14  
VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO

Propietarios de inmueble/s que han tenido relación con el Catastro	Buena atención	Atención normal	Mala atención
25%	60%	34%	6%
Base: 813	Base : 203		

Tampoco los informantes cualificados externos a la Administración han tenido demasiados contactos con la Dirección General del Catastro y, por tanto, algunos de ellos se abstienen de opinar al respecto. Quienes sí conocen esta institución destacan lo siguiente:

En primer lugar, la escasa relación entre los ciudadanos y el Catastro:

“Creo que la relación entre los contribuyentes y el Catastro es mínima. Tan mínima que te diría que se reduce a la mínima expresión. Únicamente cuando ha habido algún cambio de titularidad en cuanto a bienes, bienes inmuebles o bienes raíces, y poquito más. Y en cualquier incidencia que pueda surgir con motivo de eso.” (Director de oficina bancaria.)

“Yo creo que hay con ese organismo muy poca relación (...) se limita un poco a ver el recibo de la contribución, de los inmuebles que poseen.”

“Pues la verdad es que la relación normalmente es muy poca, simplemente un problema de un recibo.” (Asesores fiscales.)

Probablemente este alejamiento mutuo esté en el fondo de las dificultades que tienen los ciudadanos para resolver sus problemas con el Catastro:

“(...) no se va al sitio adecuado, porque te puedo decir por experiencia que muchas veces acuden a nosotros: “Oye ¿dónde tengo que ir a resolver este tema?” (...) la gente no sabe dónde acudir para resolver cualquier problema con el Catastro.” (Director de oficina bancaria.)

“(...) al estar separado también de las Delegaciones de Hacienda, pues la gente no sabe dónde está el Catastro. Va primero a la Delegación de Hacienda. Como es un impuesto... y, luego, como a su vez ese impuesto es de carácter municipal, pues está un poco perdido el ciudadano.”

“(...) el contribuyente de la calle no sabe por donde empezar, no sabe lo que es el Catastro ni donde está.” (Asesores fiscales.)

También destacan, como problemas más frecuentes, los derivados de los cambios de titularidad en el recibo:

“Cuando hay una transmisión de bienes inmuebles, se percibe una cierta ineficacia en cuanto a la agilidad de cambiar el recibo, vamos a llamarlo así, del impuesto correspondiente y la titularidad del bien. Incluso mi experiencia me ha dado opción a contemplar casos de demoras que muchas veces son inexplicables (...) la percepción que tiene el contribuyente es que hay una cierta ineficacia o poca agilidad, o mucho retraso, como queramos.” (Director de oficina bancaria.)

(...) las personas cuando venden inmuebles, por lo general se limitan a hacer la escritura de compra-venta. Luego no se preocupan de actualizar los datos catastrales. Por eso

hay inexactitud entre quién es el verdadero propietario del inmueble y el nombre de a quién viene la contribución.” (Asesor fiscal.)

O los problemas de las cuotas y los recibos:

“También suele haber quejas de los contribuyentes porque, claro, es muy difícil valorar cada inmueble, por su situación, por cómo se encuentra de conservación, por el barrio, pero en el mismo barrio de Salamanca en unas manzanas hay casas nuevas y reconstruidas y otras están medio ruinosas (...) la gente está un poco perdida en el tema de la cuota a pagar porque no sabe muy bien cómo se calcula, no conoce exactamente cómo se llega a esas cuotas y entonces no sabe por qué reclamar ni cuando reclamar y cómo reclamar (...) También a veces la gestión de los recibos. La informatización con que se lleva a cabo este proceso no es correcta. Existe un campo todavía muy grande de mejora.” (Asesor fiscal.)

De manera que la conducta habitual es delegar en un tercero:

“El problema es que el contribuyente tiene que perder mucho tiempo (...) Entonces van a un asesor o a un gestor y se lo gestionan.” (Director de oficina bancaria.)

Este intermediario, que sí sabe dónde ir y qué hacer, se muestra satisfecho de la atención recibida:

“Yo, en las cosas que he actuado –son pocas– con el Catastro, son muy accesibles, bastante (...) además, el servicio es bastante bueno. Si cambias de titularidad, en seguida está cambiado. Mi experiencia es muy positiva.” (Asesor fiscal.)

Para finalizar con este apartado, se ofrecen (ver Tabla 3.15) las respuestas de los propietarios de inmuebles a una pregunta destinada a conocer su opinión en relación con la adecuación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y la oferta de servicios municipales.

TABLA 3.15  
VALORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA ENTRE EL PAGO DEL IBI Y  
LA OFERTA DE SERVICIOS MUNICIPALES

El IBI es un impuesto municipal; ¿percibe usted que el pago de este impuesto se corresponde con una mejora de las infraestructuras de la ciudad (calles, iluminación, aguas, recogida de basuras, etc.) y de otros servicios que le presta el Ayuntamiento?	
(Base: 813)	
No se corresponde nada	18%
Se corresponde poco	31%
Se corresponde bastante	40%
Se corresponde mucho	11%
Valoración media en escala de 1-4 (p.m.= 2.5)	2.4

En este caso se observa una menor satisfacción, puesto que la proporción de propietarios satisfechos con la correspondencia entre este impuesto municipal y los servicios municipales recibidos a cambio (51%) supera levemente la de quienes se manifiestan insatisfechos (49%). Este

juicio tiene su lógico reflejo en la valoración media (2.4) que no alcanza el punto medio de la escala situado en 2.5, aunque lo roza.

No obstante, este juicio difiere según el tamaño del municipio donde residen los propietarios de los inmuebles. Así se aprecia:

- una satisfacción muy superior en los municipios que cuentan entre 20.000 y 100.000 habitantes, con valoraciones que superan el punto medio de la escala (2.7);
- mientras que en los municipios que superan los 500.000 habitantes esta valoración disminuye hasta 2.2, lo que revela una clara insatisfacción.

### 3.4. Autoimagen de los funcionarios de la Agencia Tributaria

Según se desprende de los datos ofrecidos en el apartado 3.2 anterior, los ciudadanos tienen una excelente imagen de los funcionarios de la Agencia Tributaria. Corresponde a 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, están bien preparados para realizar su tarea y son correctos e imparciales en su trato con los contribuyentes. Ahora bien, ¿qué imagen tienen de sí mismos estos funcionarios? ¿cómo creen ser valorados por los ciudadanos a los que sirven y por la institución donde trabajan?

Los datos que permiten dar respuesta a estas cuestiones se han obtenido (igual que se hizo en los dos años anteriores) de un bloque específico de preguntas formuladas al grupo de informantes cualificados compuesto por 270 funcionarios de la Agencia Tributaria. De estos funcionarios, seleccionados de forma totalmente aleatoria entre aquéllos que prestan servicios en las Dependencias de Gestión, Inspección y Recaudación de Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria, solamente 77 han colaborado en la encuesta de 2000. Esto supone una tasa de respuesta similar a la de años anteriores, por lo que una vez más, hay que señalar que ante tan escasa base muestral únicamente cabe hablar de tendencias de opinión y, en ningún caso, de representatividad estadística de las opiniones de tales funcionarios.

Con respecto al status profesional de que creen gozar estos funcionarios, se consideran varios aspectos, entre ellos: la importancia atribuida a la institución donde trabajan y el grado de prestigio social y de reconocimiento público que proporciona trabajar en el ámbito de la Hacienda Pública.

En el primer caso, parece bastante evidente que la Administración tributaria es considerada por sus propios funcionarios como la más importante de la Administración central, casi al mismo nivel que la Administración sanitaria (que en años anteriores era la única que superaba a aquélla en importancia), y en un rango muy superior a la educativa y a la de justicia, sin que se observen grandes discrepancias entre los diversos grupos de funcionarios.

En cuanto al grado de prestigio social de que creen disfrutar los diferentes grupos de profesionales de la Hacienda Pública, se observan grandes diferencias según el grupo o categoría a que pertenecen:

- los Inspectores (Grupo A) se autovaloran, y son valorados por sus subordinados, mejor que los demás grupos en relación con otros profesionales. Son los únicos que aparecen mencionados entre los profesionales de prestigio, si bien han ido perdiendo puestos a lo largo de los cuatro años estudiados, hasta situarse en el séptimo lugar entre las nueve profesiones tradicionales bien valoradas;



- los Subinspectores (Grupo B) no aparecen mencionados como profesionales prestigiosos, pero tampoco se sitúan entre los menos prestigiados, siendo la valoración de los Inspectores (superior a su propia autovaloración y a la de los Administrativos y Auxiliares) la que, como en años anteriores, les hace subir puestos en la escala;
- los Auxiliares y Administrativos (Grupos D y C), por el contrario, aparecen entre las profesiones menos valoradas de todo el conjunto (incluso por debajo de los/as secretarios/as), tanto por sí mismos como por los Inspectores y Subinspectores.

Esta imagen, algo crítica, que tienen de sí mismos los funcionarios de la Agencia Tributaria, se torna más negativa cuando opinan acerca de cómo consideran que la sociedad valora su trabajo. Frente a la buena imagen que tienen los ciudadanos de estos funcionarios, éstos por su parte siguen creyendo que son poco apreciados por aquéllos. La respuesta mayoritaria es, igual que en años anteriores, que su trabajo no obtiene el reconocimiento público que se merece, puesto que piensan (en un 70%) que la sociedad en su conjunto lo valora poco o nada, frente a un 30% que cree que su trabajo es bastante apreciado.

A pesar de la minusvaloración manifestada, cabe afirmar que los funcionarios de la Agencia Tributaria son profesionales identificados con la institución donde trabajan y con la función que desempeñan. Así, frente a la posibilidad de trabajar en otra actividad diferente (Tabla 3.16), la gran mayoría seguiría optando por desempeñar funciones relacionadas con la Hacienda Pública, preferentemente dentro de la propia Agencia Tributaria.

TABLA 3.16

SI EN ESTE MOMENTO PUDIERA ELEGIR, ¿DÓNDE LE GUSTARÍA TRABAJAR?

(%)	1997	1998	1999	2000
En otro ministerio, en actividades no relacionadas con Hacienda	14	6	9	8
En el área de Hacienda, pero en otro ministerio	5	—	—	1
En Hacienda, pero no en la Agencia Tributaria	4	5	3	7
Me quedaría en la Agencia Tributaria	59	66	76	69
En el sector privado (consultora, despacho profesional, asesoría, etc.)	9	16	3	11
En una actividad privada que no tuviera nada que ver con Hacienda	7	8	9	4
(Bases)	(56)	(64)	(75)	(77)

En este elevado grado de identificación de los funcionarios de la Agencia Tributaria con la institución donde trabajan y con la función que desempeñan, están pesando mucho los motivos que les llevaron a elegir esta profesión. Así, y aunque la principal motivación, especialmente en los grupos C y D, es trabajar en cualquier departamento de la Administración, una proporción muy elevada de tales funcionarios viene manteniendo, año tras año, que ha elegido la Hacienda Pública de forma totalmente vocacional (Tabla 3.17), porque les gusta el trabajo a desempeñar, sin que los aspectos salariales, de prestigio social o de tradición familiar parezcan haber influido en su elección.

TABLA 3.17  
PRINCIPAL MOTIVO PARA ELEGIR SU ACTUAL PROFESIÓN

(%)	1997	1998	1999	2000
La elegí porque me gustaba	27	45	36	42
Porque pensaba que era importante para la sociedad	7	11	9	7
Porque está bien retribuida	2	-	-	3
Porque proporciona gran prestigio social	-	1	-	-
Porque en mi familia ya había funcionarios de Hacienda	11	8	6	9
Lo que en realidad quería era trabajar en la Administración del Estado; me era indiferente trabajar en Hacienda o en cualquier otro ministerio	48	30	45	38
NS/NC	5	5	3	1
(Bases)	(56)	(64)	(75)	(77)

Interesa también conocer qué aspectos de su profesión satisfacen más a estos funcionarios y cuáles les satisfacen menos. Igual que sucedía en años anteriores (Tabla 3.18), los tres aspectos más apreciados son: la autonomía en el trabajo, la capacidad de decisión, así como la convicción de que su trabajo contribuye a fomentar la justicia social. Los tres aspectos que menos les agradan son: la retribución salarial, la movilidad ascendente dentro de la Agencia Tributaria y el reconocimiento social otorgado a su tarea.

TABLA 3.18  
ASPECTOS MÁS Y MENOS SATISFACTORIOS DE LA PROFESIÓN

- (Respuesta múltiple)	(%) Más				(%) Menos			
	1997	1998	1999	2000	1997	1998	1999	2000
Retribución	7	4	8	19	79	32	38	64
Autonomía en el trabajo	41	28	27	37	9	3	7	9
Reconocimiento social	7	4	2	14	23	15	8	35
Capacidad de decisión	37	24	18	62	4	1	5	1
Contribución a la justicia social	37	29	23	43	-	1	2	8
Relación con los superiores jerárquicos	11	3	7	4	21	9	12	12
Posibilidad de hacer carrera dentro de la AEAT	20	3	8	7	46	31	17	44
Posibilidad de acceder a actividades privadas	5	2	7	6	11	7	12	25
(Bases)	(56)	(64)	(75)	(77)	(56)	(64)	(75)	(77)

Existe una práctica unanimidad entre todos los grupos o categorías de funcionarios en la necesidad de cambios organizativos en la Agencia Tributaria. Así lo pone de manifiesto, año tras año, la gran mayoría de los entrevistados (95% en 2000), quienes además coinciden en señalar (el 79% en 2000) que tales cambios deber ser importantes. Y es que, a pesar de que algo más de estos funcionarios (53%) piensa que la Agencia Tributaria utiliza de manera adecuada los recursos de que dispo-

ne, una proporción prácticamente similar (51%) entiende que esta institución no está cumpliendo los objetivos para los que fue diseñada. Este último juicio supone un cambio con respecto al de años anteriores donde la mayoría de los funcionarios tendía a pensar que la Agencia cumplía bastante bien con sus objetivos a pesar de utilizar sus recursos de manera inadecuada.

Finalmente, igual que en años anteriores, los funcionarios de la Agencia Tributaria entrevistados en 2000 señalan el tema salarial y los cursos de actualización de conocimientos profesionales como los dos aspectos que, en su opinión, deberían ser mejorados para desempeñar adecuadamente su trabajo cotidiano (Tabla 3.19).

TABLA 3.19  
ASPECTOS QUE NECESITAN SER MEJORADOS PARA DESEMPEÑAR  
ADECUADAMENTE EL TRABAJO COTIDIANO

(%) Respuesta múltiple	1997	1998	1999	2000
La comunicación con los superiores jerárquicos	7	6	9	10
Incentivos salariales	79	33	75	70
Apoyo informativo (documentación, bibliografía, instrucciones, circulares, notas informativas)	18	17	19	23
Medios informáticos	14	5	12	13
Cursos de actualización de conocimientos profesionales	57	24	56	49
Cursos de formación en otros temas (gerencia pública, comunicación con el contribuyente, etc.)	14	9	12	25
La comunicación con los servicios centrales de la AEAT	5	5	9	6
(Bases)	(56)	(64)	(75)	(77)

### 3.5. Valoración de la Hacienda Pública como institución

Por muy aversivo que sea el pago de los impuestos, la gran mayoría de la población entrevistada en 2000 (86%) reconoce que la Hacienda Pública desempeña una función básica y necesaria para la sociedad. Frente a esta mayoría se sitúa un 28% de ciudadanos totalmente convencidos de que si no se pagara ningún impuesto, todos viviríamos mejor.

En comparación con años anteriores (ver Tabla 3.20) se observa que, a pesar de estar muy consolidado entre los ciudadanos el reconocimiento de la función social de la Hacienda Pública, la proporción de quienes preferirían vivir en una sociedad exenta de impuestos ha experimentado un incremento considerable.

TABLA 3.20  
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON CADA AFIRMACIÓN

(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000
La Hacienda Pública desempeña una función necesaria para la sociedad	79	81	85	89	88	86
Si no se pagara ningún impuesto todos viviríamos mejor	n.p.*	13	13	11	11	28

\* frase no presentada en 1995

## CAPITULO 4. PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN EL SISTEMA FISCAL

Este capítulo analiza las opiniones de los ciudadanos en relación con el bloque de variables denominado “Participación de las Comunidades Autónomas en el Sistema Fiscal”. El análisis se concreta en los siguientes apartados:

- 4.1. Preferencias sobre el modo de participación de las CC.AA. en el sistema fiscal.
- 4.2. Percepción de diferencias en la oferta pública de servicios y prestaciones entre Comunidades Autónomas.

### 4.1. Preferencias sobre el modo de participación de las CC.AA. en el sistema fiscal

Las preferencias acerca de la participación de las Comunidades Autónomas en el sistema fiscal se analizan a través de siete afirmaciones presentadas a la población general, de nueve afirmaciones presentadas a los funcionarios de la AEAT y de la información recogida en las entrevistas a los informantes cualificados externos.

Igual que se hacía en años anteriores, las opiniones de la población general se miden mediante el grado de acuerdo con cada una de tales afirmaciones en una escala de cuatro valores (1=Nada; 2= Poco; 3=Bastante y 4= Muy de acuerdo) cuyo punto medio se sitúa en 2.5. Este procedimiento también se aplica, salvando las restricciones de representatividad estadística, en el caso de los funcionarios de la AEAT. En el caso de los informantes externos, se transcriben los párrafos más representativos de sus opiniones al respecto.

#### a) Opiniones de la población general

Tal como se muestra en la Tabla 4.1, el acuerdo mayoritario de los entrevistados en 2000 se concentra en torno a las afirmaciones relativas:

- al rol del Estado central como garante de la solidaridad e igualdad entre las distintas Comunidades Autónomas; y
- a la igualdad de trato fiscal para todos los contribuyentes del Estado.

Estas dos afirmaciones obtienen el apoyo de más de los dos tercios de la población (83% y 71%, respectivamente) con unas valoraciones que superan el punto medio de la escala (3.1 y 2.9, respectivamente).

Algo más dividida se muestra la opinión pública con respecto a otras dos ideas que traen dos modelos contrapuestos:

- a la exclusiva competencia del Estado central para recaudar todos los impuestos y transferir después equitativamente los fondos a las Comunidades Autónomas;
- a la exclusiva competencia de cada Comunidad Autónoma con respecto a sus impuestos y sus gastos, entregando al Estado central una cantidad para lo estrictamente común.

Ambas afirmaciones gozan del acuerdo de más de la mitad de la población (66% y 51%, respectivamente), si bien el apoyo otorgado es más fuerte en el caso del modelo “centralista” que en el caso del modelo “autonomista”, con valoraciones medias que en el primer caso superan el punto medio de la escala (2.8) y en el segundo solamente lo rozan (2.5).

Con respecto a las tres afirmaciones que podrían suponer una cierta quiebra de la igualdad de trato fiscal para los contribuyentes del Estado, los entrevistados se muestran ambivalentes:

- la mayoría de la población (55%) apoya una rebaja de impuestos para atraer inversiones en el territorio de algunas Comunidades Autónomas (valoración media: 2.5);
- pero rechaza cualquier incremento de la presión fiscal, aunque sea para que la ciudadanía residente:
  - pueda disfrutar de mayor cantidad de servicios públicos en su Comunidad Autónoma (acuerdo del 41%); o
  - pueda disfrutar de una variedad más amplia de servicios públicos en su Comunidad Autónoma (un 40% de acuerdo)
 con valoraciones medias (2.3 y 2.2, respectivamente) que no llegan al punto medio de la escala.

TABLA 4.1  
PORCENTAJES DE ACUERDO CON CADA AFIRMACIÓN, Y VALORACIONES MEDIAS

Afirmaciones	(%) Bastante + Muy de acuerdo	Medias en escala de 1 a 4 (p.m.=2.5)
Los impuestos estatales deberían ser los mismos en todo el territorio nacional, para asegurar la igualdad de trato a los contribuyentes	71	2.9
Se debe permitir a algunas CC.AA. rebajar los impuestos estatales, para atraer inversiones a su territorio	55	2.5
Se debe permitir a algunas CC.AA. incrementar los impuestos estatales para proporcionar más servicios públicos en su territorio	41	2.3
Se debe permitir a cada C.A. imponer nuevos tributos, para proporcionar otros servicios públicos en su territorio	40	2.2
El Estado debe procurar que haya solidaridad e igualdad entre diferentes CC.AA. con distinto nivel de desarrollo	83	3.1
El Estado debe recaudar todos los impuestos, y transferir después equitativamente los fondos a las CC.AA.	66	2.8
Cada C.A. debe responsabilizarse de sus impuestos y de sus gastos, y dar sólo al Estado Central una cantidad para lo estrictamente común a todos	51	2.5

Agrupando a los ciudadanos según sus valoraciones medias con respecto al conjunto de estas siete afirmaciones, cabe distinguir cuatro grupos de composición y opinión desigual, tal como se muestra en la Tabla 4.2. Sus características más relevantes son:

- El grupo más numeroso (aglutina al 30% de la población), muestra un elevado grado de acuerdo con las siete afirmaciones propuestas, superando el promedio general de valoración en todas y cada una de ellas. Por tanto, cabe decir que quienes lo componen prefieren una participación conjunta del Estado y las Comunidades Autónomas en el sistema fiscal, o dicho de otro modo: una responsabilidad compartida entre ambos niveles de gobierno en los temas relacionados con la fiscalidad. Predominan en este grupo

los empresarios y trabajadores agrarios (37%), y los ciudadanos con edades comprendidas entre 55 y 65 años (40%) y con menor nivel de estudios (39%).

- El segundo grupo, de tamaño similar al anterior (concentra el 28%), se caracteriza por preferir una reducción de la carga fiscal, independientemente de la institución que asuma las mayores responsabilidades fiscales. La única afirmación con la que muestran un grado de acuerdo superior al promedio general es la relativa a permitir que algunas Comunidades rebajen los impuestos estatales para atraer inversiones a su territorio. Predominan en este grupo los empresarios (30%), los que tienen entre 40 y 54 años (33%) y cuentan con nivel de estudios medio-bajo (31%).
- El tercer grupo, es algo menos numeroso que los dos anteriores (21%) y está compuesto por ciudadanos que prefieren un alto centralismo fiscal. Muestran un alto grado de acuerdo con las afirmaciones que concentran las responsabilidades fiscales en el Estado central, mientras que rechazan frontalmente las afirmaciones que conceden responsabilidades fiscales a las Comunidades Autónomas. Predominan aquí los jóvenes entre 18 y 25 años (26%) y los mayores de 65 años (25%) y las personas con bajo nivel de estudios (24%).
- El cuarto grupo, de tamaño idéntico al del tercero (21%), se define por preferir una alta participación de las Comunidades Autónomas en el sistema fiscal. Al contrario que el grupo anterior, sus integrantes muestran un alto grado de acuerdo con las afirmaciones que otorgan una gran implicación de las Comunidades Autónomas en el sistema fiscal, mientras que se muestran más moderados con aquellas otras que defienden una mayor responsabilidad fiscal del Estado central. Predominan los profesionales (26%), los ciudadanos entre 26 y 39 años (25%) y los que cuentan con estudios secundarios (26%) y universitarios (25%).

TABLA 4.2  
GRUPOS DE CIUDADANOS, SEGÚN SUS VALORACIONES CON RESPECTO AL PAPEL DE LAS  
COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN EL SISTEMA FISCAL ESPAÑOL

Afirmaciones	Valoraciones medias	Participación conjunta Estado-CC.AA.	Menor carga fiscal	Mayor "Centralismo"	Mayor "Autonomismo"
Los impuestos estatales deberían ser los mismos en todo el territorio nacional, para asegurar la igualdad de trato a los contribuyentes	2.9	3.3	2.9	3.5	1.8
Se debe permitir a algunas CC.AA. rebajar los impuestos estatales, para atraer inversiones a su territorio	2.5	2.7	2.7	1.3	3.1
Se debe permitir a algunas CC.AA. incrementar los impuestos estatales para proporcionar más servicios públicos en su territorio	2.3	2.7	2.0	1.4	2.9
Se debe permitir a cada C.A. imponer nuevos tributos, para proporcionar otros servicios públicos en su territorio	2.2	3.0	1.7	1.5	2.7
El Estado debe procurar que haya solidaridad e igualdad entre diferentes CC.AA. con distinto nivel de desarrollo	3.1	3.2	3.0	3.6	2.7
El Estado debe recaudar todos los impuestos, y transferir después equitativamente los fondos a las CC.AA.	2.8	3.0	2.6	3.3	2.2
Cada C.A. debe responsabilizarse de sus impuestos y sus gastos y dar al Estado central una cantidad para lo estrictamente común a todos	2.5	3.0	2.2	1.9	2.7
(%) de ciudadanos en cada grupo, sobre el total	100	30	28	21	21

Lógicamente, también se observan diferencias según la Comunidad Autónoma donde residen los entrevistados. A pesar de que el tamaño muestral no permite ofrecer datos estadísticamente representativos para todas y cada una de las 17 Comunidades Autónomas, cabe señalar que en términos generales:

- las opiniones más “autonomistas” se dan en Cataluña, País Vasco y Navarra, observándose en Extremadura una cierta cercanía a estas posiciones probablemente por motivos diferentes;
- las opiniones más “centralistas” se observan en Murcia, Castilla-León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Asturias y Aragón (curiosamente también Extremadura participa en alto grado de estas opiniones, a pesar de su marcado sesgo autonomista);
- las Comunidades de Madrid, Andalucía y Valencia se sitúan en una posición intermedia;
- resulta sorprendente que ciertas Comunidades como Aragón, Canarias y Galicia, que parecen fuertemente “centralistas”, también muestren un elevado acuerdo con la atribución de competencias fiscales autonómicas (rebajar, incrementar, crear nuevos impuestos), incluso por encima de otras Comunidades fuertemente “autonomistas”, como País Vasco, Navarra o Cataluña.

Comparando estos datos con los observados en años anteriores (Tabla 4.3), se aprecia que el patrón general de la opinión pública no ha variado sustancialmente a lo largo del tiempo (Gráfico 12).

La opinión pública mantiene su apoyo claramente mayoritario a dos ideas:

- al rol del Estado como garante de la solidaridad e igualdad entre las diferentes Comunidades con distinto nivel de desarrollo (por más de las tres cuartas partes de la población), y.
- a la igualdad de trato fiscal para todos los contribuyentes dentro del territorio nacional (por una proporción que oscila entre dos tercios y tres cuartos de los entrevistados).

La población se muestra algo más dividida con respecto a otras dos ideas contrapuestas:

- que el Estado recaude todos los impuestos y transfiera después equitativamente los fondos a las Comunidades Autónomas (apoyo mantenido de forma constante por más de la mitad de la población y que en el último trienio ha alcanzado los dos tercios de la misma), y
- que cada Comunidad Autónoma se responsabilice de sus impuestos y sus gastos, entregando al Estado una cantidad para financiar lo estrictamente común a todos (apoyo mantenido, con ligeras fluctuaciones, por aproximadamente la mitad de la población).

No obstante, la ciudadanía se manifiesta algo ambivalente con respecto a las tres ideas que podrían suponer una cierta quiebra de la igualdad de trato fiscal:

- continúa rechazando las opciones de permitir a las Comunidades Autónomas el establecimiento de nuevos tributos para proporcionar otros servicios públicos en su territorio y de permitir a las Comunidades Autónomas el incremento de los impuestos estatales para proporcionar más servicios públicos en su territorio. Ambas opciones (que llevan implícito un incremento de la presión fiscal), si bien han ido ganando algunos adeptos en el último bienio, nunca han conseguido captar el acuerdo de la mitad de la población;

- pero parece aceptar la idea de que algunas Comunidades Autónomas puedan rebajar los impuestos estatales para atraer inversiones a sus territorios. Es la única de estas tres opciones que parece mantener (con algunas fluctuaciones) el apoyo de aproximadamente la mitad de los encuestados, probablemente por llevar implícita una disminución de la presión fiscal así como una mayor posibilidad de oportunidades laborales.

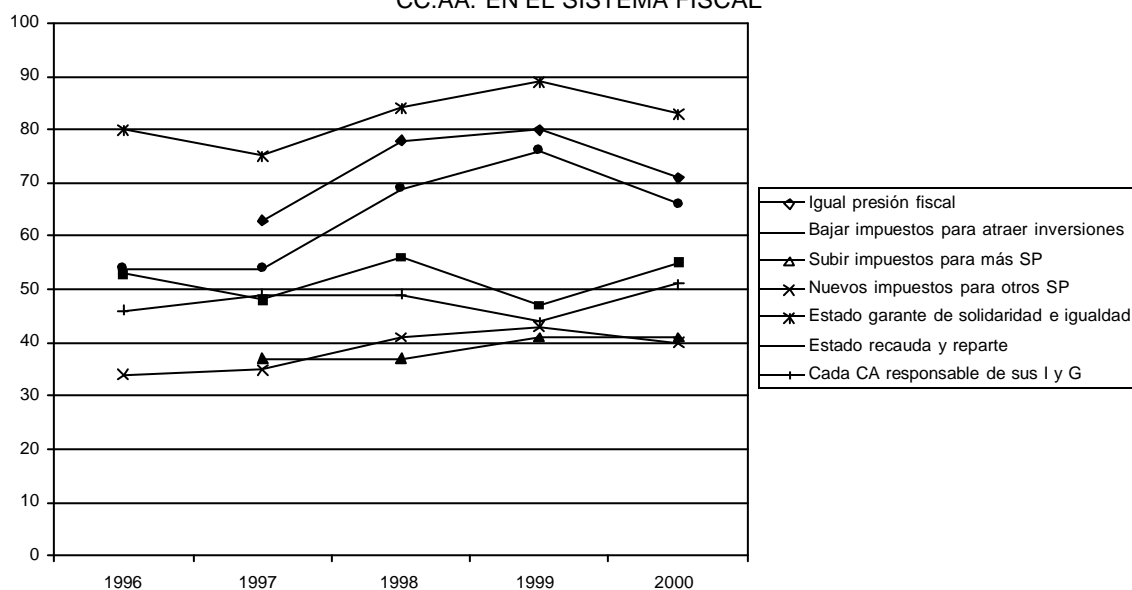
TABLA 4.3  
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON CADA AFIRMACIÓN PROPUESTA (1996-2000)

(%) Muy + Bastante de acuerdo	1996	1997	1998	1999	2000
Los impuestos estatales deberían ser los mismos en todo el territorio nacional para asegurar la igualdad de trato a los contribuyentes	n.p.*	63	78	80	71
Se debe permitir a algunas CC.AA. rebajar los impuestos estatales para atraer inversiones a su territorio	53	48	56	47	55
Se debe permitir a algunas CC.AA. incrementar los impuestos estatales para proporcionar más servicios públicos en su territorio	n.p.*	37	37	41	41
Se debe permitir a cada C.A. imponer nuevos tributos para proporcionar otros servicios públicos en su territorio	34	35	41	43	40
El Estado debe procurar que haya solidaridad e igualdad entre las diferentes CC.AA. con distinto nivel de desarrollo	80	75	84	89	83
El Estado debe recaudar todos los impuestos y transferir después equitativamente los fondos a las CC.AA.	54	54	69	76	66
Cada C.A. deber responsabilizarse de sus impuestos y de sus gastos y dar sólo al Estado Central una cantidad para lo estrictamente común a todos	46	49	49	44	51

51

\* propuesta no presentada en 1996.

GRÁFICO 12  
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON CADA MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN DE LAS CC.AA. EN EL SISTEMA FISCAL





Estas proporciones se reparten de manera desigual según la Comunidad Autónoma de residencia. Así, a lo largo de la serie, los residentes en el País Vasco, en Cataluña y, en menor medida, en la Comunidad Valenciana, se vienen perfilando como los ciudadanos que apoyan menos el protagonismo estatal y que otorgan mayor importancia a la responsabilidad de la propia Comunidad en cuanto a la distribución de los ingresos y los gastos públicos. Además, en el bienio 1998-99, se observó un deslizamiento de algunas Comunidades tradicionalmente “centralistas” (como Madrid y Andalucía) hacia posiciones propias de otras Comunidades más “descentralizadoras” (especialmente en las proporciones de apoyo otorgado por sus residentes a la idea de rebajar los impuestos para atraer inversiones a su Comunidad); pero en 2000, este deslizamiento parece haberse reducido, retornando ambas Comunidades a las posiciones manifestadas al inicio de la serie, siendo acompañadas en este proceso de retorno “centralizador” por los residentes en la Comunidad Valenciana.

b) Opiniones de los informantes cualificados

En el caso de los funcionarios de la Agencia Tributaria, se han propuesto dos afirmaciones más que se suman a las siete que se presentaban a los distintos segmentos de la población general. La Tabla 4.4 ofrece los resultados correspondientes al grado de acuerdo de estos informantes internos con cada una de ellas.

TABLA 4.4  
GRADO DE ACUERDO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CON CADA UNA DE LAS AFIRMACIONES PROPUESTAS

Afirmaciones	(%) Muy + Bastante de acuerdo
Los impuestos estatales deberían ser los mismos en todo el territorio nacional, para asegurar la igualdad de trato a los contribuyentes	95
Se debe permitir a algunas CC.AA. rebajar los impuestos estatales, para atraer inversiones a su territorio	10
Se debe permitir a algunas CC.AA. incrementar los impuestos estatales para proporcionar más servicios públicos en su territorio	13
Se debe permitir a cada C.A. imponer nuevos tributos, para proporcionar otros servicios públicos en su territorio	26
El Estado debe procurar que haya solidaridad e igualdad entre diferentes CC.AA. con distinto nivel de desarrollo	99
El Estado debe recaudar todos los impuestos, y transferir después equitativamente los fondos a las CC.AA.	81
Cada C.A. debe responsabilizarse de sus impuestos y de sus gastos, y dar sólo al Estado Central una cantidad para lo estrictamente común a todos	12
Los costes del nuevo modelo de participación de las CC.AA. en el sistema fiscal van a ser excesivos	57
El nuevo modelo de participación de las CC.AA. en el sistema fiscal va a repercutir negativamente en la gestión de la Agencia Tributaria	64

Comparando estas opiniones con las de la población general, cabría destacar las siguientes particularidades:

- aquellas afirmaciones mayoritariamente apoyadas por la población general (las relativas al protagonismo del Estado, en especial, a su rol de garante de la solidaridad

entre Comunidades con distinto nivel de desarrollo y de la igualdad de trato fiscal para todos los contribuyentes del territorio nacional), son apoyadas con mayor firmeza aún por los funcionarios de la Agencia Tributaria;

- aquellas afirmaciones que son menos apoyadas por la población general, lo son todavía menos por los funcionarios de la Agencia Tributaria con una matización. Mientras que la población general vería (relativamente) mejor una rebaja de la presión fiscal en algunas Comunidades (si con ello atraen inversiones), que un incremento de la misma (aunque fuera para gozar de más o de mejores servicios públicos), los funcionarios de la Agencia Tributaria opinan de manera contraria: apoyarían todavía menos las rebajas que los incrementos en los impuestos;
- las opiniones relativas a las dos afirmaciones presentadas únicamente a los funcionarios, refuerzan la visión negativa que tiene este colectivo con respecto a la participación de las Comunidades Autónomas en el sistema fiscal: además de su elevado coste, va a repercutir negativamente en la gestión de la Agencia Tributaria.

En cuanto a las opiniones de los informantes cualificados externos a la Administración, se aprecian posturas tanto “autonomistas” como “centralistas” justificadas con diferentes razonamientos. No obstante, parece que los defensores del protagonismo estatal aportan mayores argumentos.

Algunos de estos argumentos se basan en el incremento de las desigualdades territoriales con una fragmentación del país en zonas ricas y pobres:

“Yo creo que existe el peligro de que se ensanchen (las diferencias), porque si cada vez se están alcanzando más cotas de autonomía, pues es lógico que los servicios públicos también lo acaben notando (...) entonces yo creo que existe el peligro de que esto se desmadre (...) los ciudadanos se pueden quejar de que no reciben un trato fiscal igual en un sitio que en otro. Hay que tener mucho cuidado con estos temas porque los temas del bolsillo afectan mucho a los ciudadanos.”

“Yo creo que el Estado tiene que seguir siendo el que tenga la caja, por lo menos en su gran mayoría, como la tiene ahora.” (Periodistas.)

“(...) si las comunidades tuviéramos la misma capacidad de recaudación, pues entonces es evidente que sería positivo. Pero como esto no es así, pues cada comunidad tiene su idiosincrasia y su estructura productiva, su estructura comercial, etcétera, creo que se producirían unas desigualdades que no serían justas entre ciudadanos del mismo país como estamos hablando (...) simple y llanamente, con efectuar transferencias a todas las comunidades creo que la fractura social sería muchísimo mayor.”

“Hay comunidades de primera, comunidades de segunda y comunidades de tercera. Entonces cada vez las diferencias son mayores.” (Directores de oficinas bancarias.)

“Yo creo que no es positivo. Además, sería una forma más de deshacer el Estado y de originar mayor desigualdad entre las diversas comunidades autónomas y, por tanto, crear problemas para la movilidad interior de los españoles (...) El tener una fiscalidad diferente es algo artificial; es crear diferencias en vez de generar igualdad.” (Colegio profesional.)

Otros argumentos aluden a una mayor complejidad de la, ya de por sí compleja, burocracia fiscal:

“(...) si se está hablando de una armonización fiscal a nivel europeo (...) pues con mucho más motivo dentro de un mismo país (...) pues cada vez a nosotros, y a todos los ciudadanos mu-

cho más, nos cuesta conocer toda la legislación de todas las comunidades autónomas. Eso es una torre de Babel, eso es una locura (...) eso es un obstáculo para el ciudadano.”

“(…) una legislación especial, impresos especiales y follones (...) Yo creo que no se produciría mayor igualdad; más que nada fracturas ¿entiendes?” (Asesores fiscales.)

Así, para los defensores de una participación secundaria de las Comunidades Autónomas en el sistema fiscal, el rol de éstas debería quedar claramente subordinado a la política fiscal marcada por el Estado Central:

“(…) establecer un sistema que permita la autonomía, pero dentro de ciertos límites.” (Periodista.)

“Entonces lo ideal creo yo que sería ceder las competencias en materia fiscal pero con una tutela por parte del Gobierno o la Administración Central que pudiera paliar esos posibles desequilibrios que pudieran surgir.” (Director de oficina bancaria.)

“Deberían hacer una gestión de unos tributos llamémosles locales, si quieres, o provinciales, pero nada más, pero a nivel nacional, no.” (Asesor fiscal.)

Solo así admiten que los mesogobiernos asuman algunas responsabilidades, pero siempre muy tutelados:

“(…) en la distribución y en la recaudación podrían contribuir, pero simplemente como colaboradores del Estado central.” (Periodista.)

(…) a través de la recaudación y la gestión y la prestación de algunos servicios que sería mejor realizarlos por las comunidades autónomas, pero todas con unos mismos baremos y con una misma legislación.” (Asesor fiscal.)

“La idea sería que cada comunidad recaudara sus propios impuestos, pero que sea el Estado quien los reparta solidariamente para las necesidades. Es más lógico (...) es la solidaridad entre las regiones.” (Sindicalista.)

Quienes, por el contrario, se decantan por otorgar un mayor protagonismo a las Comunidades Autónomas en el sistema fiscal aducen como argumento que la cercanía de este nivel de gobierno a los ciudadanos les permiten conocer y atender mejor sus necesidades:

“(…) se podrían hacer muchas más cosas, estaría mucho más acotado el entorno, se podría gestionar mejor; redundaría en un beneficio superior para todos los contribuyentes de esa comunidad.” (Director de oficina bancaria.)

“Yo creo que está bien la descentralización, y que puedan disponer de recursos propios las comunidades que sean las competentes en los servicios (...) la gestión, por supuesto, es mucho más cercana. Se adapta más a la realidad de cada zona, que no siempre son iguales. El poder tener los recursos necesarios para eso, también.” (Colegio profesional.)

#### 4.2. Diferencias en la oferta pública de servicios y prestaciones entre Comunidades Autónomas

Para estudiar con mayor profundidad las implicaciones de la participación de las Comunidades Autónomas en el sistema fiscal ante la opinión pública, en la encuesta de 2000 se ha vuelto a incluir un bloque de preguntas que ya se tuvo en cuenta el año anterior. Dicho bloque se refiere a la percepción de igualdad, o de diferencias, en la oferta pública de servicios y prestaciones entre Comunidades Autónomas.

Con respecto a la oferta pública de bienes y servicios, la mayoría de la población (el 70% en 2000) piensa que no se dispone de los mismos servicios públicos y prestaciones sociales en todas las Comunidades Autónomas. En la Tabla 4.4, se ofrecen estos resultados, por segmentos de ocupación-actividad, comparándolos con los obtenidos el año anterior.

TABLA 4.4  
¿CREE UD. QUE SE RECIBEN LOS MISMOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES EN TODAS LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS?

(%) No	Total	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos y Parados
1999	64	72	71	67	69	61
2000	70	74	71	74	71	68

Igual que sucedía el año anterior, también en 2000 la variable Comunidad Autónoma de residencia es la que mejor explica las diferencias de opinión entre la población en relación con este tema. Así, se observa que:

- la mayoría (70% en 2000) de los residentes en Cataluña piensan que la oferta pública de servicios y prestaciones es igual en todas las Comunidades Autónomas;
- por el contrario, una minoría (el 27% en 2000) de los residentes en las demás Comunidades Autónomas cree en la igualdad interterritorial de dicha oferta pública.

Consultados los ciudadanos convencidos de tal desigualdad acerca de cuáles son las Comunidades Autónomas donde la oferta pública de servicios y prestaciones es mejor y donde es peor, en comparación con la suya de residencia, sus respuestas siguen una línea muy similar a las de la edición precedente:

- se reciben mejores servicios y prestaciones en Cataluña; País Vasco y Madrid;
- se reciben peores servicios y prestaciones en Extremadura, Andalucía, Ceuta y Melilla, Galicia, Castilla-La Mancha y Castilla-León.

El motivo principal de dicha desigualdad sigue siendo, en opinión de los entrevistados, la diferencia de los recursos disponibles en las distintas Comunidades (Tabla 4.5) seguido, a bastante distancia, de las diferencias en su modo de gestionarlos y del mejor o peor funcionamiento de los servicios.

TABLA 4.5  
PRINCIPALES MOTIVOS DE LA DESIGUALDAD (PORCENTAJE DE RESPUESTAS)

En ciertas CC.AA. se ofrecen mejores servicios y prestaciones, porque...	1999	2000
Disponen de más dinero para financiarlos	66	65
Gestionan mejor el dinero de que disponen	17	14
En esas CC.AA., por lo general, los servicios y las prestaciones funcionan mejor	9	15
Otros motivos	8	6
(Bases)	(857)	(920)
En ciertas CC.AA. se ofrecen peores servicios y prestaciones, porque...	1999	2000
Disponen de menos dinero para financiarlos	71	77
Gestionan peor el dinero de que disponen	15	12
En esas CC.AA., por lo general, los servicios y las prestaciones funcionan peor	8	7
Otros motivos	6	4
(Bases)	(665)	(837)

No obstante, los resultados de la encuesta de 2000 ofrecen matizaciones interesantes:

- en Cataluña y en Baleares predomina una opinión contraria a lo que parece ser el sentir general. Para el 86% y el 80%, respectivamente, de los residentes en dichas Comunidades el secreto de la mejor oferta de servicios y prestaciones consiste en la mejor gestión y no en tener más recursos;
- en esta misma línea “disidente” se encuentra un 44% de los residentes en Castilla-La Mancha, y un 41% de residentes en la Comunidad Valenciana;
- entre los “disidentes” predominan quienes viven en ciudades de tamaño medio (100-500.000 habitantes), los trabajadores, los más jóvenes y los que cuentan con nivel educativo más alto;
- pero en cuanto a las causas de la peor oferta pública de servicios y prestaciones en algunas Comunidades Autónomas, la opinión mayoritaria se decanta por la menor disponibilidad de recursos, sin que aparezcan “disidencias” significativas en ninguno de los grupos y colectivos consultados.

El patrón de opinión de los informantes cualificados coincide con el de la población general en cuanto a la desigualdad de la oferta pública de servicios y prestaciones entre Comunidades Autónomas, a la idea general de cuáles Comunidades disponen de mejor y de peor oferta, y a los motivos por los cuales existe dicha desigualdad.

Así, el 86% de los funcionarios de la Agencia Tributaria está convencido de la existencia de desigualdades interterritoriales en la oferta pública de servicios y prestaciones; siendo las mejor dotadas Cataluña, País Vasco, Navarra y Madrid y las peor dotadas Extremadura, Ceuta y Melilla, Andalucía, las dos Castillas y Aragón; y encontrando en las diferencias de los recursos disponibles las principales razones de tales desigualdades.

Los siguientes extractos de entrevistas son suficientemente ilustrativos del sentir general entre los informantes externos a la Administración:

“Hombre, no se reciben los mismos servicios y prestaciones, hay alguna diferencia. Pero es lógico, porque al fin y al cabo esto es una distribución diferente del poder que se ha establecido en España (...) Cada uno, dentro de la política general común, puede establecer diferencias en su comunidad y darle prioridad a un objetivo o a otro, o tratar de compensar a sus ciudadanos en unos terrenos o en otros.”

“(...) por ejemplo en Sevilla, o mejor dicho en Almería, no se perciben los mismos servicios de todo tipo en ese municipio, en esa ciudad, en esa provincia, que se perciben en la provincia de Barcelona. Eso para mí es una evidencia. Y no sé por qué.” (Periodistas.)

“Yo creo que no recibimos ni los mismos servicios o prestaciones ni la misma calidad de los mismos. Al menos ésa es la percepción generalizada que tengo personalmente y dentro de mi entorno. Creo que hay diferencias contrastables entre unas comunidades y otras actualmente.”

“(...) no tienes más que darte una vuelta por Castilla y León y ver las carreteras y los servicios y la hospitalización (...) y hay una diferencia... porque quizás Jordi Pujol sea más inteligente y pide más... o saben pedir... También influye mucho (...) que somos muy conformistas en la comunidad donde vivimos.” (Directores de oficinas bancarias.)

“No, yo creo que a veces hay diferencias importantes entre los servicios y las necesidades de las diversas comunidades autónomas.” (Asesor fiscal.)

“No, hay determinadas comunidades autónomas que, independientemente que la Constitución habla de solidaridad, equilibrio, etc. hay comunidades que viven un poquito mejor y con mejores servicios como, por ejemplo, Navarra, el País Vasco e incluso Cataluña, si lo comparamos por ejemplo con Extremadura o Andalucía.” (Sindicalista.)

“Hay comunidades que dedican más a los servicios sociales que otras, y así mantienen la diferencia. Y (comunidades que) tienen más recursos que otras (...) Tienen que ver (las diferencias) con que tengan más, pero (también con) que designen más. Vaya, que yo te digo que ser anciana en Navarra no es lo mismo que ser anciana en Madrid.” (Colegio profesional.)

## CONCLUSIONES GENERALES

A lo largo de este Informe se han ido exponiendo los resultados obtenidos en el estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2000”. 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 generales:

### 1. Valoración de los Servicios Públicos y las Prestaciones Sociales

En términos generales, la utilización de los distintos servicios públicos y la percepción de las diversas prestaciones sociales presentan un patrón similar al de años anteriores. Los más utilizados en 2000 han sido: Sanidad (93%), Autovías (69%) y Educación (61%).

En opinión de los entrevistados, la oferta pública de servicios y prestaciones ha experimentado una evolución positiva en los últimos años; así lo manifiesta un 61% de la población general, frente a una pequeña proporción (7%) que piensa que han empeorado y a un 32% que no percibe variaciones sustanciales. Comparando estos resultados con los de años anteriores, se observa un mantenimiento de esta percepción de evolución positiva en el conjunto de la opinión pública, mientras que la percepción de empeoramiento continúa siendo minoritaria.

Aun así, e igual que sucedía en años anteriores, es mayoritaria la demanda de mejora de la oferta pública de servicios y prestaciones, tal como manifiesta el 78% de la población encuestada en 2000. Esta demanda sigue concentrándose especialmente en la sanidad, el fomento del empleo, la educación, la protección social y las ayudas para la juventud.

### 2. Relación entre los Impuestos y la oferta pública de Servicios y Prestaciones

Casi dos tercios de la población encuestada en 2000 (64%) piensa que los impuestos que se pagan son poco o nada adecuados a los servicios y prestaciones que se reciben. No obstante, los datos del último cuatrienio parecen reflejar un balance algo más favorable para el contribuyente que al inicio de la serie.

Por otro lado, las tres cuartas partes de la población encuestada en 2000 (76%) creen que la oferta pública de servicios y prestaciones justifica el pago de los impuestos. Esta opinión se ha venido consolidando a lo largo de los seis años estudiados.

De manera que podría decirse que la opinión pública española se hace el siguiente cálculo: merece la pena pagar impuestos si con ello se disfruta de la oferta de servicios públicos y prestaciones sociales actualmente existente, aunque tal oferta todavía es inadecuada en relación con la carga fiscal que se viene soportando.

### 3. Preferencias sobre diversos modelos de financiación y gestión

El modelo actual de titularidad pública y financiación mediante impuestos de los servicios y prestaciones es el preferido por la mayoría (66%) de la población encuestada en 2000. En cuanto a los demás modelos propuestos, las preferencias manifestadas no alcanzan a la cuarta parte de la población en ninguno de los casos: la posibilidad de aumentar la cooperación con el Estado pagando tasas al utilizar ciertos servicios públicos, cuenta con el apoyo de casi un quinto de los entrevistados (18%); el modelo de titularidad pública y gestión privada de los servicios y las prestaciones es la opción elegida por un 7% de encuestados; mientras que el modelo de privatización con pago directo del usuario es mayoritariamente rechazado (solamente el 3% de la población se decanta por tal opción).

La evolución de las preferencias ciudadanas sobre este tema sugiere que:

- el modelo actual, de titularidad pública y financiación mediante impuestos, continúa siendo el preferido por la mayoría de la población;
- la preferencia por el modelo de titularidad pública y financiación con impuestos más tasas parece ir ganando apoyos en el último bienio;
- se mantiene en pequeñas proporciones la preferencia por confiar al sector privado la gestión de la oferta pública de servicios y prestaciones, y
- de lo que no cabe duda, es del rechazo popular con respecto al modelo de privatización, total o parcial de dicha oferta, con pago directo de los usuarios.

### 4. Percepción de la Función Redistributiva de los Impuestos

En relación con la función redistributiva de la renta y favorecedora de la igualdad de oportunidades que tienen los impuestos, la opinión pública ha venido mostrando una clara evolución. A lo largo de la serie la proporción de ciudadanos que opinan que la redistribución de la renta propiciada por el sistema fiscal es incorrecta (bien por ser escasa, para la mayoría, o bien por ser excesiva, para una minoría), va disminuyendo paulatinamente; mientras que va aumentando la proporción de quienes la estiman correcta, hasta quedar ambas proporciones igualadas. En 2000, y por primera vez en este barómetro, la opinión pública se muestra polarizada: son tantos los ciudadanos que piensan que tal redistribución es correcta (50%) como los que opinan que no lo es, principalmente por considerarla todavía escasa (45%), siendo muy pocos (5%) aquéllos que la estiman excesiva.

## 5. Justicia y Equidad del Sistema Fiscal actual

La mayoría de la población (61%) piensa que el sistema actual es justo porque permite que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios públicos y las prestaciones sociales. Sin embargo, no se le reconoce el mismo grado de justicia en otros dos aspectos: la mayoría de la población no cree que estén pagando más los que más tienen (58%) ni que se esté dando un mejor trato a los menos favorecidos (60%).

## 6. Evolución del Cumplimiento Fiscal

Tres cuartas partes de la población (74%) piensan que el cumplimiento fiscal ha evolucionado positivamente en la última década. Además, esta percepción es bastante homogénea (no se aprecian diferencias significativas entre los distintos segmentos de la población encuestada), consolidándose así la pauta perceptiva de mejora en el cumplimiento fiscal ya detectada en años anteriores.

Esta mejoría en el cumplimiento fiscal se sigue atribuyendo, año tras año, a los mismos factores: sistema de retenciones, principalmente salariales, y a un mayor control de la Inspección de Hacienda, mientras que se otorga menor influencia al convencimiento de que el pago de los impuestos constituye un deber cívico.

## 7. Evolución de las opiniones relativas al Fraude Fiscal

Dos tercios de la población (67%) también perciben una evolución positiva con respecto a la inhibición de la conducta defraudadora. Además, a lo largo de la serie se advierte un cambio perceptivo radical de la opinión pública española con respecto a la evolución del fraude fiscal. La proporción de ciudadanos que opinan que el fraude fiscal es ahora menor que en la década precedente ha aumentado veintiséis puntos entre 1995 y 2000, mientras que la proporción de quienes piensan que ahora se defrauda más que antes se ha reducido en los mismos puntos porcentuales en el mismo lapso de tiempo.

Este cambio perceptivo viene reforzado por otro dato de control. En 2000, y por tercer año consecutivo, la proporción de quienes creen que, si bien existen engaños e incluso casos de notorio incumplimiento, en general los impuestos en nuestro país se pagan de manera bastante correcta (65%), supera la de aquellos otros que piensan que la deshonestidad en el pago de los impuestos es una conducta muy generalizada entre los contribuyentes españoles (35%).

No obstante, en opinión de la ciudadanía, la disminución de la conducta defraudadora se reparte de manera desigual entre los diferentes grupos de contribuyentes. Año tras año la opinión pública continúa manifestando su convencimiento de que existen colectivos que defraudan habitual y sistemáticamente: son los empresarios y profesionales, principalmente, y en general, todos aquéllos cuyas actividades están sujetas a un menor control por parte de Hacienda. Por el contrario, se atribuye a los asalariados un grado creciente de honestidad fiscal.

En cuanto a las causas del fraude fiscal, la “falta de honradez y de conciencia cívica”, la “impunidad de los grandes defraudadores”, y la “presión fiscal excesiva” junto con la “necesidad de trampear para salir adelante”, continúan concentrando el mayor número de menciones entre la población encuestada. Siguen siendo muy pocos los entrevistados que aluden a la insatisfacción con la



relación entre los impuestos pagados y la oferta pública de servicios y prestaciones como motivo principal para defraudar. La evolución de las opiniones sobre este aspecto del fraude sugiere que:

- las causas morales (falta de honradez y de conciencia cívica) van ganando fuerza como causa principal del fraude;
- dentro de las causas de índole económica, va adquiriendo una importancia cada vez mayor la necesidad de trampear para salir adelante, mientras que va descendiendo la importancia atribuida a la presión fiscal excesiva como motivo principal del fraude;
- las causas administrativas parecen haber perdido algo de su fuerza, especialmente aquélla que se refiere a la ineficacia de la lucha contra el fraude;
- la inadecuación entre el esfuerzo tributario y el beneficio obtenido a través de la oferta pública de servicios y prestaciones es cada vez menos mencionada como motivo para evadir los impuestos.

Los tipos de fraude considerados más perjudiciales para la comunidad en 2000 son muy similares a los mencionados en años anteriores. Se observa un mantenimiento de la atribución de un perjuicio mayor a los fraudes relacionados con la economía sumergida, especialmente, y, también, con el IRPF. En un nivel de daño intermedio se sitúa el fraude relacionado con el Impuesto de Sociedades, mientras que parece atribuirse menor perjuicio a la conducta defraudadora relacionada con el IVA.

Los efectos que produce el fraude fiscal, en opinión de los entrevistados, tampoco han variado sustancialmente a lo largo de los seis 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 y presión fiscal; de ahí, las dos sensaciones de injusticia y desmotivación, directamente vinculadas con tales aspectos.

Aproximadamente dos tercios de la población encuestada en 2000 (64%) no encuentra justificación alguna para el fraude fiscal, frente a algo menos de un tercio (29%) que sí lo justifica. Entre quienes justifican el fraude, a lo largo de la serie se observa 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 muy pequeñas las posturas más radicales expresadas a través del argumento estructural: “lo normal es evadir los impuestos”

## 8. La Normativa Fiscal y las Declaraciones Tributarias

La opinión pública continúa insistiendo en que encuentra dificultades para comprender la normativa fiscal y para cumplimentar las declaraciones tributarias. Quizá sea esta la razón por la cual sigue siendo minoritaria (14% en 2000) la proporción de contribuyentes que cumplimentan por sí mismos las declaraciones tributarias, mientras que constituyen mayoría (86%) quienes recurren a algún tipo de ayuda externa. Esta mayoría necesitada de ayuda se reparte de manera desigual entre aquéllos que la obtienen de forma totalmente gratuita (53%) y quienes pagan por obtenerla (33%).

Además los datos de la encuesta de 2000 sugieren que, ante las dudas suscitadas por la declaración de la renta en el primer año de aplicación de la reciente reforma del IRPF, los contribuyentes (principalmente asalariados e inactivos) han tendido a buscar asesoramiento en los servicios gratuitos de ayuda (fundamentalmente Agencia Tributaria y entidades financieras) antes que recurrir a

los servicios onerosos de asesores y gestores fiscales (proporcionalmente más utilizados por empresarios y agricultores).

## 9. Valoración de los Servicios al Contribuyente de la Agencia Tributaria

Aunque los servicios de información y asistencia al contribuyente de la Agencia Tributaria son conocidos por más de la mitad de los ciudadanos (56% en 2000), una proporción mucho menor (el 21% en 2000) los viene utilizando. La encuesta de 2000 confirma un dato ya detectado en 1999: existe una cierta asintonía entre el grado de conocimiento y el grado de utilización de estos servicios. Así, quienes en mayor proporción los utilizan (asalariados e inactivos) son los dos segmentos donde se observa una menor proporción de conocedores, mientras que los empresarios y los agricultores los utilizan mucho menos de lo que cabría esperar del superior conocimiento que tienen de su existencia, siendo los profesionales el segmento donde se aprecian los grados más elevados de conocimiento y de utilización de los servicios de la Agencia Tributaria.

Los ciudadanos que conocen la existencia de los mencionados servicios, tienen una imagen claramente positiva de los mismos: una proporción superior a los dos tercios de tales ciudadanos (85% en 2000) valora positivamente su capacidad para resolver los problemas que allí llevan planteados, frente a una proporción inferior a la quinta parte (15%) que opina lo contrario.

También se valora positivamente a los funcionarios que trabajan en dichos servicios. Las cualidades mejor valoradas por los ciudadanos son la preparación técnica de los funcionarios de la Agencia Tributaria y la corrección con que éstos tratan a los contribuyentes. La imparcialidad de los funcionarios es una cualidad cuya valoración se viene situando en un nivel intermedio con respecto a los demás atributos. La preocupación que muestran los funcionarios por solucionar los problemas del contribuyente es el único atributo que, año tras año, recibe una calificación inferior a todos los demás.

## 10. El Catastro

El Catastro, a pesar de ser uno de los servicios más antiguos de la Hacienda Pública contemporánea, es una institución poco conocida por los españoles. Es posible que tal desconocimiento se deba a la escasa relación que existe entre los ciudadanos y la Dirección General del Catastro. A pesar de ello, la imagen pública de esta institución es buena: centrándose en los propietarios de bienes inmuebles que han tenido algún tipo de relación con dicha Dirección General, un 60% califica como "buena" la atención recibida, un 34% la califica como "normal" y solamente el 6% la califica como "mala".

## 11. Autoimagen de los funcionarios de la Agencia Tributaria

Frente a la imagen positiva que tienen los ciudadanos de los funcionarios de la AEAT, éstos por su parte, creen ser poco apreciados por aquéllos: igual que sucedía en años anteriores, la mayoría piensa que la sociedad en general valora poco o nada su trabajo (70% en 2000), de manera que tienden a proyectar una imagen de sí mismos algo desvalorizada en comparación con otros grupos profesionales.

No obstante, los funcionarios de la AEAT son profesionales identificados con la institución donde prestan servicios (para ellos la Administración tributaria es la más importante dentro del

sector público y, aunque pudieran elegir otra ocupación, la mayoría preferiría seguir trabajando en la Agencia) y con la función que desempeñan (piensan que su trabajo contribuye a la justicia social). También se manifiestan satisfechos con ciertas condiciones laborales importantes, como son la capacidad de decisión y la autonomía de que gozan en su trabajo cotidiano.

No obstante, los funcionarios insisten en señalar año tras año la necesidad de ciertos cambios ineludibles:

- Institucionales: para hacer de la Agencia Tributaria una institución más eficaz y eficiente;
- Laborales: reclaman con fuerza mejoras salariales y mayores oportunidades de movilidad ascendente;
- Profesionales: necesitan más cursos de actualización profesional para hacer mejor su trabajo.

## 12. Valoración de la Hacienda Pública como institución

La gran mayoría de la población encuestada en 2000 (86%) reconoce que la Hacienda Pública desempeña una función básica y necesaria para la sociedad. En comparación con años anteriores se observa que, a pesar de estar muy consolidado entre los ciudadanos el reconocimiento de la función social de esta institución, la proporción de quienes preferirían vivir en una sociedad totalmente exenta de impuestos ha experimentado un incremento considerable.

## 13. Participación de las Comunidades Autónomas en el Sistema Fiscal

En relación con esta variable, el acuerdo mayoritario de los entrevistados en 2000 se concentra en torno a dos afirmaciones relativas:

- al rol del Estado central como garante de la solidaridad e igualdad entre las distintas Comunidades Autónomas, y
- a la igualdad de trato fiscal para todos los contribuyentes del Estado.

Estas dos afirmaciones obtienen el apoyo de más de los dos tercios de la población (83% y 71%, respectivamente).

Algo más dividida se muestra la opinión pública con respecto a otras dos ideas que traducen dos modelos contrapuestos:

- a la exclusiva competencia del Estado central para recaudar todos los impuestos y transferir después equitativamente los fondos a las Comunidades Autónomas;
- a la exclusiva competencia de cada Comunidad Autónoma con respecto a sus impuestos y sus gastos, entregando al Estado central una cantidad para lo estrictamente común.

Ambas afirmaciones gozan del acuerdo de más de la mitad de la población (66% y 51%, respectivamente), si bien el apoyo otorgado es más fuerte en el caso del modelo “centralista” que en el caso del modelo “autonomista”.

Con respecto a las tres afirmaciones que podrían suponer una cierta quiebra de la igualdad de trato fiscal para los contribuyentes del Estado, los entrevistados se muestran ambivalentes:

- la mayoría de la población (55%) apoya una rebaja de impuestos para atraer inversiones en el territorio de algunas Comunidades Autónomas;
- pero rechaza cualquier incremento de la presión fiscal, aunque sea para que la ciudadanía residente:
  - pueda disfrutar de mayor cantidad de servicios públicos en su Comunidad Autónoma (acuerdo del 41%), o
  - pueda disfrutar de una variedad más amplia de servicios públicos en su Comunidad Autónoma (un 40% de acuerdo).

Comparando estos datos con los observados en años anteriores, cabe destacar que el patrón general de la opinión no ha variado sustancialmente a lo largo del tiempo. La población sigue apoyando con fuerza el protagonismo fiscal estatal porque lo concibe como una garantía para la solidaridad e igualdad entre las diferentes Comunidades con distinto nivel de desarrollo, por un lado, y como una garantía para la igualdad de trato fiscal entre todos los contribuyentes del territorio nacional, por otro. Pero, paralelamente, también se aprecian proporciones de relativa amplitud favorables a una mayor delegación de competencias fiscales en las Comunidades Autónomas, siempre y cuando ello implique una rebaja de la presión fiscal que atraiga inversiones al territorio donde se reside.

#### 14. Diferencias en la oferta pública de servicios y prestaciones entre Comunidades Autónomas

La mayoría de la población (70%) opina que no se dispone de la misma oferta pública de servicios y prestaciones en todas las Comunidades Autónomas:

- se piensa que, especialmente en Cataluña, en el País Vasco y en Madrid, dicha oferta es mejor que en otras Comunidades, principalmente, porque tienen más dinero para financiarla y, también, porque en ellas los servicios y las prestaciones funcionan mejor y es más eficaz la gestión de los recursos de que disponen;
- por el contrario, se cree que, especialmente en Extremadura, en Andalucía, en Ceuta y Melilla, en Galicia y en las dos Castillas, los servicios y las prestaciones son peores que en otras Comunidades, principalmente porque disponen de menos dinero para financiarlos y, también, porque en ellas ese volumen monetario se gestiona peor.

No obstante, los residentes en Cataluña discrepan de esta opinión mayoritaria puesto que están convencidos (en un 70%) de que la oferta pública de servicios y prestaciones es igual en todas las Comunidades Autónomas.

ANEXO  
CUESTIONARIOS



**OPINIÓN PÚBLICA Y FISCALIDAD 2000**

Buenos días/tardes, soy entrevistador de la empresa EDIS, una empresa dedicada a la realización de estudios sociológicos. En estos momentos estamos realizando un estudio sobre los servicios públicos y las prestaciones sociales de los ciudadanos, y su relación con los impuestos. Por esta razón nos gustaría hacerle algunas preguntas si Vd. no tiene inconveniente.

Su hogar ha sido seleccionado aleatoriamente y sus respuestas serán tratadas estadísticamente, garantizándole la más absoluta confidencialidad.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**DATOS DE SITUACIÓN**

**1. Comunidad Autónoma:**

Andalucía.	
Aragón	
Asturias	
Baleares	4
Canarias	5
Cantabria	6
Castilla-León	7
Castilla-La Mancha	8
Cataluña .	9
C. Valenciana.	10
Extremadura .	11
Galicia	12
Madrid	13
Murcia	14
Navarra	15
País Vasco	16
La Rioja	17

Menos de 20.000 habitantes	1
De 20.000 a 100.000 habitantes.	2
De 100.001 a 500.000 habitantes .	3
Más de 500.000 habitantes	4

**3. Cuotas ocupación/actividad:**

Empresarios de la Industria	1.1
Empresarios de la Construcción	1.2
Empresarios de los Servicios	1.3
Empresarios Agrarios	2.1
Profesionales grado medio .	3.1
Profesionales grado superior	3.2
Trab. asalariados agrícolas .	4.1
Trab. asalariados de la industria	4.2
Trab. asalariados de la construcción	4.3
Trab. asalariados de los servicios Públicos	4.4
Trab. asalariados de los servicios Privados .	4.5
Jubilados y pensionistas .	5.1
Estudiantes universitarios	5.2
Labores del hogar	5.3
Parados.	5.4

**4. Sexo:**

Hombres	1
Mujeres .	2

**5. Edad:**

**rn** años

**6. Intervalo de edad:**

De 18 a 25 años	1
De 26 a 39 años	2
De 40 a 54 años	3
De 55 a 64 años	4
65 y más años	5

**LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES**

**7. En los últimos años, Vd.o algún miembro de su familia (esposo/a, hijos, padres), ¿han utilizado algún bien o servicio público o han percibido alguna prestación social, de las que le indico a continuación? (Respuesta**

Ambulatorios u Hospitales	01
Colegios o Universidades	02
Residencias de tercera edad	03
Servicios Sociales .	04
Autovías	05
Ferrocarriles	06
Pensiones de enfermedad o invalidez .	07
Pensiones de jubilación . .	08
Seguro de desempleo	09
Otros servicios o prestaciones. Indicar cuáles	10
No sabe/No contesta .	00

**8. En relación a hace nueve o diez años, ¿cómo cree Vd. que han ido evolucionando en general estos servicios y prestaciones a los ciudadanos? (Leer escala)**

Han empeorado .	1
Siguen igual	2
Han ido mejorando	3
No sabe/No contesta	0

9-17. ¿En qué medida la existencia de estos servicios y prestaciones cree Vd. que justifican el pago de los impuestos? (Leer cada cuestión. Mostrar TARJETA 1)

- |  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| 1. Nada                                  |   |   |   |
| 2. Poco                                  |   |   |   |
| 3. Bastante                              |   |   |   |
| 4. Mucho                                 |   |   |   |
| 0. NS/NC                                 |   |   |   |
| 9. Ambulatorios u Hospitales             | 2 | 4 | 0 |
| 10. Colegios o Universidades .           | 2 | 4 | 0 |
| 11. Residencias de tercera edad          | 2 | 4 | 0 |
| 12. Servicios Sociales                   | 2 | 4 | 0 |
| 13. Autovías                             | 2 | 4 | 0 |
| 14. Ferrocarriles .                      | 2 | 4 | 0 |
| 15. Pensiones de enfermedad o invalidez. | 2 | 4 | 0 |
| 16. Pensiones de jubilación              | 2 | 4 | 0 |
| 17. Seguro de desempleo                  | 2 | 4 | 0 |

(Realizar sólo la P.18 si contesta con códigos 1 ó 2 en al menos uno de los servicios y prestaciones leídos en P.9-17) Resto pasar a P. 19
--

18. Vd. me ha dicho que algunos servicios y prestaciones justifican poco o nada el pago de impuestos. ¿Podría decirme por qué razón principal cree Vd. esto? (Leer y anotar, respuesta única).

- |  |   |
|--|---|
| Son insuficientes  |   |
| Están gestionados de forma deficiente .                    | 2 |
| Los usuarios los utilizan mal o de forma abusiva.          | 3 |
| Se despilfarran los recursos destinados a su mantenimiento | 4 |

A TODOS

19. ¿Con cuál de estas dos frases está Vd. más de acuerdo? (Leer despacio y anotar, respuesta única)

(P.21) + En general creo que los servicios públicos y las prestaciones sociales funcionan correctamente y no necesitan mejoras sustanciales .

(P.20) +- Creo que hay algunos servicios públicos y prestaciones sociales que deberían ser mejoradas

20. Y en su opinión, ¿qué servicios y prestaciones deberían mejorarse prioritariamente? (Por favor señale un máximo de tres. Mostrar TARJETA 2)

- |   |    |
|---|----|
| Sanidad   | 01 |
| Educación   | 02 |
| Protección social (paro, pensiones)                             | 03 |
| Creación de empleo  | 04 |
| Ayudas a la inversión .   | 05 |
| Medio ambiente (gestión del agua, bosques, limpieza ríos, etc.) | 06 |
| Ayudas para la juventud (vivienda, primer empleo                | 07 |
| Ayudas para la tercera edad (residencias, ..)                   | 08 |
| Seguridad ciudadana   | 09 |
| Infraestructuras (carreteras, teléfonos,...).                   | 10 |

A TODOS

21. Respecto a la continuidad pública o la posible primitización de estos servicios y prestaciones, dígame, por favor, ¿con cuál de las proposiciones siguientes está Vd. más de acuerdo? (Mostrar TARJETA 3, respuesta única)

- |  |   |
|--|---|
| Deben seguir siendo públicos y financiarse mediante los impuestos  |   |
| Deben seguir siendo públicos y financiarse en parte con impuestos y en parte con tasas que paguen los usuarios | 2 |
| Deben privatizarse, todos o en parte, y pagarlos directamente los ciudadanos al usarlos                        |   |
| Deben seguir siendo financiados públicamente y gestionados por el sector privado .                             | 4 |
| No sabe/No contesta  | 0 |

22. (Sólo si ha respondido código 3 en P. 21) ¿Qué servicios o prestaciones cree Vd. que deberían privatizarse y ser pagados o contratados directamente por los ciudadanos al usarlos o beneficiarse de ellos? (Respuesta múltiple y mostrar TARJETA 1)

- |  |    |
|--|----|
| Ambulatorios u Hospitales                      | 01 |
| Colegios o Universidades                       | 02 |
| Residencias de tercera edad .                  | 03 |
| Servicios Sociales                             | 04 |
| Autovías .                                     | 05 |
| Ferrocarriles .                                | 06 |
| Pensiones de enfermedad o invalidez            | 07 |
| Pensiones de jubilación                        | 08 |
| Seguro de desempleo .                          | 09 |
| Otros servicios o prestaciones. Indicar cuáles | ID |
| No sabe/No contesta                            | 00 |

23. (Sólo si ha respondido código 4 en P. 21) ¿Qué servicios o prestaciones cree Vd. que deberían ser gestionados por el sector privado y financiados públicamente? (Respuesta múltiple. Mostrar TARJETA 1)

- |  |    |
|--|----|
| Ambulatorios u Hospitales                      | 01 |
| Colegios o Universidades                       | 02 |
| Residencias de tercera edad .                  | 03 |
| Servicios Sociales                             | 04 |
| Autovías.                                      | 05 |
| Ferrocarriles .                                | 06 |
| Pensiones de enfermedad o invalidez            | 07 |
| Pensiones de jubilación                        | 08 |
| Seguro de desempleo .                          | 09 |
| Otros servicios o prestaciones. Indicar cuáles | 10 |
| No sabe/No contesta                            | 00 |

A TODOS



24. Los impuestos, además de financiar los servicios públicos, tienen el objetivo de redistribuir la riqueza y favorecer la igualdad de oportunidades entre los ciudadanos. A tal efecto, díganos su opinión sobre lo siguiente: ¿La actual redistribución de la riqueza que se propicia vía impuestos es escasa, correcta o excesiva? (Leer y anotar)

(aP.25)	Escasa	
(aP.27) +-	Correcta .	
(oP.26) +-	Excesiva	3
	NS/NC.	0

25. (Sólo si código 1 en P.24) ¿Por qué razón principal cree Vd. que es escasa? (Pregunta abierta. Anotar lo que digan)

---



---

26. (Sólo si código 3 en P. 24) ¿Por qué razón principal cree Vd. que es excesiva? (Pregunta abierta. Anotar lo que digan)

---



---

### JUSTICIA Y EQUIDAD

27-29. Señale, por favor, su grado de acuerdo con cada una de las siguientes frases:

1. Nada de acuerdo
2. Poco de acuerdo
3. Bastante de acuerdo
4. Mucho de acuerdo
0. NS/NC

27. El sistema fiscal actual es justo porque permite que todos puedan acceder a los servicios públicos y las prestaciones sociales

28. El sistema fiscal actual es justo porque da un trato más positivo a los menos favorecidos

29. El sistema fiscal actual es justo porque pagan más los que más tienen

### LOS IMPUESTOS Y HACIENDA

1 A TODOS 1

30. 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... (Leer despacio y anotar)

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	0

31. ¿En qué medida cree que los impuestos que Vd. paga son o no adecuados a los servicios y prestaciones que recibe? (Leer y anotar)

(P. 32)+	Nada .	1
	Poco.	2
	Bastante ...	
(P. 33)+	Mucho ...	4
	NSINC ..	0

32. Si estuviera en sus manos, ¿sobre cuál de estos aspectos actuaría preferentemente para adecuar más los impuestos que se pagan frente a lo que se recibe? (Leer despacio y anotar, respuesta única)

Administraría mejor el dinero recaudado	
Restringiría el acceso a las prestaciones sociales y la utilización de los servicios públicos a los -ciudadanos que verdaderamente los necesitaran ..	2
Dejaría de ofrecer algunos servicios públicos y prestaciones sociales .	

### A TODOS

33. ¿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? (Leer y anotar)

(P. 37)	Ha empeorado bastante .	1
	Ha empeorado algo ....	2
	Ha mejorado bastante ..	
(P. 34) +-	Ha mejorado algo ...	4
	No sabe/No contesta	0

34-36. A continuación le voy a leer una serie de posibles aspectos que han podido influir en la mejora del cumplimiento fiscal. Para cada uno de ellos, dígame, utilizando la siguiente escala, hasta qué punto cree Vd. que han influido, según su opinión (Leer despacio y anotar en cada tema)

1. Nada
2. Poco
3. Bastante
4. Mucho
0. NS/NC

34.	La inspección de Hacienda controla más a los contribuyentes	2	3	4	0
35.	Los ciudadanos saben que pagar los impuestos es un deber cívico .	2	3	4	0
36.	La mayoría de la gente que cumple es porque le retienen parte de su sueldo	2	3	4	0



46-49. ¿En qué medida diría Vd. que es difícil comprender la normativa aplicable a cada uno de los siguientes impuestos? (Leer los distintos impuestos y anotar)

1. Nada
2. Poco
3. Bastante
4. Mucho
0. NS/NC

46. EII.R.P.F.	2	4	0
47. El I.V.A.	2	3	4
48. El impuesto de Sociedades	2	3	4
49. El impuesto de Patrimonio	2	3	4

50-53. ¿En qué medida diría Vd. que es difícil la cumplimiento de los respectivos impresos? (Leer los distintos impresos y anotar en cada uno)

1. Nada
2. Poco
3. Bastante
4. Mucho
0. NS/NC

50. El J.R.P.F.	2	3	4	0
51. El I.V.A.	2	3	4	0
52. El impuesto de Sociedades	2	3	4	0
53. El impuesto de Patrimonio	2	3	4	0

A TODOS

54. ¿Conoce Vd. y ha usado en alguna ocasión los servicios de la Agencia Tributaria? (Leer y anotar)

(P.60) No los conoce			
Sí los conoce, pero no los ha usado	2		
(P.55) Sí los conoce y sí los ha usado	3		
1 No sabe/No contesta	0		

(A los que Sí, formular las P.55 a P.59)

55. 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? (Leer despacio y anotar)

Muy negativa			
Negativa			
Positiva			
Muy positiva	4		
No sabe/No contesta	0		

56-59. ¿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 (Lectura de cuestiones)

Muy Mala				Muy Buena		NS/NC
1	2	4	6	7		0

56. Imparcialidad						2345670
57. Preparación técnica						2345670
58. Trato correcto						2345670
59. Preocupación por los problemas del contribuyente						2345670

A TODOS

60-61. Por favor, dígame hasta que punto estaría Vd. de acuerdo o en desacuerdo con estas frases que voy a leerle

1. Nada de acuerdo
2. Poco de acuerdo
3. Bastante de acuerdo
4. Muy de acuerdo
0. NS/NC

60. La Hacienda Pública desempeña una función necesaria para la sociedad	2	4	0
61. Si no se pagara ningún impuesto todos viviríamos mejor			4

**CATASTRO**

62. ¿Es usted propietario de algún inmueble?

(P.67) No	1
(P.63) Sí, de uno o de varios	2
(P.67)+. NS/NC	0

63. ¿Conoce usted el valor catastral de su/s inmueble/s? (Aparece reflejado en el recibo del Impuesto de Bienes Inmuebles, que antes se denominaba Contribución Territorial Urbana)

No	
Sí	2
NS/NC	0

64. ¿Sabe usted que el valor catastral de los inmuebles no lo fija el Ayuntamiento, sino la Dirección General del Catastro, dependiente del Ministerio de Hacienda?

No	1
Sí	2
NS/NC	0

65. ¿Ha tenido usted alguna relación con la Dirección General del Catastro? (Por ejemplo, para revisar el valor catastral de su/s inmueble/s)

No	
Sí, y la atención recibida fue buena	2
Sí, y la atención recibida fue normal	3
Sí, y la atención recibida fue mala	4
NS/NC	0

66. El Impuesto de Bienes Inmuebles es un impuesto municipal; ¿percibe usted que el pago de este impuesto se corresponde con una mejora de las infraestructuras de la ciudad (calles, iluminación, aguas, recogida de basuras, etc.) y de otros servicios que le presta el Ayuntamiento?
- No se corresponde nada . . . . . 2  
 Se corresponde poco . . . . . 3  
 Se corresponde algo . . . . . 4  
 Se corresponde bastante . . . . . 0  
 NS/NC . . . . . 0

A TODOS

**OTROS ASPECTOS**

Para acabar nos gustaría hacerle algunas preguntas generales sobre otros aspectos

- 67-73. Hoy se habla mucho de la participación de las comunidades autónomas en el sistema fiscal. A continuación le voy a leer también algunas frases relacionadas con este tema para conocer su opinión. Por favor, dígame para cada una de ellas hasta que punto está o no Vd. de acuerdo (Lectura de cuestiones y anotar respuesta en cada uno)
1. Nada de acuerdo  
 2. Poco de acuerdo  
 3. Bastante de acuerdo  
 4. Mucho de acuerdo  
 0. NS/NC
67. Los impuestos estatales debería ser los mismos en todo el territorio nacional para asegurar la igualdad de trato a los contribuyentes . . . . . 1 2 3 4 0
68. Se debe permitir a algunas comunidades autónomas rebajar los impuestos estatales para atraer inversiones a su territorio . . . . . 1 2 3 4 0
69. Se debe permitir a algunas comunidades autónomas incrementar los impuestos estatales para proporcionar más Servicios Públicos en su territorio . . . . . 1 2 3 4 0
70. Se debe permitir a cada comunidad autónoma imponer nuevos tributos para proporcionar otros servicios públicos en su territorio . . . . . 1 2 3 4 0
71. El Estado debe procurar que haya solidaridad e igualdad entre las diferentes comunidades autónomas con distinto nivel de desarrollo . . . . . 1 2 3 4 0
72. El Estado debe recaudar todos los impuestos y transferir después equitativamente los fondos a las comunidades autónomas . . . . . 1 2 3 4 0
73. Cada comunidad autónoma debe responsabilizarse de sus impuestos y de sus gastos y dar sólo al Estado Central una cantidad para lo estrictamente común a todos . . . . . 1 2 3 4 0

74. ¿Cree Vd. que se reciben los mismos servicios y prestaciones en todas las comunidades autónomas?

Pasar P.75--+. No .. . . . . 2  
 Pasar P.79--+-+. Sí .. . . . . 2

75. ¿En qué comunidades, en concreto -y en comparación con aquella en la que Vd. reside- se ofrecen mejores servicios y prestaciones?

(Respuesta múltiple. Anotar todas las que digan)

Andalucía	01
Aragón.	02
Asturias	03
Baleares . .	04
Canarias .	05
Cantabria . .	06
Castilla-La Mancha .	07
Castilla y León	08
Cataluña	09
Comunidad Valenciana .	10
Extremadura .	11
Galicia	12
Madrid.	13
Murcia	14
Navarra	15
País Vasco .	16
La Rioja.	17
Ceuta y Melilla	18
NS/NC.	00

76. ¿Por qué razón principal?

Porque disponen de más dinero para financiar los servicios . . . . .	1
Porque gestionan mejor el dinero de que disponen	2
Porque en esa/s CC.AA., por lo general, los servicios funcionan mejor	3
Otros. Cuál	4

77. ¿En qué comunidades, en concreto -y en comparación con aquella en la que Vd. reside- se ofrecen peores servicios y prestaciones?

(Respuesta múltiple. Anotar todas las que digan)

Andalucía	01
Aragón	02
Asturias	03
Baleares	04
Canarias	05
Cantabria	06
Castilla-La Mancha	07
Castilla y León	08
Cataluña	09
Comunidad Valenciana	10
Extremadura .	11
Galicia	12
Madrid	13
Murcia	14
Navarra.	15
País Vasco	16
La Rioja	17
Ceuta y Melilla .	18
NS/NC	00

<b>78. ¿Por qué razón principal?</b>	
Porque disponen de menos dinero para financiar los servicios . .	
Porque gestionan peor el dinero de que disponen	2
Porque en esals CC.AA., por lo general, los servicios funcionan peor . . . . . Otros.	
Cuál	4

*OTROS DATOS DE CLASIFICACIÓN*

<b>79. En el caso de que Vd. trabaje actualmente ¿cuál es su actividad o profesión principal?</b>	
Empresarios, altos cargos, ejecutivos, miembros de las empresas y profesionales liberales	
Autónomos y trabajadores por cuenta propia, mandos intermedios, técnicos	
Resto empleados y trabajadores de las empresas .	
Agricultores y ganaderos propietarios de grandes o medianas explotaciones	4
Resto agricultores, ganaderos, pesca	5
Funcionario o asimilados de la Administración central, Autonómica, local, etc.	6
Otros casos .	7
No trabaja	8

<b>80. Finalmente ¿cuál es el nivel de estudios terminados por Vd.?</b>	
No he recibido educación formal .	
Enseñanza primaria incompleta .	
Estudios primarios	3
Bachiller elemental, EGB	4
Bachiller superior (BUP, COU, FP)	5
Estudios medios (estudios técnicos o universitarios de 3 años) o universitarios incompletos	
Estudios universitarios completos (Facultades o E.T.S)	7



---

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO SOBRE OPINIÓN PÚBLICA Y FISCALIDAD 2000

---

El Instituto de Estudios Fiscales ha contratado mediante concurso público la realización de la encuesta que ahora le presentamos.

Nuestra empresa tiene por encargo realizar las tareas de recogida de información y análisis de datos con el criterio estricto de garantizar la confidencialidad de sus respuestas.

Sus respuestas gozarán del más estricto anonimato, ya que nuestra empresa está sujeta al cumplimiento de la ley 12/1989, de 9 de Mayo de 1989, de la función estadística en lo relativo a la forma de recogida de datos (capítulo 11), secreto estadístico (capítulo III), conservación y difusión de la información (capítulo IV), así como en lo referente a los principios generales (capítulo 1). De la misma forma, está sujeta a las especificaciones de la ley orgánica 5/1992, de 29 de Octubre, de regulación del tratamiento autorizado de datos individualizados.

Las respuestas nunca serán tratadas de forma individual, por lo que no existe ningún tipo de identificación del cuestionario.

La cumplimentación del cuestionario es muy sencilla y apenas le llevará unos minutos. Tan sólo debe redondear con un círculo la opción elegida en cada pregunta o, en aquellas que así lo requieran, escribir las respuestas en las líneas preparadas para ello. Por favor, escriba con letra clara y legible. En la página siguiente le señalamos un par de ejemplos del modo en que anotar las respuestas.

El objetivo general de este estudio es conocer la opinión de determinados grupos profesionales sobre el sistema fiscal. Además, con el grupo de funcionarios de la Administración Tributaria se tratan algunos aspectos relacionados con su profesión.

De acuerdo a la metodología mediante la cual se va a realizar este estudio, se ruega su participación en dos momentos diferentes. Primeramente le rogamos cumplimente el cuestionario adjunto y posteriormente nos lo envíe usando el sobre franqueado que se le adjunta. A la recepción de todos los cuestionarios en EDIS se elaborará un breve informe descriptivo de los resultados obtenidos, el cual le será remitido con otra copia del mismo cuestionario con el objeto de que Vd. una vez conozca las opiniones del resto de informantes participantes en el estudio, y si así lo desea, pueda añadir alguna otra opinión o matizar las del primer cuestionario.

El objetivo de esta metodología es intentar alcanzar el mayor consenso posible entre todos los participantes, por lo que la opinión que Vd. plasme en el primer cuestionario puede o no variar de la opinión que crea más oportuna después de conocer cómo opinan otras personas.

Para cualquier duda o aclaración sobre el procedimiento puede ponerse en contacto con Raúl Flores o Enrique Gómez de EDIS, en el teléfono (91) 3.10.48.07 de Madrid.

No obstante, nuestro equipo de seguimiento de la encuesta se pondrá en contacto con Vd. para comentar los detalles, y responder a todas las cuestiones que Vd. pueda plantear.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

F:jtnt(llos sobre la fQrma dt (C)III hlr las preguntas

- ii) GeBero.lmentc cada pcguut.t. xtsc unaMjia n::Jpue lli UDqcambiéJllas bay de: tesptu!>La n•.lltple,t.:J'D uJla, diJ's o ti'lda.las que procedve., unos 2 ejemplos;

De on:a sota respuesu:

En r"dal.:iGn :ala JOSible jt S'ti0cluión tiilo III' fra:udt fiscal t:xistenc. dfVmt col:l cuil de las tupropos:rioaes5le:uleates u la Vd. mÍde ncuere:rdl):

IRMn cor unrfou!Q la()pci611 ;;Jc:gi,l<l)

- Nose puedeJUSiif :u en nu'lgInc: so, e\$1L:tt (D
- o.K'du.Sn cle soUd; ndad y de prioctpios
- Haycuculli13ncas en la vida per\$()di31C)(lt u.u rri"ll:l
- qIII1\$frtc:an uncierto fruede tu
- sali.raddant' 2
- El fraiJC e : aljoconnt!tlmcl:l en la'mflll>!\$-105, todos tl codco J bacefio y de\$'S'it." modo se
- oon iaué un cl:l:lQe;jjut•bno
- No:sab(No oocctstfl , , , O

A.quil:ayqud s:u uu.l y retlcmdt:sr numeroc(In UtH:Í«ulo Por ejemplo J no se: puede JU\$rl.li...tr en nmg'ill ca.hayque re\$JXKlder t'l l

IX' mis: dfo ttiH reSpu :t:

Yen suoplnJóf\,qDf ser,1dos y IfrdIII(ionæs dtbtñ:m meju-r:use pri urillri:une1lt '? f Por fí\Of.geiJ;ak un ml:cmo de tres)

- Samd&d . . . . .
- EdIIIC)Ón
- Protctt!óll MX:ial (plltu, !M:llSi0k1l) 03
- Creac.onde- empleo ••• 04
- Ayudti8 b rovi sll:rn --• O;
- Modio ambie-nle tgemón drlagua. bosques. limpicu rios., etc.) - . . . . .
- Ayudas pw-t laJlW'totud (vt\tcnd.a.pnmer empleo) 07
- >Judas p3n katt<ctedad (res\dt'ncw•.) Oi
- S.:gun\bc.l e: u
- lof sm•ctuJ'IIIS (« rr<<cn; tclefoos... ) . . . 10

AClti cabe sefullar 3. Pur e;c:mplo:SanidJd O1. EducadOn 02 y Segundóld 011dil<hu.a 09 EstO! #t't' LU'MEIOS SON los que se r<<o00.ear.ll'l con uti cltrulo.

- b) H<)>algrn.:SQ(m qi'C NJOun mbmo enunebdollayquc mpo.ld.:r. uJO a uni), ltn dnImt(l\$ tcmquecoouencn. gcl.ll.:f, llmcmc cu base a uil tala. Vesmof. e i, sunte eJtmplo

t.Eo qué medid u dida Vdqu'l esdiridl coocucula normati' aapleablea ada un<dtii)S it.lil'nl.ooi im JUC.:):t? IRIM.001lllll ciftulo la óJ>dón llyftu:di pWU ctNiu lmo Jv IM hll(?ur'sm.>, U&f;Jl ftsigr áw .ola)

1	Nada
2	i\10:0
3	BwWlte
	Mucbo
	Q.NSINC

- tii.R.P.F. 1 ||| ■ v O
- t:ll.V.A, 1 ||| ■ v ●
- f.:llotpuelU df' S.(ciL'Cbldr) , ||| 2 J 4 ●
- F:lln'l'III KI() d( Púlrin(III)0 ||| ■ ● ●

AquJ catb rtSpues•a ccmJisle lamb•cn en redondC'gr con un circull) lo que eil eada I e<:ur sponda.segun los nñ.rure>\$ de La esc.al.a.Cada tema ti:oe su propio ntñl)erO de pr tjunll,

Fi'UiIntente ha }qlt ICnl."en eua qut hoy pr.:guot que. seguía \$Cilla resp sta. se md lca med•mte una nccuttl y un nñn)C'W In pre-gu.tú a la que hny 4ue patt:r a ot nñnuodón.

S1!U13ltuntlde LlsPT<J.'WfBS se qucttocara Ctlla respur:su ma. da can el cimtia, o <Jlls&C'hl modificarlll. roche dret lo C'IT'Ón« y miiC'4"e uno nuc\O que se tom: poncb <on ""ns en l1 deruuth-o



Nº de Cuestionario: (No rellenar) \_\_\_\_\_

- A) Grupo de Funcionarios:(Rodee con un círculo la que proceda)
- Grupo A (Administradores de la AEAT) .
  - Grupo B (Jefes de Dependencias)
  - Grupo C (Administrativos)
  - Grupo D (Auxiliares) .

- B) Dependencias:(Rodee con un círculo la que proceda)
- Gestión. 1
  - Inspección 2
  - Recaudación .

C) Comunidad Autónoma:

rn

**LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES**

1. En relación a hace nueve o diez años, ¿cómo cree Vd. que han ido evolucionando en general estos servicios y prestaciones a los ciudadanos? (Rodee con un círculo la opción elegida)
- Han empeorado 1
  - Siguen igual 2
  - Han ido mejorando 3
  - No sabe/No contesta 0

- 2-10. ¿En qué medida la existencia de estos servicios y prestaciones cree Vd. que justifican el pago de los impuestos? (Rodee con un círculo la opción elegida para cada servicio o prestación, utilizando la siguiente escala)

1. Nada
2. Poco
3. Bastante
4. Mucho
0. NS/NC

- 2. Ambulatorios u Hospitales 2 3 4 0
- 3. Colegios o Universidades . 2 3 4 0
- 4. Residencias de tercera edad 2 4 0
- 5. Servicios Sociales 2 4 0
- 6. Autovías 2 3 4 0
- 7. Ferrocarriles . 2 3 4 0
- 8. Pensiones de enfermedad o invalidez . 2 4 0
- 9. Pensiones de jubilación 2 4 0
- 10. Seguro de desempleo 2 4 0

11. (Responda a esta pregunta si ha contestado con códigos 1 ú 2 al menos uno de los servicios o prestaciones de la pregunta anterior) Vd. ha dicho que algunos servicios y prestaciones justifican poco o nada el pago de impuestos. ¿Podría decir por qué razón principal cree Vd. esto? (Rodee con un círculo la opción elegida)
- Son insuficientes 1
  - Están gestionados de forma deficiente . 2
  - Los usuarios los utilizan mal o de forma abusiva.
  - Se despilfarran los recursos destinados a su mantenimiento 4

12. ¿Con cuál de estas dos frases está Vd. más de acuerdo? (Rodee con un círculo la opción elegida)

- (P.14) +- En general creo que los servicios públicos y las prestaciones sociales funcionan correctamente y no necesitan mejoras sustanciales
- (P.13) +- Creo que hay algunos servicios públicos y prestaciones sociales que deberían ser mejoradas 2

13. (Conteste a esta pregunta si ha circulado el "2" en la pregunta anterior) Y en su opinión, ¿qué servicios y prestaciones deberían mejorarse prioritariamente? (Por favor señale un máximo de tres.)

- Sanidad 01
- Educación 02
- Protección social (paro, pensiones) 03
- Creación de empleo 04
- Ayudas a la inversión 05
- Medio ambiente (gestión del agua, bosques, limpieza ríos, etc.) 06
- Ayudas para la juventud (vivienda, primer empleo 07
- Ayudas para la tercera edad (residencias, ..) 08
- Seguridad ciudadana . 09
- Infraestructuras (carreteras, teléfonos,...) 10

14. Respecto a la continuidad pública o la posible privatización de estos servicios y prestaciones, señale, por favor, ¿con cuál de las proposiciones siguientes está Vd. más de acuerdo? (Rodee con un círculo la opción elegida)

- P.17f- Deben seguir siendo públicos y financiarse mediante los impuestos
- P.15 ← Deben seguir siendo públicos y financiarse en parte con impuestos y en parte con tasas que paguen los usuarios 2
- P.16 ← Deben privatizarse, todos o en parte, y pagarlos directamente los ciudadanos al usarlos
- Deben seguir siendo financiados públicamente y gestionados por el sector privado . 4
- No sabe/No contesta 0

15. (Conteste a esta pregunta si ha circulado "3" en la pregunta anterior) ¿Qué servicios o prestaciones cree Vd. que deberían privatizarse y ser pagados o contratados directamente por los ciudadanos al usarse de ellos? (Respuesta múltiple, señale las que procedan)

- Ambulatorios u Hospitales 01
- Colegios o Universidades 02
- Residencias de tercera edad . 03
- Servicios Sociales 04
- Autovías . 05
- Ferrocarriles . 06
- Pensiones de enfermedad o invalidez 07
- Pensiones de jubilación 08
- Seguro de desempleo . 09
- Otros servicios o prestaciones indicar cuáles 10
- No sabe/No contesta 00

16. (Conteste a esta pregunta si ha circulado "4" en la pregunta 14) ¿Qué servicios o prestaciones cree Vd. que deberían ser gestionados por el sector privado y financiados públicamente? (Respuesta múltiple, rodee las que procedan.)

Ambulatorios u Hospitales .	01
Colegios o Universidades	02
Residencias de tercera edad .	03
Servicios Sociales	04
Autovías .	05
Ferrocarriles .	06
Pensiones de enfermedad o invalidez	07
Pensiones de jubilación	08
Seguro de desempleo .	09
Otros servicios o prestaciones. Indicar cuáles	10
-----	10
No sabe/No contesta	00

17. Los impuestos, además de financiar los servicios públicos, tienen una función redistributiva de la riqueza y favorecedora de la igualdad de oportunidades. A tal efecto, díganos su opinión sobre lo siguiente: ¿La actual redistribución de la riqueza que se propicia vía impuestos es escasa, correcta o excesiva? (Rodee con un círculo la opción elegida)

(a P. 18)	Escasa	
(a P. 20)	Correcta.	
(a P. 19)	Excesiva	3
	NSINC.	0

18. (Conteste a esta pregunta si ha respondido "Escasa" en la pregunta anterior) ¿Por qué razón principal cree Vd. que es escasa? (Pregunta abierta. Anote lo que proceda)

19. (Conteste a esta pregunta si ha respondido "Excesiva" en la pregunta 17) ¿Por qué razón principal cree Vd. que es excesiva? (Pregunta abierta. Anote lo que proceda)

### JUSTICIA Y EQUIDAD

20-22. Señale, por favor, su grado de acuerdo con cada una de las siguientes frases, atendiendo a la siguiente escala:

1. Nada de acuerdo
2. Poco de acuerdo
3. Bastante de acuerdo
4. Muy de acuerdo
0. NS/NC

20. El sistema fiscal actual es justo porque permite que todos puedan acceder a los servicios públicos y las prestaciones sociales 1 2 3 4 0

21. El sistema fiscal actual es justo porque da un trato más positivo a los menos favorecidos 1 2 3 4 0

22. El sistema fiscal actual es justo porque pagan más los que más tienen 1 2 3 4 0

### LOS IMPUESTOS Y HACIENDA

23. 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... (Rodee con un círculo la opción elegida)

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	0

24. ¿En qué medida cree que los impuestos que Vd. paga son o no adecuados a los servicios y prestaciones que recibe? (Rodee con un círculo la opción elegida)

(P. 25)	Nada	1
	Poco	2

(P. 26)	Bastante	3
	Mucho.	4

NS/NC 0

25. (Conteste a esta pregunta sólo si ha respondido "Nada" o "Poco" en la pregunta anterior) Si estuviera en sus manos, ¿sobre cuál de estos aspectos actuaría preferentemente para adecuar más los impuestos que se pagan frente a lo que se recibe? (Rodee con un círculo la opción elegida)

Administraría mejor el dinero recaudado
Restringiría el acceso a las prestaciones sociales y la utilización de los servicios públicos a los ciudadanos que verdaderamente los necesitaran .
Dejaría de ofrecer algunos servicios públicos y prestaciones sociales .

26. Respecto a hace nueve o diez años, ¿cómo cree Vd. que ha evolucionado el grado de cumplimiento en el pago de los impuestos por los ciudadanos, en general? (Rodee con un círculo la opción elegida)

(P.30)	1 Ha empeorado bastante	1
	Ha empeorado algo	2

(P.27)	1 Ha mejorado algo	3
	Ha mejorado bastante	4

NSINC 0

27M29. (Conteste a esta pregunta sólo si ha respondido "Ha mejorado algo" o "Ha mejorado bastante" en la pregunta anterior) A continuación se detallan una serie de posibles aspectos que han podido influir en la mejora del cumplimiento fiscal. Para cada uno de ellos, señale utilizando la siguiente escala, hasta qué punto cree Vd. que han influido, según su opinión (Rodee con un círculo la opción elegida para cada aspecto, siguiendo la siguiente escala)

1. Nada
2. Poco
3. Bastante
4. Mucho
0. NS/NC

27. La inspección de Hacienda controla más a los contribuyentes 2 3 4 0
28. Los ciudadanos saben que pagar los impuestos es un deber cívico 2 3 4 0
29. La mayoría de la gente que cumple es porque le retienen parte de su sueldo 2 3 4 0
30. En lo que se refiere al fraude fiscal, ¿cuál de las dos siguientes proposiciones cree Vd. que refleja mejor la realidad? (Rodee con un círculo la opción elegida)
- Existen casos de fraude importante, e incluso bastantes fraudes menores, pero en general se pagan los impuestos de un modo bastante correcto 2
- El fraude fiscal está muy generalizado y el pago de los impuestos es muy imperfecto 0
- No sabe/No contesta 0
31. En uno u otro grado, ¿por qué razón principal cree Vd. que se da el fraude fiscal? (Rodee con un círculo la opción elegida)
- La presión fiscal es excesiva 2
- Por falta de honradez y conciencia cívica 2
- Por la difícil situación económica (problemas de competitividad, continuidad de la actividad, etc.) 4
- Los medios de comunicación favorecen una percepción de fraude generalizado 4
- Por falta de eficacia en la lucha contra el fraude . 4
- Debido a la opacidad de determinadas rentas (ausencia de información, paraísos fiscales, -) 6
- El funcionamiento de los tribunales respecto al fraude es deficiente 6
- Otras razones, ¿cuáles? \_\_\_\_\_ 8
- No sabe/No contesta 0

32. En el volumen total de los impuestos, ¿qué tipos de fraude cree Vd. que son los más perjudiciales para la comunidad? (Por favor señale los dos más importantes.)

Ocultación parcial de ventas, módulos o ingresos en actividades profesionales/empresariales	2
Incumplimiento de obligaciones de repercusión o retención .	3
Economía sumergida	3
Utilización de estructuras específicas de fraude (sociedades instrumentales, paraísos fiscales, testaferros, etc.).	4
Interposición o escisión de empresas para evadir el pago (fase de recaudación)	5
Ocultación de patrimonio	6
Ocultación de rendimientos de capital	7
Ocultación de rendimientos del propio trabajo .	8
Simulación de cargas sobre bienes	9
Minoración de tributos utilizando deducciones u obteniendo devoluciones basadas en hechos inexistentes .....	10
Otros fraudes ¿cuáles? _____	11

33. ¿Que efectos cree Vd. que tiene el fraude fiscal? (Por favor señale el más importante.)

En general no tiene unos efectos realmente importantes	
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? _____	7
No sabe/No contesta	0

34. En relación a la posible justificación o no del fraude fiscal existente, señale con cuál de las tres proposiciones siguientes esta Vd. más de acuerdo: (Rodee con un círculo la opción elegida)

No se puede justificar en ningún caso, es una cuestión de solidaridad y de principios . .	
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 .	0

35. De un modo realista y más allá de ciertos casos muy sonados, en general y respecto a hace nueve o diez años, el fraude fiscal, en su conjunto, ¿cree Vd. que ha aumentado o que ha ido disminuyendo?(Rodee con un círculo la opción elegida)

Ha aumentado bastante .	
Ha aumentado algo .	
Ha disminuido algo .	
Ha disminuido bastante	4
No sabe/No contesta .	0

36. 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/u habitualmente a la Hacienda Pública?  
(Rodee con un círculo la opción elegida)

(P. 37) +-Si 1  
(P. 38) +-No 2

37. (Por favor, responda a esta pregunta si ha rodeado el "1" en la pregunta anterior) ¿A qué colectivo/s se refiere? (Lea los siguientes y señale los dos que crea que más defraudan)

Asalariados 1  
Rentistas capital mobiliario 2  
Rentistas capital inmobiliario 3  
Empresarios . 4  
Agricultores .. 5  
Profesionales liberales . 6  
Trabajadores autónomos 7  
Comerciantes . 8  
Otros colectivos . 9  
NS/NC 0

#### LA ATENCIÓN Y LOS SERVICIOS A LOS CONTRIBUYENTES

38-41. ¿En qué medida diría Vd. que es difícil comprender la normativa aplicable a cada uno de los siguientes impuestos? (Rodee con un círculo la opción elegida para cada uno de los impuestos, según la siguiente escala)

1. Nada  
2. Poco  
3. Bastante  
4. Mucho  
0. NS/NC

38. EII.R.P.F. 2 4 0  
39. EII.V.A. 2 4 0  
40. El Impuesto de Sociedades . 2 4 0  
41. El Impuesto de Patrimonio 2 4 0

42-45. ¿En qué medida diría Vd. que es difícil cumplimiento de los respectivos impresos?(Rodee con un círculo la opción elegida para cada uno de los impuestos, según la siguiente escala)

1. Nada  
2. Poco  
3. Bastante  
4. Mucho  
0. NS/NC

42. EII.R.P.F. 2 3 4 0  
43. El I.V.A. . 2 3 4 0  
44. El Impuesto de Sociedades . 2 3 4 0  
45. El Impuesto de Patrimonio 2 3 4 0

#### LOS FUNCIONARIOS Y LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

46. Si en este momento tuviera la oportunidad de elegir, ¿dónde le gustaría trabajar? (Rodee con un círculo la opción elegida)

En otro Departamento Ministerial, en actividades no relacionadas con Hacienda  
En el área de Hacienda de otro Departamento Ministerial . 2  
En el Ministerio de Economía y Hacienda, pero no en la Agencia . 3  
Me quedaría en la Agencia . 4  
En el sector privado (consultora, despacho profesional, asesoría)  
En una actividad privada que no tuviera nada que ver con Hacienda 6

47. Por favor, señale las dos administraciones que le parecen más importantes y las dos que le parecen menos importantes dentro del conjunto de la Administración Central. (Rodee con un círculo las dos opciones elegidas)

	Dos más importantes	Dos menos importantes
Servicio exterior	1	1
Administración sanitaria .	2	2
Administración tributaria .	3	3
Infraestructuras .	4	4
Administración educativa .	5	5
Orden público y defensa .	6	6
Administración de Justicia .	7	7
Comercio, industria y agricultura .		8

48. Por favor, señale dentro de la siguiente lista de profesiones las tres que en su opinión tienen un mayor prestigio social y las tres que en su opinión tienen un menor prestigio social (Rodee con un círculo las tres opciones elegidas)

	Tres con más prestigio	Tres con menos prestigio
Médico	01	01
Profesor de universidad	02	02
Inspector de Hacienda (CSIFE)	03	03
Juez .	04	04
Subinspector de Hacienda (CEGHP, especialidad Inspección, Gestión y Recaudación) .	05	05
Periodista	06	06
Profesor de Instituto	07	07
Diplomático	08	08
Funcionario de la AEAT (Auxiliar Administrativo) .	09	09
Arquitecto .	10	10
Secretario/a .	11	11
Ingeniero .	12	12
Maestro ..	13	13
Notario	14	14

49. En general, ¿cómo considera que la sociedad valora su trabajo? (Rodee con un círculo la opción elegida)
- |          |   |
|----------|---|
| Mucho    | 1 |
| Bastante | 2 |
| Poco     | 3 |
| Nada.    | 4 |

50. ¿Cuál fue su principal motivación para elegir esta profesión? (Rodee con un círculo la opción elegida)

- |   |   |
|---|---|
| La elegí porque me gustaba .  |   |
| Porque pensaba que era importante para la sociedad  | 2 |
| Porque está bien retribuida   | 3 |
| Porque proporciona gran prestigio social  | 4 |
| Porque en mi familia ya había funcionarios de Hacienda  |   |
| Lo que en realidad quería era trabajar en la Administración del Estado; en principio me era indiferente trabajar en Hacienda o en cualquier otro Departamento | 6 |

51. Por favor, señale los dos aspectos de su profesión que más le satisfacen y los dos aspectos que menos le satisfacen (Rodee con un círculo las tres opciones elegidas)

	Dos que más le satisfacen	Dos que menos le satisfacen
Retribución	1	1
Autonomía en el trabajo .	2	2
Reconocimiento social .	3	3
Capacidad de decisión	4	4
Contribución a la justicia social		
Relación con los superiores jerárquicos	6	6
Possibilidad de hacer carrera dentro de la AEAT	7	
Possibilidad de acceder a actividades privadas .		

52. ¿Creó Vd. que la Agencia Tributaria necesita cambios organizativos? (Rodee con un círculo la opción elegida)

(P.53) .Sí  
(P.54) .No

53. (Responda a esta pregunta sólo si ha respondido "sí" en la pregunta anterior) ¿En general, qué tipo de cambios cree Vd. que necesita la Agencia Tributaria? (Rodee con un círculo la opción elegida)

Importantes  
Leves  
Mínimos.

54. ¿Hasta qué punto cree Vd. que la organización donde actualmente presta sus servicios consigue o cumple los objetivos para los que fue diseñada? (Rodee con un círculo la opción elegida)

Nada.	
Poco	
Bastante	
Mucho	4

55. Y, ¿hasta qué punto cree Vd. que la organización donde de actualmente presta sus servicios utiliza adecuadamente los medios y recursos que tiene a su disposición? (Rodee con un círculo la opción elegida)

Nada	1
Poco	2
Bastante	3
Mucho.	4

56. Señale los dos aspectos que, en su opinión, necesitan mejorarse prioritariamente para desempeñar adecuadamente su trabajo diario (Rodee con un círculo las dos opciones elegidas)

La comunicación con los superiores jerárquicos	
Incentivos salariales	
Apoyo informativo (documentación, bibliografía, instrucciones, circulares, notas informativas, etc.) .	
Medios informáticos .	4
Cursos de actualización de conocimientos profesionales .	
Cursos de formación en otros temas (gerencia pública, comunicación con el contribuyente, etc.)	6
La comunicación con los servicios centrales de la AEAT..	7

#### OTROS ASPECTOS

Para acabar nos gustaría hacerle algunas preguntas generales sobre otros aspectos

57. Hoy se habla mucho de la participación de las comunidades autónomas en el sistema fiscal. A continuación le mostramos algunas frases relacionadas con este tema para conocer su opinión. Por favor, señale para cada una de ellas hasta qué punto está o no Vd. de acuerdo (Rodee con un círculo la opción elegida para cada una de las frases, siguiendo la escala que figura a continuación)

1. Nada de acuerdo
2. Poco de acuerdo
3. Bastante de acuerdo
4. Muy de acuerdo
0. NS!NC

57. Los impuestos estatales debería ser los mismos en todo el territorio nacional para asegurar la igualdad de trato a los contribuyentes 1 2 3 4 0

58. Se debe permitir a algunas comunidades autónomas rebajar los impuestos estatales para atraer inversiones a su territorio 1 2 3 4 0

59. Se debe permitir a algunas comunidades autónomas incrementar los impuestos estatales para proporcionar más Servicios Públicos en su territorio . 1 2 3 4 0

60. Se debe permitir a cada comunidad autónoma imponer nuevos tributos para proporcionar otros servicios públicos en su territorio .	1 2 3 4 0	68. (Responda a esta pregunta sólo si ha respondido "No" en la pregunta 66) ¿Por qué razón principal? (Rodee con un círculo la opción elegida)	
61. El Estado debe procurar que haya solidaridad e igualdad entre las diferentes comunidades autónomas con distinto nivel de desarrollo	1 2 3 4 0	Porque disponen de más dinero para financiar los servicios	
62. El Estado debe recaudar todos los impuestos y transferir después equitativamente los fondos a las comunidades autónomas	1 2 3 4 0	Porque gestionan mejor el dinero de que disponen	
63. Cada comunidad autónoma debe responsabilizarse de sus impuestos y de sus gastos y dar sólo al Estado Central una cantidad para lo estrictamente común a todos	1 2 3 4 0	Porque en esals CC.AA., por lo general, los servicios funcionan mejor	4
64. Los costes de nuevo modelo de participación de las comunidades autónomas en el sistema fiscal van a ser excesivos .	1 2 3 4 0	Otros. Cuál	
65. El nuevo modelo de participación de las comunidades autónomas va a repercutir negativamente en la gestión de la Agencia Tributaria .	1 2 3 4 0	69. (Re. Iponda a esta pregunta sólo si ha respondido "No" en la pregunta 66) ¿En qué comunidades, en concreto -y en comparación con aquella en la que Vd. reside- se ofrecen peores servicios y prestaciones? (Respuesta múltiple. Anote todas las que procedan)	
66. ¿Cree Vd. que se reciben los mismos servicios y prestaciones en todas las comunidades autónomas? (Rodee con un círculo la opción elegida)		Andalucía	01
Fin del cuestionario. Sí ..	1	Aragón	02
Pasar P.67 .No.	2	Asturias	03
67. (Responda a esta pregunta sólo si ha respondido "No" en la pregunta anterior) ¿En qué comunidades, en concreto -y en comparación con aquella en la que Vd. reside- se ofrecen mejores servicios y prestaciones? (Respuesta múltiple. Anote todas las que procedan)		Baleares	04
Andalucía	01	Canarias	05
Aragón	02	Cantabria	06
Asturias	03	Castilla-La Mancha	07
Baleares	04	Castilla y León	08
Canarias	05	Cataluña	09
Cantabria	06	Comunidad Valenciana	10
Castilla-La Mancha	07	Extremadura .	11
Castilla y León	08	Galicia	12
Cataluña	09	Madrid	13
Comunidad Valenciana	10	Murcia	14
Extremadura .	11	Navarra .	15
Galicia	12	País Vasco	16
Madrid	13	La Rioja	17
Murcia	14	Ceuta y Melilla ..	18
Navarra .	15	NS/NC	00
País Vasco	16	70. (Responda a esta pregunta sólo si ha respondido "No" en la pregunta 66) ¿Por qué razón principal? (Rodee con un círculo la opción elegida)	
La Rioja	17	Porque disponen de menos dinero para financiar los servicios	1
Ceuta y Melilla ..	18	Porque gestionan peor el dinero de que disponen	2
"NS/NC"	00	Porque en esa!s CC.AA., por lo general, los servicios funcionan peor	3
		Otros. Cuál _____	4
		FIN DEL CUESTIONARIO	
		Junto con este Cuestionario, encontrará un sobre ya franqueado, le rogamos introduzca este cuestionario en el mencionado sobre y los introduzca en un buzón de correos lo antes le sea posible.	
		MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN	

## GUIÓN DE LA ENTREVISTA A INFORMANTES CUALIFICADOS EXTERNOS

### Percepción general de los servicios y prestaciones

Existe el sentimiento generalizado de que, en los últimos años y de manera progresiva, la calidad y el uso de los servicios y prestaciones públicos han ido evolucionando positivamente. ¿Está usted de acuerdo con esta percepción? ¿Por qué?

No obstante se piensa que aún existe un amplio margen de mejora; incluso que se paga más (por impuestos) de los que se recibe (servicios y prestaciones). ¿Qué opina usted de ello? (Posibilidad de comparación con los países de nuestro entorno en general.)

Por otra parte, existe un apoyo mayoritario al actual modelo de gestión (servicios públicos y financiación mediante impuestos). ¿Está usted de acuerdo, o cree que caben matices? (Proponer otros modelos como financiación mixta mediante impuestos y tasas, financiación directa siendo pagados al ser utilizados por los ciudadanos, gestión privada...)

### Cumplimiento fiscal y fraude

Existe una percepción de progresiva mejora y compromiso en el cumplimiento fiscal por parte de los ciudadanos en los últimos años. ¿En qué medida está usted de acuerdo con esta percepción? ¿Qué factores pueden incidir en una mejora del cumplimiento fiscal? ¿Qué grupos de ciudadanos, a su juicio, son los más honestos en el cumplimiento? ¿Y los menos? (Aquí se podrá comprobar en qué medida se considera que el fraude fiscal está "instaurado" entre los contribuyentes.) En esta línea, ¿cree usted que se puede justificar el fraude? ¿Qué perjuicio causa a la sociedad?

### Accesibilidad de los contribuyentes al sistema fiscal

Según su opinión, ¿resulta compleja la cumplimentación de impuestos como el IRPF, IVA, Impuesto de Sociedades y de Patrimonio? ¿Cómo cree que ha afectado en este último año la nueva Ley del Impuesto sobre la Renta? ¿Cree que ha facilitado o dificultado el proceso de cumplimentación?

Respecto a la Agencia Tributaria, ¿qué opinión le merece el servicio que presta al contribuyente en cuanto a información, atención, trato, preparación técnica, resolución de problemas, etcétera?

### Las comunidades autónomas y el sistema fiscal

¿Cree usted que se reciben los mismos servicios y prestaciones en todas las comunidades autónomas? Si no es así, ¿cree usted que las diferencias entre unas y otras comunidades autónomas se ensanchan o se estrechan? ¿Por qué?

¿Consideraría positiva la transferencia de competencias en materia fiscal –al estilo de lo que sucede con Navarra y el País Vasco– a todas las comunidades autónomas? ¿Cómo afectaría esta hipótesis? (¿Se producirían fracturas o desequilibrios entre comunidades o, por el contrario, se produciría una mayor igualdad?)

En este sentido, ¿qué papel deberían jugar las comunidades autónomas en el sistema fiscal (recaudación, gestión, prestación, etc.) y en qué servicios prestaciones concretos?

### El catastro

(Este punto de la entrevista es especialmente importante para los casos en que el entrevistado pertenezca a los grupos profesionales de entidades financieras y especialmente, de asesores fiscales.)

Por lo que usted pueda conocer al respecto, o por su experiencia profesional, ¿qué tipo de relación se produce entre el contribuyente, titular de bienes inmuebles, y el catastro? ¿Acude al sitio adecuado para solucionar sus problemas?

Respecto a las reclamaciones sobre el catastro, la mayoría vienen motivadas por los cambios de titularidad en los recibos tras la compra de un inmueble y, en menor medida, por la inexactitud en la cuota a pagar, bien por errores en la extensión de la superficie, bien por errores en las características técnicas del inmueble; ¿cómo percibe usted que los contribuyentes resuelven este asunto?