

# DOCUMENTOS DE TRABAJO

## 9/2020

### Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2019

DIRECCIÓN DE ESTUDIOS

Instituto de Estudios Fiscales

La coordinación de este trabajo ha sido realizada por MARÍA NAVAS ROMÁN.



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

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

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

CAPÍTULO 2. EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES

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

CAPÍTULO 3. IMAGEN CORPORATIVA DE LA HACIENDA PÚBLICA

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

CAPÍTULO 4. LA IMPOSICIÓN SOBRE LA RIQUEZA

- 4.1. Conformidad con los impuestos que gravan la riqueza.
- 4.2. Mínimo exento a partir del cual se debería tributar por el Impuesto sobre el Patrimonio.
- 4.3. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en función del grado de parentesco
- 4.4. Opinión sobre la armonización de la regulación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en territorio español

CONCLUSIONES

ANEXO. CUESTIONARIO

## INTRODUCCIÓN

La línea de investigación de Sociología Tributaria del Instituto de Estudios Fiscales tiene como objetivo proporcionar información continua acerca de la percepción social de la fiscalidad en España. El estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2019”, 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 publica desde 2001.

El estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2019” constituye la vigesimoquinta 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”<sup>1</sup>, sobre la que se ha basado el diseño del barómetro, la mayoría de cuyas ediciones anteriores<sup>2</sup> ya han sido publicadas en esta misma colección.

Con la publicación del estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2019” el Instituto de Estudios Fiscales pone a disposición de los investigadores, tanto del sector público como del sector privado, unos datos que juzga relevantes para todos los interesados en la demoscopia fiscal. Así, al cumplir el objetivo de transparencia, se devuelve a la sociedad una información para cuya elaboración se ha pedido previamente la colaboración desinteresada de ciudadanos seleccionados de forma aleatoria. Es la única forma de dar las gracias a quienes no es posible conceder de forma individual.

## OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo del estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2019” es doble: por un lado, medir la evolución de las opiniones y las actitudes básicas relativas a la fiscalidad y, por otro, medir la opinión sobre temas relacionados con la fiscalidad que interesan por las circunstancias específicas del momento o que introducen novedades importantes en el sistema fiscal.

Las variables de estudio constituyen cuatro bloques temáticos:

1. Relación entre los impuestos y la oferta pública de servicios y prestaciones.
  - Utilización de los servicios y las prestaciones.
  - Índice de satisfacción de los usuarios.

---

<sup>1</sup> Ver DÍAZ, C., y DELGADO, M. L. (1994): “Formación de la opinión fiscal: ¿Influyen los mensajes de los líderes de opinión?”, *Papeles de Trabajo del Instituto de Estudios Fiscales*, núm. 9/94, Madrid.

<sup>2</sup> Ver ÁREA DE SOCIOLOGÍA TRIBUTARIA: “Ciudadanos, contribuyentes y expertos: Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en... (1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000)”, *Documentos del Instituto de Estudios Fiscales*, núms. 3/95, 1/97, 2/98, 2/99, 1/00, 2/01.

“Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en... (2001, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016,)”, *Documentos del Instituto de Estudios Fiscales*, núms. 14/02, 11/05, 10/06, 21/07, 15/08, 15/09, 9/11, 19/12, 21/13, 20/14, 20/15, 25/16, 11/17.

- Evaluación general de la oferta pública de servicios y prestaciones.
  - Evaluación de diferentes servicios públicos y prestaciones sociales.
2. El comportamiento de los contribuyentes.
- Percepción del grado de cumplimiento fiscal.
  - Opiniones relativas al fraude fiscal.
3. Imagen corporativa de la Hacienda Pública.
- Complimentación de las declaraciones tributarias.
  - Valoración de los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria.
  - Valoración de la Hacienda Pública como institución.
4. La imposición sobre la riqueza (bloque específico 2019).
- Nivel de acuerdo con los impuestos que gravan la riqueza.
  - Cantidad que debería establecerse como mínimo exento a partir del cual se debería tributar por el Impuesto sobre el Patrimonio.
  - Tributación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en función del grado de parentesco con el donante
  - El Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en el contexto autonómico.

Para la investigación de estas variables se ha utilizado la técnica de encuesta, mediante el procedimiento de entrevista telefónica. Decretado el Estado de Alarma por el Covid19, y tras pasar dos meses sin el levantamiento del mismo, nos vemos en la necesidad de realizar el campo del “Estudio OPINIÓN PÚBLICA Y FISCALIDAD 2019” para mantener la continuidad y evolución del mismo, con un cambio de metodología. Se realiza un cambio en el tipo de encuestación, realizando las entrevistas telefónicamente en vez de cara a cara como se habían realizado hasta el momento.

Esta metodología cati ofrece ventajas sobre la encuestación cara a cara que se resumen a continuación:

- ✓ Posibilita un mayor control sobre los entrevistadores ya que se supervisan en tiempo real, tanto lo que hablan, como lo que escriben en el ordenador, con lo que se puede obtener una gran uniformidad en las pautas de realización de la entrevista.
- ✓ Hace factible el acceso a hogares no alcanzables por el sistema face-to-face (medidas de seguridad, temor a abrir la puerta, etc.).
- ✓ Permite realizar múltiples intentos de contacto de forma relativamente barata, reduciendo significativamente la tasa de “no-contacto”.
- ✓ Hace factible una dispersión óptima o más amplia de la muestra.

- ✓ Implica una inmediatez en la obtención de datos. Prácticamente la entrevista está disponible y lista para tabular desde el momento en que el entrevistador termina la comunicación y no es necesario esperar, como en el caso de las entrevistas face to face, a tener conexión a internet en casa o en la oficina para realizar la descarga de las entrevistas realizadas.
- ✓ Las cuotas se van modificando inmediatamente. No hay que dar a cada entrevistador una ruta, sino que los entrevistadores cati hacen las entrevistas de forma aleatoria, por lo que si hay algún sesgo producido por un entrevistador, no influye en una zona geográfica determinada, como sucedería en entrevistas face to face.

La población objeto de estudio ha sido el conjunto de ciudadanos mayores de 18 años residentes en el territorio nacional (en la fase de campo, un 6% de la muestra consultada han sido inmigrantes residentes en España).

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

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

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

- Unidades de primera etapa: Hogares
- Unidades de segunda etapa: Individuos

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

- Comunidad Autónoma: 17 estratos.

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

Se ha partido de un tamaño muestral total de 3.000 unidades, considerándose los siguientes criterios de asignación por estrato:

- Afijación muestral no proporcional en los cinco segmentos de ocupación o actividad económica.

De este modo, los segmentos de población económicamente activa –cuya opinión es más interesante a efectos de demoscopia fiscal– ven optimizada su muestra y, por tanto, se dispone de un tamaño muestral suficiente para analizar las opiniones de cada segmento por separado. Posteriormente se restituye la proporcionalidad mediante el adecuado equilibrio muestral y coeficientes de ponderación (ver Tabla 1).

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

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

- De primera etapa (hogares): Con probabilidad igual mediante muestreo sistemático con arranque aleatorio
- De segunda etapa (individuos): Muestreo aleatorio simple con post-estratificación por ocupación-actividad.

En las Tablas 1 y 2 figura la distribución final de la muestra por las diferentes variables de clasificación, con un tamaño efectivo de 3.000 entrevistas. Los datos ofrecidos en dichas tablas son las bases muestrales de las diferentes cifras que se exponen a lo largo de las páginas que siguen. La diferente composición de la población en función de la actividad, edad y sexo, hace que se hayan considerado estas variables al definir los coeficientes de ponderación y equilibrio de la muestra. De esta forma, en los coeficientes de ponderación no sólo se ha tenido en cuenta el segmento de ocupación, sino también la distribución de la población por edad y sexo según su relación con la actividad económica.

Para el equilibrio de la muestra se ha trabajado con los datos de la *Encuesta de Población Activa* del primer trimestre de 2020.

La selección muestral, así como el trabajo de campo se ha encomendado a la empresa GFK y las encuestas se realizaron del 15 de mayo al 16 de junio de 2020, referidas al ejercicio 2019.

En las páginas que siguen se ofrecen los principales resultados de la encuesta en relación con las distintas variables que integran los cuatro bloques temáticos contemplados en el estudio. También se incluyen diversos indicadores de la evolución de la opinión a lo largo de estos años (1995-2019) para aquellas variables medidas del mismo modo en las veinticinco ediciones del barómetro fiscal realizadas hasta la fecha.

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

Segmento específico	Distribución bajo asignación proporcional	Distribución muestral real (asignación no proporcional)
Empresario industria, construcción, servicios	164	566
Agricultores y empresarios agrarios	59	360
Profesionales titulados	391	302
Empleados y trabajadores asalariados	930	940
Población inactiva y parada	1.554	930
Jubilados y pensionistas	775	308
Estudiantes Universitarios	226	116
Amas de casa	292	144
Parados	260	362

**Tabla 2**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR TAMAÑO DE HÁBITAT, SEXO Y GRUPO DE EDAD**

Tamaño de hábitat	(%)	(n)
Menos de 10.000 habitantes	19,0	588
De 10.000 a 50.000 habitantes	23,1	714
De 50.001 a 200.000 habitantes	24,0	742
De 200.001 a 500.000 habitantes	12,6	389
Más de 500.000 habitantes	21,4	664

Sexo	(%)	(n)	Grupos de edad	(%)	(n)
Hombre	48,5	1.502	De 18 a 24 años	8,3	257
Mujer	51,5	1.596	De 25 a 39 años	23,0	712
			De 40 a 54 años	29,6	917
			De 55 a 64 años	15,7	485
			65 y más años	23,5	727

**FICHA TÉCNICA**

---

Ámbito geográfico:	Territorio nacional.
Población:	Universo total de individuos de 18 y más años, económicamente activos e inactivos (cuota máxima 10 por cien inmigrantes, cuota real lograda 6%).
Metodología:	Cuantitativa, mediante aplicación de cuestionario estructurado en hogar a través de encuesta telefónica.
Diseño muestral:	Muestreo por conglomerados polietápico con estratificación y subestratificación de las unidades de primera etapa (hogares).  Afijación no proporcional por actividad y posterior ponderación según datos Encuesta Población Activa (INE)
Tamaño muestral:	3.000 entrevistas personales en hogar (muestra real: 3.098).
Margen de error:	± 1,76% para un p=q=50% y un nivel de confianza del 95%
Trabajo de campo:	Del 15 de junio al 16 de junio de 2020.
Empresa adjudicataria:	GFK

---



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

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

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

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

La encuesta realizada en referencia a 2019 facilita información acerca de la utilización de distintos servicios públicos y prestaciones sociales por los hogares españoles durante ese año.

Tal como queda reflejado tanto en la Tabla 1.1 como en el Gráfico 1.1, los hogares españoles han utilizado un promedio de 3,5 servicios públicos o prestaciones sociales.

**Tabla 1.1**  
**PORCENTAJES DE HOGARES USUARIOS DE DIVERSOS SERVICIOS Y PRESTACIONES**

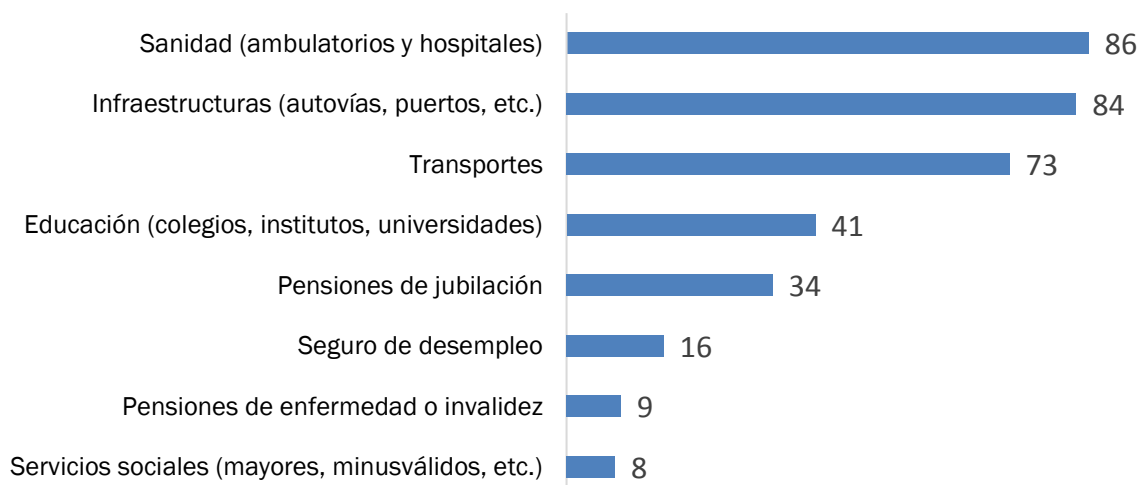
Servicios y Prestaciones	(% hogares usuarios)		
	Sí	No	Ns/Nc
Sanidad (ambulatorios y hospitales)	86	14	0
Infraestructuras (autovías, puertos, etc.)	84	16	0
Transportes	74	26	0
Educación (colegios, institutos, universidades)	41	59	1
Pensiones de jubilación	34	65	1
Seguro de desempleo	16	83	1
Pensiones de enfermedad o invalidez	9	90	1
Servicios sociales (mayores, minusválidos, menores, etc.)	8	91	1
Promedio de utilización por hogar: 3,5			

Los servicios sanitarios han sido utilizados por una proporción mayor de hogares españoles (el 86%); les siguen las infraestructuras y los transportes públicos, con una utilización del 84% y el 73%, respectivamente. En un nivel intermedio se sitúan los servicios educativos, utilizados por un 41% de los hogares. Y en un escalón inferior se encuentran las pensiones de jubilación (34%), el

seguro de desempleo que han sido utilizadas por el 16%, y las pensiones de enfermedad o invalidez utilizadas por el 9% de los hogares españoles. Los servicios sociales han sido utilizados por la menor proporción de hogares, el 8%.

Gráfico 1.1

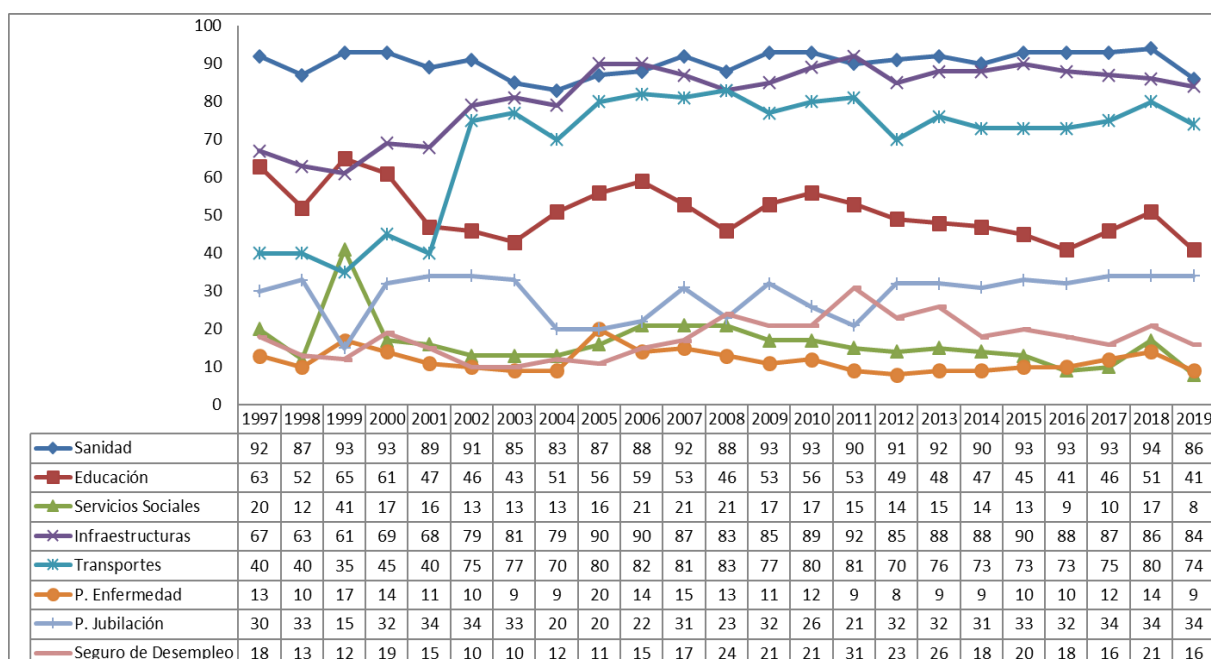
## PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRESTACIONES, POR HOGARES



Para observar la evolución histórica de la utilización de los distintos servicios y prestaciones por los hogares españoles, se elimina el efecto de la falta de respuesta recalculando los porcentajes sobre la base de aquéllos que si han respondido. Los datos resultantes quedan reflejados en el Gráfico 1.2.

Gráfico 1.2

## PORCENTAJES DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES, POR HOGARES (1997-2019)

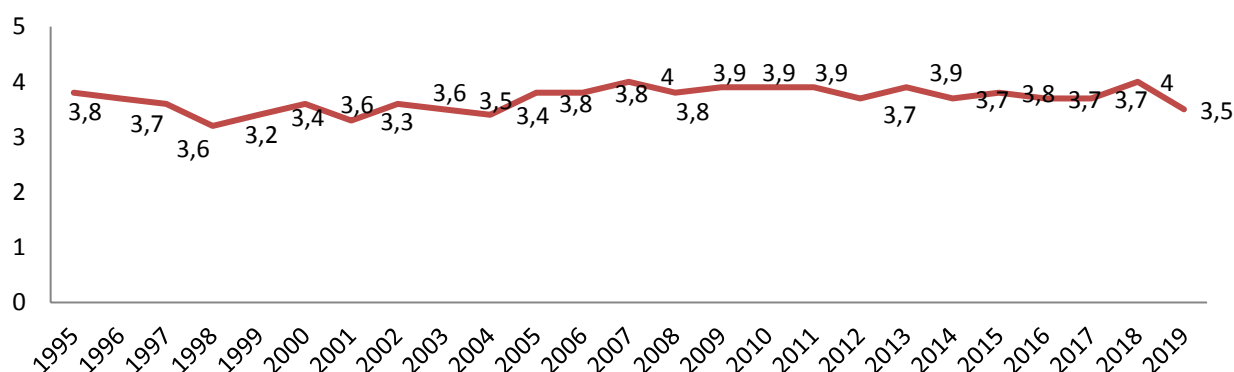


Según estos datos:

- Durante el periodo 2019, los servicios sanitarios públicos mantienen la posición de liderazgo siendo el servicio más utilizado por los hogares españoles. El nivel de uso de este tipo de servicio disminuye ocho puntos porcentuales respecto al año anterior.
- Las infraestructuras se encuentran en la posición de segundo servicio público más utilizado, aunque presenta un descenso de dos puntos porcentuales en 2019 respecto a la edición anterior.
- El transporte público es el tercer servicio más utilizado por la población. En 2019 se observa una disminución de seis puntos porcentuales con respecto a la edición anterior.
- La educación, que ocupa la cuarta posición entre los servicios más utilizados, cambia respecto a la cifra obtenida en 2018 bajando diez puntos porcentuales (de 51 a 41 por 100).
- Las pensiones de jubilación mantienen el porcentaje de utilización obtenido en las dos últimas ediciones (de 34 por cien).
- El seguro de desempleo presenta un descenso pasando del 21 por 100 en 2018 al 16 por 100 en 2019.
- Las pensiones de enfermedad o invalidez ocupan el penúltimo lugar, siendo utilizadas por el 9% de los hogares, cinco puntos menos que en 2018.
- Los servicios sociales son el servicio público menos utilizado por los hogares en 2019, disminuyendo nueve puntos porcentuales (de 17 por cien a 8 por cien).

En cuanto a la evolución histórica del promedio general de utilización de servicios y prestaciones, el gráfico 1.3 muestra un patrón bastante estable desde el inicio de la serie, volviendo ésta al nivel de 2004.

**Gráfico 1.3**  
**PROMEDIO DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES, POR HOGARES**  
**(1995-2019)**



## 1.2. Índice de satisfacción de los usuarios

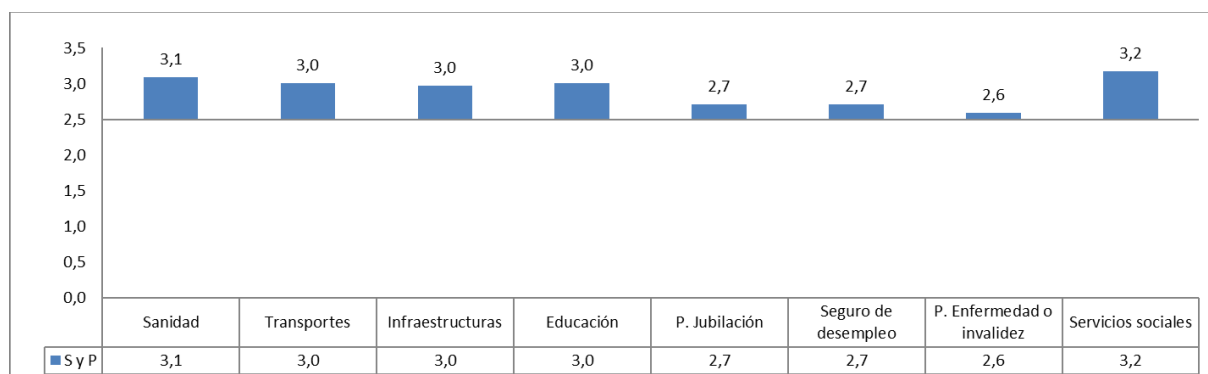
Para medir el grado de satisfacción de los contribuyentes con los distintos servicios y prestaciones, se ha pedido a cada entrevistado que indique su satisfacción con aquellos servicios y prestaciones que ha utilizado personalmente en el último año. Por lo tanto, se trata de una opinión sobre utilización directa, exclusivamente<sup>3</sup>.

La Tabla 1.2 y el Gráfico 1.4 reflejan el grado de satisfacción de los usuarios con cada servicio o prestación en una escala del 1 al 4. Las categorías se distribuyen entre 1 (ninguna satisfacción) y 4 (mucho satisfacción).

**Tabla 1.2**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON CADA SERVICIO O PRESTACIÓN**

Servicios y prestaciones	Mucho + Bastante (%)	Poco + Nada (%)	Ns/Nc (%)	Medias en escala 1-4 (p. m.=2,5)
Sanidad	82	18	1	3,1
Infraestructuras	81	18	0	3,0
Transportes	81	19	1	3,0
Educación	77	23	0	3,0
P. Jubilación	66	33	0	2,7
Seguro de desempleo	63	36	1	2,7
P. Enfermedad o invalidez	60	40	0	2,6
Servicios Sociales	79	14	7	3,2

**Gráfico 1.4**  
**GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON CADA SERVICIO O PRESTACIÓN**



Dado que el grado medio de satisfacción general es 2,9 estos datos sugieren un nivel promedio de satisfacción moderada con la oferta pública de servicios y prestaciones sociales. No obstante, esta satisfacción se reparte de manera distinta entre los diversos servicios y prestaciones consideradas, de manera que se pueden agrupar de la siguiente forma:

<sup>3</sup> Una excepción es el caso de la Educación. Al ocurrir que muchos usuarios de tales servicios son menores de edad, se solicita opinión sobre los mismos a los padres o tutores legales.

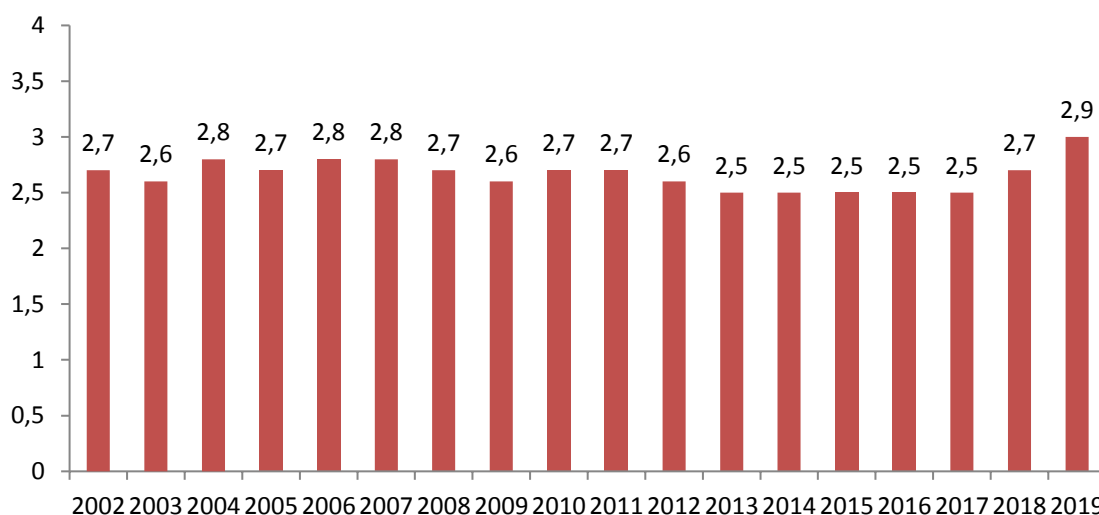
- Los servicios sociales y la sanidad son los que obtienen los índices de satisfacción más altos (3,2 y 3,1 respectivamente).
- Una moderada satisfacción en el caso de las infraestructuras, los transportes y la educación, que obtienen una puntuación de 3,0, con un punto por encima del punto medio de la escala (2,9).
- Las pensiones por jubilación, el seguro de desempleo y las pensiones de enfermedad obtienen unas puntuaciones de 2,7 las dos primeras y 2,6 la última, valoraciones que quedan por debajo del punto medio de la escala.

Si bien aquí no se detalla, hay que mencionar que el grado de satisfacción de los diversos servicios públicos y prestaciones sociales va a diferir si se tiene en cuenta la edad de sus usuarios. Así, por ejemplo, las infraestructuras están especialmente bien valoradas por los grupos más jóvenes de 18 a 39 años, y los transportes por los entrevistados de 65 y más años

Examinando ahora la satisfacción ciudadana en relación con la oferta pública de servicios y prestaciones considerada en su conjunto (ver Gráfico 1.5), se aprecia cierta estabilidad en la misma, si bien con ligeras variaciones. En particular, de 2013 a 2017 el grado medio de satisfacción se mantuvo constante (2,5), y es en 2018 cuando comienza a aumentar, situándose en 2019 en 2,9. Esta es la puntuación más alta lograda en el período 2002-2019.

Gráfico 1.5

**GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES  
(2002-2019)**



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

Gráfico 1.6

## EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LA EDUCACIÓN (2002-2019)

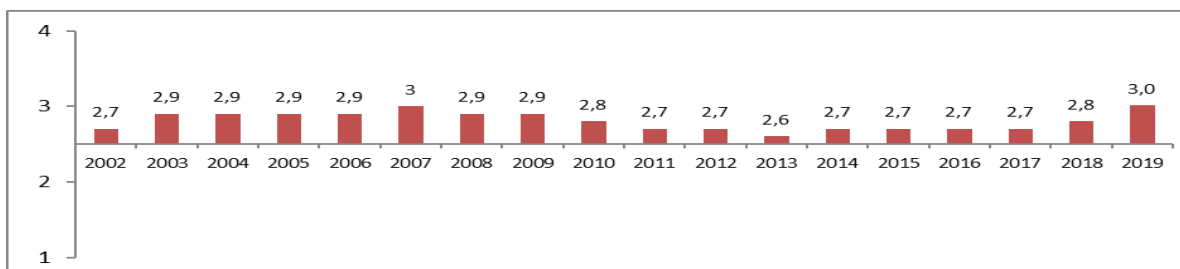


Gráfico1.7

## EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LA SANIDAD (2002-2019)

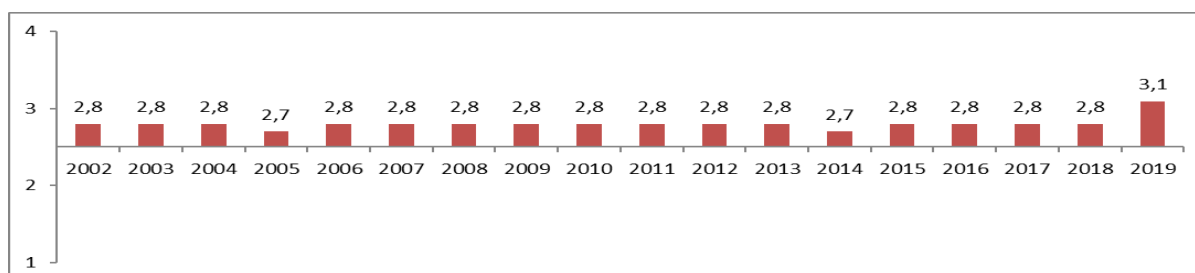


Gráfico 1.8

## EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LAS INFRAESTRUCTURAS (2002-2019)

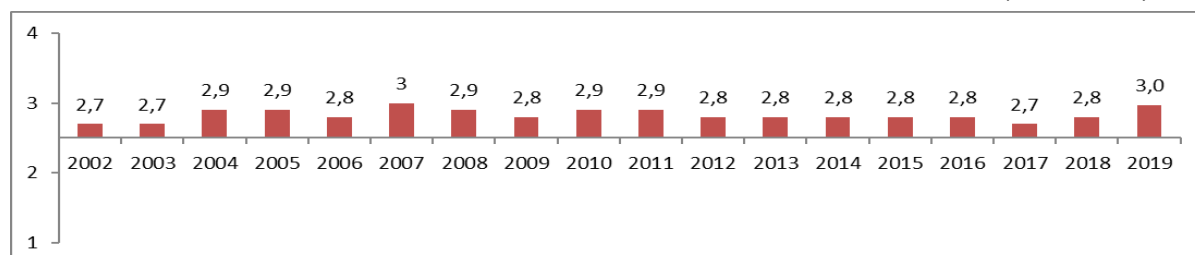


Gráfico 1.9

## EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS TRANSPORTES (2002-2019)

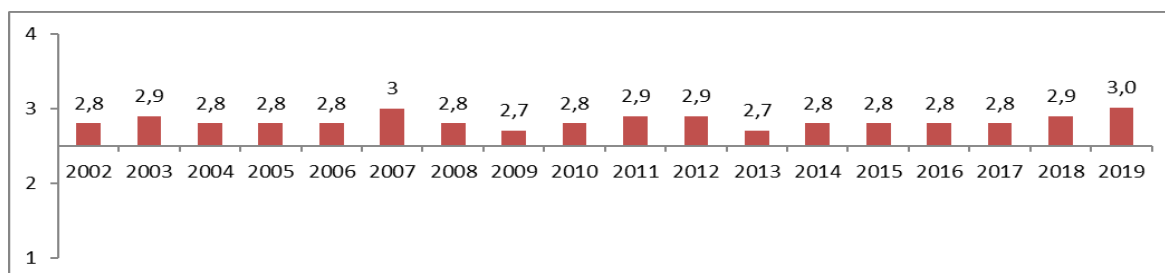


Gráfico 1.10

## EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS SOCIALES (2002-2019)

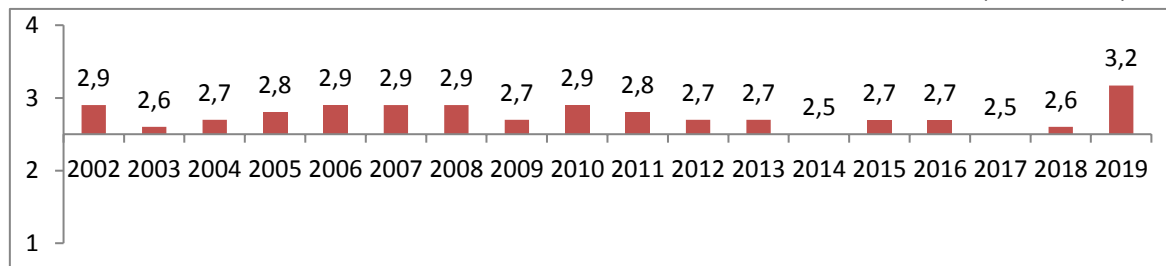


Gráfico 1.11

**EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON EL SEGURO DE DESEMPLEO  
(2002-2019)**

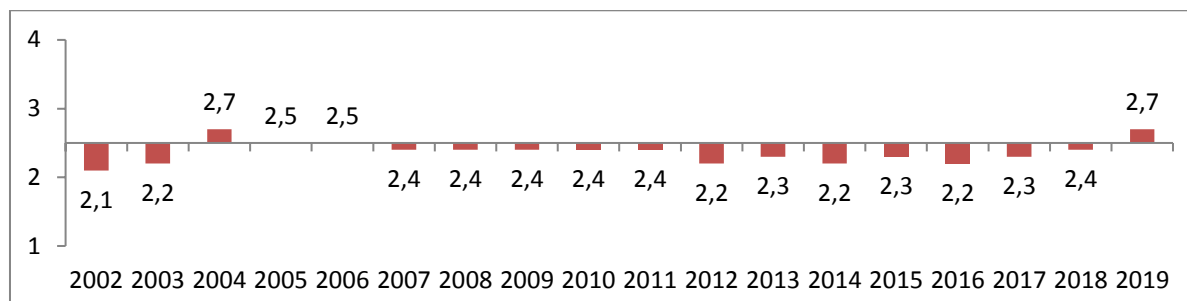


Gráfico 1.12

**EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LAS PENSIONES DE JUBILACIÓN  
(2002-2019)**

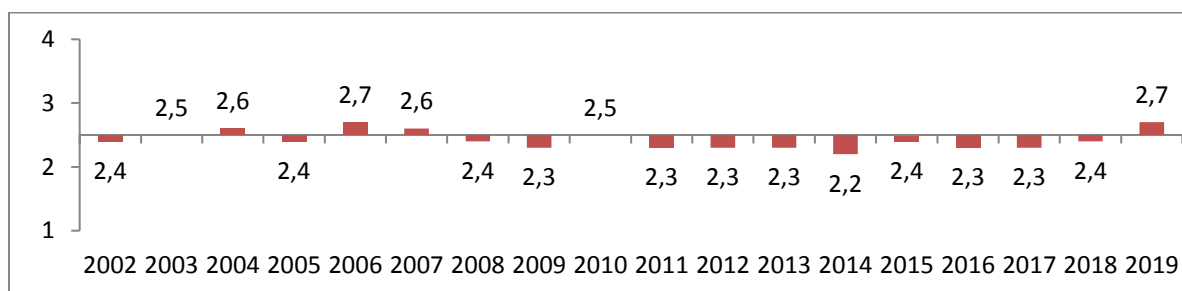
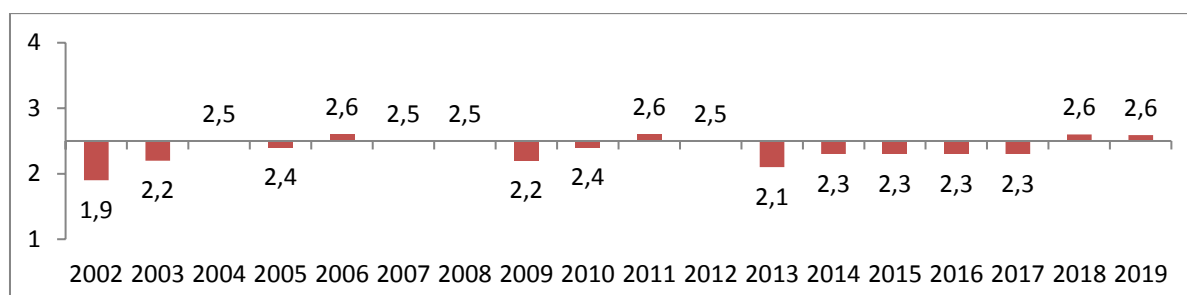


Gráfico 1.13

**EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LAS PENSIONES DE ENFERMEDAD O INVALIDEZ  
(2002-2019)**



Así, por ejemplo, se observa cómo el grado de satisfacción ciudadana ha evolucionado de manera diferente según el servicio o prestación de que se trate:

- La educación (Gráfico 1.6) aumenta, situándose en un nivel no alcanzado desde el 2007 (3,0) y al mismo nivel del punto medio.
- La sanidad (Gráfico 1.7) alcanza su nivel máximo en la serie 2002-2019 (3,1).
- En cuanto a la satisfacción con las infraestructuras y los transportes (Gráficos 1.8 y 1.9, respectivamente), se observa que éstos se mantienen prácticamente igual, situándose con una

valoración de 3,0 puntos ambos. Hay que destacar que los servicios sociales, las infraestructuras y los transportes, la sanidad y este año la educación, son los servicios públicos mejores valorados en 2019.

- Respecto a la satisfacción manifestada en relación con los servicios sociales (Gráfico 1.10), se observa un crecimiento situándose en 3,2.
- La satisfacción de la prestación por desempleo y las pensiones de jubilación, (Gráficos 1.11 y 1.12) aumentan tres décimas, situándose en 2,7 puntos.
- Las de enfermedad o invalidez (Gráfico 1.13) mantienen la satisfacción con respecto al año anterior, situándose con una valoración de 2,6 puntos.

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

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

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

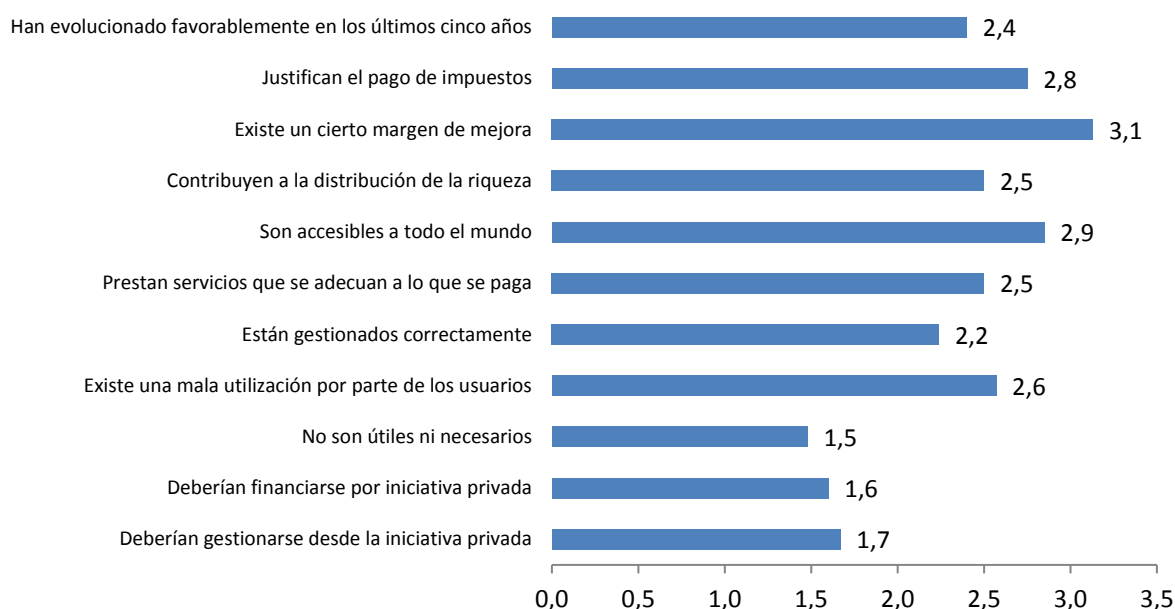
El grado de acuerdo con estas afirmaciones se expresa en una escala de 1 a 4, donde 1 = significa nada de acuerdo y 4 = muy de acuerdo, y cuyo punto medio se sitúa en 2,5.

El Gráfico 1.14 refleja el grado de acuerdo medio que muestra el conjunto de los entrevistados con cada una de las afirmaciones.



Gráfico 1.14

**GRADO DE ACUERDO MEDIO CON DISTINTAS AFIRMACIONES RELATIVAS A LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES**



A partir de estos resultados observamos que en 2019 la oferta pública de servicios y prestaciones se evalúa del siguiente modo:

- Parece existir una percepción de un cierto margen de mejora (3,1) y también se viene observando una percepción de mejora en los últimos cinco años (2,4).
- También se entiende que hay una apreciación de la accesibilidad para todos (2,9) y se considera que la oferta pública de servicios es adecuada para el nivel de presión fiscal que se soporta (2,5), que contribuye a la redistribución de la riqueza (2,5) y que justifica el pago de los impuestos (2,8).
- Se observa que hay una percepción de mala utilización por parte de los usuarios (2,6), y por otro lado y, en menor medida, de que están gestionados correctamente (2,2).
- Una de las percepciones de menor alcance, aunque no despreciable (1,5) es aquella que sostiene que ningún servicio público es útil o necesario.
- Por último, se observa que la percepción de la iniciativa privada tiene una valoración también dentro de las más bajas, aunque no despreciable, tanto en lo que respecta a la gestión (1,7), como en lo relativo a la financiación (1,6) de los diferentes servicios y prestaciones considerados en la encuesta.

La comparación de los resultados obtenidos en 2019 con los de años precedentes se ha realizado afirmación por afirmación, tal como se ofrece a continuación.

– *Margen de mejora en la oferta pública de servicios y prestaciones*

La accesibilidad de la oferta pública de servicios y prestaciones merece una valoración positiva y, además, los datos reflejados en la Tabla 1.3 muestran que en 2019 la percepción de margen de mejora aumenta en diecisiete puntos respecto a 2018.

**Tabla 1.3**  
**EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS AL MARGEN DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PRESTACIONES SOCIALES (1999-2019)**

(%) de acuerdo	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Existe margen de mejora	84	78	85	79	65	70	74	66	63	63	73
(%) de acuerdo	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Existe margen de mejora	66	65	64	68	77	80	76	79	68	85	

– *Accesibilidad*

Uno de los aspectos mejor valorados de la oferta pública de servicios y prestaciones es su universalidad (ver Tabla 1.4). Sin embargo, la etapa de la crisis condujo a la opinión pública a posiciones críticas con el Estado y los servicios que éste presta a sus ciudadanos. En 2019 la puntuación media obtenida para este indicador alcanza el 2,9, incrementando una décima con respecto a 2018, con lo que se sitúa en niveles previos a los recortes asociados a la crisis económica.

**Tabla 1.4**  
**OPINIONES RELATIVAS A LA UNIVERSALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PRESTACIONES SOCIALES (1995-2019)**

Grado de acuerdo en escala 1-4 (p.m.=2,5)												
El sistema fiscal es justo porque permite que todos puedan acceder a los servicios públicos y las prestaciones sociales	1995	1998	2000	2002								
	2,8	2,6	2,6	2,5								
Los servicios públicos y las prestaciones sociales son accesibles a todo el mundo	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	2,6	2,7	2,9	2,7	2,8	2,7	2,7	2,8	2,8	2,5	2,4	2,6
	2015	2016	2017	2018	2019							
	2,6	2,6	2,7	2,8	2,9							

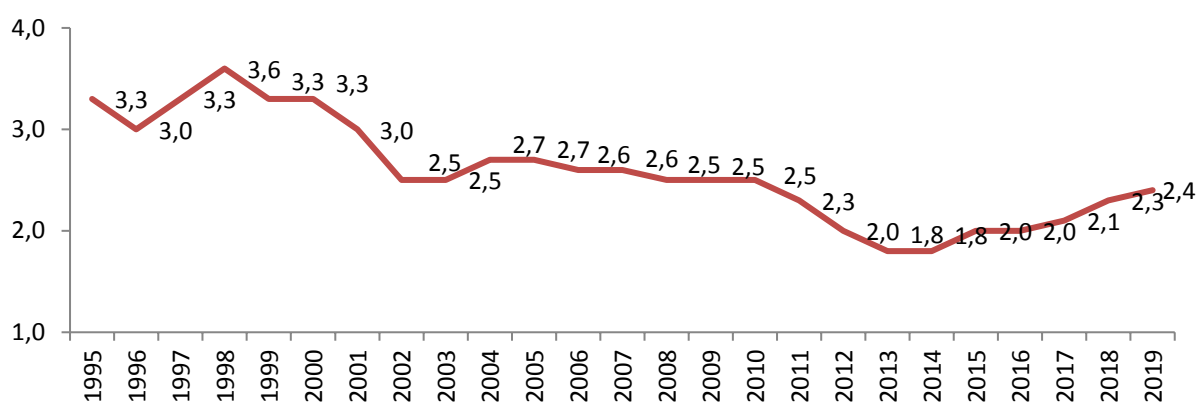
– *Evolución de la oferta pública de servicios y prestaciones*

Por sexto año consecutivo, menos de la mitad de los entrevistados opina que la oferta pública de servicios y prestaciones ha mejorado mucho o bastante en los últimos cinco años. Se mantiene la tendencia evolutiva negativa observada en las últimas ediciones, con el 54,2 % de los entrevistados opinando que estos servicios han evolucionado “poco” o “nada favorablemente” a lo largo del período considerado. Este dato corresponde a un mantenimiento con respecto a 2018, con una puntuación media de 2,4, puntos (en base a la escala de 1 a 4).

Esta valoración es bastante homogénea en los diferentes colectivos, sin que se aprecien grandes variaciones en sus valoraciones medias. Si acaso, podría señalarse que las opiniones más optimistas se encuentran en los jóvenes de 18 a 24 años.

La lectura diacrónica de los datos reflejados en el Gráfico 1.15, muestra una ligera mejora en la percepción del funcionamiento de los servicios y prestaciones públicas desde 2017.

**Gráfico 1.15**  
**VALORACIÓN MEDIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES**  
(1995-2019)



#### – Justificación del pago de los impuestos

Aumenta el número de entrevistados que considera que la oferta pública de servicios y prestaciones justifica bastante o mucho el pago de los impuestos (63%), frente alrededor de casi 4 de cada 10 que opinan lo contrario (poco o nada). Reflejadas estas opiniones en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2,5) el promedio valorativo es 2,8, aumentando la calificación del año anterior en cuatro décimas.

Esta valoración es bastante homogénea en los diferentes colectivos, sin que se aprecien nuevamente grandes variaciones en sus valoraciones medias. Si acaso, aunque poco significativo, podría señalarse que dicha mejora es percibida en mayor medida entre los hombres, los residentes en municipios de más de 500.000 habitantes y los entrevistados con estudios universitarios.

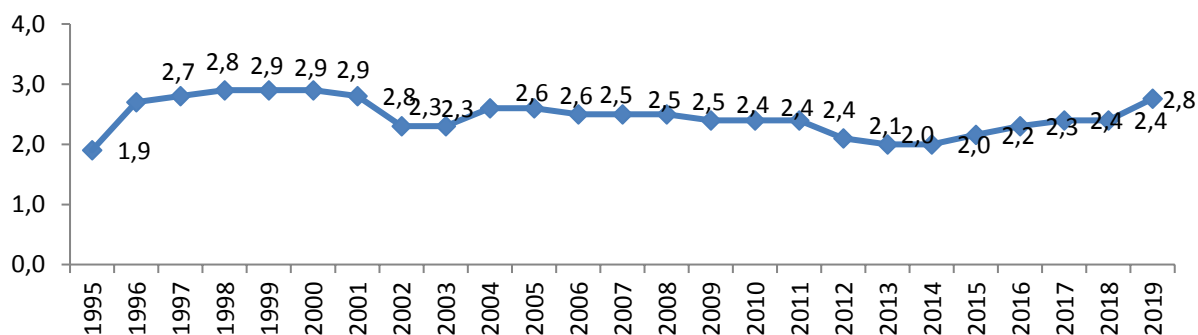
El Gráfico 1.16 muestra cómo, hasta este año, la ciudadanía venía opinando acerca de si la oferta pública de servicios y prestaciones justifica el pago de los impuestos, con puntuaciones por debajo del punto medio de la escala. Se aprecian tres períodos: al inicio de la serie en 1995, en los bienios 2002-03 y entre 2009-2018, tras las opiniones polarizadas observadas en el trienio 2006-08.

La evolución de estos datos sugiere que la ciudadanía, que estaba encontrando en la oferta pública de servicios y prestaciones una justificación al pago de sus impuestos, regresa en el bienio 2002-03 a opiniones pesimistas similares a las del inicio de la serie, para volver a posiciones algo más optimistas en 2004-05. Y luego, la persistencia de la polarización observada en el trienio 2006-

08, así como la calificación negativa por debajo del valor medio (2,5) desde 2009 a 2018 en donde se observa un porcentaje cada vez más elevado de la población que opina que la prestación de servicios no justifica el pago de impuestos. Después llegamos a 2019 donde aumenta ligeramente el porcentaje de entrevistados que considera que la oferta y prestaciones públicas justifican bastante o mucho el pago de impuesto, con una valoración media superior a la del año anterior (2,8).

Gráfico 1.16

#### EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS AL GRADO EN QUE LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES JUSTIFICA EL PAGO DE LOS IMPUESTOS (1995-2019)



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

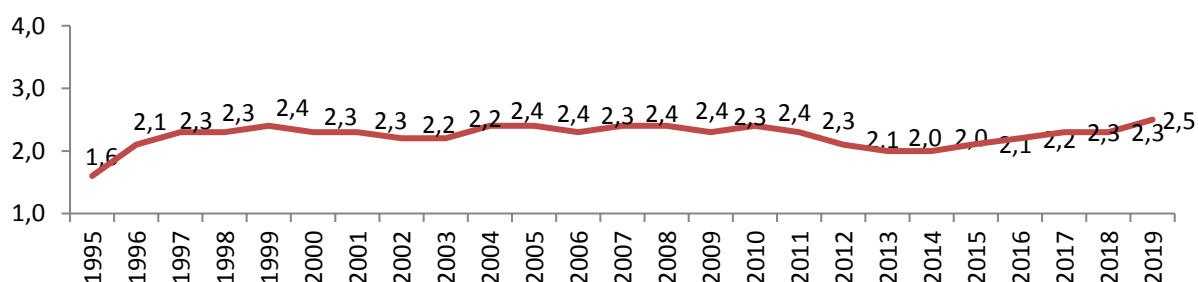
A lo largo de la serie, la mayoría de los entrevistados ha venido manifestando que los impuestos que se pagan son poco o nada adecuados en relación con los servicios y prestaciones que se reciben. Esta tendencia cambia en 2019.

El Gráfico 1.17 refleja estas opiniones en una escala de 1 a 4, cuyo punto medio es 2,5. Las valoraciones medias comienzan siendo muy bajas (1,6) para ir progresivamente aumentando hasta fluctuar entre 2,4 y 2,3, rozando ya el punto medio de la escala, aunque siempre por debajo de él. Se observa que en 2014 se repite el valor de 2013 en donde se venía produciendo una caída en la valoración. En 2019 aumenta dos décimas la valoración con respecto a 2018.

Se perciben algunas diferencias significativas entre los distintos segmentos analizados. De este modo parecen especialmente críticas las mujeres, las personas entre 40 y 64 años, el colectivo de agricultores y los residentes en municipios de 10.000 a 50.000 habitantes.

Gráfico 1.17

#### EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS AL GRADO DE ADECUACIÓN ENTRE LOS IMPUESTOS Y LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES (1995-2019)



### – Contribución a la redistribución de la riqueza

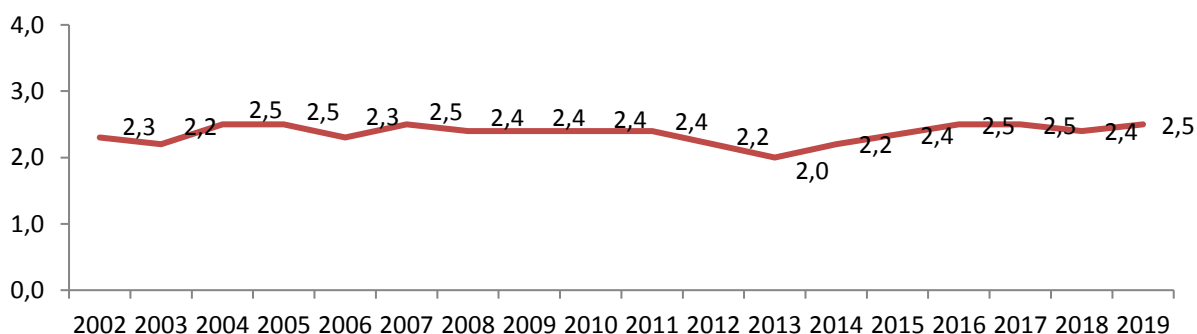
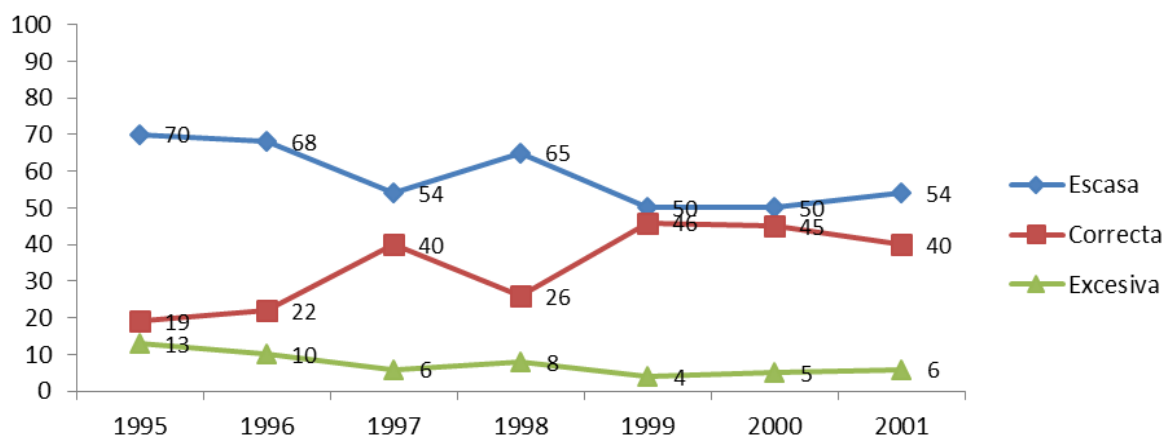
En ediciones precedentes del barómetro fiscal se preguntaba a los entrevistados si los impuestos, al financiar la oferta pública de servicios y prestaciones, contribuyen a redistribuir la riqueza de manera escasa, correcta o excesiva. Los resultados reflejados en el Gráfico 1.18 muestran que, al principio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

A partir de 2002, el grado de acuerdo relativo a la contribución de la oferta pública de servicios y prestaciones a la distribución de la renta se ha medido en una escala de 1 a 4, cuyo punto medio es 2,5 (ver Gráfico 1.19). Las puntuaciones obtenidas se sitúan por debajo del punto medio de esta escala, a excepción de 2004, 2005, 2007 y 2019 donde se logra alcanzarlo.

A la vista de los datos reflejados en ambos gráficos sugiere una percepción bastante fluctuante de la función redistributiva de los impuestos, con predominio de la opinión de una redistribución correcta únicamente en 2000, en el bienio 2004-05 y en 2007, predominando una percepción de redistribución escasa en la mayoría de los casos. En 2019 se observa un promedio de 2,5, valor una décima superior a los datos obtenidos en 2018.

Gráficos 1.18 y 1.19

#### OPINIONES RELATIVAS A LA FUNCIÓN REDISTRIBUTIVA DE LOS IMPUESTOS, EN 1995-2001 Y EN 2002-2019



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

Para la mayoría de los ciudadanos consultados entre 2002 y 2019, los distintos servicios públicos y prestaciones sociales que conforman la oferta pública financiada con impuestos son útiles y necesarios. Sin embargo, esta consideración no evita críticas con respecto al modo en que la Administración la gestiona e, incluso, con respecto a la utilización que hacen los usuarios de la misma, observándose algunas diferencias entre los distintos segmentos de la población entrevistada. De este modo los más críticos son las edades de 65 y más años, los inactivos y los empresarios agrarios.

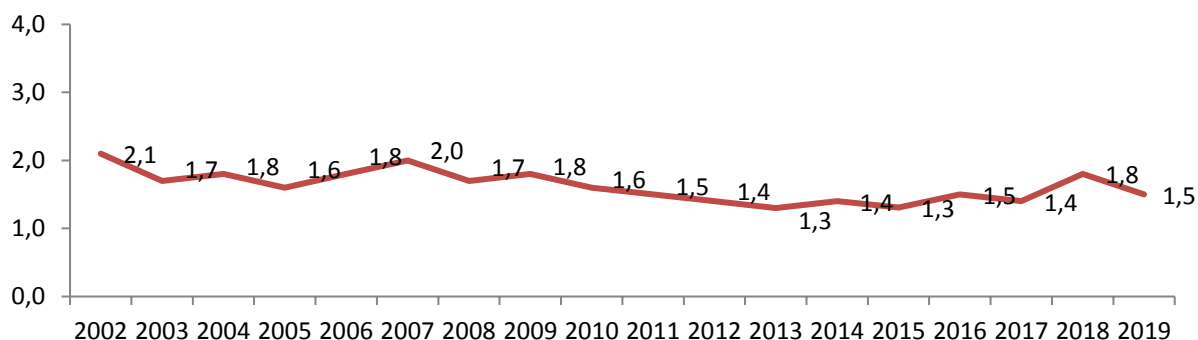
En anteriores ediciones del barómetro (1995-2001), estos tres factores fueron recogidos como alternativas de respuesta a una misma variable filtrada. Dicha variable recogía las razones por las cuales ciertos entrevistados opinaban que la oferta pública de servicios y prestaciones no justificaba el pago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

También cabe observar la evolución de las opiniones respecto a estos tres aspectos tal y como se recogen en la actualidad; es decir, en una escala de 1 a 4 cuyo punto medio es 2,5.

De este modo, y en relación con la afirmación relativa a que los diversos servicios públicos y prestaciones sociales son inútiles e innecesarios, el Gráfico 1.20 refleja que en general la mayoría de los ciudadanos defiende la necesidad de los servicios públicos para la población. Así vemos cómo el ya escaso grado de respuestas positivas a esta afirmación en 2002 (valoración media 2,1) experimenta un acusado descenso en los años sucesivos, pese al repunte del bienio 2006-07, lo que significa un claro predominio de la opinión relativa a la necesidad y utilidad de la oferta pública de servicios y prestaciones. Aunque en 2017 bajó una décima con respecto al año anterior, en este último año 2019 disminuye tres décimas (1,5), puntuación que no se repetía desde el año 2016.

Gráfico 1.20

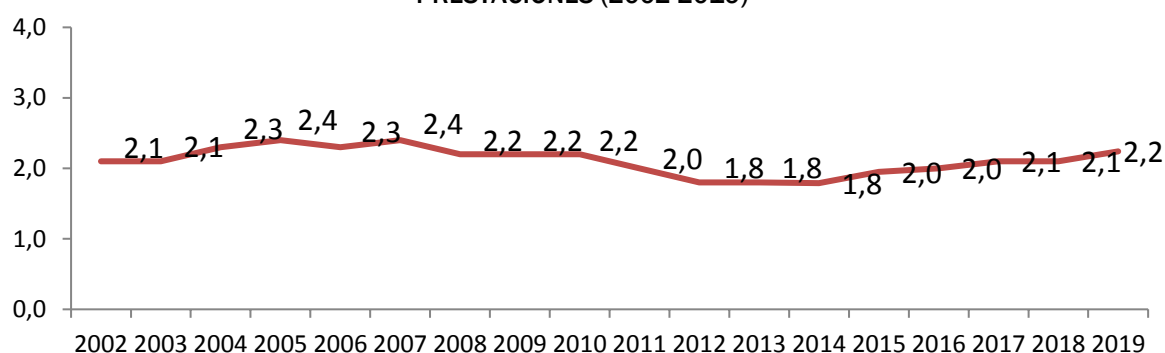
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON LA INUTILIDAD DE LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES (2002-2019)



En cuanto a la gestión que hace la Administración de los servicios y las prestaciones de su competencia, los ciudadanos parecen no estar del todo satisfechos. Sin discriminar qué Administración es la responsable del servicio o prestación de que se trate, la mayoría de ellos considera que prácticamente toda la oferta pública está insuficientemente gestionada, puesto que le otorga una valoración global por debajo del punto medio de la escala (ver Gráfico 1.21). Los datos de este último año suben una décima con respecto al año anterior lo que podría sugerir una tendencia creciente desde al año 2015.

Gráfico 1.21

**EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON LA GESTIÓN CORRECTA DE LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES (2002-2019)**



Sin embargo, de la información mostrada en el Gráfico 1.22 parece desprenderse mayor capacidad de autocrítica por parte de los ciudadanos. Las puntuaciones a lo largo de la serie se sitúan en su mayoría sobre el punto medio de la escala (2,5), menos los 2 primeros años de la serie y en 2008, en los que parece haber menos capacidad crítica entre los entrevistados. En los dos años inmediatamente anteriores a 2012 se produce un repunte en la autocrítica llegando a la mayor puntuación de la serie, por encima del punto medio (2,6). En 2019 la serie mantiene la mayor puntuación obtenida el año anterior 2,6. Los resultados obtenidos evidencian la polaridad de las opiniones de los participantes hacia la creencia de que el ciudadano español no utiliza bien los servicios que se le ofrecen.

Gráfico 1.22

**EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON LA MALA UTILIZACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES (2002-2019)**



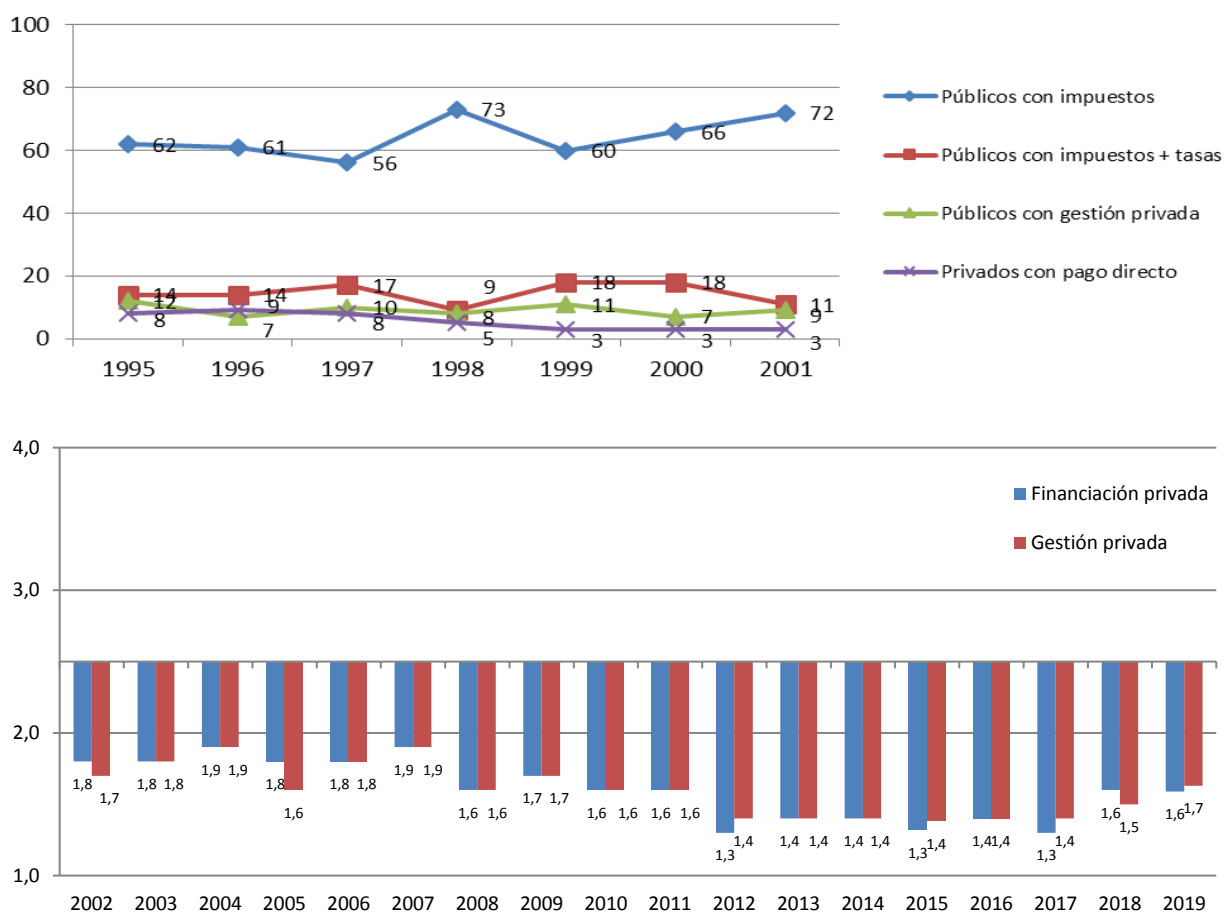
### – El papel de la iniciativa privada

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

A partir de 2002, el desacuerdo de los entrevistados con la participación de la iniciativa privada, tanto en la financiación, como en la gestión de la oferta pública de servicios y prestaciones sigue siendo evidente. Medidas estas opiniones en una escala de 1 a 4 (punto medio es 2,5), las valoraciones obtenidas quedan claramente por debajo del punto medio de la escala, en ambos casos, y en los quince años considerados (ver Gráfico 1.24). Parece, por tanto, que esta percepción se mantiene estable en el tiempo, aunque se mida de manera diferente.

Gráfico 1.23 y 1.24

#### OPINIONES RELATIVAS A LA PARTICIPACIÓN DE LA INICIATIVA PRIVADA EN LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES, EN 1995-2001 Y EN 2002-2019



### – Comparación con otros países de la Unión Europea

Tradicionalmente, y a pesar de que muchos españoles no saben muy bien cómo funciona la fiscalidad en Europa, la mayoría de los que sí tienen opinión al respecto piensa que la relación entre

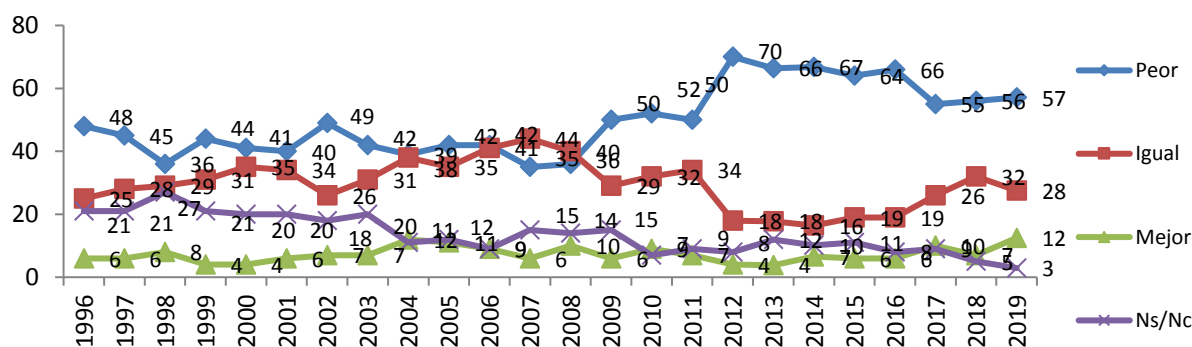


los impuestos que se pagan y los servicios y prestaciones que se reciben en España no está al mismo nivel que en otros países de la Unión Europea (ver Gráfico 1.25).

No obstante, a partir de 2003, los datos reflejan una tendencia a la baja de quienes carecen de opinión al respecto, así como un leve incremento de la proporción de quienes opinan que nuestra relación de intercambio fiscal es similar a la del resto de europeos, o incluso mejor. Pero esa tendencia a percibir una progresiva equiparación entre España y el resto de países de la Unión Europea no se ha consolidado ya que la peor opinión vuelve a aumentar en 2009, 2010 y 2011 y experimenta un sensible incremento en 2012, de 50% a 70%, disminuyendo levemente en 2013 y 2014. En el año 2019 ha aumentado ligeramente el porcentaje de población que considera que la relación entre impuestos y prestaciones es peor en España con relación a otros países europeos, en línea con lo que opinaban hace un año (57% en 2019 vs 56 % en 2018).

Gráfico 1.25

#### EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LA RELACIÓN ENTRE IMPUESTOS/SERVICIOS-PRESTACIONES, EN COMPARACIÓN CON OTROS PAÍSES EUROPEOS (1996-2019)



#### 1.4. Evaluación de diferentes servicios públicos y prestaciones sociales

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

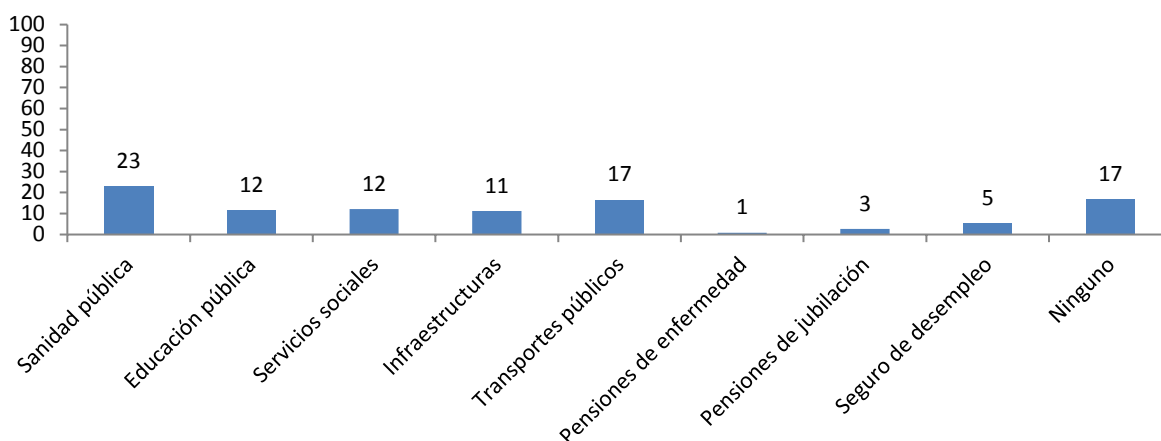
##### — Evolución positiva en los últimos cinco años

Tal como queda reflejado en el Gráfico 1.26, la sanidad es el servicio que más ha mejorado en los últimos cinco años, en opinión del 23% de los entrevistados que contestan, con un porcentaje del 17% le sigue los transportes. Más lejos se encuentran los servicios sociales, la educación y las infraestructuras (ambos 12% y 11%). Se destaca que la opinión sobre la evolución positiva de las prestaciones sociales por sustitución de rentas (seguro de desempleo, pensiones por jubilación y por enfermedad/invalidez) es mencionada por una baja proporción de entrevistados (5%, 3% y 1% respectivamente).

También hay que señalar que un 17% de los entrevistados afirman no haber notado mejoras en ninguno de los servicios y prestaciones sometidos a evaluación.

Gráfico 1.26

¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN HA MEJORADO MÁS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS? (datos 2019)



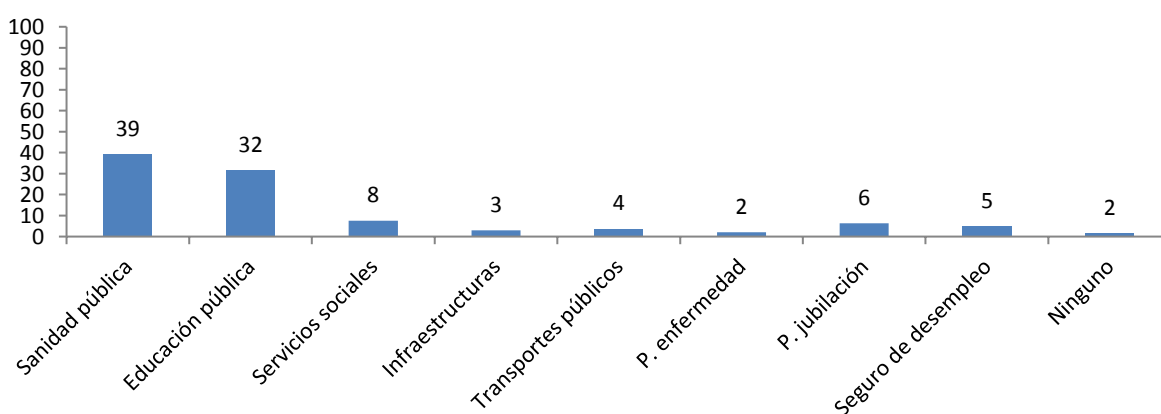
Esta percepción de mejoría difiere según el estatus ocupacional de los entrevistados: entre los que no citan ningún servicio o no quieren hacer manifiesta su opinión por ninguno de ellos se encuentran principalmente los empresarios agrarios (23%).

— Mayor margen de mejora

En opinión de los entrevistados que responden en referencia a 2019, tal como se muestra en el Gráfico 1.27, la sanidad es el servicio público que presenta un mayor margen de mejora (para el 39%) y le sigue la educación (para el 32%) y bastante más alejado le siguen los servicios sociales (8%). En relación con el resto de servicios y prestaciones, los porcentajes se sitúan igual o por debajo del 6%. Si bien, un 2% de los encuestados opina que ningún servicio o prestación admite un margen de mejora.

Gráfico 1.27

¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN TIENE MAYOR MARGEN DE MEJORA? (datos 2019)



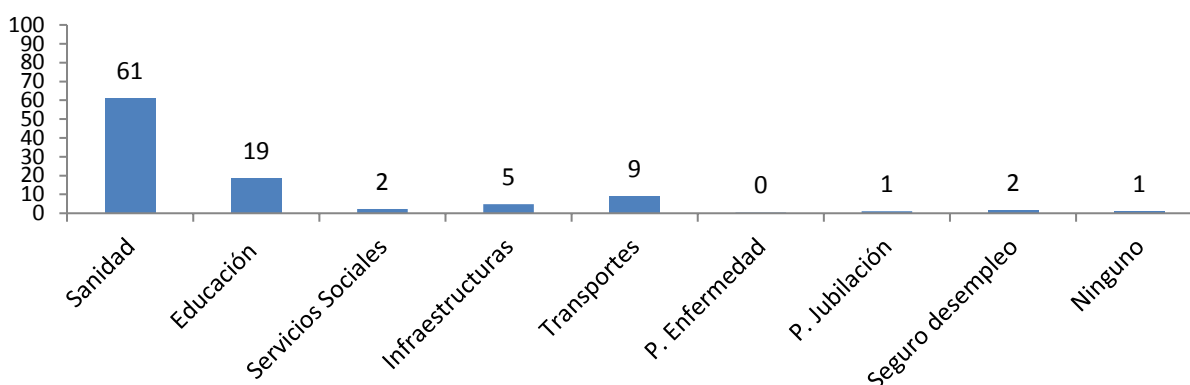
En estas apreciaciones se observan diferencias significativas según la edad de los entrevistados que hace pensar que las actitudes individuales hacia los servicios públicos vienen determinadas por el propio interés. Así, por ejemplo, son los ciudadanos de mayor edad (65 y más años) quienes opinan que existe un mayor margen de mejora en las pensiones de jubilación; por último, existe una relación directamente proporcional al margen de mejora con respecto al sistema educativo y la ocupación (los entrevistados con estudios universitarios y los profesionales, consideran que existe un mayor margen de mejora de este servicio).

#### — Accesibilidad

En la oleada actual se observa una fuerte polaridad entre quienes están mucho o bastante de acuerdo con que los servicios y prestaciones públicas son accesibles a todos (69,6%), y los que están poco o nada de acuerdo con esta afirmación (30,4%). La mayoría (el 61%) opina que la sanidad es el servicio más universal de la oferta pública (ver Gráfico 1.28), especialmente los mayores de 55 años. Le sigue la educación con un 19%, destaca que sean los menores de 40 años los que en mayor medida opinan que es un servicio accesible para todos

**Gráfico 1.28**

**¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN ES MÁS ACCESIBLE A TODO EL MUNDO? (datos 2019)**



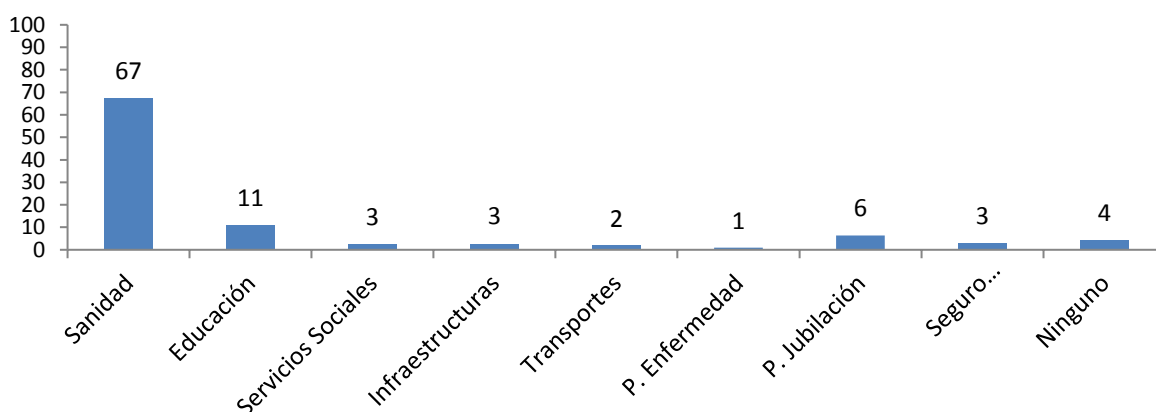
#### — Justificación del pago de los impuestos

El Gráfico 1.29 refleja que, en opinión de los entrevistados, se repite que la sanidad es el servicio público que más justifica el pago de los impuestos (para el 67%), quedando los demás servicios y prestaciones a considerable distancia. Se consolida así la sanidad como el servicio que más destaca de la oferta pública, apareciendo un año más, muy por encima del resto en lo concerniente a este indicador.

Cabe mencionar que es el grupo de los profesionales y los estudios universitarios los que en mayor medida justifican el pago de los impuestos para dicho servicio.

Por otro lado, bastante más alejado de la sanidad, se observa que un 4% de los encuestados considera que ningún servicio o prestación justifica el pago de impuestos.

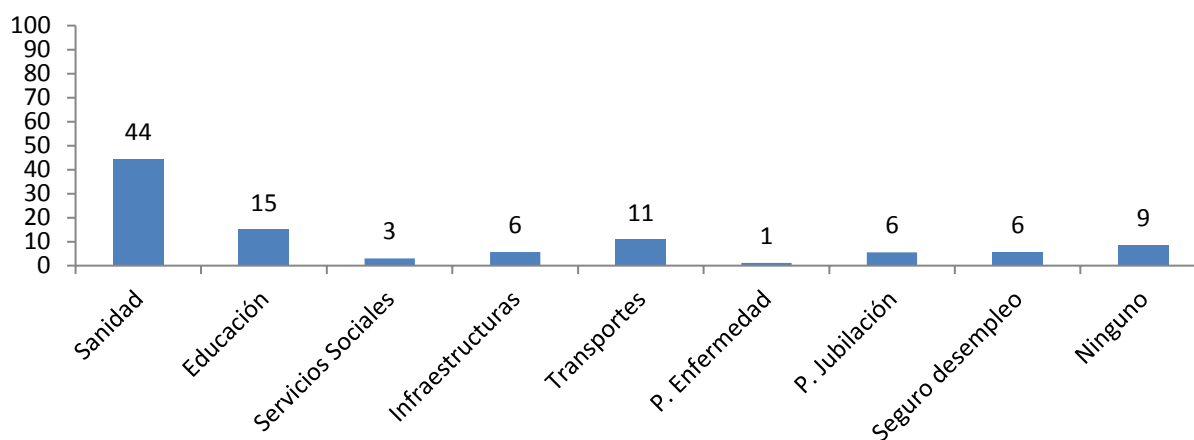
**Gráfico 1.29**  
**¿CUÁL ES EL SERVICIO O PRESTACIÓN QUE MÁS JUSTIFICA EL PAGO DE LOS IMPUESTOS?**  
(datos 2019)



— *Adecuación a los impuestos que se pagan*

De nuevo la sanidad es el servicio que la mayoría de los entrevistados (el 44%) considera más adecuado a la cuantía de los impuestos que se pagan (ver Gráfico 1.30). Le siguen, a bastante distancia, la educación, los transportes, el seguro de desempleo, las pensiones de jubilación y las infraestructuras (para el 15%, el 11% y el 6% respectivamente). Posteriormente encontramos los servicios sociales (3%) y la pensión de enfermedad con 1%. Cabe señalar que, para un 9% de los entrevistados, ninguno de los servicios o prestaciones sometidas a su evaluación es adecuado a la presión fiscal que se soporta.

**Gráfico 1.30**  
**¿CUÁL ES EL SERVICIO O LA PRESTACIÓN MÁS ADECUADO A LOS IMPUESTOS QUE SE PAGAN?**  
(datos 2019)



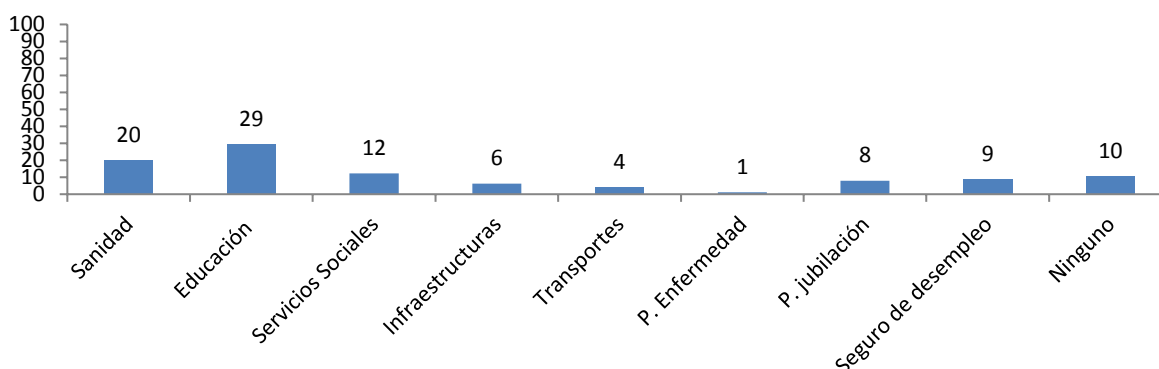
La presión fiscal soportada es más adecuada en el caso de la sanidad para el grupo de edad a partir de 65 años, los empresarios agrarios y los profesionales.

### – Contribución a la distribución de la riqueza

El 10% de los entrevistados declara que ninguno de los servicios y prestaciones sometidos a su consideración contribuye a la distribución de la riqueza, estando la opinión sobre la función redistributiva de la oferta pública de servicios y prestaciones bastante repartida entre casi todos (ver Gráfico 1.31), aunque destacan la educación (29%), la sanidad y los servicios sociales (20% y 12%), seguidos del seguro de desempleo (9%), las pensiones de jubilación y las infraestructuras (8% y 6%), y algo más alejados los transportes y las pensiones de enfermedad.

**Gráfico 1.31**

**¿CUÁL ES EL SERVICIO O LA PRESTACIÓN QUE CONTRIBUYE MÁS A LA DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA?**  
(datos 2019)



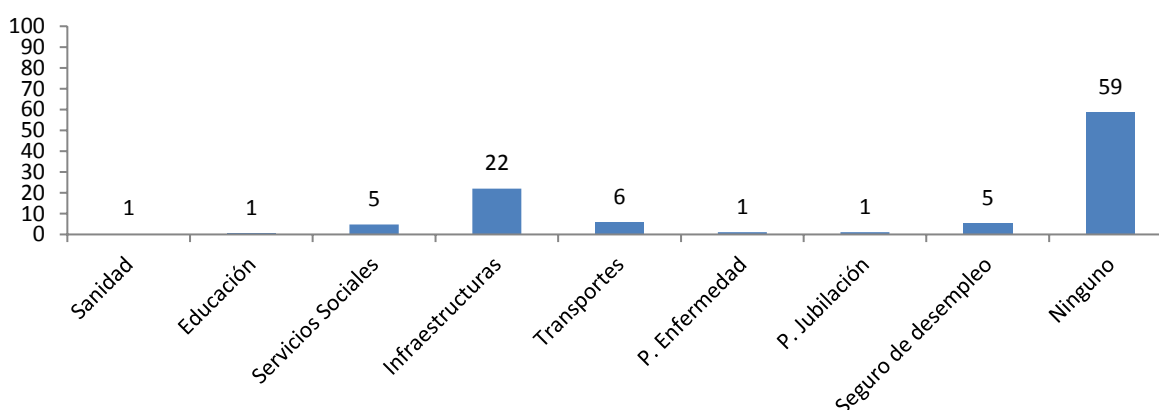
### – Gestión, utilidad, necesidad y abusos

Más de la mitad de los entrevistados (el 59%) declara que todos los servicios y prestaciones le resultan útiles y necesarios (ver Gráfico 1.32). Atendiendo a las diferentes clasificaciones, esta percepción es más notoria entre los individuos de 40 a 54 años de edad.

Tampoco cabe duda alguna con respecto a la consideración de imprescindibles que tienen, para la mayoría de los ciudadanos la sanidad, la educación y las pensiones (tanto de jubilación como de enfermedad o invalidez). El valor más alto lo obtienen las infraestructuras (22%).

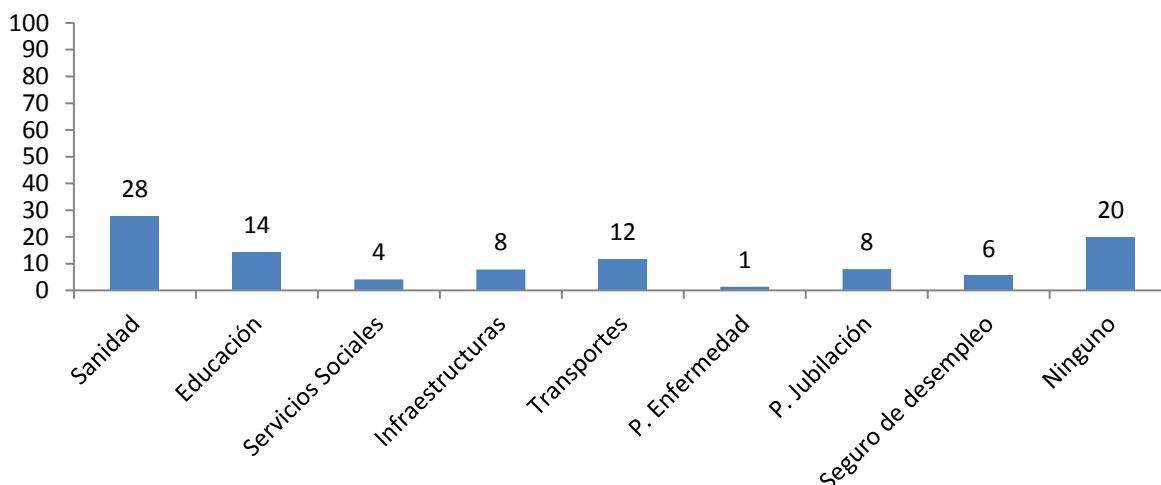
**Gráfico 1.32**

**¿CUÁL ES EL SERVICIO O LA PRESTACIÓN MENOS ÚTIL Y MENOS NECESARIO?** (datos 2019)



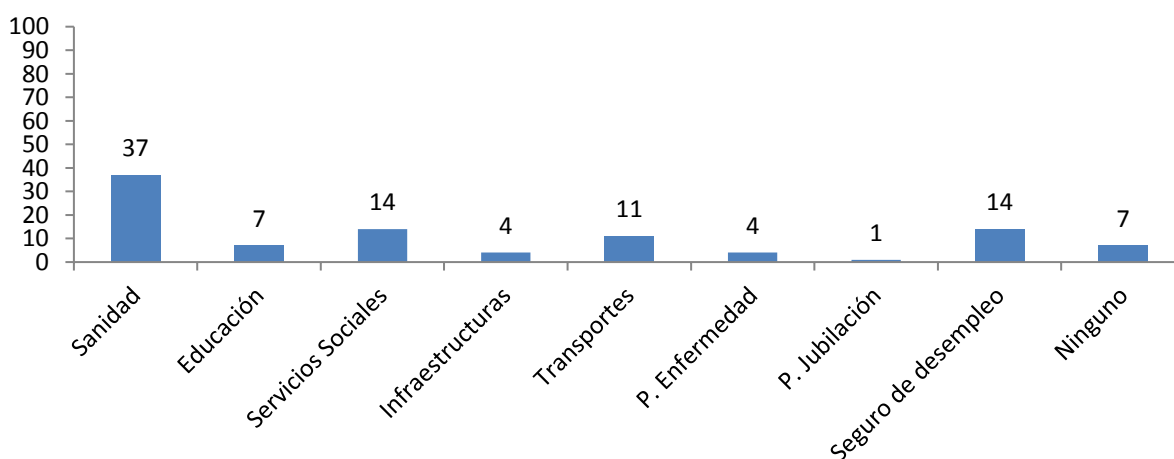
Desde el punto de vista de la gestión, el 20% de los entrevistados opina que todos los servicios y prestaciones están igualmente mal gestionados (Gráfico 1.33). No obstante, y a pesar de las habituales críticas a la gestión pública, al ser consultados acerca de servicios concretos, los entrevistados concentran sus menciones de servicios mejor gestionados en la sanidad, la educación y transportes (el 28%, el 14% y 12% respectivamente).

**Gráfico 1.33**  
**¿CUÁL ES EL SERVICIO O LA PRESTACIÓN MEJOR GESTIONADO? (datos 2019)**



También destaca la ciudadanía por su capacidad autocrítica. Tal como queda reflejado en el Gráfico 1.34, algo más de tres cuartas partes de los entrevistados (92%) creen hacer mal uso de algún servicio público o prestación social. De nuevo, es la sanidad el servicio más mencionado (por el 37%) como aquél del que peor utilización hacen sus usuarios. Le sigue de lejos el seguro de desempleo y los servicios sociales (14%), dispersándose el resto de las menciones entre los demás servicios y prestaciones. Siendo las pensiones de jubilación, las pensiones de enfermedad y las infraestructuras sobre las que menos mal uso se hace, según los entrevistados.

**Gráfico 1.34**  
**¿DE QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN HACEN PEOR UTILIZACIÓN LOS USUARIOS? (datos 2019)**



### – Participación de la iniciativa privada

El 51% de la población encuestada opina que la iniciativa privada no debería participar en la gestión de ninguno de los servicios y prestaciones considerados en la encuesta y el 49% además que tampoco deberían estar financiados por la iniciativa privada (ver Gráficos 1.35 y 1.36), dispersándose el resto de menciones correspondientes entre quienes sí desearían dicha participación entre los demás servicios y, en menor medida, entre las prestaciones.

Gráfico 1.35

¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN DEBERÍA ESTAR GESTIONADO POR LA INICIATIVA PRIVADA?  
(datos 2019)

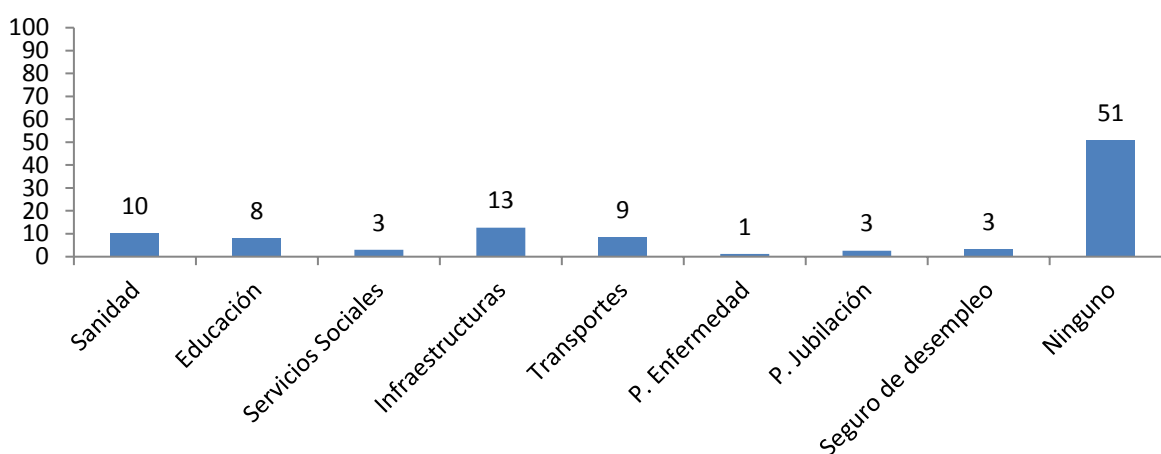
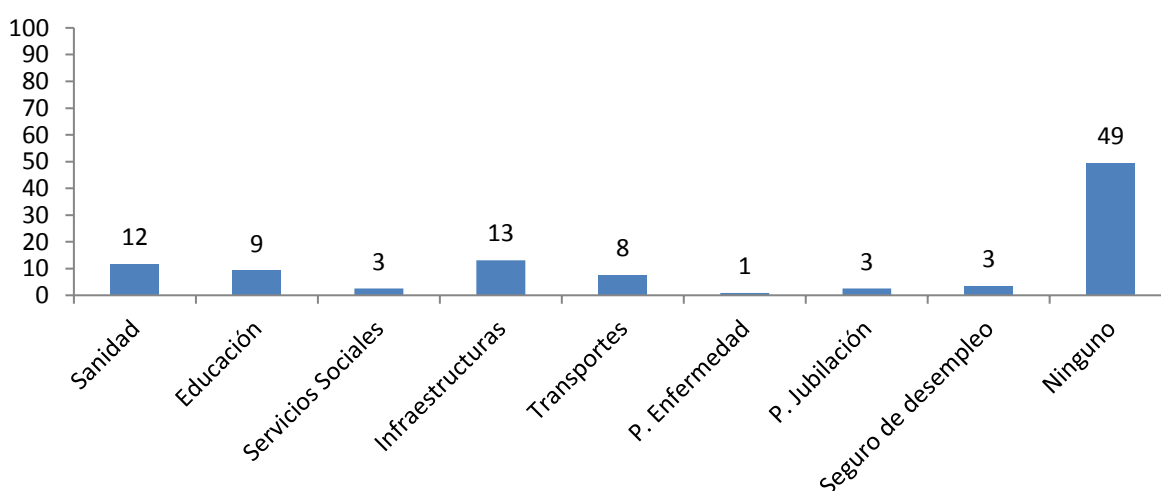


Gráfico 1.36

¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN DEBERÍA ESTAR FINANCIADO POR LA INICIATIVA PRIVADA?  
(datos 2019)



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

## CAPÍTULO 2. EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES

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

2.1. Evolución del grado de cumplimiento fiscal.

2.2. Opiniones sobre el fraude fiscal.

### 2.1. Evolución del grado de cumplimiento fiscal

Tal como se muestra en la Tabla 2.1, una proporción del 7% de los entrevistados se abstiene de manifestar su opinión al respecto. Entre quienes sí la ponen de manifiesto, el 55% piensa que el grado de cumplimiento fiscal ha mejorado en la última década mientras quienes opinan lo contrario suman el 38%. Respecto de mediciones anteriores, vemos cómo el porcentaje de individuos que considera que el cumplimiento del pago de impuestos ha empeorado a lo largo del periodo 1998-2019 presenta un valor sustancialmente mejor que el de los años inmediatamente anteriores (52% en 2018, 73% en 2017 y 74% en 2016). En este sentido, la percepción ciudadana habría retornado a niveles previos a la crisis. Medido este juicio en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2,5), el promedio valorativo resultante es de 2,56, que continúa indicando un predominio de quienes piensan que el cumplimiento fiscal ha empeorado en la última década, pero confirmando la mejoría de los últimos años, dado que se recupera el nivel de 2010.

Tabla 2.1

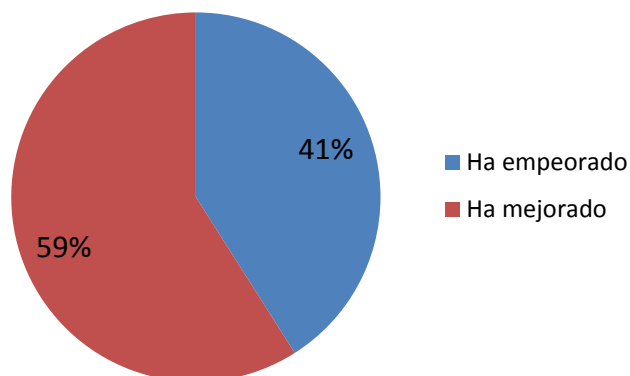
#### OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL CUMPLIMIENTO FISCAL

En la última década, el grado de cumplimiento en el pago de los impuestos...	(%)
1. Ha empeorado bastante	19
2. Ha empeorado algo	19
3. Ha mejorado algo	39
4. Ha mejorado bastante	16
No sabe/No contesta	7
Medias en escala de 1-4 (p.m. = 2,5)	2,56

El Gráfico 2.1 refleja estas opiniones, una vez eliminado el efecto de la falta de respuesta. También hay que señalar que se advierten diferencias significativas según las diferentes variables de selección y de clasificación, así los individuos de 25 a 39 años, los empresarios agrarios, las personas con estudios primarios y los residentes en poblaciones de menos de 10.000 habitantes afirman en mayor medida que la situación ha empeorado. Por el contrario, opinan que ha mejorado el grupo de edad de 55 a 64 años, los profesionales, los entrevistados con estudios universitarios y los residentes en poblaciones de más de 500.000 habitantes.

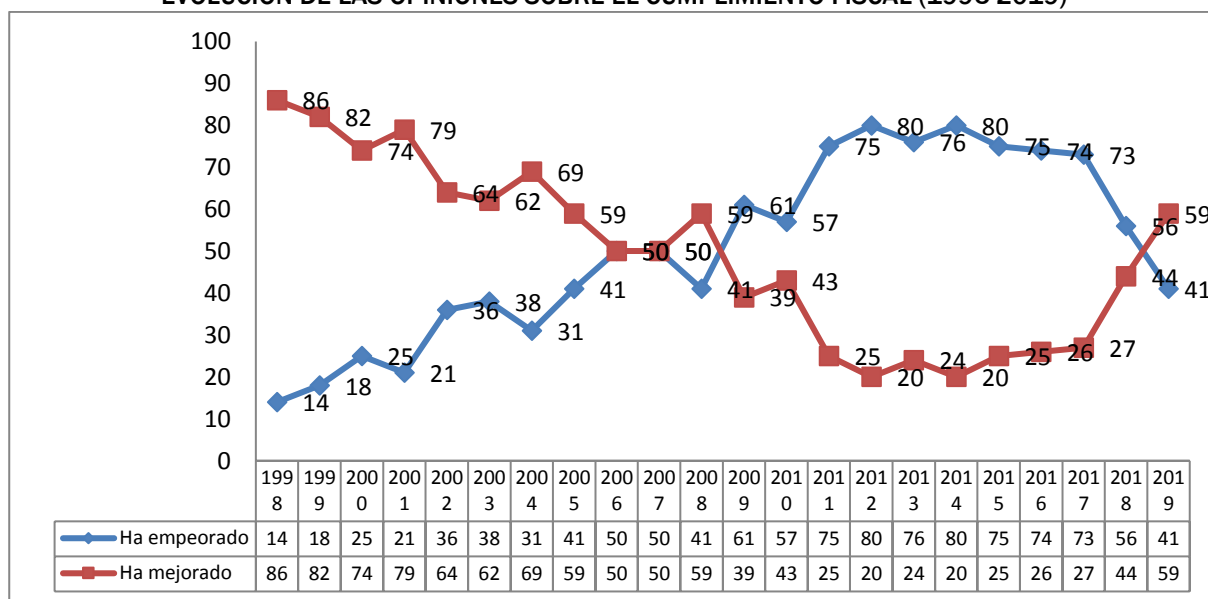


**Gráfico 2.1**  
**OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL CUMPLIMIENTO FISCAL**



Comparando estos datos con los de años anteriores (ver Gráfico 2.2) se aprecia un aumento del número de personas que contestan que considera que el cumplimiento fiscal ha mejorado a lo largo del año 2019. Al mismo tiempo ha disminuido el número de personas que opinan que el cumplimiento del pago de los impuestos ha empeorado en ese mismo periodo.

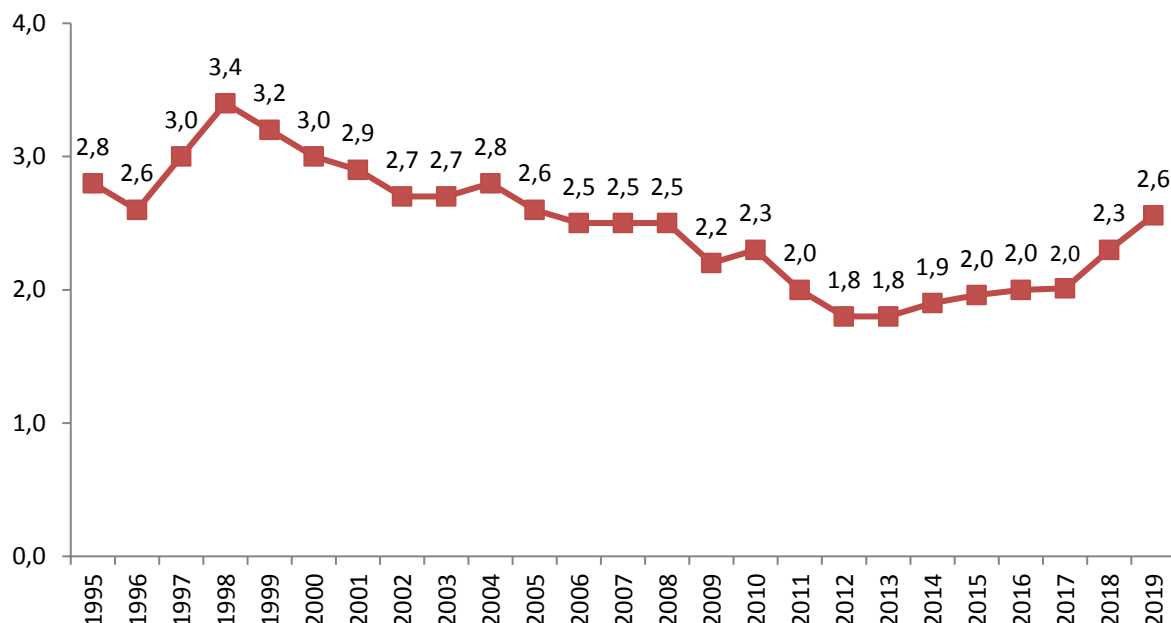
**Gráfico 2.2**  
**EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL (1995-2019)**



Medidos estos juicios en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2,5), las valoraciones medias resultantes reflejadas en el Gráfico 2.3 nos muestran una imagen de evolución decreciente del cumplimiento fiscal, prácticamente constante desde 1998. Sin embargo, desde el año pasado hay un cambio en esta tendencia, presentando un incremento este año de 0,3 respecto a 2018.

Gráfico 2.3

## EVOLUCIÓN DE LAS VALORACIONES MEDIAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL (1995-2019)



Aquellos ciudadanos que perciben una evolución positiva en el pago de los impuestos (el 59% en 2019), atribuyen ésta a tres factores de importancia desigual (ver Tabla 2.2): en primer lugar, a las retenciones salariales (valoración media 3,05); en segundo lugar, al control ejercido por la Inspección de Hacienda (valoración media 3,01); y por último y con una valoración muy similar al anterior factor, a la moral fiscal o conciencia cívica de los contribuyentes (valoración media 2,72).

Tabla 2.2

## FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MEJORA DEL CUMPLIMIENTO FISCAL

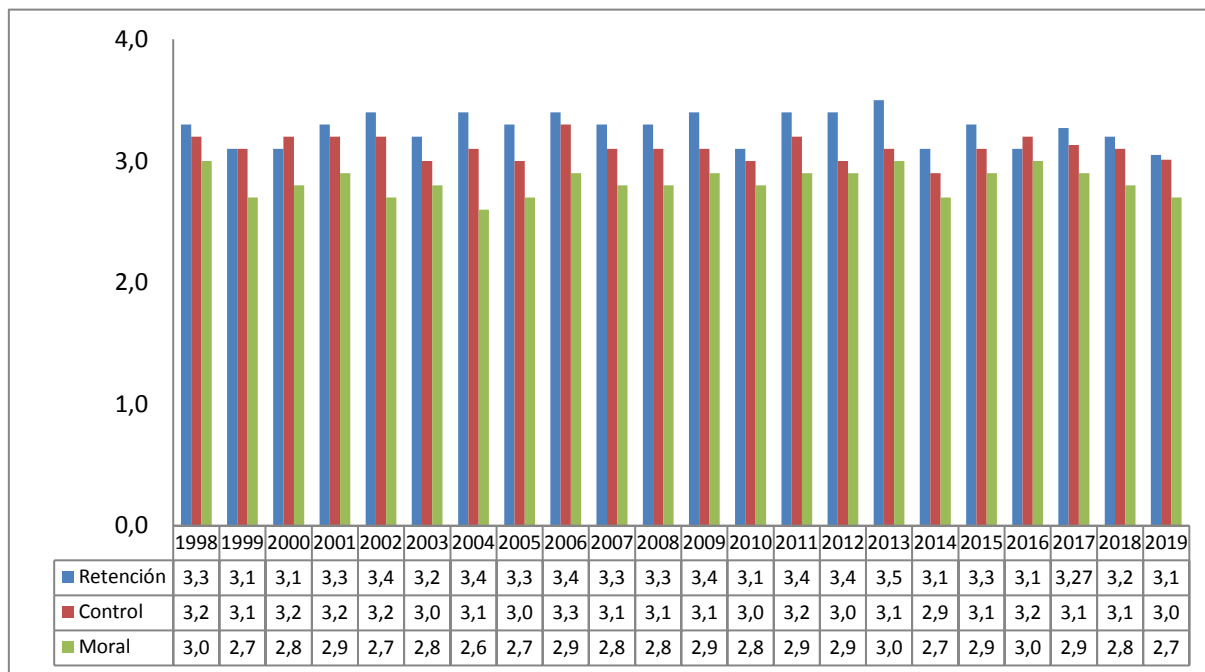
Factores	Grado de influencia (%)				Medias en escala 1-4
	1.Ninguna	2.Pocas	3.Bastante	4.Mucha	
La mayoría cumple porque le retienen parte de su sueldo	5,2	14,3	50,9	29,6	3,05
La Inspección de Hacienda controla más a los contribuyentes	3,8	17	53,2	26	3,01
Los ciudadanos saben que pagar los impuestos es un deber cívico	7,9	29,6	44,5	17,8	2,72

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

- La retención salarial es considerado el factor decisivo para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- El control ejercido por la Inspección de Hacienda en la conducta tributaria permanece como el segundo factor importante para el correcto cumplimiento fiscal.
- A la conciencia cívica de los contribuyentes se le sigue atribuyendo una influencia un poco menor en la mejora del cumplimiento fiscal.

Gráfico 2.4

**EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MEJORA DEL CUMPLIMIENTO FISCAL (1998-2019)**



## 2.2. Opiniones sobre el fraude fiscal

### a) Evolución del fraude fiscal

Tal como queda reflejado en la Tabla 2.3, entre los ciudadanos entrevistados predomina la percepción relativa a un aumento del fraude fiscal en la última década. Tan solo un 7 % de estos ciudadanos se abstiene de opinar sobre el tema, pero entre quienes sí lo hacen, un 56 % de los encuestados piensan que el fraude se ha incrementado frente al 37 % que opina lo contrario. Además, el 36 % considera que ha aumentado bastante. Medido este juicio en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2,5), la valoración media resultante es de 2,1, lo que aun supone en general una percepción negativa de la ciudadanía con respecto a la evolución de la conducta defraudadora en la última década.

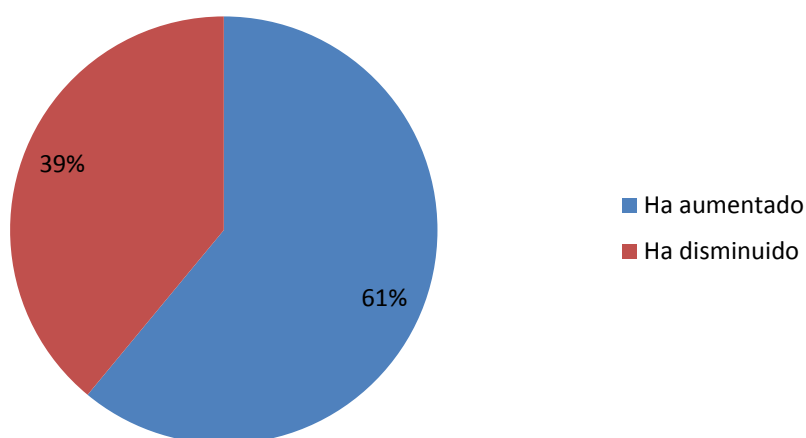
Tabla 2.3

**OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL FRAUDE FISCAL**

En la última década, en términos generales, el fraude fiscal...	(%)
1. Ha aumentado bastante	36
2. Ha aumentado algo	20
3. Ha disminuido algo	28
4. Ha disminuido bastante	9
No sabe/No contesta	7
Medias en escala de 1-4 (p. m. = 2,5)	2,1

El Gráfico 2.5 refleja estas opiniones, una vez eliminado el efecto de la falta de respuesta. De este modo, se aprecia cómo es el 61% de la población encuestada la que sostiene esta percepción de aumento de la conducta defraudadora, frente al 39% que percibe que el fraude fiscal ha disminuido en la última década.

**Gráfico 2.5**  
**OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL FRAUDE FISCAL**



Estudiando la evolución en el tiempo de los datos relativos a las opiniones acerca del fraude fiscal, sugiere una percepción ciudadana cambiante a partir de 2008, en donde se produce un incremento de las opiniones que habían ido manteniendo la idea del crecimiento del fraude fiscal en el país y que no había dejado de hacerlo hasta 2017. A partir de 2017 en la percepción ciudadana acerca del aumento del fraude fiscal observamos que se produce un descenso. Vemos que el dato recogido en la presente edición (61%), disminuye con respecto al año pasado, obteniéndose cifras similares a las obtenidas en el año 2008

**Gráfico 2.6**  
**EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL FRAUDE FISCAL (1995-2019)**

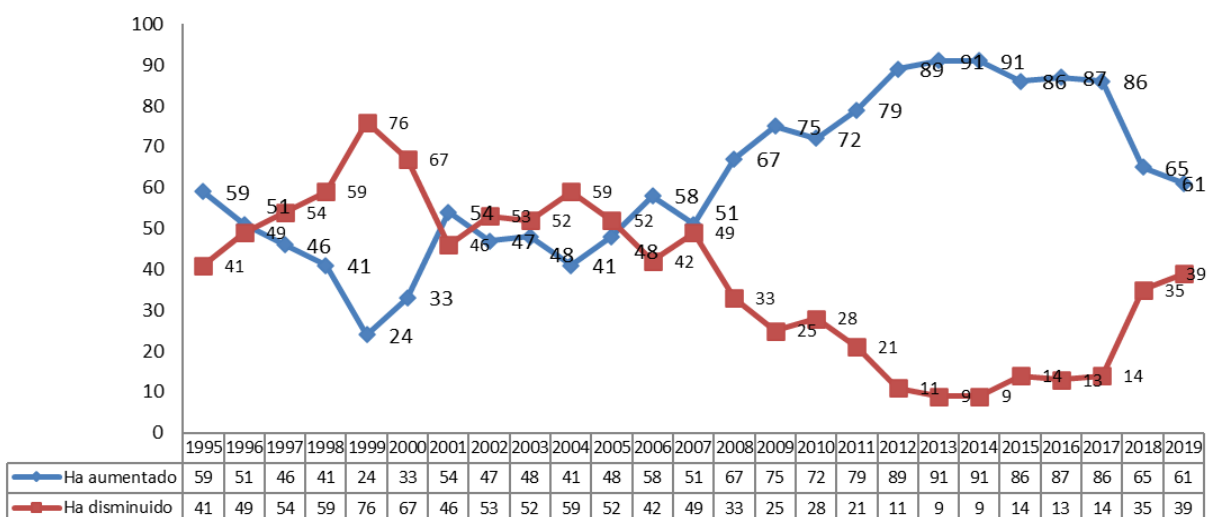
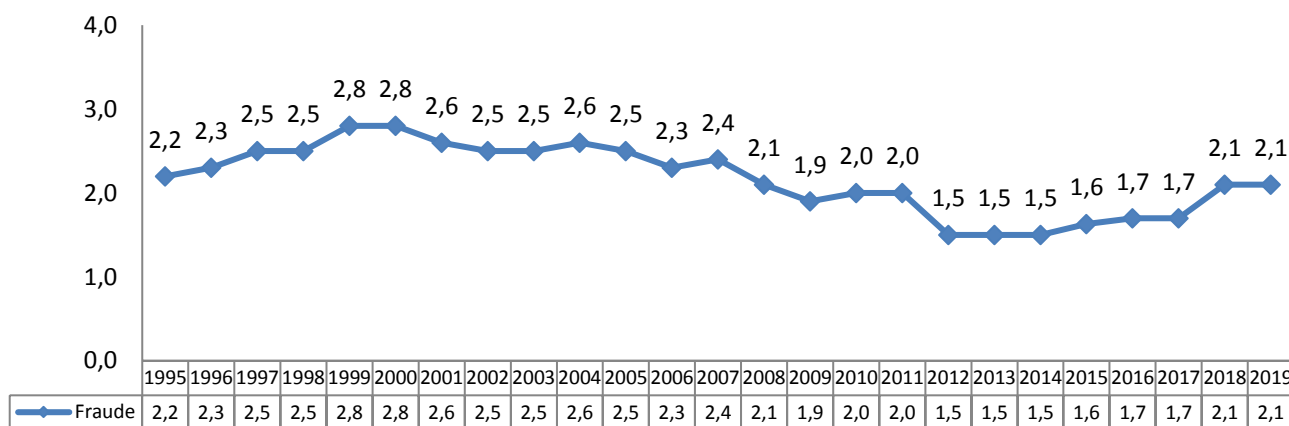


Gráfico 2.7

## EVOLUCIÓN DE LAS VALORACIONES MEDIAS SOBRE EL FRAUDE FISCAL (1995-2019)

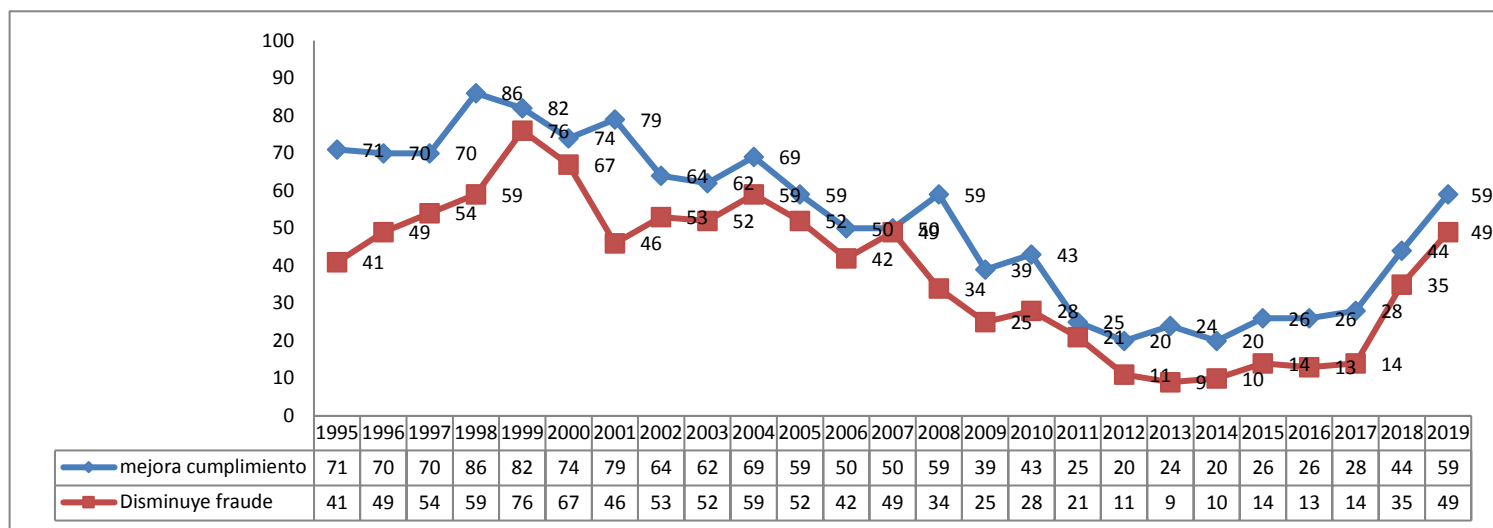


La comparación de los datos obtenidos a lo largo de la serie sobre el cumplimiento fiscal y el fraude sugieren que la mayor parte de los ciudadanos considera que el fraude fiscal ha sido una constante en la última década, como pone de relieve no solo la serie histórica, sino también los datos obtenidos en el último Barómetro. A su vez, la percepción de un incremento del fraude fiscal es común en todos los colectivos considerados para la fragmentación de la muestra, no obstante, se observan diferencias significativas entre las mujeres, los asalariados, las poblaciones de menos de 10.000 habitantes y todos los niveles de estudio excepto los universitarios.

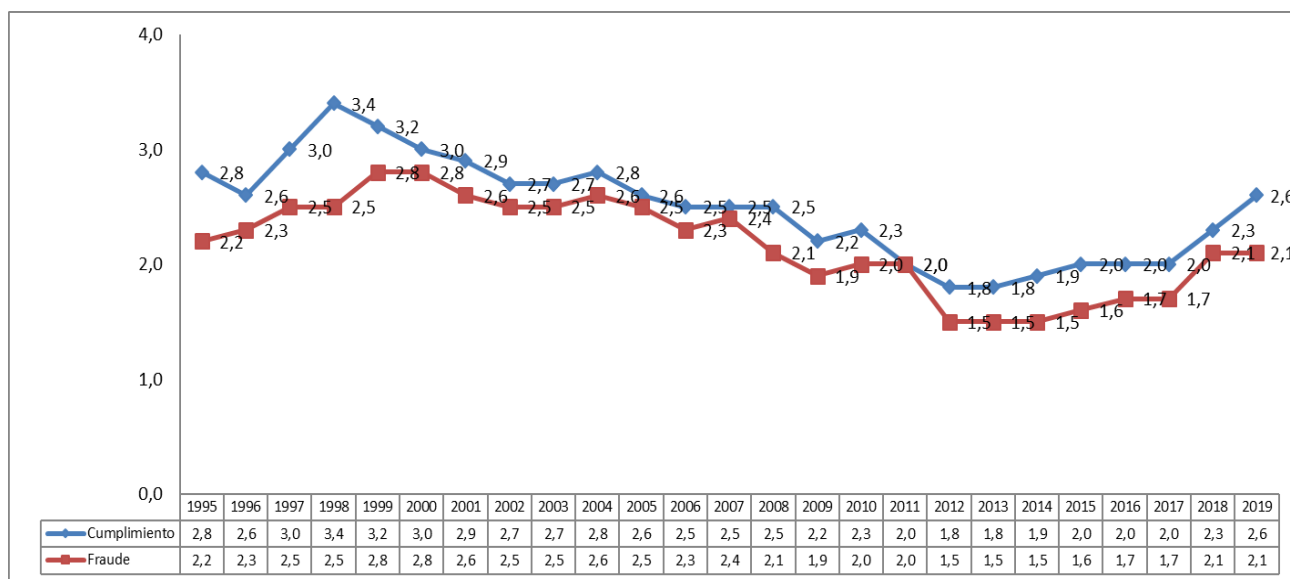
Tal como se aprecia en los Gráficos 2.8 y 2.9, la percepción de evolución positiva del cumplimiento fiscal que se venía observando a lo largo de la serie, y que sufrió un aumento en 2018, ha aumentado en este último año. Se observa además que la percepción relativa a la disminución del fraude fiscal aumenta. Así, las líneas que reflejan las proporciones correspondientes a ambas opiniones, así como las que reflejan las valoraciones medias respectivas, nunca han llegado a superponerse (casi lo hicieron en 2007), quedando incluso en ocasiones a una notable distancia. No obstante, esa distancia se ha ido reduciendo hasta llegar a aproximarse. Y mientras dicha aproximación a partir de 1999 era al alza, incluso con valoraciones por encima del punto medio de la escala, ha cambiado de signo hasta alcanzar en el 2012, 2013 y 2014 los valores más bajos de la serie. En este último año 2019 el valor se ha mantenido igual al del año anterior (2,1).

Esta circunstancia pone de relieve que el sentimiento pesimista que vienen experimentando los ciudadanos desde 2009, coincidiendo con los inicios de la crisis en 2008, ha mejorado respecto de la disminución del fraude y la mejora del cumplimiento tributario, manteniéndose este año 2019 en los mismos términos que el anterior.

**Gráfico 2.8**  
**EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL Y EL FRAUDE (1995-2019)**



**Gráfico 2.9**  
**EVOLUCIÓN DE LAS VALORACIONES MEDIAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL Y EL FRAUDE (1995-2019)**



b) *Extensión del fraude fiscal*

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

Tal como se muestra en la Tabla 2.4, las opiniones de los encuestados se encuentran polarizadas. Menos de la mitad de los encuestados piensan que, aunque persisten los engaños a la Agencia Tributaria a distintos niveles de incumplimiento fiscal, en general el pago de los impuestos se realiza de un modo bastante correcto (41%). Frente a estos ciudadanos, una proporción de más del

doble de los entrevistados (59%) considera que el fraude fiscal es una conducta generalizada entre los contribuyentes españoles. Esa percepción es común a todos los segmentos de ocupación, no obstante, se aprecia una opinión menos negativa, respecto a la generalización del fraude, entre los empresarios agrarios y los profesionales.

**Tabla 2.4**  
**OPINIONES RELATIVAS A LA EXTENSIÓN DEL FRAUDE FISCAL**

(%)	Total 2019	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos
Existen casos de fraude importante, e incluso algunos engaños menores, pero en general se pagan los impuestos de un modo bastante correcto.	41	41	50	55	39	38
El fraude fiscal está muy generalizado y el pago de los impuestos es muy imperfecto.	59	59	50	45	62	62

La evolución histórica de los datos que se observa en la Tabla 2.5 refleja, en términos generales, una pauta de evolución muy fluctuante de las opiniones ciudadanas a este respecto (ver Gráfico 2.10) pero que, sin embargo, parece cambiar de signo en los últimos años. Mientras que, al principio de la serie (trienio 1995-97), las proporciones de quienes piensan que en nuestro país los impuestos se pagan de un modo bastante correcto están prácticamente igualadas con las de quienes creen lo contrario, a partir de 1998 se observa un predominio de los primeros sobre los segundos, apreciándose en 2003, 2006 y en 2009 una vuelta a la polarización de las opiniones similar a la del inicio de la serie. Pero si bien en el año 2010 parecía que se volvían a superponer aquellos que consideraban que los impuestos se pagan correctamente, a partir de 2011 se produce un cambio de tendencia en donde observamos cómo son más la mitad de los entrevistados los que afirman que el pago de los impuestos se realiza de manera incorrecta.

**Tabla 2.5**  
**EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LA EXTENSIÓN DEL FRAUDE FISCAL (1995-2018)**

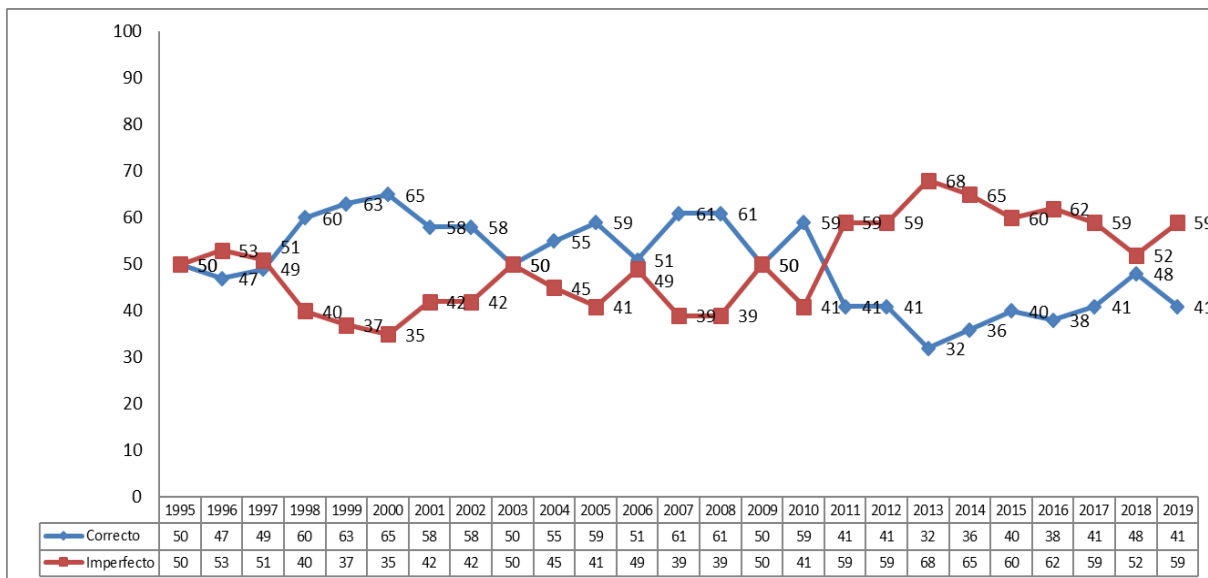
(%)	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
En general se pagan los impuestos de un modo bastante correcto.	50	47	49	60	63	65	58	58	50	55
El pago de impuestos es muy imperfecto.	50	53	51	40	37	35	42	42	50	45

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
59	51	61	61	50	59	41	41	32	36	40	38	41	48	41
41	49	39	39	50	41	59	59	68	65	60	62	59	52	59

Gráfico 2.10

EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO FISCAL (1995-2019)

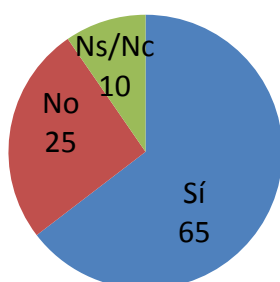


Al igual que sucedía en años anteriores, la corrección en el comportamiento tributario parece repartirse de manera desigual entre los distintos grupos de contribuyentes. Año tras año, la opinión pública continúa manifestando su convencimiento de que existen ciertos colectivos que defraudan habitual y sistemáticamente a la Hacienda Pública. Tales colectivos son, en opinión de los ciudadanos, los empresarios, principalmente, pero también los profesionales liberales y los trabajadores autónomos, cuyas actividades al estar sometidas a un menor control por parte de la Administración, ofrecen mayores oportunidades para la evasión. Mientras que, por el contrario, los asalariados mantienen una conducta fiscal honesta porque, al estar controlada la parte más importante de sus ingresos mediante el sistema de retenciones salariales, tienen menos oportunidades que los demás grupos de contribuyentes para ocultar con éxito las rentas que deben declarar.

En 2019 estas opiniones se mantienen, si bien se observa una baja tasa de falta de respuesta (10%). Tal como se muestra en el Gráfico 2.11, más de la mitad de los entrevistados (el 65%) considera la existencia de colectivos que evaden de forma habitual y continuada sus impuestos, frente a un 26% que no lo cree así.

Gráfico 2.11

¿EXISTEN COLECTIVOS QUE DEFRAUDAN HABITUALMENTE A HACIENDA?

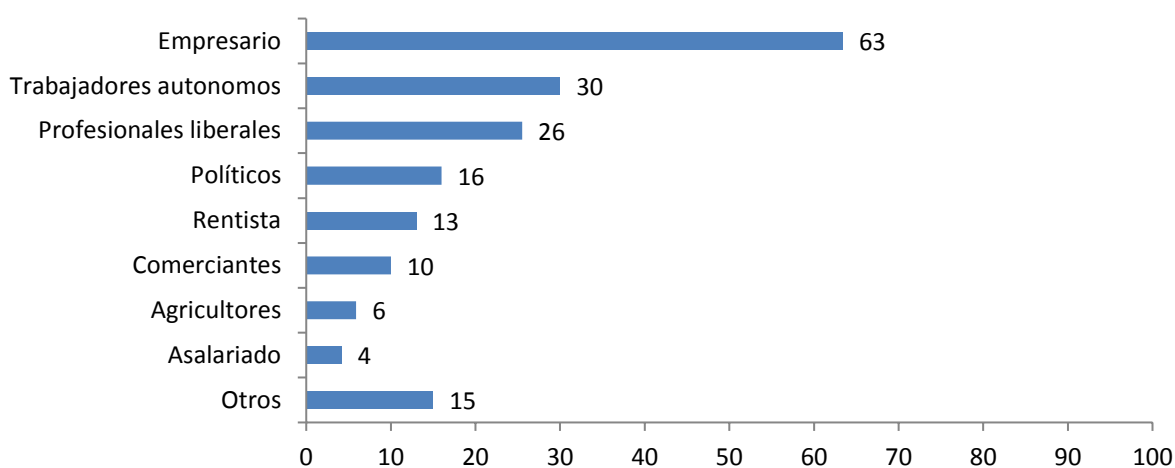




Igual que sucedía en años precedentes, quienes piensan en colectivos habitualmente evasores mencionan a los empresarios, en primer lugar, seguidos a bastante distancia de los profesionales liberales y de los trabajadores autónomos, mientras que los rentistas y asalariados apenas son mencionados.

En el Gráfico 2.12 se muestra el porcentaje de tales menciones tomando como base el total de las mismas eliminando el efecto de No sabe/No contesta.

**Gráfico 2.12**  
**COLECTIVOS QUE DEFRAUDAN HABITUALMENTE A HACIENDA**  
(Porcentajes de menciones/Total menciones)



Aquellos colectivos a quienes se atribuye una conducta fiscal más deshonestas, muestran cierto grado de autocrítica. Como ya se ha visto, y tal como se refleja en la Tabla 2.6, el 63% de los encuestados atribuyen al colectivo de empresarios una conducta fiscal deshonestas, quedando el resto de menciones repartido entre los demás colectivos. Siendo más de la mitad del grupo de empresarios entrevistados los que opinan que es su colectivo el que más defrauda (conciencia de autocrítica). Este alto porcentaje se repite prácticamente en todas las profesiones.

**Tabla 2.6**  
**COLECTIVOS QUE DEFRAUDAN HABITUAL Y SISTEMÁTICAMENTE A HACIENDA**  
(Porcentajes de menciones/Total de menciones)

Colectivo	%	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos
Empresario	63	54	42	51	70	64
Profesionales liberales	26	22	20	23	20	30
Trabajadores autónomos	30	21	14	23	38	28
Rentista	13	13	16	14	12	13
Comerciantes	10	12	10	8	9	11
Agricultores	6	8	7	4	5	7
Asalariado	4	6	8	3	3	5

c) *Principales causas del fraude fiscal*

La mayoría de las personas encuestadas consideran que la impunidad de los defraudadores es la principal causa del fraude fiscal en nuestro país (ver Tabla 2.7). Pero ésta no es la única razón por la que, en opinión de la ciudadanía, persiste el fraude. La falta de honradez y conciencia cívica y la ineficacia en la lucha contra el fraude o la presión fiscal excesiva son también factores con gran influencia en la decisión de defraudar. La necesidad de “trampear” para salir adelante aumenta como causa del fraude. Por último, haciendo un análisis comparado con la ola anterior, observamos que ganan peso las razones referidas a la impunidad de los defraudadores y la falta de honradez y falta de solidaridad del contribuyente, y toma mayor protagonismo otro tipo de razonamientos tales como que la lucha contra el fraude no es eficaz.

**Tabla 2.7**  
**CAUSAS DEL FRAUDE FISCAL**

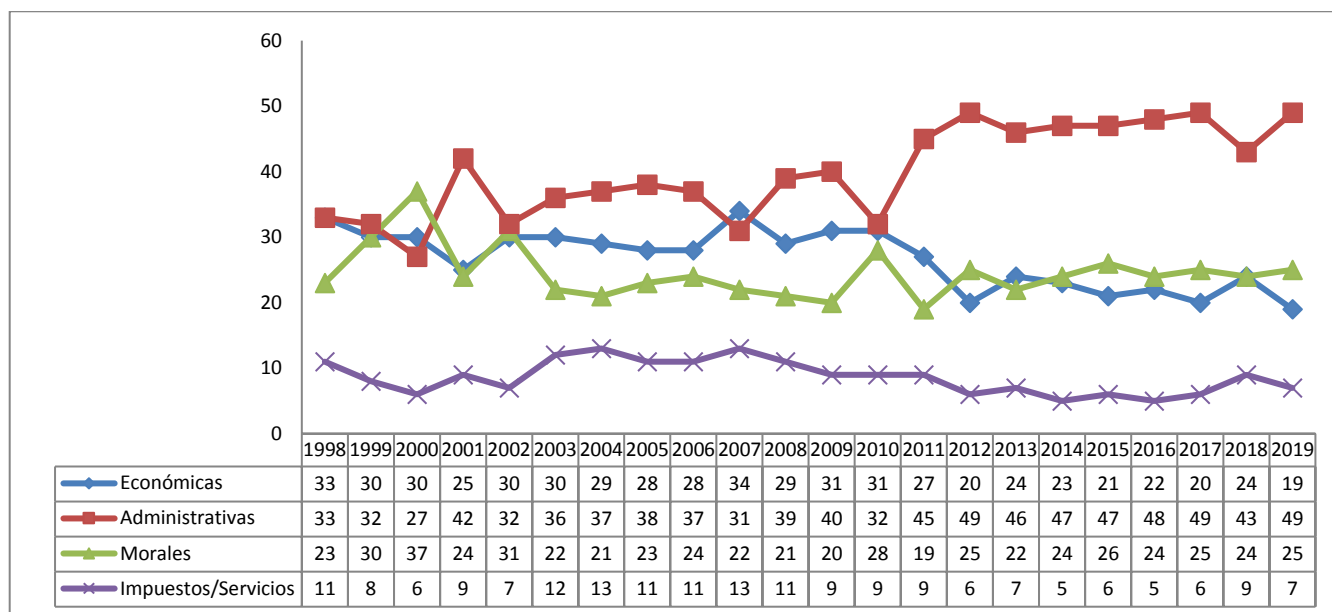
Causas	(%) Menciones	(%) Menciones/Total
Los que más defraudan están impunes	59,9	30,4
Por falta de honradez y conciencia cívica	48,7	24,7
Los actuales impuestos son excesivos	23,1	11,7
La lucha contra el fraude no es eficaz	36,5	18,5
A veces hace falta trampear un poco para salir adelante	14,9	7,6
Los servicios y prestaciones no se adecuan a lo que se paga	13,7	6,9
Otras causas	0,5	0,02

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

- Causas morales: falta de honradez y de conciencia cívica.
- Causas económicas: presión fiscal excesiva y necesidad de “trampear” para salir adelante.
- Causas de índole administrativa: impunidad de los grandes defraudadores, la gente que más tiene es la que menos paga e ineficacia de la lucha contra el fraude.
- Inadecuación entre el esfuerzo tributario realizado y la oferta pública de servicios y prestaciones.

Gráfico 2.13

## EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LAS CAUSAS DEL FRAUDE FISCAL (1995-2019)



La observación de la evolución de los datos así agrupados (ver Gráfico 2.13) permite señalar que, en términos generales:

- Las causas administrativas, tradicionalmente consideradas como factor principal en la persistencia del fraude, experimentan en el 2019 una subida, siendo la de mayor peso, llegando a explicar el 49% del fenómeno de fraude fiscal.
- Las causas económicas experimentan un descenso respecto al año anterior, llegando a estar 5 puntos por debajo del mismo, baja su peso para la opinión pública dentro de las causas de fraude fiscal.
- Las causas morales siguen fluctuando en la misma línea, aunque queda por delante de la causa económica y aumenta en 1 punto con respecto al año anterior.
- La inadecuación de la relación entre los impuestos pagados y la oferta pública de servicios y prestaciones es considerada la principal causa del fraude fiscal por una escasa proporción de ciudadanos (7%), mismo porcentaje que el año anterior.

De este modo, los datos sugieren una pauta perceptiva popular que considera el fraude fiscal como un fenómeno multicausal. Aunque, si bien es cierto, a juicio de la ciudadanía, en la persistencia del comportamiento defraudador tiene una incidencia mayor la presión coactiva de la Administración para corregir la conducta tributaria desviada, tras ella están los factores económicos y la ética individual. Sin embargo, la opinión pública tiene menos en cuenta la inadecuación entre los impuestos pagados y los servicios públicos recibidos como causa del fraude fiscal en nuestro país. En esta última causa se mantienen los niveles similares a los obtenidos a lo largo de toda la serie histórica.

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

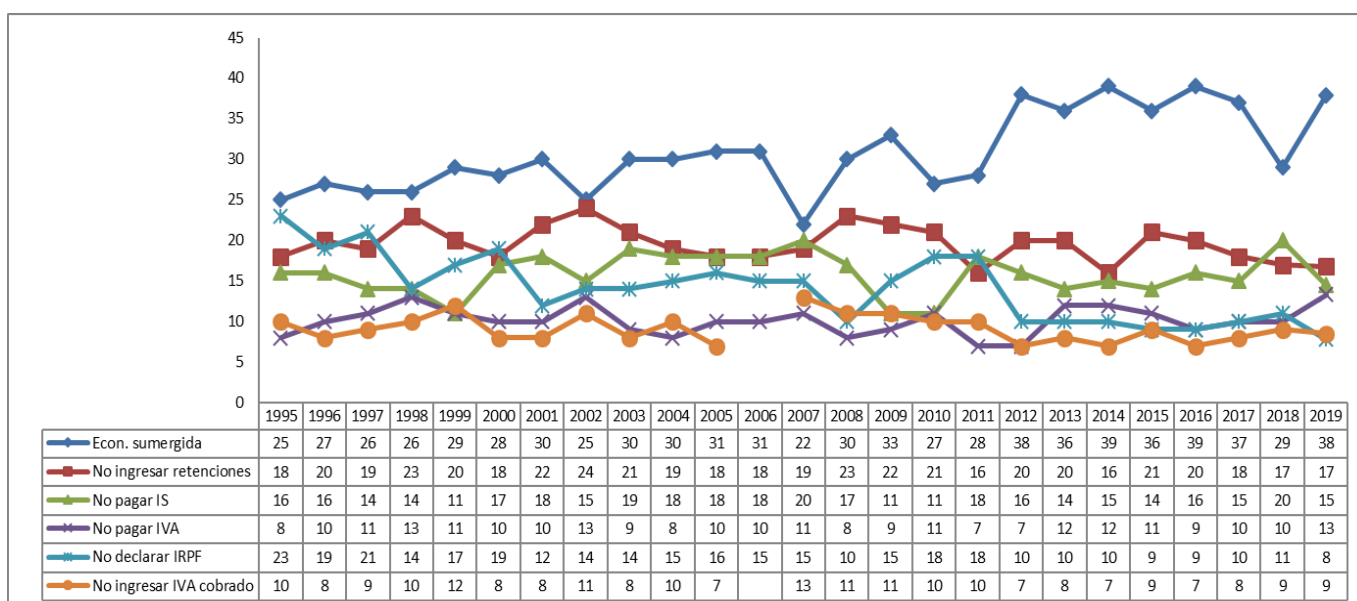
En opinión de los entrevistados (ver Tabla 2.8), mantener actividades económicas ocultas a Hacienda y a la Seguridad Social es el tipo de fraude más perjudicial para la sociedad en su conjunto. Le siguen a bastante distancia, los empresarios que no pagan IRPF y las empresas que no pagan parte del Impuesto sobre Sociedades. En una posición intermedia se coloca el no pago del IVA por parte de los usuarios/compradores, seguido del no ingreso a Hacienda los IVA cobrados y la no presentación de la declaración de la renta. Por último, con un porcentaje del 2% se encuentran el resto de fraudes mencionados y recogidos en la partida otros, tales como la evasión fiscal y la corrupción política, incorporados en anteriores ediciones.

**Tabla 2.8**  
**TIPOS DE FRAUDE FISCAL MÁS PERJUDICIALES PARA LA SOCIEDAD**

Tipo de fraude	(%) Menciones	(%) Menciones/Total
Actividades empresariales ocultas	72,4	37,9
Empresarios no ingresan a Hacienda el IRPF	32,2	16,8
Las empresas no pagan parte del Impuesto sobre Sociedades	27,7	14,5
Usuarios/compradores no pagan el IVA	25,5	13,3
No hacer la declaración de la renta correspondiendo hacerla	14,9	7,8
No ingresar a Hacienda los IVA cobrados	16,3	8,5
Otros	2,3	1,2

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

**Gráfico 2.14**  
**EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LOS TIPOS DE FRAUDE (1995-2019)**



De este modo, se observa que:

- La economía sumergida sigue ocupando un lugar preeminente en el imaginario colectivo como el tipo de fraude más pernicioso para la sociedad en su conjunto.
- El no ingresar en Hacienda las retenciones del IRPF practicadas a los asalariados en 2019 se sitúa este año en el segundo puesto en importancia como causa del fraude fiscal, con una puntuación igual a la del año anterior.
- No pagar en su totalidad el Impuesto sobre Sociedades, se sitúan este año en el tercer puesto en importancia como causa del fraude fiscal con un porcentaje del 15%.
- No presentar la declaración del IRPF cuando corresponde hacerla, no pagar en su totalidad el IVA, o no ingresar el IVA cobrado se sitúan en las tres últimas posiciones en cuanto al perjuicio que le atribuyen los ciudadanos.

#### e) Efectos del fraude fiscal

Prácticamente la totalidad de la población encuestada piensa que el comportamiento defraudador tiene consecuencias negativas (tan sólo un 1% piensa que defraudar a Hacienda no tiene efectos importantes). La mayoría de los entrevistados (Tabla 2.9) señala que el fraude fiscal tiene un efecto especialmente pernicioso: la disminución de los recursos necesarios para financiar la oferta pública de servicios y prestaciones (el 33%). También se alude a la injusticia que se crea al tener que asumir unos ciudadanos lo que otros no pagan (el 28%). La necesidad de aumentar la presión fiscal sobre los contribuyentes cumplidores y la desmotivación que el fraude supone para quienes cumplen correctamente sus obligaciones tributarias, son otros dos efectos con porcentajes de 17% y 15%, respectivamente. Las distorsiones económicas generadas por la conducta defraudadora parecen tener menor importancia para el conjunto de la población, ya que solamente la menciona el 6%.

**Tabla 2.9**  
**EFFECTOS DEL FRAUDE FISCAL**

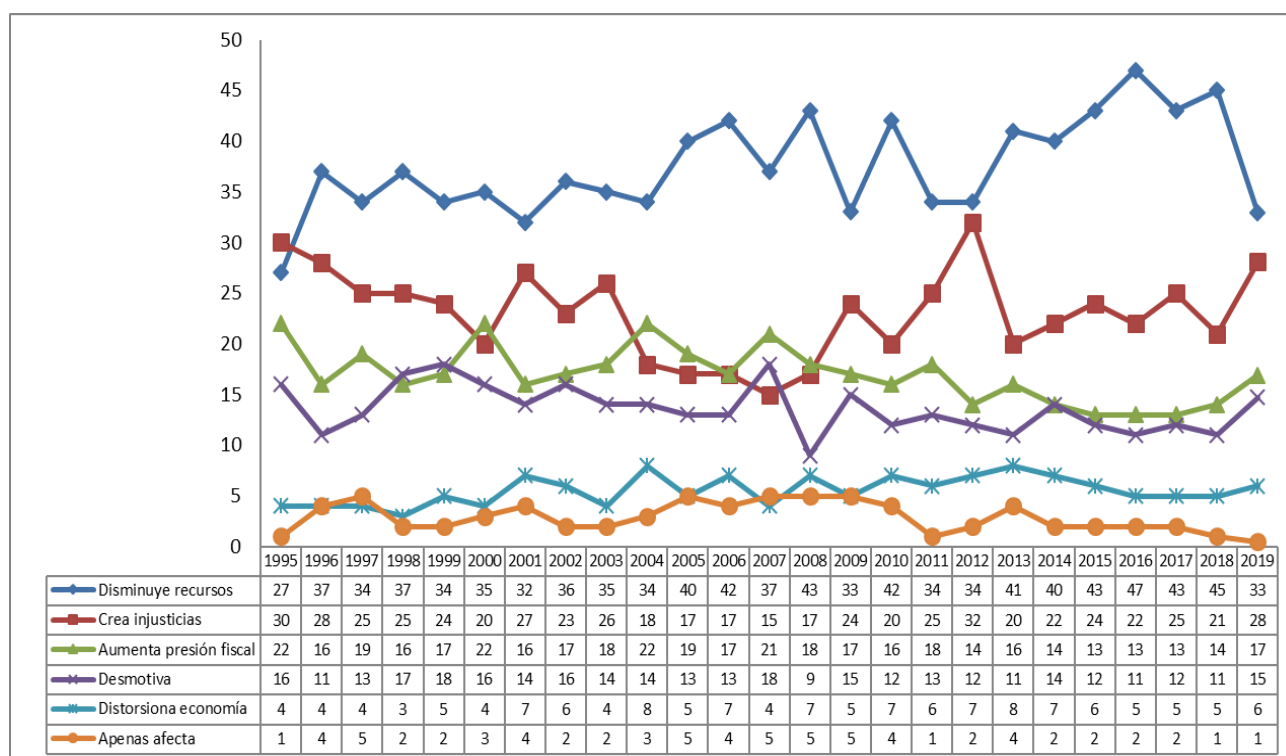
	(%)
Disminuye los recursos para financiar los servicios públicos y las prestaciones sociales	33
Crea injusticias, porque unos tienen que pagar lo que dejan de pagar otros	28
Obliga a aumentar la presión fiscal sobre los que cumplen	17
Desmotiva a los que pagan bien sus impuestos	15
Produce distorsiones económicas	6
En general no tienen efectos importantes	1

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

- Se observa una disminución en el número de personas que están de acuerdo con que el incumplimiento de las obligaciones fiscales para la Hacienda Pública es directamente proporcional al hecho de que existan menos recursos para prestaciones sociales, no obstante, sigue siendo el fraude con mayor repercusión.
- Aquellos que piensan que el fraude fiscal aumenta la presión fiscal sobre aquellos que sí cumplen con sus obligaciones tributarias se mantiene en un porcentaje algo superior al del año pasado.
- El efecto del fraude que en 2012 tenían gran repercusión (como por ejemplo “crear injusticias al tener que pagar unos lo que dejan de pagar otros”), gana 7 puntos con respecto al año anterior.
- Las alteraciones en la competencia y demás distorsiones económicas que produce el fraude fiscal apenas son tenidas en cuenta por la ciudadanía.

Gráfico 2.15

## EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LOS EFECTOS DEL FRAUDE FISCAL (1995-2019)



## f) Justificación del fraude fiscal

Casi 8 de cada diez entrevistados en 2019 (el 75,3%), manifiesta que no encuentra justificación alguna al fraude fiscal (Tabla 2.10). Pero, casi un cuarto de los ciudadanos justifica, de un modo u otro, la conducta defraudadora. No obstante, esta justificación tiende a basarse en un argumento auto exculpatorio: son las circunstancias las que obligan a defraudar para salir adelante (para el 16,5%), antes que en un argumento estructural: lo normal es evadir los impuestos (para el 8,2%).

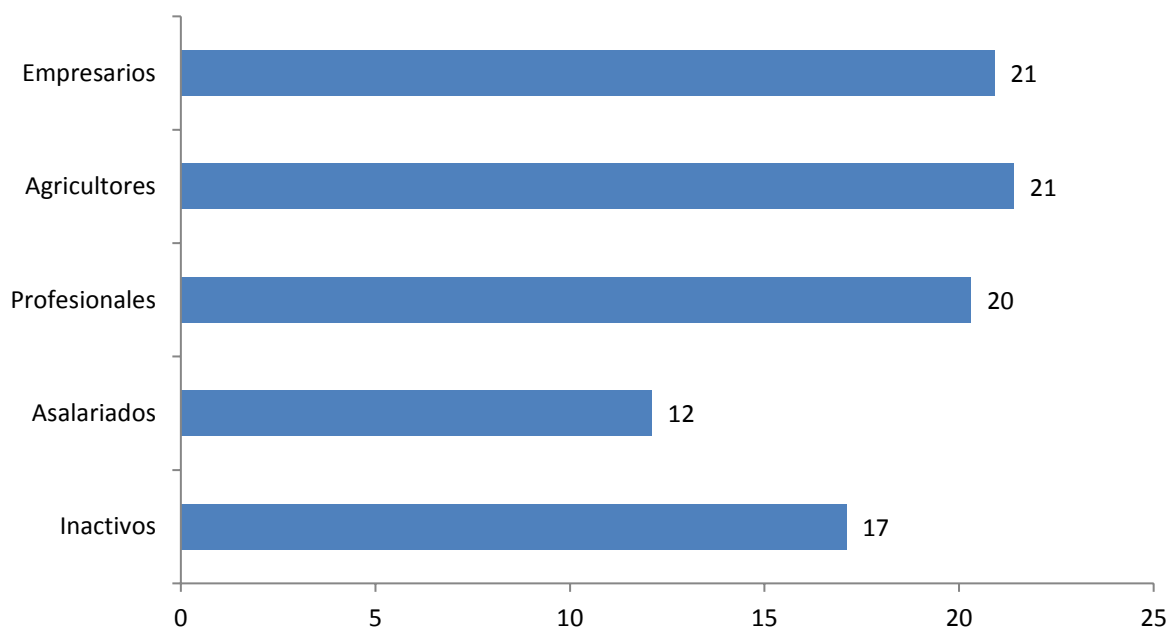
**Tabla 2.10**  
**JUSTIFICACIÓN DEL FRAUDE FISCAL**

	(%)
No se puede justificar en ningún caso; es una cuestión de solidaridad y de principios	75,3
Hay circunstancias en la vida personal o de una empresa que justifican un cierto fraude para salir adelante	16,5
El fraude es algo consustancial en los impuestos, todos tienden a hacerlo y de este modo se consigue un cierto equilibrio	8,2

Estas opiniones no son homogéneas, advirtiéndose diferencias según las diferentes variables de clasificación. Son las mujeres, los asalariados y las personas con estudios universitarios los que opinan en mayor medida que no se puede justificar en ningún caso con un 78%, un 81% y un 80% respectivamente. Por su parte los jóvenes de 18 a 24 años, los hombres, los agricultores y los profesionales apoyan en mayor proporción que la media total que hay circunstancias en la vida que justifican un cierto fraude.

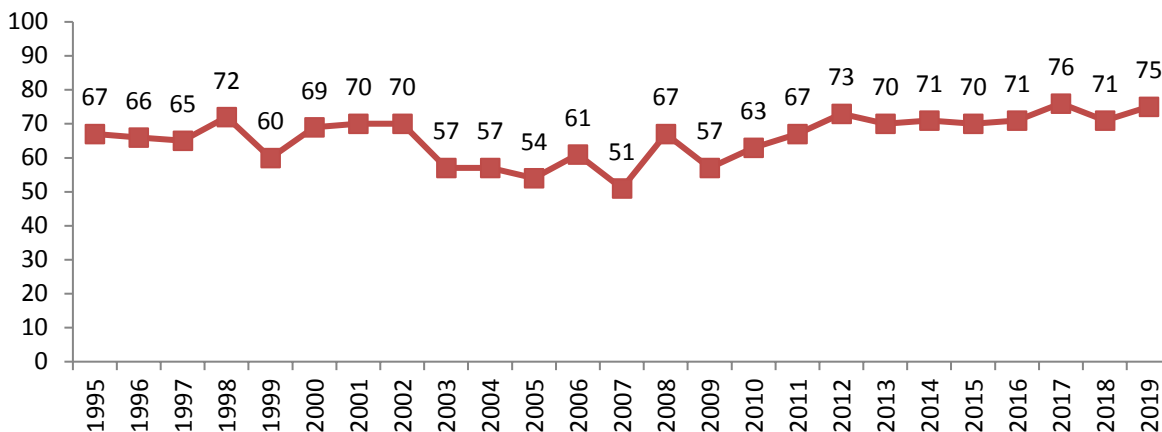
Respecto a la variable ocupación, el Gráfico 2.16, refleja cómo la tolerancia hacia la conducta defraudadora es casi igual entre los empresarios, los agricultores y los profesionales, seguido por los inactivos, y en último lugar los asalariados.

**Gráfico 2.16**  
**OPINIONES JUSTIFICATIVAS DEL FRAUDE FISCAL, SEGÚN OCUPACIÓN**



En comparación con años anteriores, los datos que se ofrecen en el Gráfico 2.17, muestran que la mayoría de la población rechaza el comportamiento defraudador, por razones de solidaridad y de principios; observando un aumento de cuatro puntos en el último año respecto al año anterior.

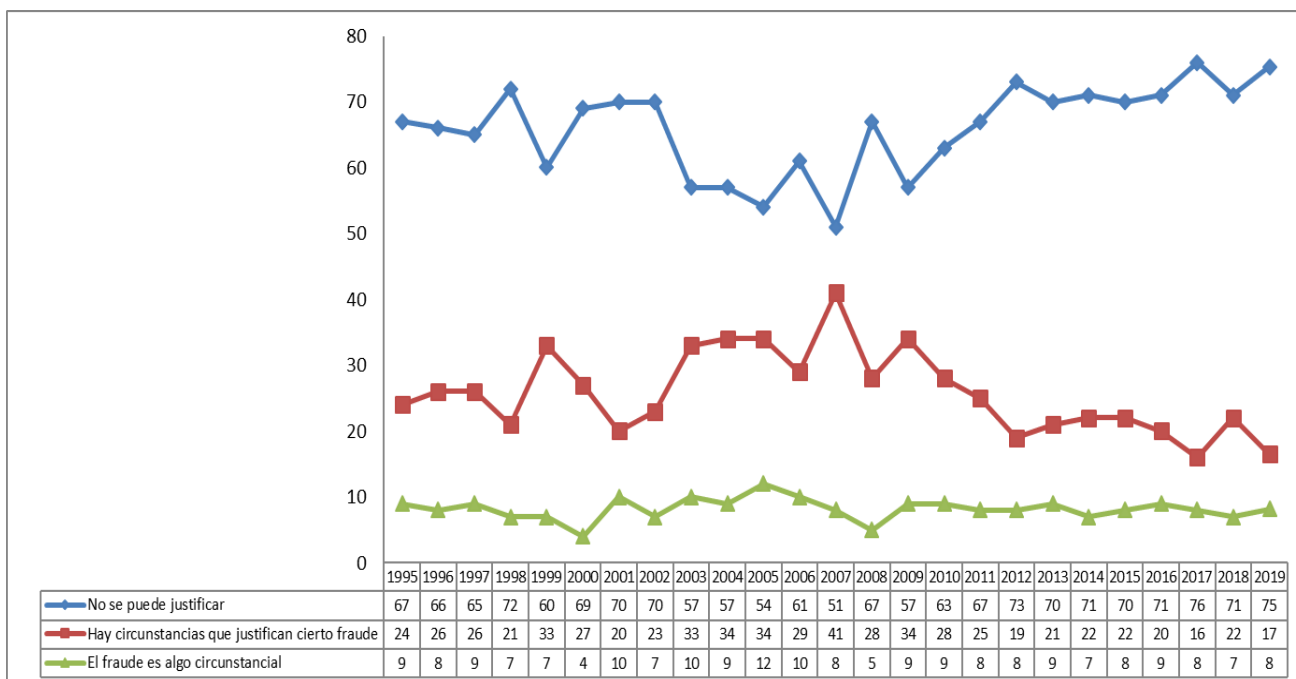
**Gráfico 2.17**  
**EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES DE RECHAZO DEL FRAUDE FISCAL (1995-2019)**



Según la evolución en la serie de datos, se puede observar que en general siempre se ha dado un predominio a las posturas que no justifican el fraude fiscal en ningún modo. En la edición de 2019 se observa que ha habido un aumento en el número de personas que se sitúan en esta vía de pensamiento.

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

**Gráfico 2.18**  
**EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES JUSTIFICATIVAS DEL FRAUDE FISCAL (1995-2019)**





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

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

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

#### 3.1. La cumplimentación de las declaraciones tributarias

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

Los datos de la encuesta de 2019 son muy similares a los recogidos en olas anteriores. Muestran que casi dos de cada diez entrevistados (el 14,2%) no tienen que presentar declaración tributaria alguna (ver Tabla 3.1). Entre ellos predominan los ciudadanos más jóvenes (el 63,8%) y los inactivos (24,4%).

**Tabla 3.1**  
**¿QUIÉN CUMPLIMENTA LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS?**

(%)	Entrevistados	Declarantes
No le corresponde declarar	14,2	—
El propio contribuyente	25,1	29,3
Asesoría Fiscal o Gestoría	36,7	42,9
Familiares, amigos o compañeros de trabajo	10,2	11,9
Agencia Tributaria	11,6	13,6
Bancos o Cajas de Ahorros	1,5	1,7
Empresa, Sindicato, otras instituciones	0,5	0,5

Considerando únicamente a aquellos ciudadanos que sí tienen que presentar declaraciones tributarias (el 86%), cabe señalar que:

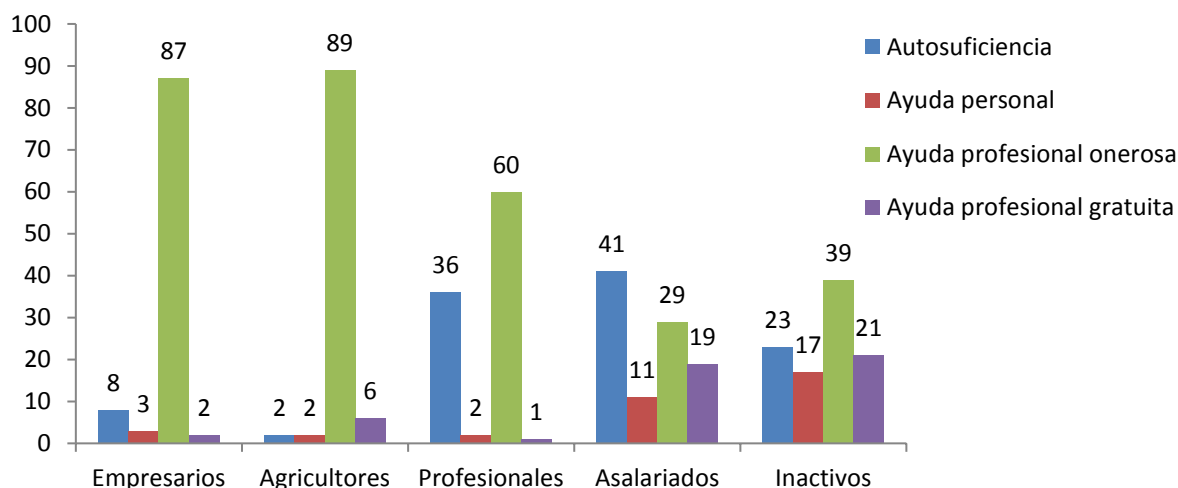
- Son menos de la mitad los contribuyentes que cumplimentan por sí mismos sus declaraciones tributarias (29,3%), que los que recurren a algún tipo de ayuda externa para cumplimentarlas (el restante 70,6%).
- Esta mayoría que recurre a algún tipo de ayuda externa no se reparte de manera similar: el 57% obtiene de forma gratuita la ayuda que requieren y el 43% paga por obtenerla.
- Los declarantes que obtienen de forma gratuita dicha ayuda se distribuyen de forma bastante desigual, entre quienes la reciben de sus familiares, amigos o compañeros de trabajo (el 11,9%) y quienes la obtienen de profesionales (el 15,8%).
- La modalidad de ayuda profesional gratuita muy utilizada es la proporcionada por la propia Agencia Tributaria (el 13,6%), porcentaje que se aleja bastante al que proporcionan todas las demás instituciones, entre las cuales destacan las entidades financieras (el 1,7%), siendo prácticamente inexistente en 2019 la utilización de los servicios de las empresas, de las organizaciones sindicales o de otros servicios gratuitos.

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

- Los asalariados, los profesionales y los inactivos muestran ser los más autosuficientes (el 41%, el 36% y 23% respectivamente, cumplimentan sus declaraciones tributarias) frente a los empresarios, tanto agrarios como no agrarios, que son los menos (apenas cumplimentan personalmente sus declaraciones tributarias).
- También son los inactivos y los asalariados quienes recurren en mayor proporción a la ayuda gratuita (el 21% y el 19% respectivamente), prefiriendo los inactivos la ayuda profesional.
- Por su parte son los empresarios, tanto agrarios como no agrarios (89% y 87% respectivamente), así como los profesionales (60%) quienes en mayor proporción recurren a los servicios profesionales retribuidos de los asesores y gestores.

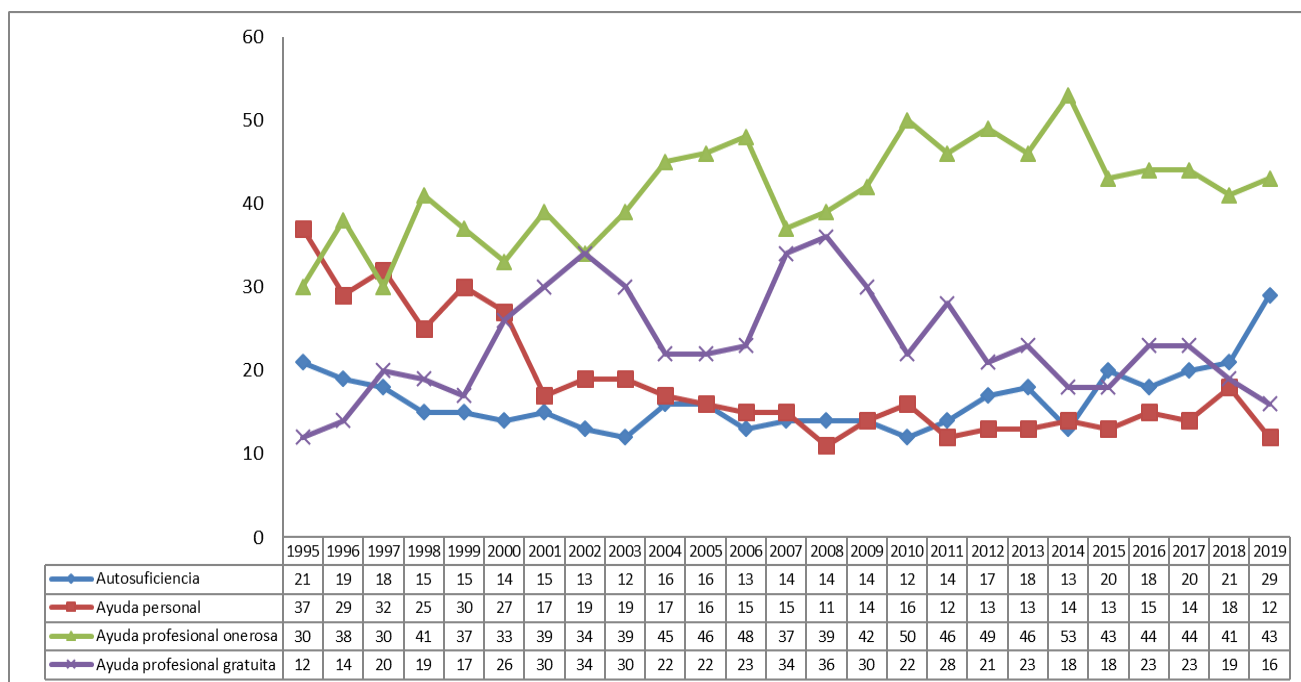
Gráfico 3.1

#### QUIÉN CUMPLIMENTA LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS, SEGÚN SEGMENTO DE ACTIVIDAD



Los datos reflejados en el gráfico 3.2 muestran la evolución de las estrategias adoptadas por los contribuyentes a la hora de cumplimentar sus declaraciones tributarias. En esta última edición, los datos se mantienen similares a los obtenidos en años precedentes.

**Gráfico 3.2**  
**CUMPLIMENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS (1995-2019)**



La lectura de la evolución de estos datos sugiere que:

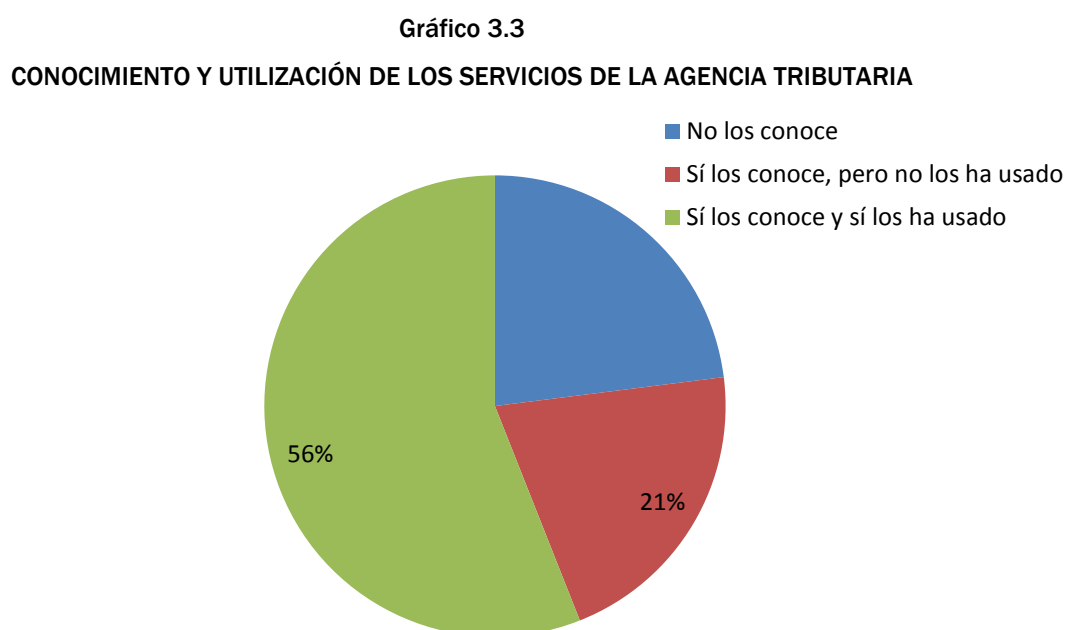
- Ha aumentado la proporción de contribuyentes que cumplimentan por sí mismos las declaraciones tributarias, aunque la mayoría sigue recurriendo a distintas modalidades de ayuda externa para cumplimentarlas.
- Sigue la preferencia de los declarantes a utilizar la ayuda profesional, tanto onerosa como gratuita, frente a la ayuda personal que puedan proporcionarles sus familiares, amigos o compañeros de trabajo, que al principio de la serie era la que más se requería, luego ha ido evolucionando a la baja y hoy, se posiciona como última alternativa.
- Dentro de la ayuda profesional, la utilización de los servicios retribuidos que proporcionan los asesores fiscales y los gestores sigue siendo mayoritaria. En 2019 las ayudas profesionales onerosa aumentan y las gratuitas disminuyen respecto al año 2018.
- Entre las diversas modalidades de la ayuda profesional gratuita, continúa siendo más utilizada la que proporcionan los servicios de la Agencia Tributaria frente a la que proporcionan las entidades financieras, quedando los colegios profesionales, los sindicatos u otras entidades y servicios públicos en una posición casi marginal en cuanto a su utilización por parte de los contribuyentes.

### 3.2. Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria

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

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

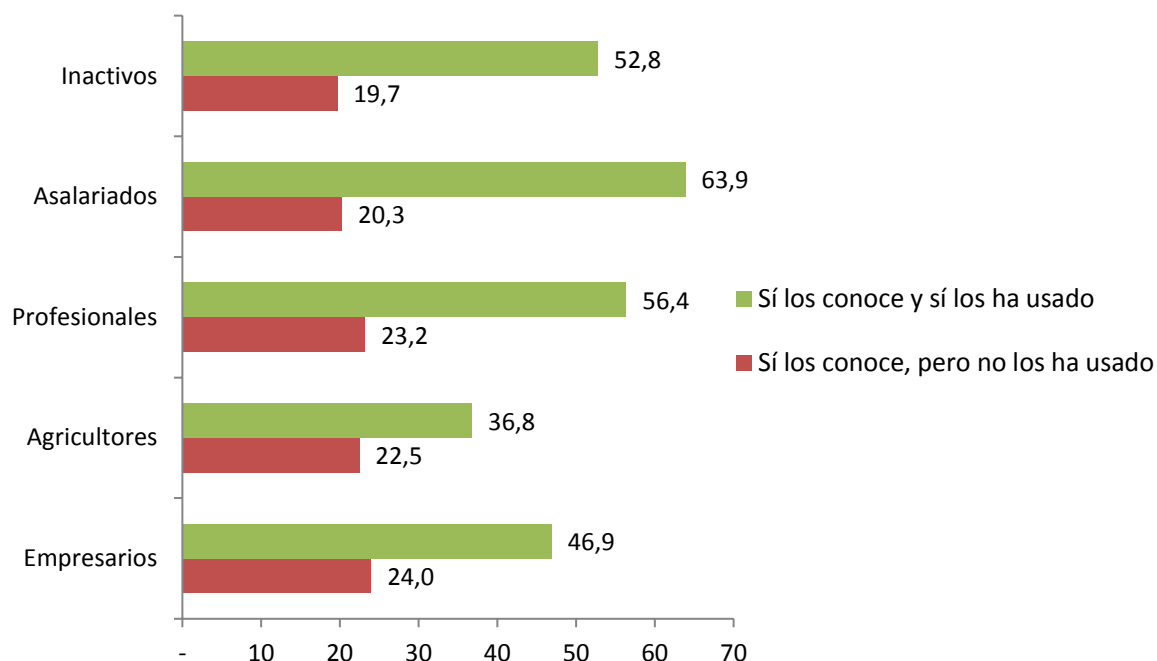
Los datos de la encuesta de 2019 muestran que (ver Gráfico 3.3) casi tres cuartas partes de la población conocen los servicios de la Agencia Tributaria, si bien los utilizan casi 6 de cada 10.



Por segmentos de actividad, el Gráfico 3.4 refleja que los asalariados son quienes más los conocen significativamente (el 84% de los asalariados conoce los servicios de la AEAT, porcentaje del cual un 20,3% no los utiliza). Los asalariados son los que en proporción más los han utilizado (equivalente al 63,9% del 84% que sí conoce dichos servicios).

Gráfico 3.4

## CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA, POR SEGMENTOS DE ACTIVIDAD



Se observa, además, que no existe en sentido estricto una relación directa entre el grado de conocimiento y el grado de utilización de los servicios de la Agencia Tributaria, tal como queda reflejado en la Tabla 3.2. Así, los asalariados, son el sector que mejor conoce los servicios de la Agencia Tributaria (un 84,2%).

Tabla 3.2

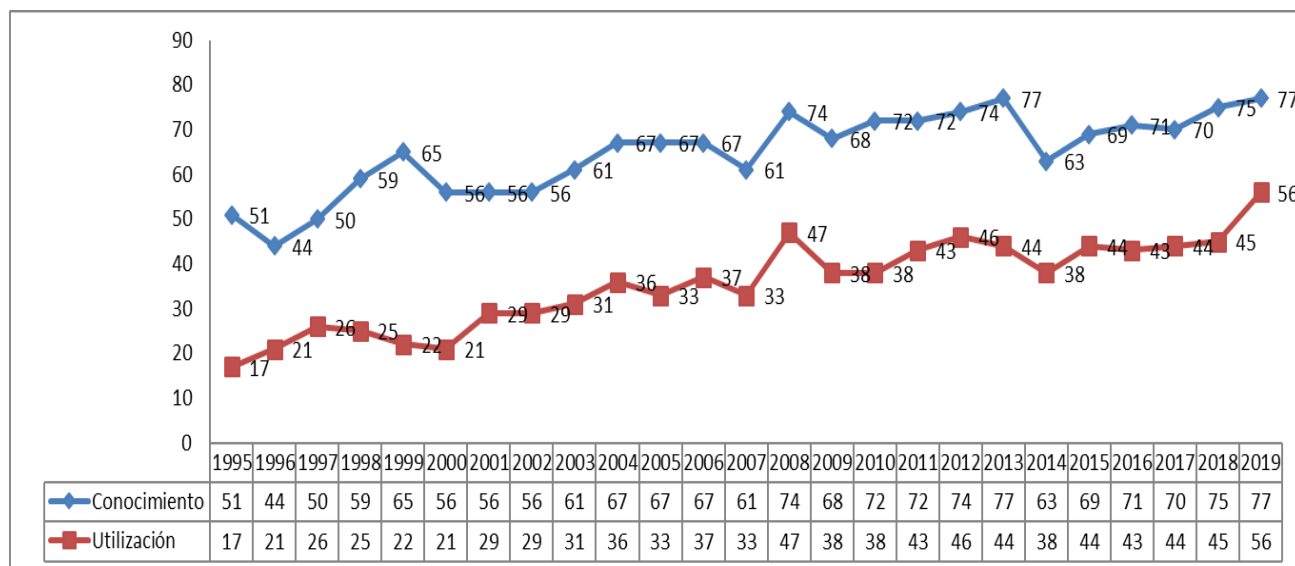
## CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA, POR SEGMENTOS DE ACTIVIDAD

Segmentos de actividad	(% ) Conocedores	(% ) Usuarios	
		(% ) Usuarios/Conocedores	(% ) Usuarios/Población
Empresarios	71	66	47
Agricultores	59	63	37
Profesionales	80	71	56
Asalariados	84	76	64
Desempleados e inactivos	73	73	53
Total general	77	73	56

Comparando el grado de conocimiento y de utilización de los servicios de la Agencia Tributaria en 2019 con los de años precedentes (Gráfico 3.5) se aprecia un aumento tanto en el conocimiento de los servicios de la AEAT, como en su utilización con respecto al año anterior, alcanzándose las cotas más elevadas en la serie.

Gráfico 3.5

## EVOLUCIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AEAT (1995-2019)



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

Solamente se ha pedido opinión acerca de los servicios de la Agencia Tributaria a aquellos ciudadanos que manifiestan conocerlos, esto es alrededor del 77% de la población encuestada en 2019.

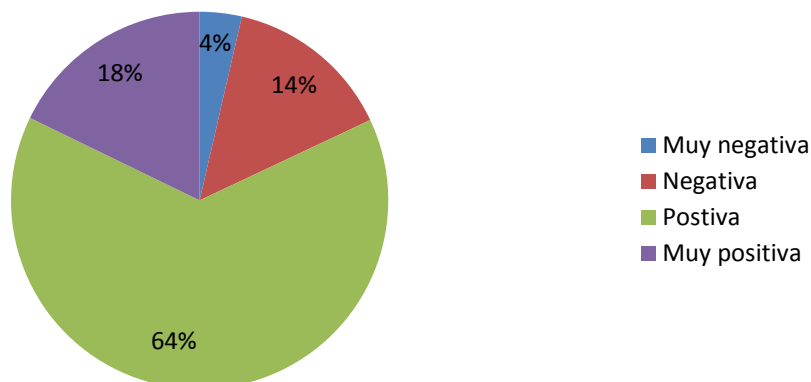
El 3,5% de estos ciudadanos se abstiene de opinar al respecto, pero entre quienes sí lo hacen, predomina una valoración positiva de la capacidad que tienen tales servicios para resolver los problemas de los contribuyentes. Así lo ponen de manifiesto 8 de cada 10 encuestados (el 79,1%) y que, expresado en una escala de 1 a 4, refleja una valoración de 3,0, por encima del punto medio de dicha escala situado en 2,5 (ver Tabla 3.3 y Gráfico 3.6). No obstante, los más críticos con estos servicios son por edad los individuos hasta 54 años y por ocupación, los empresarios agrarios y el colectivo de profesionales.

Tabla 3.3

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

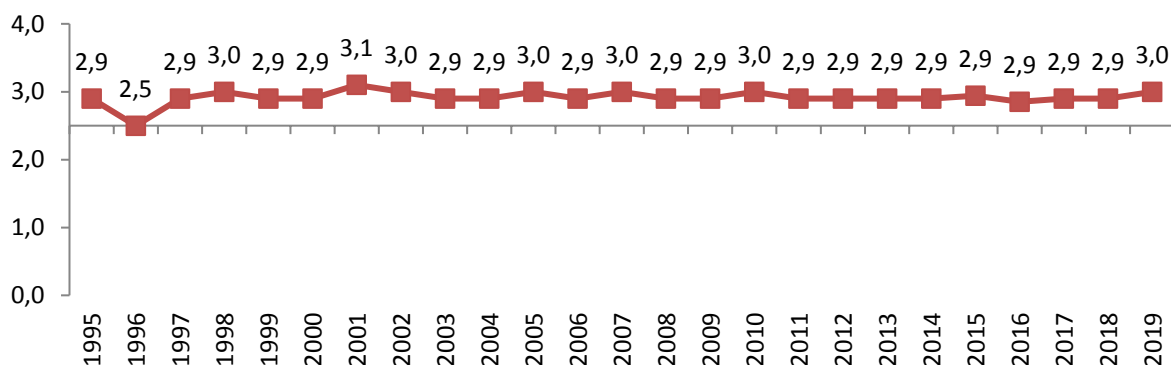
Valoración	(%)
1. Muy negativa	3,4
2. Negativa	13,9
3. Positiva	61,9
4. Muy positiva	17,2
5. Ns/Nc	3,5
Valoración media en escala 1-4 (p.m.=2,5)	3,0

**Gráfico 3.6**  
**VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AEAT**



La comparación de las valoraciones obtenidas en 2019 con las de años anteriores (escala 1-4=p.m.2,5) muestra que la imagen positiva de los servicios de la Agencia Tributaria está consolidada entre los ciudadanos, tras haberse alcanzado este año la segunda valoración más alta de la serie (3,0)

**Gráfico 3.7**  
**EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AEAT (1995-2019)**



Entrando en detalles, la Tabla 3.4 muestra cómo en general todos los servicios de la AEAT propuestos a evaluación en 2019 son valorados positivamente por los entrevistados, si bien son conocidos y utilizados de manera desigual.

**Tabla 3.4**  
**VALORACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS OFRECIDOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA**

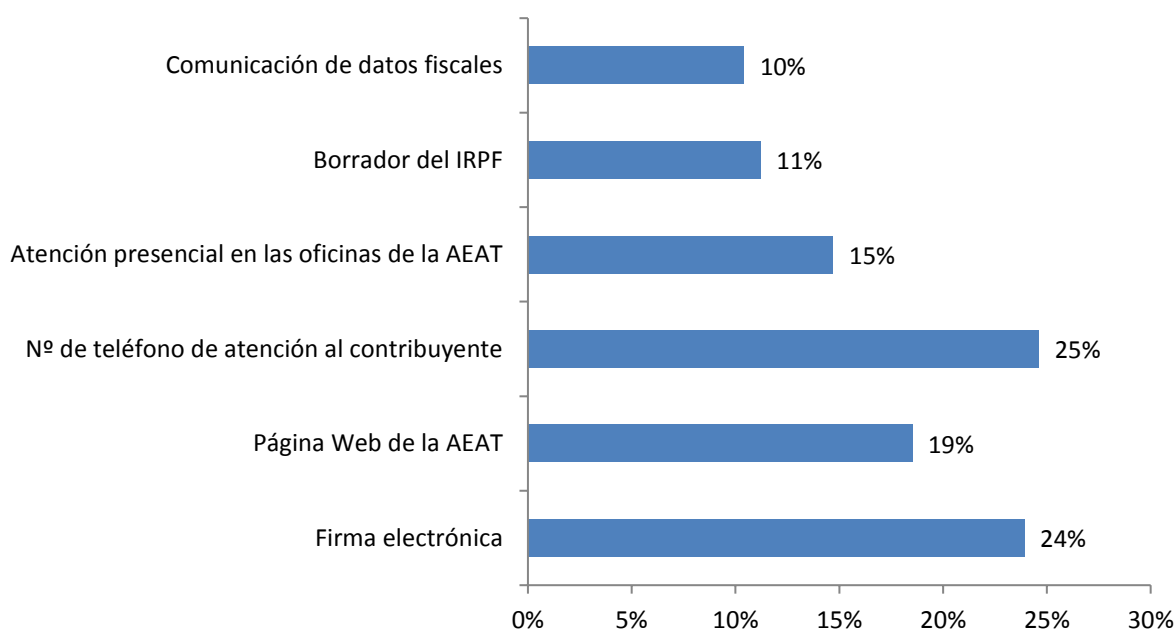
	(%) Muy malo+Malo	(%) Muy bueno+Bueno	(%) No conoce/No usa	(%) Ns/Nc
Borrador del IRPF	9,4	78,5	11,1	1,0
Comunicación de datos fiscales	9,6	79,1	10,3	1,0
N.º teléfono atención al contribuyente	25,3	49,5	24,4	0,8
Atención presencial en oficinas AEAT	15,1	68,9	14,5	1,4
Página Web de la AEAT	12,2	68,2	18,2	1,3
Firma electrónica	10,4	65,1	23,8	0,8

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

Una vez eliminado el efecto de la falta de respuesta, los datos reflejados en el Gráfico 3.8 indican que el 25% de los encuestados desconoce o no accede al servicio telefónico de atención al contribuyente y que el 24% igualmente no conoce o no utiliza la firma electrónica. Por el contrario, solamente el 10% desconoce o no utiliza la comunicación de datos fiscales y el 11% el borrador del IRPF.

Gráfico 3.8

#### PORCENTAJE DE CIUDADANOS QUE NO CONOCEN O NO UTILIZAN LOS SERVICIOS DE LA AEAT



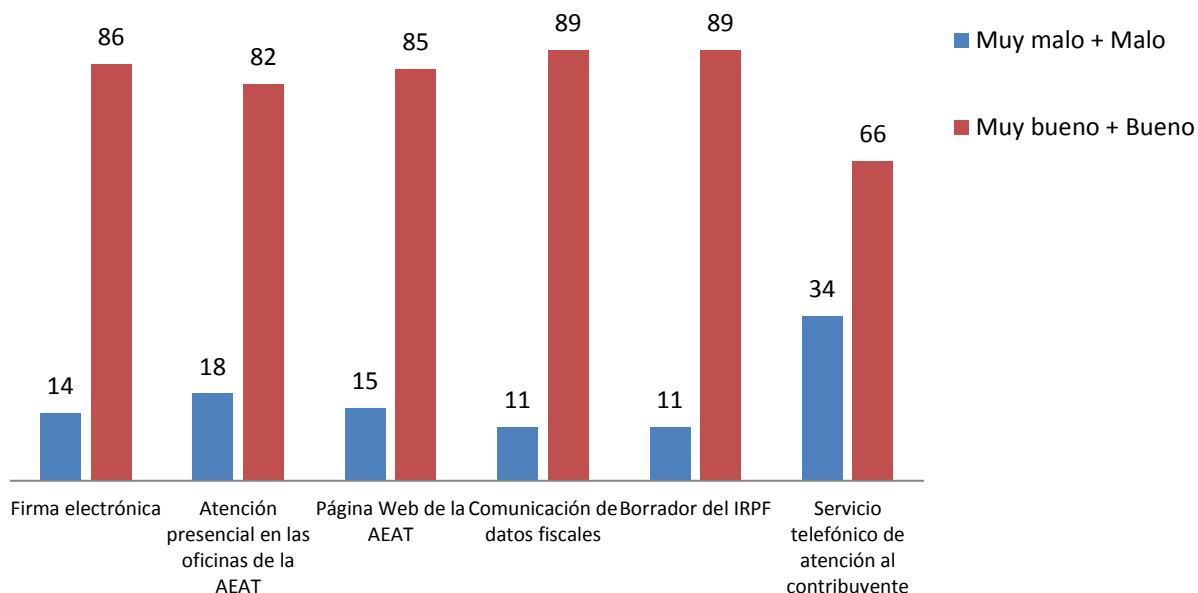
Los Gráficos 3.9 y 3.10 muestran la valoración que estos servicios merecen a aquellos ciudadanos que los conocen, los utilizan y se han formado opinión al respecto. En el primer caso, esta valoración se expresa en forma de porcentajes, y en el segundo caso, en forma de medias en escala de 1 a 4, con el punto medio en 2,5.

Tal como queda reflejado en el Gráfico 3.9 todos los servicios ofrecidos por la AEAT cuentan con una valoración muy positiva. De entre todos ellos, los dos servicios mejor valorados son la comunicación de datos fiscales y el borrador del IRPF (el 89% respectivamente). Les siguen la firma electrónica, el servicio de página Web de la AEAT y la atención presencial en las oficinas de la AEAT (con 86%, 85% y 82% respectivamente), quedando en el último lugar el servicio telefónico de atención al contribuyente (con el 66%).



Gráfico 3.9

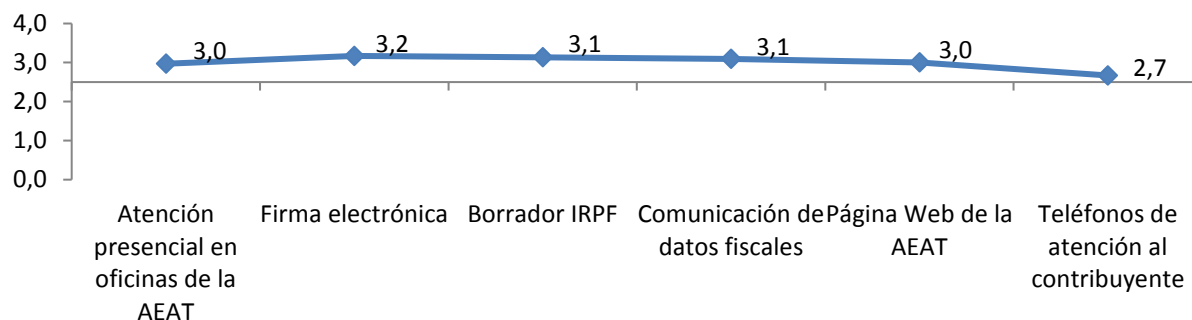
**VALORACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS OFRECIDOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA**  
(Porcentajes calculados sobre los entrevistados que los conocen y los valoran)



Medidos estos juicios en escala 1 a 4, los datos reflejados en el Gráfico 3.10 confirman la valoración positiva de todos los servicios, puesto que todos ellos obtienen calificaciones bastante por encima del punto medio de la escala, situado en 2,5.

Gráfico 3.10

**VALORACIONES MEDIAS DE DIFERENTES SERVICIOS OFRECIDOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA**



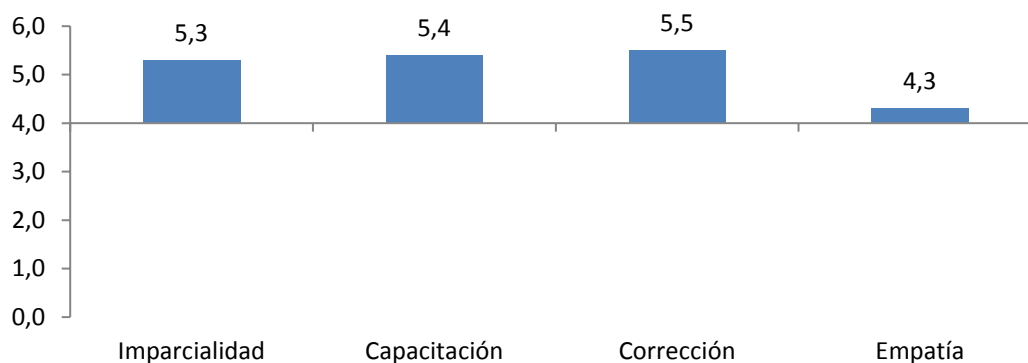
c) *Valoración de los funcionarios de la Agencia Tributaria*

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

El resultado de la encuesta de 2019, (ver Gráfico 3.11) refleja una valoración positiva puesto que, en las cuatro cualidades sometidas a evaluación, los funcionarios alcanzan, incluso superan, el

punto medio. Este año la empatía con un 4,3 obtiene uno de los valores más altos de toda la serie histórica desde 2002.

**Gráfico 3.11**  
**VALORACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA**



Como se puede observar, la corrección y capacitación de los funcionarios de la AEAT son los atributos mejor valorados (con 5,5 y 5,4 puntos respectivamente); seguido de la imparcialidad (5,3 puntos), y quedando en el último lugar de la escala la empatía de los funcionarios (4,3 puntos).

La Tabla 3.5 refleja las diferencias valorativas según el segmento de actividad de los entrevistados.

Así se observa que:

- Los desempleados e inactivos son quienes valoran más positivamente a los funcionarios de la Agencia Tributaria, otorgándoles puntuaciones superiores a la media global en todos los atributos.
- La corrección de los funcionarios es valorada por encima de la media por los desempleados e inactivos.
- Los empresarios y los profesionales son los más críticos con la empatía de los funcionarios de la Agencia Tributaria, seguidos muy de cerca por los empresarios agrarios.

**Tabla 3.5**

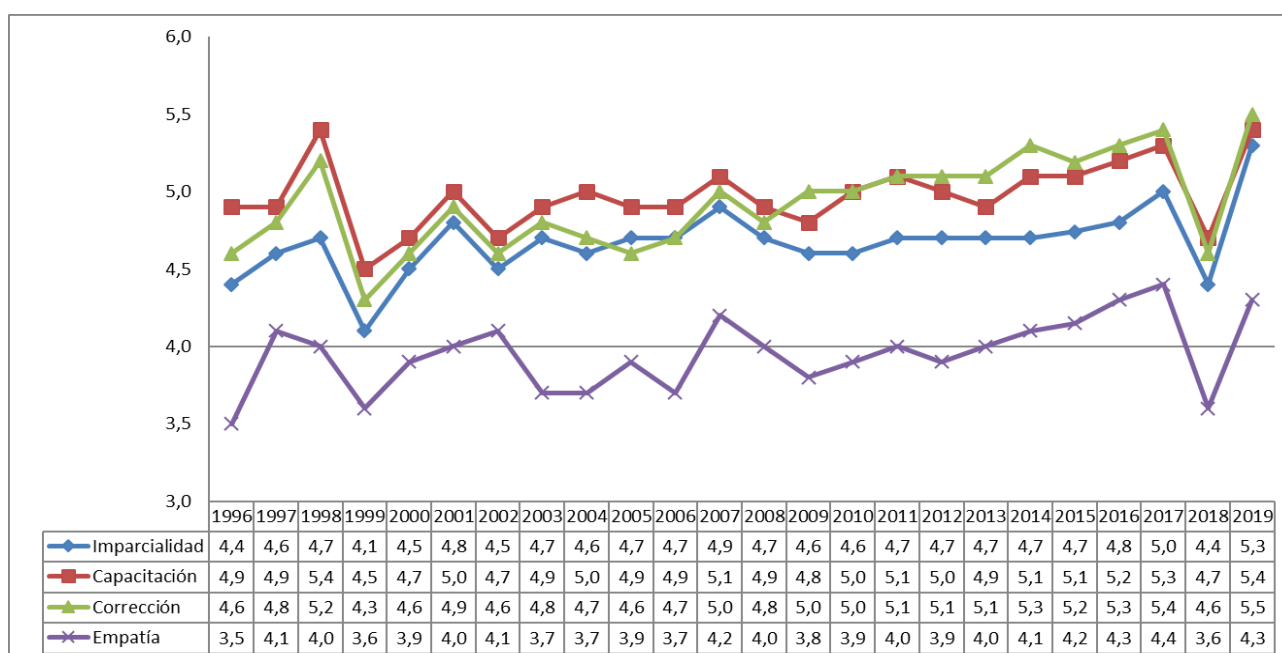
**VALORACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA, POR SEGMENTOS DE ACTIVIDAD**

Segmentos de actividad	Imparcialidad	Cualificación	Corrección	Empatía
Empresarios	4,9	5,1	5,2	3,7
Agricultores	4,9	5,1	5,2	3,9
Profesionales	4,8	5,1	5,1	3,7
Asalariados	5,4	5,5	5,5	4,3
Desempleados e inactivos	5,4	5,6	5,7	4,6
Media en escala 1-7 (p.m.=4)	5,3	5,4	5,5	4,3

En la serie histórica de los datos reflejados en el Gráfico 3.12 se sugiere una valoración al alza en la opinión que tienen los ciudadanos sobre los funcionarios de la AEAT en comparación con el Barómetro Fiscal del año anterior. En general los ciudadanos tienen una imagen de los funcionarios de la Agencia Tributaria que corresponde a la de unos profesionales imparciales, correctos en su trato y bien preparados para realizar su tarea.

Gráfico 3.12

## EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE LOS FUNCIONARIOS DE LA AEAT (1996-2019)



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

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

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

Recogiendo la opinión sólo de aquellas personas que han manifestado algún tipo de valoración de este indicador, el resultado es que una amplia mayoría (90,6%) manifiesta estar “muy o bastante de acuerdo” con la primera afirmación, mientras que, como contrapartida, a la segunda afirmación sólo la respalda por un escaso 8%.

Esta forma de pensar (“si no se pagara ningún impuesto todos viviríamos mejor”) no establece diferencias significativas entre los segmentos de ocupación considerados, aunque sí hay un cierto grado de acuerdo con esta declaración más bien entre las mujeres, y los grupos de edad de 18 a 24 años y más de 64 años.

Tabla 3.6

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

Grado de acuerdo	La Hacienda Pública desempeña una función necesaria para la sociedad	Si no se pagara ningún impuesto todos viviríamos mejor
(%) Nada	1,6	76,8
(%) Poco	7,8	15,2
(%) Bastante	43,8	4,6
(%) Mucho	46,8	3,4

Gráfico 3.13

## HACIENDA NECESARIA PARA LA SOCIEDAD

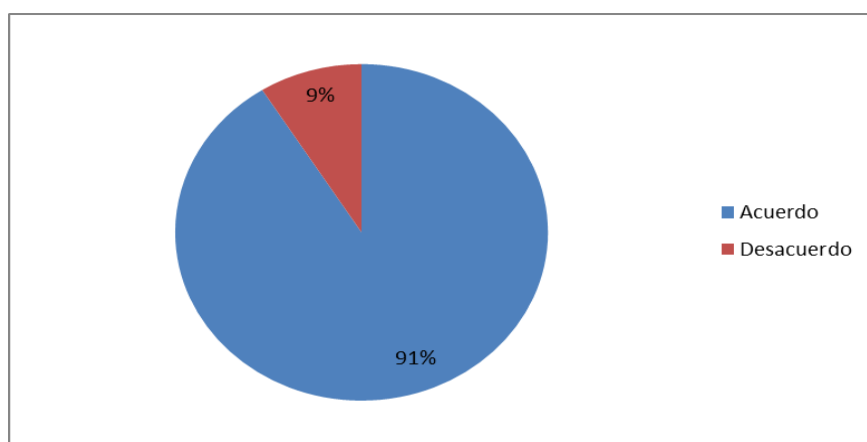
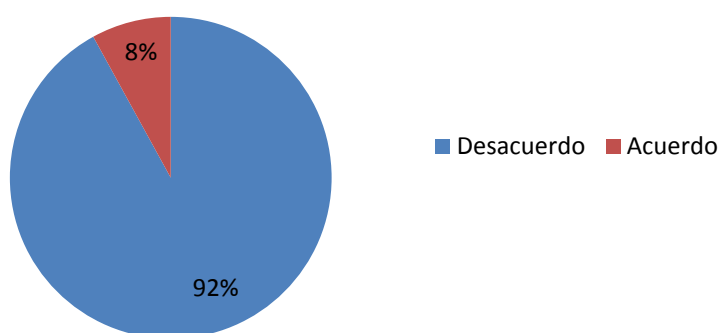


Gráfico 3.14

## SIN IMPUESTOS VIVIRÍAMOS MEJOR

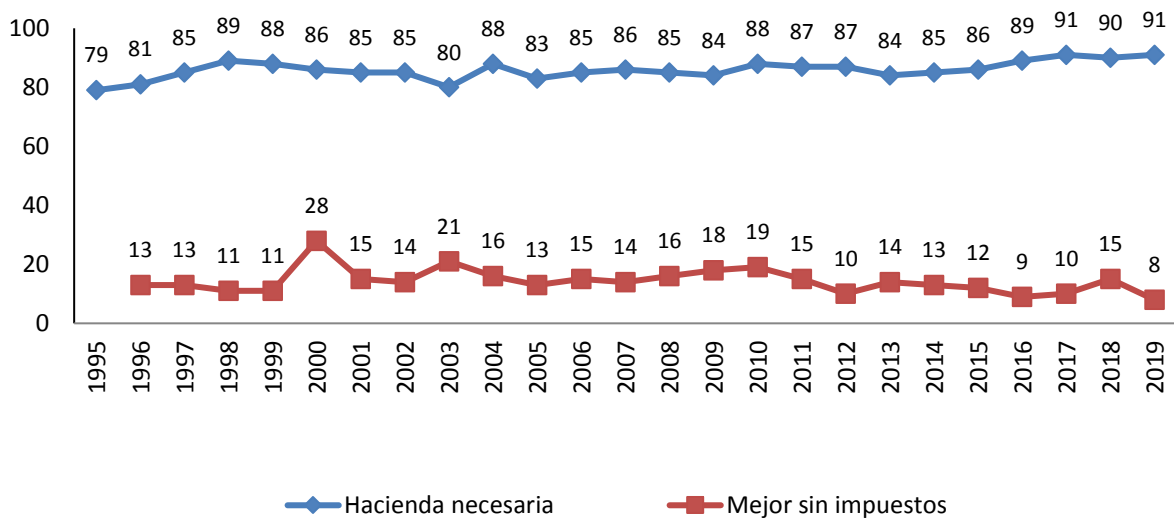


La lectura histórica de los datos relativos a este indicador sugiere (ver Gráfico 3.15) que el reconocimiento de la función social de la Hacienda Pública está muy consolidado entre los ciudadanos, incluso hay que mencionar que en esta última oleada estar “muy o bastante de acuerdo” con la afirmación de que la Hacienda Pública desempeña una función necesaria para la sociedad sube un punto respecto al Barómetro de 2018, mientras que la afirmación de *si no se pagara ningún*

impuesto, todos viviríamos mejor, respaldada por pocos, ha disminuido en siete puntos con respecto al 2018.

Gráfico 3.15

EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON CADA AFIRMACIÓN SOBRE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LA HACIENDA PÚBLICA (1995-2019)



## CAPÍTULO 4. .LA IMPOSICIÓN SOBRE LA RIQUEZA

El cuarto capítulo analiza los resultados del estudio en relación con el bloque específico de preguntas incluido en la encuesta de 2019. Debido al tratamiento puntual de los temas tratados, no se realizan ni evoluciones ni comparaciones, al no disponer de series históricas.

En esta ocasión se ha preguntado sobre la percepción que tienen los ciudadanos sobre los impuestos que gravan la riqueza. Se trataría por tanto de saber, entre otras, cuál es su opinión sobre las propuestas para armonizar los impuestos en todo el territorio español. Con este fin, se han incluido cuatro nuevas preguntas al final del cuestionario utilizado, las cuales se detallan a continuación:

- 4.1. Conformidad con los impuestos que gravan la riqueza.
- 4.2. Mínimo exento a partir del cual se debería tributar por el Impuesto sobre el Patrimonio.
- 4.3. Tributación en Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en función del grado de parentesco
- 4.4. Opinión sobre la armonización de la regulación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en el territorio español.

### 4.1. Conformidad con los impuestos que gravan la riqueza

En este punto, se ha pedido a los entrevistados que digan en qué grado están de acuerdo con las propuestas en lo que se refiere a los impuestos que gravan la riqueza. Se ha utilizado una escala de 1 a 4, donde 1 es nada y 4 mucho.

En la Tabla 4.1 observamos que para las siguientes afirmaciones el grado de acuerdo de la ciudadanía es:

El 74,2% de la ciudadanía se manifiesta muy o bastante de acuerdo con la afirmación “Los impuestos que tenemos que pagar por nuestro patrimonio no están bien calculados, por lo que deberían ser revisados”. En el lado opuesto nos encontramos con los que están poco o nada de acuerdo con un 25,8%. La valoración media obtenida es de 3,0 superando el punto medio de la escala de 2,5.

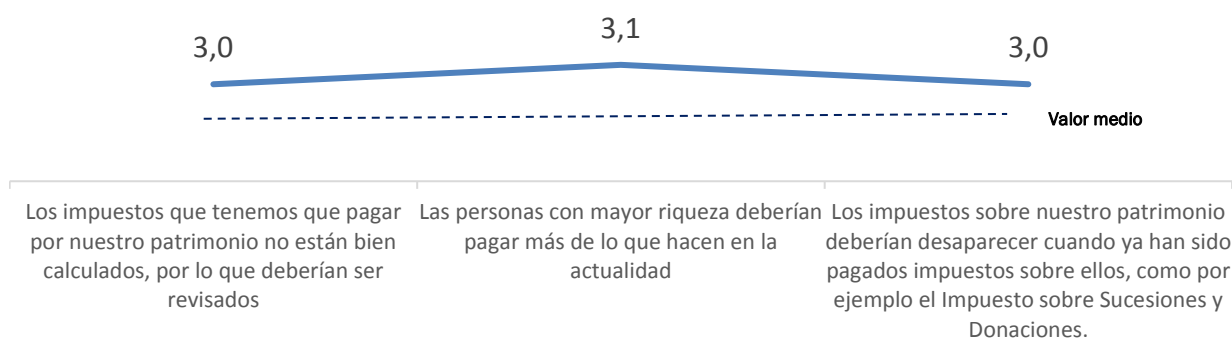
El 75,8 % de las personas declaran sentirse muy o bastante de acuerdo con la afirmación “Las personas con mayor riqueza deberían pagar más de lo que hacen en la actualidad”. El 24,2% declara sentirse poco o nada de acuerdo con esta afirmación, obteniendo una nota media de 3,1.

El 72,7% de las personas entrevistadas está muy o bastante de acuerdo con la afirmación de que “Los impuestos sobre nuestro patrimonio deberían desaparecer cuando ya han sido pagados impuestos sobre ellos, como por ejemplo el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones” frente al 27,3% que se declara poco o nada de acuerdo. La valoración media obtenida es de 3,0 superando el punto medio de la escala de 2,5.

Tabla 4.1

	Mucho+bastante (%)	Poco+nada (%)
Los impuestos que tenemos que pagar por nuestro patrimonio no están bien calculados, por lo que deberían ser revisados	74,2	25,8
Las personas con mayor riqueza deberían pagar más de lo que hacen en la actualidad	75,8	24,2
Los impuestos sobre nuestro patrimonio deberían desaparecer cuando ya han sido pagados impuestos sobre ellos, como por ejemplo el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.	72,7	27,3

Gráfico 4.1

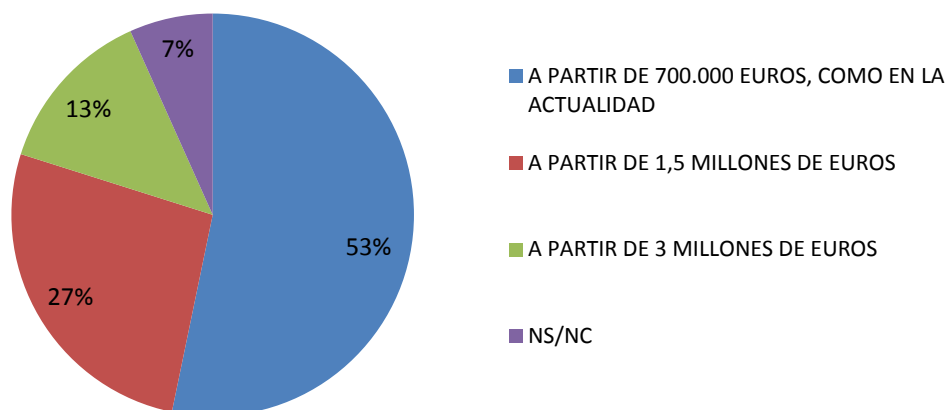


#### 4.2. Mínimo exento a partir del cual se debería tributar por el Impuesto sobre el Patrimonio

A continuación, se les preguntaba a los entrevistados qué cantidades creen que debería establecerse como mínimo del valor de su patrimonio a partir del cual una persona tendría que pagar el impuesto sobre el Patrimonio. Se les daban las siguientes opciones de respuesta: a partir de 700.000 euros como en la actualidad, a partir de 1,5 millones de euros o a partir de 3 millones de euros.

En el Gráfico 4.2 se observa que más de la mitad de los entrevistados (el 53,2%) cree que la cantidad que debería establecerse como mínimo exento debería ser a partir de 700.000 euros como en la actualidad. El 26,6% opina que debería establecerse a partir de 1,5 millones de euros. Mientras que el 13,4% prefiere la tercera opción, que se establezca a partir de 3 millones de euros. Se observa también que el 6,7% de la población encuestada no sabe o no contesta qué cantidad debería establecerse como mínimo exento.

Gráfico 4.2



Se observan diferencias significativas en función de la ocupación de los individuos en referencia a esta pregunta. La primera opción (a partir de 700.000 euros, como en la actualidad) es elegida significativamente en mayor medida por los asalariados, mientras que la opción a partir de 3 millones de euros la eligen significativamente en mayor proporción que la media total los empresarios agrarios y profesionales.

Eliminado el efecto de falta de respuesta, en la tabla 4.2 podemos observar cómo las tres opciones son elegidas en el mismo orden de preferencia por todos los segmentos de ocupación: en primer lugar, a partir de 700.000 €; en segundo lugar, a partir de 1,5 millones de euros y en tercer lugar, a partir de 3 millones de euros. Se observa que cuanto más va aumentando la cantidad del mínimo exento menos entrevistados eligen esa opción.

Tabla 4.2

	Total	Empresario	Agricultor	Profesional	Asalariado	Inactivo
A partir de 700.000 €	57,1	56,0	42,8	42,5	67,3	55,1
A partir de 1,5 millones €	28,5	29,5	31,4	29,1	22,7	31,7
A partir de 3 millones €	14,4	14,5	25,9	28,4	10,0	13,2

#### 4.3. Tributación en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en función del grado de parentesco

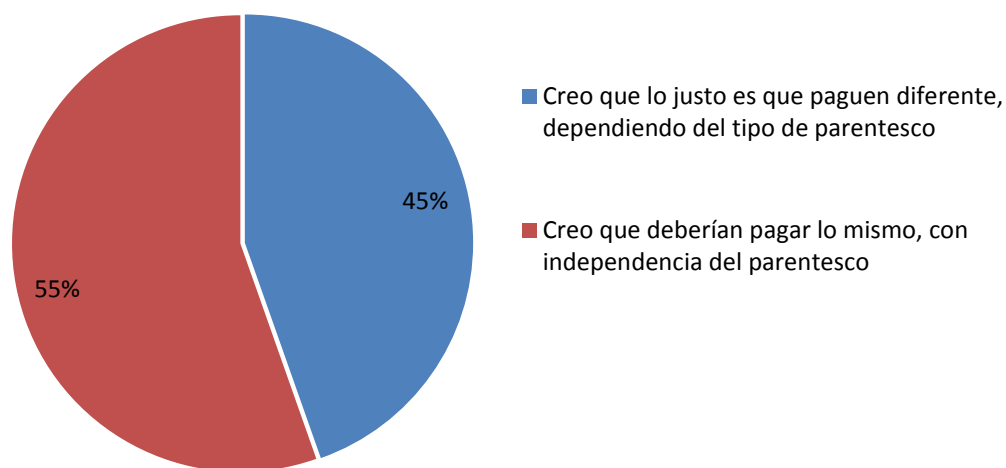
En este apartado las personas entrevistadas responden a la pregunta de si consideran adecuado que en el impuesto de Sucesiones y Donaciones la cuantía a pagar difiera según el grado de parentesco con el fallecido o donante. Se le pregunta cuál de estas dos opciones se ajusta más a lo que la persona cree: lo justo es que paguen diferente, dependiendo del tipo de parentesco o que deberían pagar lo mismo, con independencia del parentesco.



Eliminado el efecto de falta de respuesta, en el Gráfico 4.3 podemos observar cómo más de la mitad de las personas entrevistadas (55%) consideran que se debería pagar lo mismo, con independencia del parentesco. Por otro lado, un 45 % de la ciudadanía considera que lo justo es que paguen diferente, dependiendo del tipo de parentesco. Se aprecian diferencias significativas en función de la edad, sexo y ocupación de las personas. Así la opción “Creo que lo justo es que paguen diferente, dependiendo del tipo de parentesco” es significativamente superior entre los individuos de 55 y más años, entre los hombres y entre los profesionales.

Por su parte, la opción “Creo que deberían pagar lo mismo, con independencia del parentesco” es significativamente elegida en mayor medida por las mujeres, las personas hasta 54 años y los asalariados.

Gráfico 4.3



#### 4.4. Opinión sobre la armonización de la regulación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en el territorio español

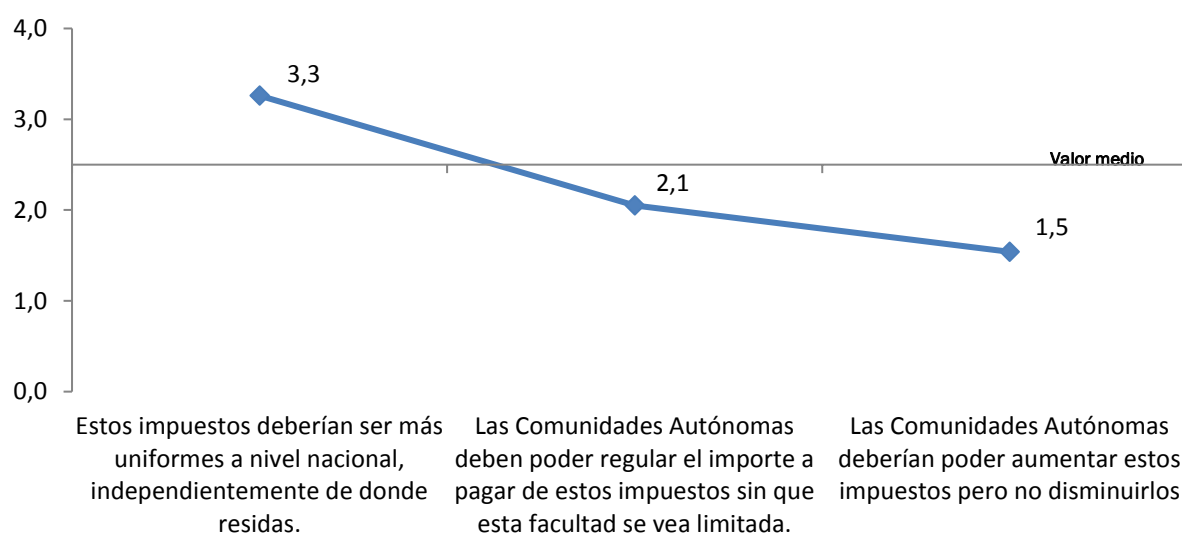
En el último apartado se recoge el grado de acuerdo que tiene la ciudadanía respecto a diferentes competencias para armonizar la regulación del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Para esta pregunta se ha utilizado una escala de 1 a 4, donde 1 es nada y 4 mucho.

En la Tabla 4.4 podemos observar cómo ocho de cada diez entrevistados se muestran mucho o bastante de acuerdo con que el impuesto sobre Sucesiones y Donaciones debería ser más uniforme a nivel nacional (81,5%). Por otro lado, casi 9 de cada diez están poco o nada de acuerdo con que las comunidades autónomas deberían poder aumentar estos impuestos pero no disminuirlos. Por último, menos de la mitad (el 35,8%) está mucho o bastante de acuerdo con que las Comunidades Autónomas deben poder regular el importe a pagar de estos impuestos sin que esta facultad se vea limitada.

Tabla 4.4

	Mucho+bastante (%)	Poco+nada (%)
Estos impuestos deberían ser más uniformes a nivel nacional, independientemente de donde residas.	81,5	18,5
Las Comunidades Autónomas deben poder regular el importe a pagar de estos impuestos sin que esta facultad se vea limitada.	35,8	64,2
Las Comunidades Autónomas deberían poder aumentar estos impuestos pero no disminuirlos	15,0	85,0

Gráfico 4



## CONCLUSIONES

A lo largo de este documento se han ido exponiendo los resultados obtenidos en el estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2019”. Como recapitulación de los datos y opiniones más importantes, y en línea con los objetivos y metodología del estudio que viene realizando anualmente el Instituto de Estudios Fiscales, se describen a continuación las siguientes conclusiones referidas al último año.

En relación con el capítulo 1 sobre *los impuestos y la oferta pública de servicios y prestaciones*, se detecta que son los servicios sanitarios, seguidos de las infraestructuras y los transportes públicos, los bienes y servicios utilizados por una mayor parte de los hogares españoles en el año 2019. En un nivel intermedio se sitúan los servicios educativos y, finalmente, las prestaciones por enfermedad o invalidez, el seguro de desempleo y los servicios sociales. En comparación con años anteriores, y siguiendo la línea de lo que ocurrió en 2018, vuelven a tomar una posición preponderante los servicios sanitarios.

Aumenta ligeramente la satisfacción de los ciudadanos con la oferta de servicios y prestaciones considerada en su conjunto, siendo poco significativas las diferencias encontradas según las distintas variables de clasificación de los entrevistados. Los servicios y prestaciones que se posicionan por debajo de la media global son las pensiones por jubilación y enfermedad, y los seguros de desempleo.

Al considerar la gestión que hace la Administración de los servicios y las prestaciones de su competencia, la mayoría de los encuestados considera que prácticamente toda la oferta pública está deficientemente gestionada, otorgándole una valoración global por debajo del punto medio de la escala. A su vez, y a pesar de que muchos españoles no saben muy bien cómo funciona la fiscalidad en Europa, la mayoría de los que sí tiene alguna opinión al respecto piensa que la relación entre los impuestos que se pagan y los servicios y prestaciones que se reciben en España es peor que la existente en otros países de la UE.

Teniendo en cuenta distintas posibilidades de financiación y de gestión de la oferta pública de servicios y prestaciones, la intervención del sector privado ha encontrado pocos apoyos, como en otras ediciones, donde las valoraciones quedan por debajo del punto medio de la escala, manteniéndose una percepción estable en el tiempo.

Preguntando por la evolución de los servicios y prestaciones en los últimos cinco años, los servicios sanitarios son los servicios que más han mejorado según la opinión pública, aunque también hay que mencionar que un 17% de las personas que se entrevistó afirmó que no ha notado mejora en ninguno de los servicios y prestaciones sometidos a evaluación.

Según los entrevistados en 2019, el servicio que más justifica el pago de impuestos sigue siendo la sanidad (67%). A su vez, es también el servicio que presenta el mayor margen de mejora, el mejor gestionado, con la mayor accesibilidad y el más adecuado a los impuestos que se pagan.

Los entrevistados tampoco se decantan por considerar algunos de los servicios públicos y prestaciones como menos útiles o necesarias y el 59% considera que no hay ninguno que no sea necesario. Sí tienen una opinión acerca de lo que ya destacamos, que la sanidad es el más necesario, el más accesible y el mejor gestionado, aunque del que peor uso hacen los usuarios.

En cuanto al capítulo 2 relativo al *comportamiento de los contribuyentes*, en el año 2019 hay un predominio de quienes piensan que el cumplimiento fiscal ha mejorado desde el 2017 rompiendo la tendencia negativa que se inicia en 2008, donde el 59% de los ciudadanos considera que el pago de impuestos ha mejorado. Respecto a los resultados obtenidos en años anteriores, vemos cómo este dato se ha aumentado significativamente (44% en 2018). Del 41% de los ciudadanos que perciben una evolución negativa, lo atribuyen a tres factores de importancia desigual tales como las retenciones salariales, la Inspección llevada a cabo por Hacienda o la conciencia cívica ciudadana.

En cuanto al fraude fiscal, y como contrapartida a lo dicho más arriba respecto al cumplimiento fiscal, entre los ciudadanos entrevistados en 2019 continúa predominando la percepción relativa a un aumento del fraude fiscal en la última década. Así, un 61% cree que el fraude ha aumentado,

frente a un 39% que cree que ha disminuido. Ahora bien, al observar la evolución histórica de estas opiniones, la percepción de la evolución positiva del cumplimiento fiscal que se venía observando a lo largo de la serie y que experimentó en el año 2018 una importante mejoría, este año ha experimentado un ligero descenso.

También en el año 2019 ocurre lo que en oleadas anteriores se daba en el comportamiento tributario de determinados colectivos. Este año la opinión pública continúa manifestando su convencimiento de que los colectivos que más defraudan a la Hacienda Pública son los empresarios, seguido por los trabajadores autónomos, los profesionales liberales y los rentistas, mientras que el colectivo de los asalariados y los agricultores son aquellos que, creen los encuestados, mantienen la conducta fiscal más honesta.

La principal causa del fraude fiscal mencionada es en 2019 la impunidad de los defraudadores. Le siguen la falta de honradez y falta de conciencia cívica, la ineficacia en la lucha contra el fraude y la creencia de que los actuales impuestos son excesivos. De este modo, los datos sugieren una pauta perceptiva popular que considera el fraude fiscal como un fenómeno multi-causal.

En la oleada de 2019 la economía sumergida es el tipo de fraude más pernicioso para la sociedad en su conjunto. Y al hablar de las consecuencias que ocasiona, se observa un incremento de personas que opinan que el incumplimiento de las obligaciones fiscales es directamente proporcional al hecho de que existan menos recursos para prestaciones sociales, y por lo tanto una mayor presión fiscal para aquellos que sí la cumplen. Además de eso, hay que destacar que la mayoría de la población rechaza el comportamiento defraudador por razones de solidaridad y principios, seguido de algunos que justifican parcialmente cierto nivel de fraude para poder salir adelante. Los menos son aquellos que consideran que el fraude es algo consustancial a lo cotidiano.

Respecto al capítulo 3 referido a la *imagen corporativa de la Hacienda Pública*, en 2019 siguen siendo minoría la proporción de contribuyentes que cumplimenta por sí mismos sus declaraciones y acudir a la Agencia Tributaria sigue siendo la modalidad de ayuda profesional gratuita más utilizada. A su vez, continúa creciendo el grado de utilización y conocimiento de los servicios de la Agencia Tributaria.

En cuanto a la valoración de los servicios de la AEAT, dentro de los que no se abstienen de opinar predomina una valoración positiva de la capacidad que tienen tales servicios para resolver los problemas de los contribuyentes. Así lo ponen de manifiesto alrededor del 77%, equivalente a una valoración de 3,0 (por encima del valor medio habitual de 2,5), valoración bastante homogénea, aunque se aprecia diferencia significativa según la edad de los entrevistados, así los mayores de 55 años lo valoran significativamente de un modo más positivo que el resto de edades consultadas.

Por último, considerando a la Hacienda Pública como institución, el resultado es que una amplia mayoría de las personas que han expresado su opinión manifiesta estar muy o bastante de acuerdo con la afirmación de que la Hacienda Pública desempeña una función necesaria para la sociedad, concretamente el 91%, mientras que, como contrapartida, solo un 8% considera que si no se pagaran impuestos todos viviríamos mejor.

En relación con el capítulo 4 dedicado específicamente en esta edición a *La imposición sobre la riqueza*, hay que destacar que, entre los resultados obtenidos en el último bloque, se observa que, por ejemplo, para tres de cada cuatro personas consultadas las personas con mayor riqueza deberían pagar más y que para más de la mitad el mínimo exento debería seguir siendo 700.000 euros, como en la actualidad.

En cuanto al Impuesto de Sucesiones y Donaciones, más de la mitad de las personas entrevistadas (55%) consideran que se debería pagar lo mismo, con independencia del parentesco. Por otra parte, un 45 % de la ciudadanía considera que lo justo es que paguen diferente, dependiendo del tipo de parentesco.

La gran mayoría (el 81,5%) está bastante o muy de acuerdo con que el impuesto sobre Sucesiones y Donaciones debería ser más uniforme a nivel nacional. Por otro lado, casi nueve de cada diez están poco o nada de acuerdo con que las Comunidades autónomas deberían poder aumentar estos impuestos pero no disminuirlos. Y, por último, más de la mitad (el 64,2%) está también poco o nada de acuerdo con que las Comunidades Autónomas deberían poder regular el importe a pagar de estos impuestos sin que esta facultad se viera limitada.

**ANEXO. CUESTIONARIO****CUESTIONARIO OPINIÓN PÚBLICA Y FISCALIDAD 2019**

Length of interview: 20'

Start fieldwork: 15 Mayo 2020

End fieldwork: 16 Junio 2020

**ENTREVISTADOR: LEER TEXTUALMENTE LA FORMULACIÓN DE TODAS LAS PREGUNTAS DE ESTE CUESTIONARIO. SEGUIR ESTRICTAMENTE TODAS LAS INSTRUCCIONES INCLUIDAS EN CADA UNA DE LAS PREGUNTAS A LO LARGO DEL CUESTIONARIO**

**RECOGER VARIABLES**

PROGRAMADOR: SE RECOGERÁN LAS SIGUIENTES VARIABLES, QUE ADEMÁS ESTARÁN INCLUIDAS ALGUNAS COMO CUOTAS.

1. Municipio
2. Provincia
3. CCAA
4. Intervalo de hábitat
  1. Menos de 10.000 habitantes
  2. De 10.000 a 50.000 habitantes
  3. De 50.001 a 200.000 habitantes
  4. De 200.001 a 500.000 habitantes
  5. Más de 500.000 habitantes

**PRESENTACION****INTRODUCCIÓN**

*“Buenos días / buenas tardes, soy entrevistador de la empresa GfK, dedicada a la realización de estudios de mercado y opinión. En estos momentos estamos realizando un estudio para el Instituto de Estudios Fiscales sobre los servicios públicos y las prestaciones sociales a los ciudadanos, y su relación con los impuestos.*

*Nos gustaría contar con su opinión.*

**LEER CARTA DE PRESENTACIÓN**

*En cumplimiento de la legislación sobre protección de datos le informamos que, los datos que usted nos facilita serán tratados por GfK Emer Ad Hoc Research con la única finalidad de realizar el control de calidad de la entrevista.*

*Sus datos no serán conservados por más tiempo del necesario para realizar esta tarea (no superior a 3 meses ) y no serán cedidos a terceros ni se usarán para fines de publicidad o promoción comercial. Sus respuestas serán analizadas de manera agregada junto con las del resto de participantes.*

*Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web:*

<http://www.gfk.com/privacy/>

**GRACIAS ANTICIPADAS POR SU COLABORACIÓN**

**DATOS DE CONTROL****A.1. CUOTAS DE OCUPACIÓN/ACTIVIDAD:****GRUPO 1:**

1. Empresarios de la Industria
2. Empresarios de la Construcción
3. Empresarios de los Servicios

**GRUPO 2:**

4. Empresarios Agricultura
5. Empresarios Ganadería
6. Empresarios Pesca

**GRUPO 3:**

7. Profesionales grado medio
8. Profesionales grado superior

**GRUPO 4:**

9. Trabajadores asalariados en Agricultura
10. Trabajadores asalariados en Ganadería
11. Trabajadores asalariados en Pesca
12. Trabajadores asalariados de la Industria
13. Trabajadores asalariados de los Servicios Públicos
14. Trabajadores asalariados de los Servicios Privados

**RESTO:**

15. Jubilados y pensionistas
16. Estudiantes universitarios
17. Labores del hogar
18. Parados

**A.2. SEXO**

1. Hombre
2. Mujer

**A.3. EDAD**

RANGO DE 18 HASTA 99

**INTERVALO DE EDAD:**

1. De 18 a 24 años
2. De 25 a 39 años
3. De 40 a 54 años
4. De 55 a 64 años
5. 65 y más años

**A.4. NACIONALIDAD**

1. Española
2. Otra

## LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES

Base: A TODOS

### P.1 (S)

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

ENTREVISTADOR/A: LEER. MOSTRAR TARJETA Nº.1, Anotar respuesta en el cuadro siguiente.

PROG.: Una respuesta por fila ALETORIZAR ITEMS

Base: Sí cód. 1 4 en Q.1 para cada ítem

### P.2 (S)

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

ENTREVISTADOR/A: LEER. Anotar en el cuadro siguiente.

PROG.: Una respuesta por fila. ALETORIZAR ITEMS

En fila para Q.1 y Q.2:

1. SANIDAD: AMBULATORIOS U HOSPITALES.
2. EDUCACIÓN: COLEGIOS, INSTITUTOS O UNIVERSIDADES.
3. SERVICIOS SOCIALES (Ayuda a la dependencia, ayuda a discapacitados, asistencia a domicilio, teleasistencia ,...)
4. INFRAESTRUCTURAS: AUTOVÍAS.
5. TRANSPORTES.
6. PENSIONES DE ENFERMEDAD O INVALIDEZ.
7. PENSIONES DE JUBILACIÓN.
8. SEGURO DE DESEMPLEO.

En columna para Q.1:

1. Sí, yo sólo.
2. Sí, algún miembro de mi hogar.
3. Sí, yo y algún miembro de mi hogar.
4. Todos los miembros del hogar.
5. No, no lo hemos utilizado.
9. NS/NC. (NO LEER)

En columna para Q.2:

1. Nada.
2. Poco.
3. Bastante.
4. Mucho.
9. NS/NC. (NO LEER)

Base: A TODOS

### P.3 (S)

¿PODRÍA MOSTRARNOS A CONTINUACIÓN SU GRADO DE ACUERDO CON CADA UNA DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES CON RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN GENERAL? PARA ELLO POR FAVOR, UTILICE LA ESCALA: NADA, POCO , BASTANTE, MUCHO

ENTREVISTADOR/A: LEER. Anotar en el cuadro siguiente.

PROG.: Una respuesta por fila ALETORIZAR ITEMS

En fila:

1. HAN EVOLUCIONADO FAVORABLEMENTE EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS.
2. JUSTIFICAN EL PAGO DE IMPUESTOS.
3. EXISTE UN CIERTO MARGEN DE MEJORA.
4. CONTRIBUYEN A LA DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA.
5. SON ACCESIBLES A TODO EL MUNDO.
6. PRESTAN SERVICIOS QUE SE ADECUAN A LO QUE SE PAGA.
7. ESTÁN GESTIONADOS CORRECTAMENTE.
8. EXISTE UNA MALA UTILIZACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS.
9. NO SON ÚTILES NI NECESARIOS.
10. DEBERÍAN FINANCIARSE POR INICIATIVA PRIVADA.
11. DEBERÍAN GESTIONARSE DESDE LA INICIATIVA PRIVADA.



En columna:

1. Nada.
2. Poco.
3. Bastante.
4. Mucho.
9. NS/NC.(NO LEER)

Base: A TODOS

**P.4 (S)**

**INDEPENDIENTEMENTE DE QUE LOS HAYA UTILIZADO O NO, ¿PODRÍA DECIRME QUÉ SERVICIOS O PRESTACIÓN EN CONCRETO CUMPLE MEJOR CON CADA UNO DE LOS ANTERIORES ASPECTOS?**

ENTREVISTADOR: LEER. Mostrar TARJETA Nº2. Anotar en el cuadro siguiente.

PROG.: Una respuesta por fila ALETORIZAR ITEMS

En fila:

1. EL QUE MEJOR HA EVOLUCIONADO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS.
2. EL QUE MÁS JUSTIFICA EL PAGO DE IMPUESTOS.
3. EL QUE TIENE UN MAYOR MARGEN DE MEJORA.
4. EL QUE MÁS CONTRIBUYE A LA DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA.
5. EL QUE RESULTA MÁS ACCESIBLE A TODO EL MUNDO.
6. AQUEL CUYO SERVICIO SE ADECUA MEJOR A LO QUE SE PAGA.
7. EL QUE ESTÁ MEJOR GESTIONADO.
8. DEL QUE PEOR UTILIZACIÓN HACEN LOS USUARIOS.
9. EL QUE RESULTA MENOS ÚTIL Y MENOS NECESARIO.
10. EL QUE EN MAYOR MEDIDA DEBERÍA ESTAR FINANCIADO POR LA INICIATIVA PRIVADA.
11. EL QUE EN MAYOR MEDIDA DEBERÍA ESTAR GESTIONADO POR LA INICIATIVA PRIVADA.

En columna:

1. SANIDAD, AMBULATORIOS U HOSPITALES.
2. EDUCACIÓN, COLEGIOS, INSTITUTOS O UNIVERSIDADES.
3. SERVICIOS SOCIALES.
4. INFRAESTRUCTURAS: AUTOVÍAS.
5. TRANSPORTES.
6. PENSIONES DE ENFERMEDAD O INVALIDEZ.
7. PENSIONES DE JUBILACIÓN.
8. SEGURO DE DESEMPLEO.
9. NS/NC (NO LEER)
10. NINGUNO

## IMPUESTOS Y HACIENDA

Base: A TODOS

**P.5 (S)**

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

ENTREVISTADOR: LEER Y ANOTAR LA OPCIÓN QUE CORRESPONDA

1. PEOR QUE EN OTROS PAÍSES EUROPEOS.
2. MÁS O MENOS IGUAL QUE EN OTROS PAÍSES EUROPEOS.
3. MEJOR QUE EN OTROS PAÍSES EUROPEOS.
9. No sabe/no contesta. (NO LEER)

Base: A TODOS.

**P.6 (S)**

**¿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?**

ENTREVISTADOR: LEER Y ANOTAR

1. HA EMPEORADO BASTANTE.
2. HA EMPEORADO ALGO.
3. HA MEJORADO ALGO.
4. HA MEJORADO BASTANTE.
9. No sabe/no contesta. (NO LEER)

Base: si cód. 3 o 4 en P.6

#### P.7 (S)

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

ENTREVISTADOR: LEER Y ANOTAR

PROG.: Una respuesta por fila ALETORIZAR ITEMS

En fila:

1. LA INSPECCIÓN DE HACIENDA CONTROLA MÁS A LOS CONTRIBUYENTES.
2. LOS CIUDADANOS SABEN QUE PAGAR LOS IMPUESTOS ES UN DEBER CÍVICO.
3. LA MAYORÍA DE LA GENTE QUE CUMPLE ES PORQUE LE RETIENEN PARTE DE SU SUELDO.

En columna:

1. NADA.
2. POCO.
3. BASTANTE.
4. MUCHO.
9. NS/NC (NO LEER)

Base: A TODOS

#### P.8 (S)

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

ENTREVISTADOR: LEER Y ANOTAR SOLO UNO

1. 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.
9. No sabe/No contesta. (NO LEER)

BASE: A TODOS

#### P.9 (M)

EN UNO U OTRO GRADO, ¿POR QUÉ CREE VD. QUE SE DA EL FRAUDE FISCAL? POR FAVOR DÍGAME LOS DOS QUE CREE QUE SON MÁS IMPORTANTES, POR ORDEN DE IMPORTANCIA, EN PRIMER LUGAR EL PRIMERO MÁS IMPORTANTE Y DESPUÉS EL SEGUNDO MÁS IMPORTANTE

ENTREVISTADOR=LEER Y anotar los dos más importantes POR ORDEN. DISTINGUIENDO ENTRE LAS DOS. PRIMERO EL MÁS IMPORTANTE, DESPUÉS EL SEGUNDO MÁS IMPORTANTE

PROG.: Obligar a que anote dos. Incluir dos otros. ROTAR ITEMS EXCEPTO COD 7 Y 9

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

Base: A TODOS

#### P.10 (M)

EN EL VOLUMEN TOTAL DE LOS IMPUESTOS, ¿QUÉ TIPOS DE FRAUDE CREE VD. QUE SON LOS MÁS PERJUDICIALES PARA LA COMUNIDAD? POR FAVOR DÍGAME LOS DOS QUE CREE QUE SON MÁS PERJUDICIALES, POR ORDEN DE IMPORTANCIA, EN PRIMER LUGAR EL MÁS PERJUDICIAL Y DESPUÉS EL SEGUNDO MÁS PERJUDICIAL

ENTREVISTADOR: LEER y señalar los DOS más importantes POR ORDEN. PRIMERO EL MÁS IMPORTANTE, DESPUÉS EL SEGUNDO MÁS IMPORTANTE

PROG.: Obligar a que anote dos. Incluir dos otros. ROTAR ITEMS EXCEPTO COD 7 Y 9

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

Base: A TODOS

#### P.11 (S)

#### ¿QUÉ EFECTOS CREE VD. QUE TIENE EL FRAUDE FISCAL?

PROG: respuesta única ROTAR ITEMS EXCEPTO COD 7 Y 9

ENTREVISTADOR: LEER. señalar el más importante.

1. EN GENERAL NO TIENE UNOS EFECTOS REALMENTE IMPORTANTES.
2. DISMINUYE LOS RECURSOS PARA FINANCIAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES.
3. OBLIGA A AUMENTAR LA PRESIÓN FISCAL SOBRE LOS QUE CUMPLEN.
4. DESMOTIVA A LOS QUE PAGAN BIEN SUS IMPUESTOS.
5. CREA INJUSTICIAS, PUES UNOS TIENEN QUE PAGAR LO QUE DEJAN DE PAGAR OTROS.
6. PRODUCE DISTORSIONES ECONÓMICAS
- 7 OTROS EFECTOS, ¿cuáles? \_\_\_\_\_
- 9 No sabe/No contesta. (NO LEER)

Base: A TODOS

#### Q.12 (S)

#### EN RELACIÓN A LA POSIBLE JUSTIFICACIÓN O NO DEL FRAUDE FISCAL EXISTENTE, DÍGEME ¿CON CUÁL DE LAS TRES PROPOSICIONES SIGUIENTES ESTÁ VD. MÁS DE ACUERDO?

ENTREVISTADOR: Respuesta única

1. NO SE PUEDE JUSTIFICAR EN NINGÚN CASO, ES UNA CUESTIÓN DE SOLIDARIDAD Y DE PRINCIPIOS.
2. HAY CIRCUNSTANCIAS EN LA VIDA PERSONAL O DE UNA EMPRESA QUE JUSTIFICAN UN CIERTO FRAUDE PARA SALIR ADELANTE.
3. EL FRAUDE ES ALGO CONSUSTANCIAL EN LOS IMPUESTOS, TODOS TIENDEN A HACERLO Y DE ESTE MODO SE CONSIGUE UN CIERTO EQUILIBRIO.
9. No sabe/No contesta (NO LEER)

Base: A TODOS

#### P.13 (S)

#### DE MODO REALISTA Y MÁS ALLÁ DE CIERTOS CASOS MUY SONADOS, EN GENERAL Y RESPECTO A HACER NUEVE O DIEZ AÑOS, EL FRAUDE FISCAL, EN SU CONJUNTO, ¿CREE VD. QUE HA AUMENTADO O QUE HA IDO DISMINUYENDO?

ENTREVISTADOR/A: Leer. RESPUESTA ÚNICA

1. HA AUMENTADO BASTANTE.
2. HA AUMENTADO ALGO.
3. HA DISMINUIDO ALGO
4. HA DISMINUIDO BASTANTE.
9. No sabe/No contesta. (NO LEER)

Base: A TODOS

#### P.14 (S)

#### EN SU OPINIÓN, Y DEJANDO APARTE SUCESOS PUNTUALES, ¿CREE VD. QUE SE PUEDE HABLAR HOY EN DÍA DE ALGÚN/ALGUNOS COLECTIVO/COLECTIVOS ESPECÍFICO/ESPECÍFICOS DE LA POBLACIÓN QUE DEFRAUDE/ DEFRAUDEN HABITUALMENTE A LA HACIENDA PÚBLICA?

PROG: poner primero Sí y después NO, manteniendo sus códigos

ENTREVISTADOR: NO LEER

1. NO.
2. SÍ.
- 9 No sabe/No contesta.

Base: si cód. 2 en P.14

#### P.15 (M)

##### ¿A QUÉ COLECTIVO/S SE REFIERE?

ENTREVISTADOR: Leer y señalar los dos que crea que más defraudan.

PROG.: Obligar a que anote dos. Incluir dos otros ROTAR ITEMS EXCEPTO COD 8 Y 9

1. ASALARIADOS.
2. RENTISTAS.
3. EMPRESARIOS.
4. AGRICULTORES.
5. PROFESIONALES LIBERALES.
6. TRABAJADORES AUTÓNOMOS.
7. COMERCIANTES.
8. OTROS (especificar) \_\_\_\_\_
9. No sabe/No contesta (NO LEER)

## LA ATENCIÓN Y LOS SERVICIOS A LOS CONTRIBUYENTES

Base=A TODOS

#### P.16 (S)

##### ¿QUIÉN SUELE HACERLE A VD. LAS DECLARACIONES DE SUS IMPUESTOS?

ENTREVISTADOR/A: Respuesta única. Leer

1. YO, PERSONALMENTE.
2. UN FAMILIAR O AMIGO.
3. UN ASESOR O GESTOR.
4. LA AGENCIA TRIBUTARIA.
5. EN UN BANCO O CAJA DE AHORROS.
6. EN LA EMPRESA, EL SINDICATO.
7. NO ME CORRESPONDE HACER LA DECLARACIÓN.
9. No sabe/No contesta. (NO LEER)

Base: A TODOS

#### P.17 (S)

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

ENTREVISTADOR: leer y anotar.

1. NO LOS CONOCE.
2. SÍ LOS CONOCE, PERO NO LOS HA USADO.
3. SÍ LOS CONOCE Y SÍ LOS HA USADO.
- 9 No sabe /No contesta. (NO LEER)

Base: si cod. 2, 3 o 9 en P.17

#### P.18 (S)

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

ENTREVISTADOR: leer y anotar.

1. MUY NEGATIVA.
2. NEGATIVA.
3. POSITIVA.
4. MUY POSITIVA.
- 9 No sabe/No contesta. (NO LEER)

Base: si cod. 2, 3 o 9 en P.17

**P.19 (S)**

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

**ENTREVISTADOR:** LEER, UNA RESPUESTA POR SERVICIO

**PROG.:** Una respuesta por fila. ALEATORIZAR ITEMS

En fila:

1. EL BORRADOR DEL IRPF (la declaración que envía la agencia tributaria y que solo hay que revisar y firmar).
2. LA COMUNICACIÓN DE LOS DATOS FISCALES (la que manda la agencia tributaria para poder hacer uno mismo la declaración de la renta).
3. NÚMEROS DE TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE (901, sms, ...).
4. ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA (cita previa, dudas, recursos, ...).
5. PÁGINA WEB DE LA AGENCIA TRIBUTARIA.
6. FIRMA ELECTRÓNICA.

En columna:

1. MUY MALO.
2. MALO.
3. BUENO.
4. MUY BUENO.
5. NO CONOCE/NO USA.
- 9 NS/NC. (NO LEER)

Base: si cod. 2, 3 o 9 en P.17

**P.20 (S)**

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

**ENTREVISTADOR:** leer cada uno de los conceptos. Mostrar TARJETA N°3 con escala.

**PROG.:** Una respuesta por fila ALEATORIZAR ITEMS

En fila:

1. IMPARCIALIDAD.
2. PREPARACIÓN TÉCNICA.
3. TRATO CORRECTO.
4. PREOCUPACIÓN POR LOS PROBLEMAS DE LOS CONTRIBUYENTES.

En columna: Escala del 1 al 7

- 1-MUY MALA OPINIÓN
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7- MUY BUENA OPINIÓN
- 9 NS/NC (NO LEER)

Base: A TODOS

**P.21 (S)**

POR FAVOR, DÍGEME ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTARÍA VD. DE ACUERDO O DESACUERDO CON ESTAS FRASES QUE VOY A LEERLE? DIRÍA VD. QUE ESTÁ NADA DE ACUERDO, POCO DE ACUERDO, BASTANTE DE ACUERDO O MUY DE ACUERDO...

**ENTREVISTADOR:** leer cada frase

**PROG.:** Una respuesta por fila. ROTAR ITEMS

En filas:

1. LA HACIENDA PÚBLICA DESEMPEÑA UNA FUNCIÓN NECESARIA PARA LA SOCIEDAD.
2. SI NO SE PAGARA NINGÚN IMPUESTO TODOS VIVIRÍAMOS MEJOR.

En columnas:

1. NADA DE ACUERDO.
2. POCO DE ACUERDO.
3. BASTANTE DE ACUERDO.
4. MUY DE ACUERDO.
- 9 NS/NC. (NO LEER)

## BLOQUE ESPECÍFICO 2019. PREGUNTAS SOBRE LA IMPOSICIÓN SOBRE LA RIQUEZA BARÓMETRO FISCAL

Base: A TODOS

### Q.1(S)

En lo que se refiere a los impuestos que tenemos que pagar los ciudadanos por nuestro patrimonio (Impuesto sobre el Patrimonio e Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones) díganos para cada una de las siguientes afirmaciones cuál es su grado de acuerdo con ellas, para ello utilice la escala Muy, Bastante, Poco o Nada de acuerdo.

ENTREVISTADOR: Leer

PROG.: Una respuesta por fila. Rotar items

En filas:

1. El impuesto que tenemos que pagar por nuestro patrimonio no está bien calculado, por lo que deberían ser revisado
2. Las personas con mayor riqueza deberían pagar más de lo que hacen en la actualidad
3. El impuesto de patrimonio debería desaparecer cuando ya han sido pagado otro impuesto sobre la riqueza, como por ejemplo el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

En columnas:

- 1.NADA DE ACUERDO
- 2.POCO
- 3.BASTANTE
4. MUY DE ACUERDO
- 9 NS/ NC (NO LEER)

Base: A TODOS.

### Q.2 (S)

El Impuesto sobre el Patrimonio es un impuesto que tienen que pagar solo aquellas personas que superen un patrimonio con un valor alto. ¿Díganos qué cantidad cree Vd., que debería establecerse como mínimo del valor de su patrimonio a partir del cual una persona tendría que pagar este impuesto?

ENTREVISTADOR: leer Y ANOTAR LA RESPUESTA

1. A PARTIR DE 700.000 EUROS, COMO EN LA ACTUALIDAD
2. A PARTIR DE 1,5 MILLONES DE EUROS
3. A PARTIR DE 3 MILLONES DE EUROS
- 9 Ns /Nc (NO LEER)

Base: A TODOS

### Q.3(S)

El impuesto de Sucesiones y Donaciones es el impuesto que hay que pagar por recibir una herencia o una donación. La cuantía a pagar por este impuesto es diferente según el grado de parentesco con el fallecido o donante, si es un parentesco más cercano (descendientes, cónyuges o ascendientes) se paga menos que si es un parentesco más lejano (hermanos, sobrinos, primos, y otros

Díganos cuál de estas dos opciones se ajusta más a lo que usted cree:

ENTREVISTADOR: leer, anotar sólo una respuesta

1. Creo que lo justo es que paguen diferente, dependiendo del tipo de parentesco
2. Creo que deberían pagar lo mismo, con independencia del parentesco
3. Ns / Nc (NO LEER)

Base: A TODOS

**Q.4 (S)**

El impuesto de Sucesiones y Donaciones es el impuesto que hay que pagar por recibir una herencia o una donación. La cuantía a pagar puede decidirse por las Comunidades Autónomas. Por tanto, al recibir una herencia tienen diferente coste fiscal para los herederos o donatarios en función de la Comunidad Autónoma.

Le voy a leer unas afirmaciones, para que me diga su grado de acuerdo con cada de ellas, si está Muy, Bastante, Poco o Nada de acuerdo con ellas.

**ENTREVISTADOR: RECORDAR AL ENTREVISTADO QUE NOS ESTAMOS REFIRIENDO AL IMPUESTO SOBRE EL PATRIMONIO Y EL IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES.....**

*ENTREVISTADOR: leer*

*PROG: UNA RESPUESTA POR FILA. Rotar ítems*

1. Estos impuestos deberían ser más uniformes a nivel nacional, independientemente de donde residas.
2. Las Comunidades Autónomas deben poder regular el importe a pagar de estos impuestos sin que esta facultad se vea limitada.
3. Las Comunidades Autónomas deberían poder aumentar estos impuestos pero no disminuirlos

En columnas:

1. Nada. DE ACUERDO
2. Poco.
3. Bastante.
4. MUY DE ACUERDO
- 9 NS/NC (NO LEER)

## PREGUNTAS DE CONTROL

Base: A TODOS

**New1(S)**

¿Ha realizado UV. la declaración de la Renta (IRPF) relativa al ejercicio 2019?

*ENTREVISTADOR: RESPUESTA ESPONTÁNEA*

1. Si
2. No

Base: SI COD 1 EN NEW1

**New.2(S)**

En relación a esta última Declaración de la Renta (ejercicio 2019, la que tiene que hacer este año) tiene usted que efectuar algún pago o por el contrario va a obtener devolución?

*ENTREVISTADOR: RESPUESTA ÚNICA*

1. Tiene que efectuar pago
2. Obtiene devolución
3. No tiene que efectuar pago ni obtiene devolución
4. Aún no lo sé

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

Hemos terminado la entrevista, tengo que pedirle unos datos para poder analizarlos posteriormente. Ya le he comentado que sus respuestas no serán tratadas nunca de forma individual, pero necesitamos conocer ciertas características a efectos de poder clasificar después a las personas que hemos entrevistado.

**D.1 Estado civil:**

*ENTREVISTADOR: LEER OPCIONES DE RESPUESTA*

1. Soltero/a.
2. Casado/a o conviviendo de forma estable en pareja.
3. Viudo/a.
4. Separado/a.
5. Divorciado/a.
- 9 No contesta.

**D.2 ¿Cuál es el mayor nivel de estudios que ha completado?****ENTREVISTADOR:** LEER O MOSTRAR TARJETA NIVEL DE ESTUDIOS. Anotar sólo el título académico más alto que se ha obtenido

1. No sabe leer (analfabeto)
2. Sin estudios, sabe leer.
3. Estudios primarios incompletos, preescolar.
4. Enseñanza de primer grado (EGB 1ª etapa, ingreso, etc ) más o menos hasta 10 años
5. Enseñanza de segundo grado, primer ciclo (EGB 2ª etapa, 4º Bachiller, Graduado Escolar, PPO, Auxiliares administrativos, Cultura General, ESO, etc) hasta 14-16 años.
6. Enseñanza de segundo grado, segundo ciclo (BUP, COU, FP1, FP2, Bachiller Superior, PREU, Acceso a Universidad, Escuelas de idiomas, Secretariado, Puericultura, etc.) hasta 18 años.
7. Enseñanza de tercer grado (Escuelas Universitarias, Ingenieros técnicos/ Peritos, Magisterio, ATS, Diplomados Universitarios, 3 años de carrera, Graduados Sociales, Asistentes Sociales, etc.)
8. Enseñanza de tercer grado universitario (Facultades, Escuelas Técnicas superiores, Doctorados, etc)

**DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA**

NOMBRE Y APELLIDOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

DIRECCIÓN:

CALLE:

NÚMERO:

PISO Y PUERTA:

CÓDIGO POSTAL:

LOCALIDAD:

PROVINCIA:

TELÉONO:

**DATOS DE LA ENTREVISTA**

CÓDIGO DE ENTREVISTADOR.....

**REALIZADO DE ACUERDO CON LAS NORMAS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA ESOMAR Y LAS INDICACIONES DEL BRIEFING**