

DOCUMENTOS

N.I.P.O.: 634-15-034-1

OPINIONES Y ACTITUDES FISCALES DE LOS ESPAÑOLES EN 2014

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

DOC. n.º 20/2015



INSTITUTO DE
ESTUDIOS
FISCALES

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

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

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

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

CAPÍTULO 2. EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES

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

CAPÍTULO 3. IMAGEN CORPORATIVA DE LA HACIENDA PÚBLICA

- 3.1. 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. HACIENDA PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

- 4.1. Conocimiento de la Ley de Transparencia
- 4.2. Efectos de la Ley de Transparencia sobre la sociedad
- 4.3. Acuerdo de aplicación de la Ley de Transparencia a la iniciativa privada

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 2014”, cuyos principales resultados se presentan en este Documento, se enmarca en esta línea y representa una fase en el seguimiento longitudinal de la opinión fiscal que se continuará en años posteriores.

El estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2014” constituye la vigésima edición del barómetro fiscal anual, mediante el cual el Instituto de Estudios Fiscales se propone analizar la evolución de la demoscopia fiscal en relación con ciertas variables que configuran el núcleo básico de las ideas fiscales de la población española. La información relativa a este núcleo de ideas procede de una investigación cualitativa previa: “Los creadores de la opinión fiscal”¹, sobre la que se ha basado el diseño del barómetro, la mayoría de cuyas ediciones anteriores² ya han sido publicadas en esta misma colección.

Con la publicación del estudio “Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2014” 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 2014” 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.
 - Evaluación general de la oferta pública de servicios y prestaciones.
 - Evaluación de diferentes servicios públicos y prestaciones sociales.
2. El comportamiento de los contribuyentes.
 - Percepción del grado de cumplimiento fiscal.
 - Opiniones relativas al fraude fiscal.
3. Imagen corporativa de la Hacienda Pública.
 - Cumplimentación de las declaraciones tributarias.
 - Valoración de los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria.
 - Valoración de la Hacienda Pública como institución.

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

² 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)”, *Documentos del Instituto de Estudios Fiscales*, núms. 14/02, 11/05, 10/06, 21/07, 15/08, 15/09, 9/11, 19/12.

4. Hacienda Pública y Transparencia (bloque específico 2014).

- Conocimiento de la Ley de Transparencia.
- Efectos de la Ley de Transparencia sobre la sociedad.
- Acuerdo de la aplicación de la Ley de Transparencia a la iniciativa privada.

Para la investigación de estas variables se ha utilizado la técnica de encuesta, mediante el procedimiento de entrevista cara a cara, siguiendo con la novedad metodológica incorporada hace dos años del procedimiento de aplicación del cuestionario, estructurado por *HAPI (Handly Assisted Personal Interviewing)*. Esta metodología ofrece ventajas sobre los cuestionarios en soporte papel que se resumen a continuación:

- Incrementa la rapidez y calidad del proceso; evita la edición de cuestionario y anula la fase de grabación de los mismos. Con ello, se elimina el tiempo que hay que dedicar a estas fases del estudio, los costes que conlleva (edición de cuestionarios, mensajería, maquetación...) y los posibles errores o sesgos inherentes a cada etapa del estudio.
- Además permite una depuración automatizada de los cuestionarios, que se realiza con la misma inmediatez y rapidez con que se “vuelque” el trabajo de campo, sin necesidad de esperar a la grabación de los cuestionarios.
- Evita los errores en la cumplimentación de la entrevista. El cuestionario queda programado en un sistema denominado *EntryWare* que aporta todas las ventajas del cuestionario CATI: filtros automáticos, cumplimentación de cuotas, supervisión inmediata...
- Como ventaja que se añade: la posibilidad de utilizar recursos multimedia (mostrar fotos, tarjetas, listados, videos...).
- El cuestionario integra las consistencias y elementos de control de calidad: mejora en la calidad final de los datos.
- Mejora y agiliza las labores de inspección. Además de la supervisión habitual, se añade una depuración automatizada de la toma de información al establecer la obligatoriedad del seguimiento de las rutas del cuestionario. Esto impide el seguimiento de “camino” erróneos en la cumplimentación, evitando inconsistencias en el cuestionario.
- Posibilita la supervisión casi inmediata en el tiempo, es decir, muy cercana al mismo momento de la realización de las entrevistas, ya que al volcarse éstas de forma periódica vía telemática, se puede efectuar dicha supervisión en dicho momento, sin esperar a la finalización parcial del campo.
- Además de estas ventajas hay que señalar otras que tienen relación con los equipos de toma de información:
 - Autonomía suficiente para la realización de una jornada de trabajo completa, con sistemas para poder ampliar esta autonomía (baterías adicionales, sistemas de carga...).
 - El “volcado” y envío periódico de la información, lo que conlleva una capacidad ilimitada de almacenaje de información. Además de un seguimiento mucho más exhaustivo.

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, se ha permitido que el 10 por 100 de la muestra consultada sean 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 (secciones censales). Las unidades muestrales han sido:

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

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

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

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

- Afijación muestral no proporcional en los cinco segmentos de ocupación o actividad económica. De este modo, los segmentos de población económicamente activa –cuya opinión es más interesante a efectos de demoscopia fiscal– ven optimizada su muestra y, por tanto, se dispone de un tamaño muestral suficiente para analizar las opiniones de cada segmento por separado. Posteriormente se restituye la proporcionalidad mediante el adecuado equilibraje muestral y coeficientes de ponderación (ver Tabla 1).
- Distribución del conjunto de la muestra por todo el territorio nacional, según Comunidades Autónomas y tamaño de municipio, con asignación proporcional (ver Tabla 2).

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

- De primera etapa (secciones censales): Aleatoria en cada estrato.
- De segunda etapa (hogares): Con probabilidad igual mediante muestreo sistemático con arranque aleatorio en cada sección censal.
- De tercera etapa (individuos): Muestreo aleatorio simple con 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 1.500 entrevistas. Los datos ofrecidos en dichas tablas son las bases muestrales de las diferentes cifras que se exponen a lo largo de las páginas que siguen. La diferente composición de la población en función de la actividad, edad y sexo, hace que se hayan considerado estas variables al definir los coeficientes de ponderación y equilibraje de la muestra. De esta forma, en los coeficientes de ponderación no sólo se ha tenido en cuenta el segmento de ocupación, sino también la distribución de la población por edad y sexo según su relación con la actividad económica.

Para el equilibrio de la muestra se ha trabajado con los datos de la Encuesta de Población Activa del tercer trimestre de 2014.

La selección muestral, así como el trabajo de campo se han encomendado a la empresa *Ipsos Public Affairs* y se realizaron del 10 de noviembre al 18 de diciembre de 2014.

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 (1995-2014) para aquellas variables medidas del mismo modo en las diecisiete 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	165	246
Agricultores y empresarios agrarios	135	246
Profesionales titulados	149	247
Empleados y trabajadores asalariados	233	386
Población inactiva y parada	817	375
Jubilados y pensionistas	270	118
Estudiantes Universitarios	150	86
Amas de casa	186	86
Parados	211	85

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

Tamaño de hábitat	%	(n)	Sexo	%	(n)	Grupos de edad	%	(n)
Menos de 10.000 habitantes	21	313	Hombre	49	729	De 18 a 24 años	9	127
De 10.000 a 50.000 habitantes	27	403	Mujer	51	771	De 25 a 39 años	27	401
De 50.001 a 200.000 habitantes	22	328				De 40 a 54 años	29	427
De 200.001 a 500.000 habitantes	14	214				De 55 a 64 años	14	212
Más de 500.000 habitantes	16	243				65 y más años	22	332

FICHA TÉCNICA

Ámbito geográfico:	Territorio nacional.
Población:	Universo total de individuos de 18 y más años, económicamente activos e inactivos (cuota máxima 10 por 100 inmigrantes).
Metodología:	Cuantitativa, mediante aplicación de cuestionario estructurado en hogar y aplicado por HAPI.
Diseño muestral:	Muestreo por conglomerados polietápico con estratificación y subestratificación de las unidades de primera etapa (secciones censales).
Tamaño muestral:	1.500 entrevistas personales en hogar (muestra real: 1.500).
Margen de error:	+/-2,58 para los datos globales en el supuesto de muestreo aleatorio simple y categorías equiprobables ($p=q=50$ por 100) a un nivel de confianza del 95 por 100.
Trabajo de campo:	Del 10 de noviembre al 18 de diciembre de 2014.
Empresa adjudicataria:	Ipsos.

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, es aquí donde se han introducido las modificaciones destinadas a mejorar la información ofrecida sobre la utilización y la percepción de diferentes servicios y prestaciones por parte de los contribuyentes. Dicho análisis se concreta en los siguientes apartados:

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

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

La encuesta realizada en 2014 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 3.7 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)	90	10	0
Infraestructuras (autovías, puertos, etc.)	88	12	0
Transportes	73	27	0
Educación (colegios, institutos, universidades)	47	52	1
Pensiones de jubilación	32	68	0
Seguro de desempleo	18	81	1
Servicios sociales (mayores, minusválidos, menores, etc.)	14	85	1
Pensiones de enfermedad o invalidez	9	91	1
Promedio de utilización por hogar : 3,7			

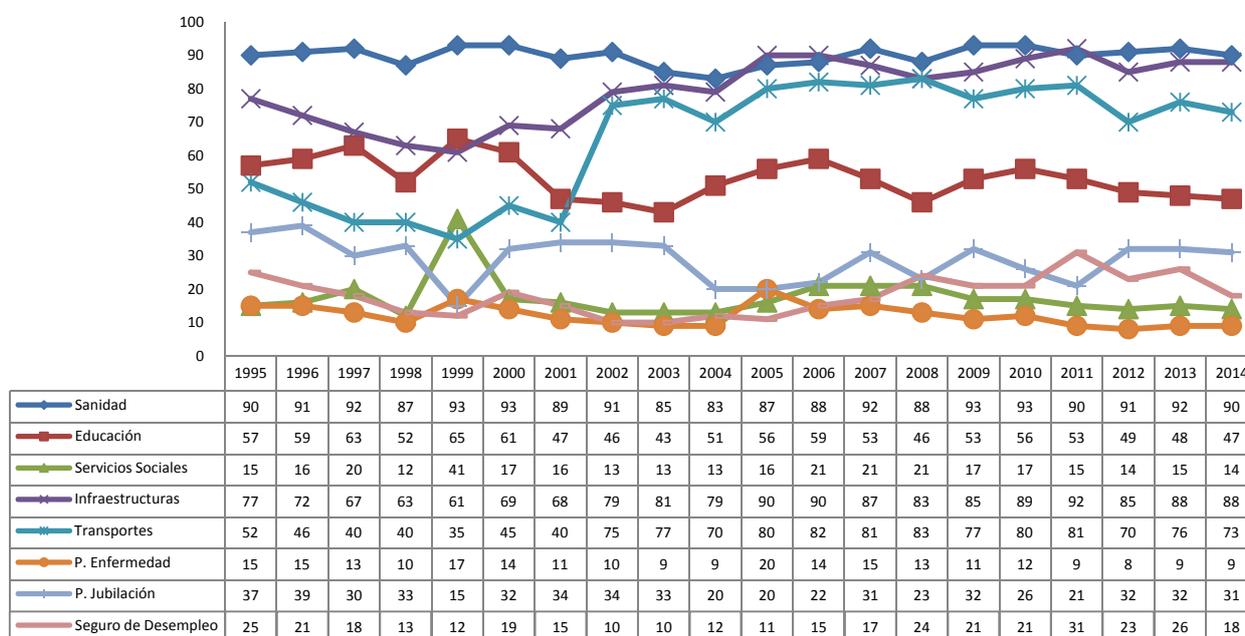
Los servicios sanitarios han sido utilizados por una proporción mayor de hogares españoles (el 90 por 100); les siguen las infraestructuras y los transportes públicos, con una utilización del 88 por 100 y el 73 por 100, respectivamente. En un nivel intermedio se sitúan los servicios educativos, utilizados por un 47 por 100 de los hogares. Y en un escalón inferior se encuentran las pensiones de jubilación (32 por 100), el seguro de desempleo que ha sido utilizado por el 18 por 100, y los servicios sociales utilizados por el 14 por 100 de los hogares españoles. Las pensiones por enfermedad o invalidez han sido percibidas por la menor proporción de hogares, el 9 por 100.

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 (1995-2014)



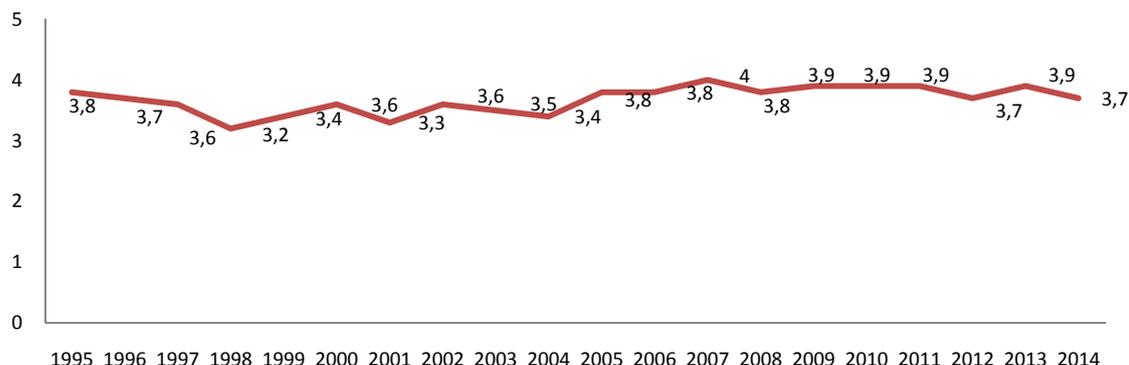
Según estos datos:

- Durante el periodo 2014, los servicios sanitarios mantienen la posición de liderazgo siendo el servicio más utilizado por los hogares españoles.
- Las infraestructuras se encuentran en la posición de segundo servicio público más utilizado, y no presenta ninguna variación importante respecto a los resultados de 2013, manteniendo los mismos niveles alcanzados entre 2005 y 2010 de la serie histórica.

- El transporte público cae tres puntos porcentuales respecto al año anterior, situándose nuevamente en el nivel de 73 por 100. Es el tercer servicio más utilizado por la población.
- La educación, que ocupa la cuarta posición entre los servicios más utilizados, apenas cambia en la cifra obtenida en 2014 con respecto al año anterior, bajando sólo un punto porcentual (de 48 a 47 por 100).
- Las pensiones de jubilación se mantienen en niveles estables prácticamente similares a los de la ola anterior, descendiendo de 32 a 31 por 100.
- El seguro de desempleo presenta un descenso significativo pasando del 26 por 100 en 2013 al 18 por 100 en 2014, volviendo así a obtener cifras de uso similares a los años anteriores a 2008.
- Como en los años previos, las pensiones de enfermedad o invalidez se posicionan como el servicio público que menos se utiliza. Se mantiene estable y no se perciben variaciones importantes desde 2011.

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 esta a los niveles de 2012, por lo que prácticamente se concluye que la misma no ha experimentado cambios muy importantes.

Gráfico 1.3
PROMEDIO DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES, POR HOGARES (1995-2014)



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, exclusivamente³.

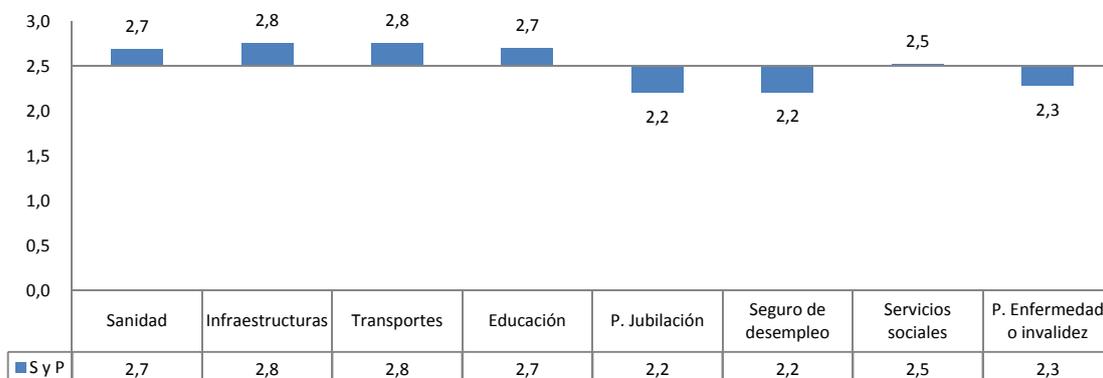
La Tabla 1.2 y el Gráfico 1.4 reflejan el grado de satisfacción de los usuarios con cada servicio o prestación en una escala del 1 al 4. Las categorías se distribuyen entre 1 (ninguna satisfacción) y 4 (mucha satisfacción), y cuyo punto medio en el año 2014 ha resultado ser el mismo que el año anterior, de 2,5, siendo poco significativas las diferencias encontradas según las distintas variables de clasificación de los entrevistados.

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

Servicios y Prestaciones	Mucho + Bastante (%)	Poco + Nada (%)	Ns/Nc (%)	Medias en escala 1-4 (p.m. = 2,5)
Sanidad	63	37	0	2,7
Infraestructuras	67	31	2	2,8
Transportes	68	30	3	2,8
Educación	62	37	2	2,7
P. Jubilación	34	65	1	2,2
Seguro de desempleo	34	63	4	2,2
Servicios sociales	55	45	1	2,5
P. Enfermedad o invalidez	34	61	5	2,3

³ 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.

Gráfico 1.4
GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON CADA SERVICIO O PRESTACIÓN



Dado que el grado medio de satisfacción general es 2,5 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:

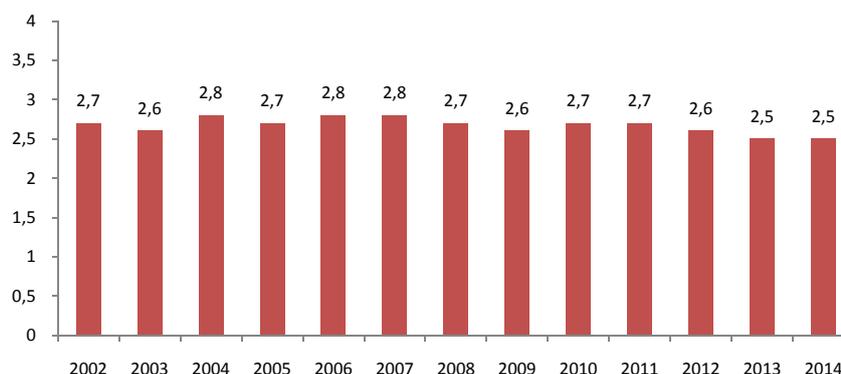
- La sanidad, las infraestructuras, los transportes y la educación son los que obtienen los índices de satisfacción más altos (2,7 el primero y el último, y 2,8 los dos restantes).
- Los servicios sociales, que obtienen también una buena puntuación aunque algo menor (2,5).
- Una moderada satisfacción en el caso de las pensiones de enfermedad o invalidez (2,3), valoración que queda ya por debajo del punto medio de la escala.
- Por último, el servicio de pensiones por jubilación y el seguro de desempleo, que obtienen la peor de las puntuaciones, ambos servicios con tres puntos por debajo del punto medio de la escala (2,2).

Si bien aquí no se detalla, pero 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 y la sanidad están especialmente bien valorados por los usuarios mayores.

También podemos apreciar alguna diferencia significativa según el género de los usuarios en el grado de satisfacción descrito. En este sentido, por ejemplo, las mujeres se sienten más satisfechas que los hombres con respecto a los servicios sociales y los transportes. También habrá algunas diferencias significativas según segmentos de ocupación, como por ejemplo son los empresarios quienes están más satisfechos con el seguro de desempleo.

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, en el año 2014 la puntuación se vuelve a repetir ya que es de 2,5, la más baja de toda la serie, pero tan sólo una décima inferior a la puntuación de 2012 y dos décimas respecto a 2010. Las puntuaciones logradas más altas tampoco representan una magnitud muy diferente, ya que son de 2,8, alcanzadas en los años 2004, 2006 y 2007.

Gráfico 1.5
GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES (2002-2014)



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 (2002-2014)

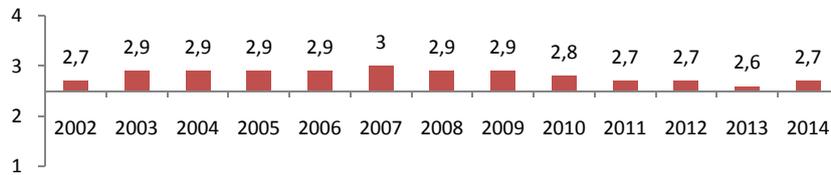


Gráfico 1.7
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LA SANIDAD (2002-2014)

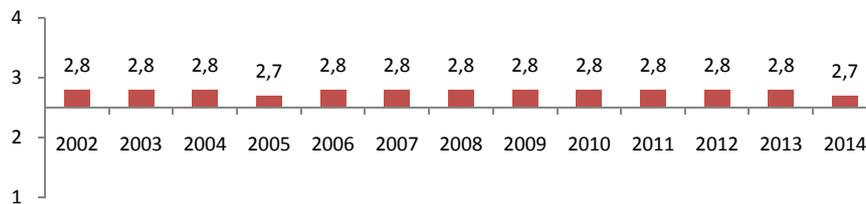


Gráfico 1.8
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LAS INFRAESTRUCTURAS (2002-2014)

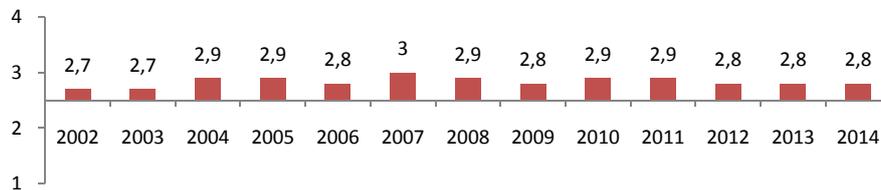


Gráfico 1.9
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS TRANSPORTES (2002-2014)

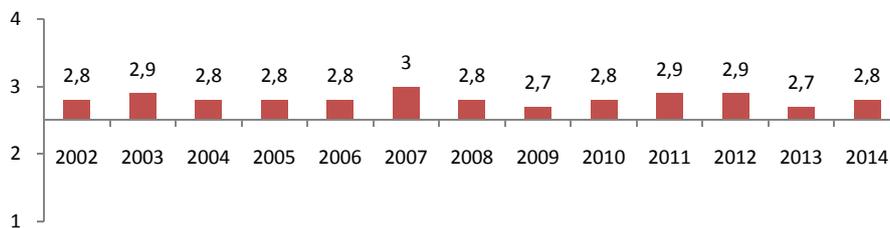


Gráfico 1.10
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS SOCIALES (2002-2014)

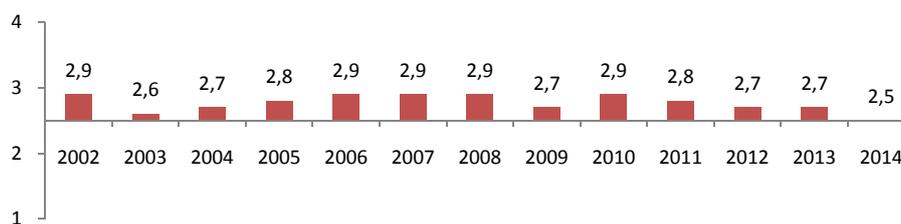


Gráfico 1.11
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON EL SEGURO DE DESEMPLEO (2002-2014)

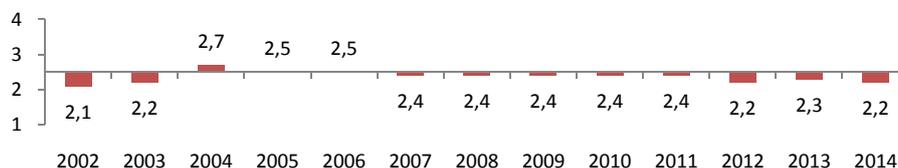


Gráfico 1.12
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LAS PENSIONES DE JUBILACIÓN (2002-2014)

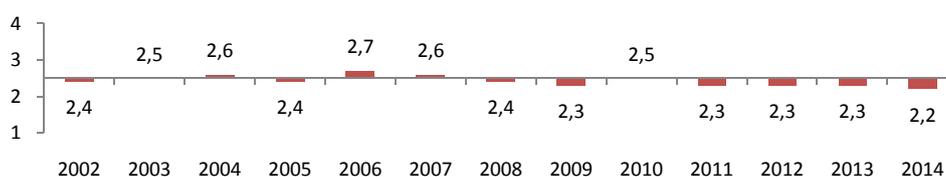
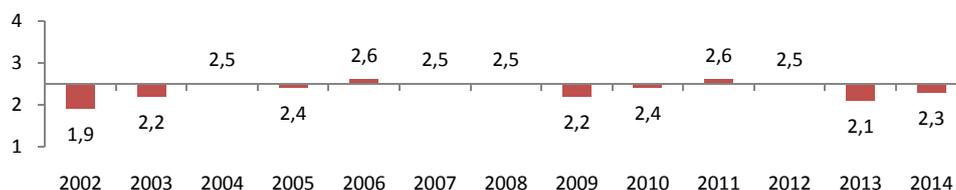


Gráfico 1.13
EVOLUCIÓN DEL GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN CON LAS PENSIONES DE ENFERMEDAD O INVALIDEZ (2002-2014)



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) vuelve a recuperar una décima respecto a la valoración del año anterior (2,7) y sigue estando ligeramente por encima del punto medio de 2,5. No podemos aún hablar de un cambio de la tendencia decreciente que se venía registrando desde 2008.
- La sanidad (Gráfico 1.7) si bien baja una décima se mantiene en sus niveles habituales más altos, prácticamente invariables desde 2002.
- En cuanto a la satisfacción con las infraestructuras y los transportes (Gráficos 1.8 y 1.9, respectivamente), se observa que los transportes se recuperan respecto al año anterior, situándose con una valoración de 2,8 puntos, mientras que las infraestructuras se mantienen igual, en un 2,8. Hay que destacar que las infraestructuras, junto con la sanidad, son los servicios públicos mejores valorados en 2014.
- Respecto a la satisfacción manifestada en relación con los servicios sociales (Gráfico 1.10), la misma cae dos décimas respecto al año precedente y queda en 2,5. Este grado de satisfacción representa uno de los más fluctuantes en toda la serie, como se puede observar en el gráfico.
- La satisfacción de la prestación por desempleo (Gráfico 1.11) cae una décima, situándose en 2,2 puntos, y asienta más su estar por debajo de la media de 2,5.
- Las pensiones de jubilación, (Gráfico 1.12) caen una décima con respecto al nivel de valoración que el año pasado, a 2,2 puntos; mientras que las de enfermedad o invalidez (Gráfico 1.13) recuperan dos décimas respecto al año anterior llevando la valoración a 2,3, aunque aun situándose por debajo de la media de 2,5.

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

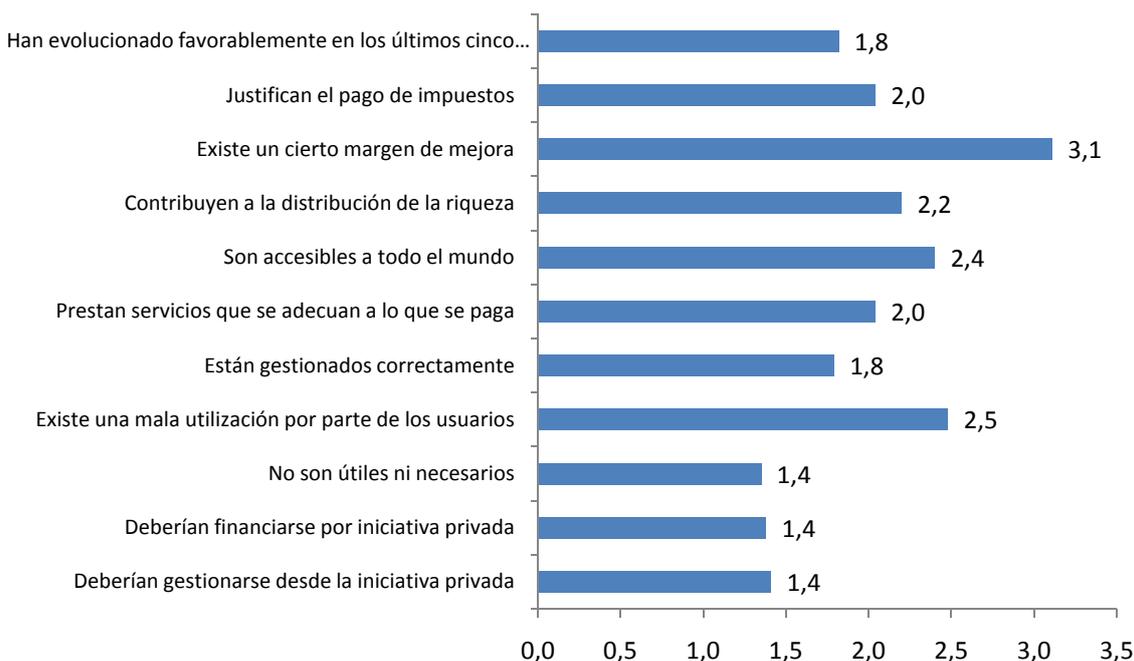
Para estudiar la percepción general que tienen los ciudadanos de la oferta pública de servicios y prestaciones, se pide a todos los entrevistados, independientemente de que hayan o no accedido a los diferentes servicios públicos y prestaciones sociales, que manifiesten su grado de acuerdo con distintas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

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

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

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

Gráfico 1.14
GRADO DE ACUERDO MEDIO CON DISTINTAS AFIRMACIONES RELATIVAS A LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES



A partir de estos resultados observamos que en 2014 la oferta pública de servicios y prestaciones se evalúa del siguiente modo:

- Aunque parece existir una percepción de un cierto margen de mejora (3,1), también se viene observando una percepción de empeoramiento en los últimos cinco años (1,8).
- Así también se aprecia que hay una apreciación de la accesibilidad para todos (2,4), también se considera que la oferta pública de servicios es adecuada para el nivel de presión fiscal que se soporta (2,0), que contribuye a la redistribución de la riqueza (2,2) y que justifica el pago de los impuestos (2,0).
- También se observa que hay una percepción de mala utilización por parte de los usuarios (2,5), y por otro lado y en menor medida, de que están gestionados correctamente (1,8).
- Una de las percepciones de menor alcance, aunque con un peso considerable (1,4) 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 considerable, tanto en lo que respecta a la gestión como en lo relativo a la financiación (ambos 1,4) de los diferentes servicios y prestaciones considerados en la encuesta.

La comparación de los resultados obtenidos en 2014 con los de años precedentes se ha realizado afirmación por afirmación, tal como se ofrece a continuación.

Margen de mejora en la oferta pública de servicios y prestaciones

Pese a la positiva valoración que merece la accesibilidad de la oferta pública de servicios y prestaciones, los datos reflejados en la Tabla 1.3 en donde se puede contrastar que en 2014 esta percepción de margen de mejora se incrementa nueve puntos respecto a 2013 y casi llega a alcanzar los niveles obtenidos en la edición de 2000.

Tabla 1.3
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS AL MARGEN DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PRESTACIONES SOCIALES (1999-2014)

(%) de acuerdo	1999	2000	2001	2002	2003
Existe margen de mejora	84	78	85	79	65

(%) de acuerdo	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Existe margen de mejora	70	74	66	63	63	73	66	65	64	68	77

Accesibilidad

Uno de los aspectos mejor valorados de la oferta pública de servicios y prestaciones era su universalidad (ver Tabla 1.4). Sin embargo, posiblemente el contexto actual conduce a la opinión pública a seguir manteniendo posturas críticas con el Estado y los servicios que éste presta a sus ciudadanos. En 2014 la puntuación media obtenida para este indicador se repite alcanzando el 2,4, manteniéndose igual respecto a 2013 y frenando dos años seguidos de caída.

Tabla 1.4
OPINIONES RELATIVAS A LA UNIVERSALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PRESTACIONES SOCIALES (1995-2014)

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	2,4

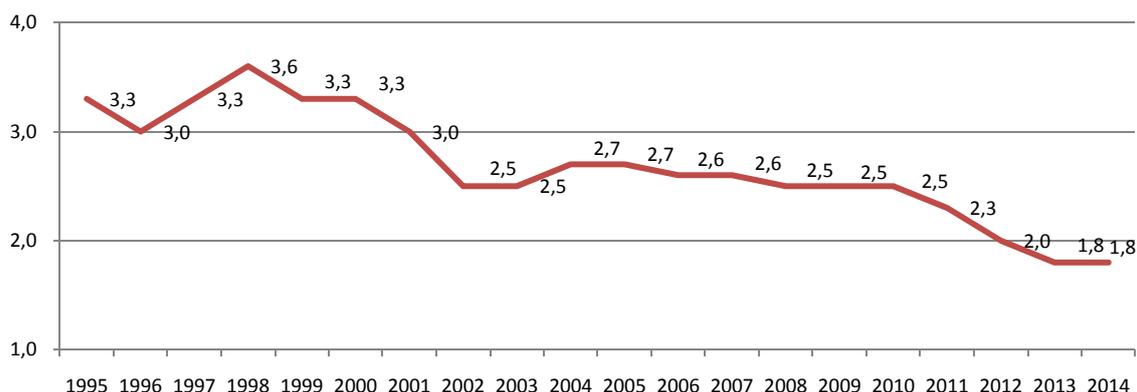
Evolución de la oferta pública de servicios y prestaciones

Por cuarto 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 83 por 100 de los entrevistados opinando que éstos servicios han evolucionado “poco” o “nada favorablemente” a lo largo del período considerado. Este dato corresponde a un mantenimiento de esta vía de pensamiento del mismo porcentaje con respecto a 2013, con una puntuación media de 1,8 puntos (en base a la escala de 1 a 4), las mismas que en 2013 y siete décimas por debajo del valor medio de la escala, siendo el valor más bajo registrado de la serie histórica, tal y como se observa en el gráfico 1.15.

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 podríamos encontrarlas en los colectivos de empresarios y agricultores o en el colectivo de los entrevistados de grandes ciudades (de más de 500 mil habitantes), en ambos casos con una puntuación media de 1,9.

La lectura diacrónica de los datos reflejados en el Gráfico 1.15, sugiere una evaluación positiva de la evolución de la oferta pública de servicios y prestaciones, alcanzando su punto más alto en 1998. Sin embargo, a partir de 2001 se inicia una tendencia a la baja, con algunas fluctuaciones, como si la ciudadanía, aun con ciertas dudas, creyese percibir un estancamiento en la mejora de dicha oferta pública.

Gráfico 1.15
VALORACIÓN MEDIA DE LA EVOLUCIÓN DE LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES (1995-2014)



Justificación del pago de los impuestos

Se sigue repitiendo que menos de la mitad de los entrevistados en 2014 (el 27,1 por 100) considera que la oferta pública de servicios y prestaciones justifica bastante o mucho el pago de los impuestos, frente alrededor de 7 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 2,0, repitiéndose el dato de 2013 y que continúa suponiendo una calificación negativa.

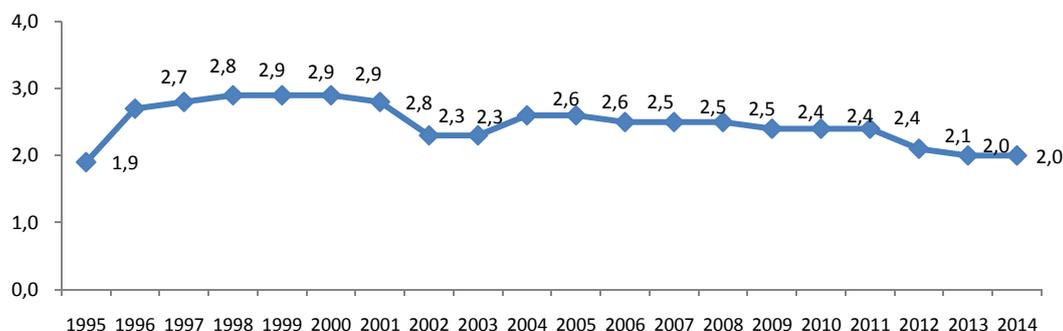
Esta valoración es bastante homogénea en los diferentes colectivos, sin que se aprecien nuevamente grandes variaciones en sus valoraciones medias. Si acaso, aunque poco significativo, podría señalarse que dicha mejora es percibida en mayor medida entre el colectivo laboral de agricultores, los que tienen un nivel educativo medio (segundo ciclo) y entre los residentes en municipios de entre 200.001 y 500.000 habitantes.

El Gráfico 1.16 muestra cómo la ciudadanía ha venido opinando acerca de si la oferta pública de servicios y prestaciones justifica el pago de los impuestos, con puntuaciones por encima y 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 el sexenio 2009-2014, tras las opiniones polarizadas observada 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 2014 en donde se observa un porcentaje cada vez más elevado de la población que opinan que la prestación de servicios no justifica el pago de impuestos.

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 (1995-2014)



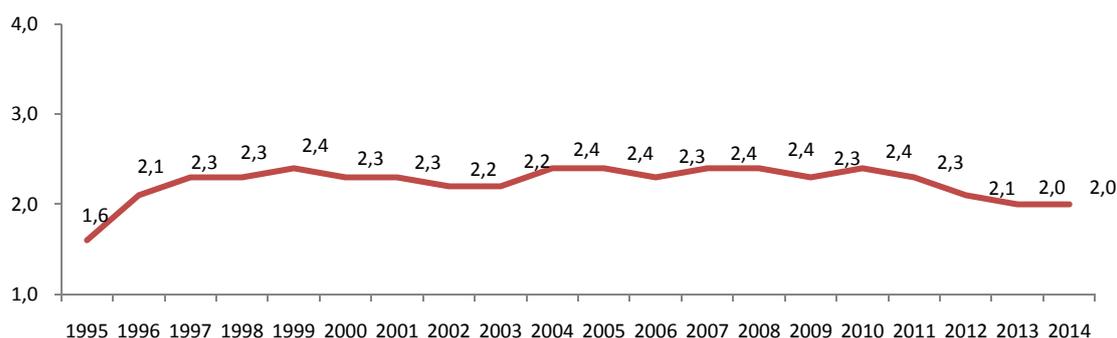
Adecuación de los impuestos a la oferta pública de servicios y prestaciones

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 a los servicios y prestaciones que se reciben. También lo continúan haciendo así en 2014.

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, con una puntuación de 2,0. Es decir que se refuerza la idea de que se recibe poco en relación con lo que se paga.

Si bien no se perciben diferencias significativas entre los distintos segmentos analizados, parecen especialmente más críticas las mujeres entre 25 y 64 años, junto con el colectivo de profesionales.

Gráfico 1.17
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES RELATIVAS AL GRADO DE ADECUACIÓN ENTRE LOS IMPUESTOS Y LA OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES (1995-2014)



Contribución a la redistribución de la riqueza

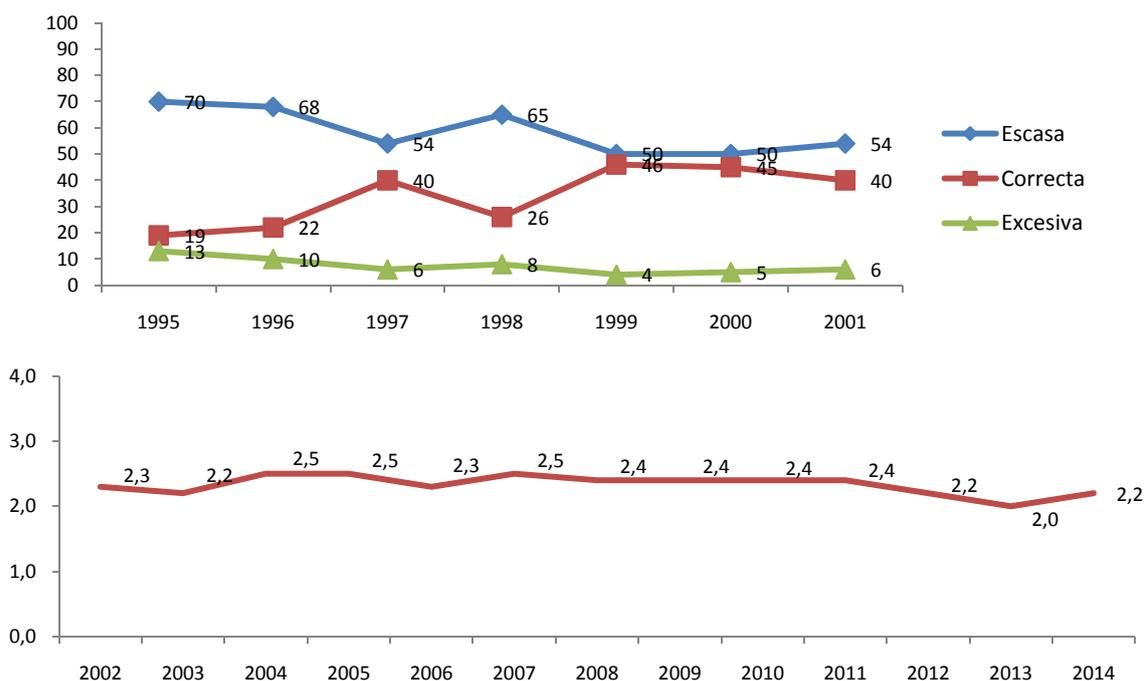
En ediciones precedentes del barómetro fiscal se preguntaba a los entrevistados si los impuestos, al financiar la oferta pública de servicios y prestaciones, contribuyen a redistribuir la riqueza de manera escasa, correcta o excesiva. Los resultados reflejados en el Gráfico 1.18 muestran que, al principio 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 y 2007 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 2014 se observa un promedio de 2,2, ya repetido en los años 2003 y 2011.

Gráficos 1.18 y 1.19
OPINIONES RELATIVAS A LA FUNCIÓN REDISTRIBUTIVA DE LOS IMPUESTOS,
EN 1995-2001 Y EN 2002-2014



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

Para la mayoría de los ciudadanos consultados entre 2002 y 2014, 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 escasas diferencias al respecto entre los distintos segmentos de la población entrevistada.

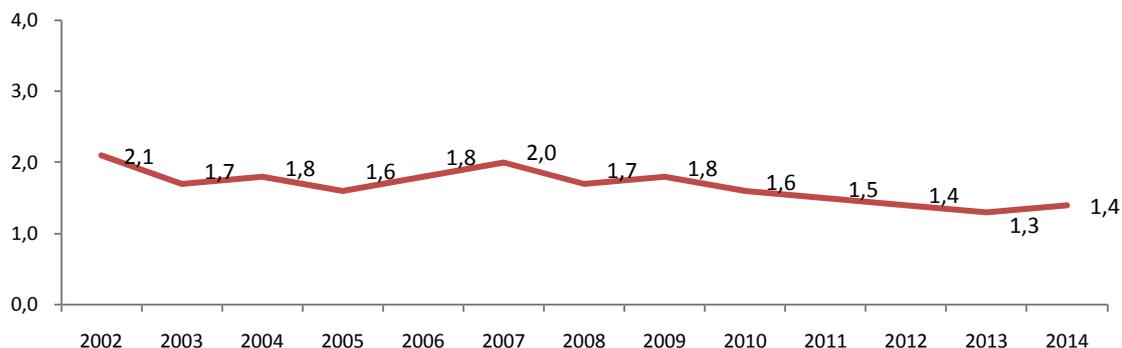
En anteriores ediciones del barómetro (1995-2001), estos tres factores fueron recogidos como alternativas de respuesta a una misma variable filtrada. Dicha variable recogía las razones por las cuales ciertos entrevistados opinaban que la oferta pública de servicios y prestaciones no justificaba el pago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

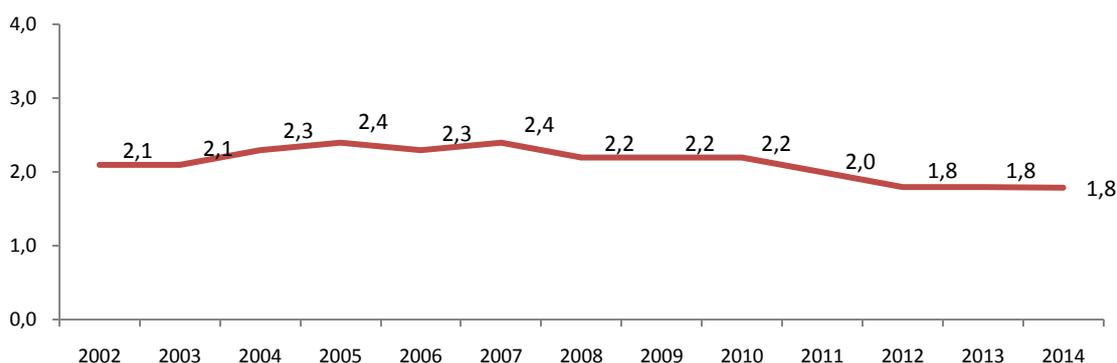
un acusado descenso en los años sucesivos, pese al repunte del bienio 2006-07, lo que significa un claro predominio de la opinión relativa a la necesidad y utilidad de la oferta pública de servicios y prestaciones. En este último año 2014 remonta una décima a 1,4 aunque sigue muy cerca de la puntuación más baja, por lo que la posición crítica de la ciudadanía en este año continúa siendo en su mayoría favorable a la necesidad y utilidad de los servicios y prestaciones públicas.

Gráfico 1.20
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON LA INUTILIDAD DE LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES (2002-2014)



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 confirman definitivamente la tendencia que viene registrándose desde 2008, repitiéndose la misma puntuación de los dos últimos años, de 1,8 en la escala, muy por debajo de 2,5.

Gráfico 1.21
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON LA GESTIÓN CORRECTA DE LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES (2002-2014)



Sin embargo, de la información mostrada en el Gráfico 1.22 parece desprenderse mayor capacidad de autocritica por parte de los ciudadanos. Las puntuaciones a lo largo de la serie se sitúan en su mayoría sobre el punto medio de la escala (2,5), menos los 2 primeros años de la serie y en 2008, en los que parece haber menos capacidad crítica entre los entrevistados. En los dos años inmediatamente anteriores a 2012 se produce un repunte en la autocritica llegando a la mayor puntuación de la serie, por encima del punto medio (2,6). Sin embargo, en 2014 la serie se sitúa otra vez en el punto medio de la escala. 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 (2002-2014)

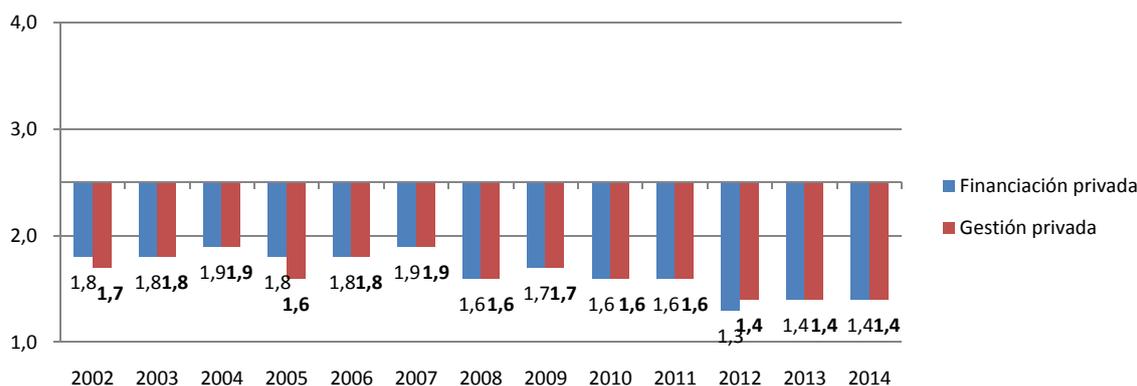
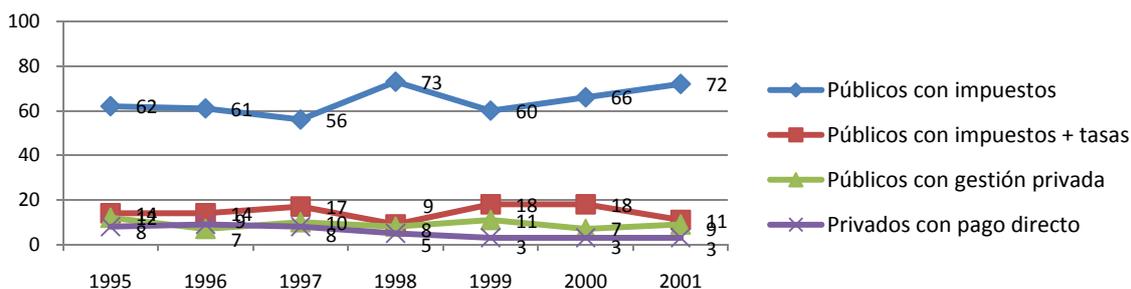


El papel de la iniciativa privada

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 doce años considerados (ver Gráfico 1.24). Parece, por tanto, que esta percepción se mantiene estable en el tiempo, aunque se mida de manera diferente.

Gráficos 1.23 y 1.24
OPINIONES RELATIVAS A LA PARTICIPACIÓN DE LA INICIATIVA PRIVADA EN LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES, EN 1995-2001 Y EN 2002-2014



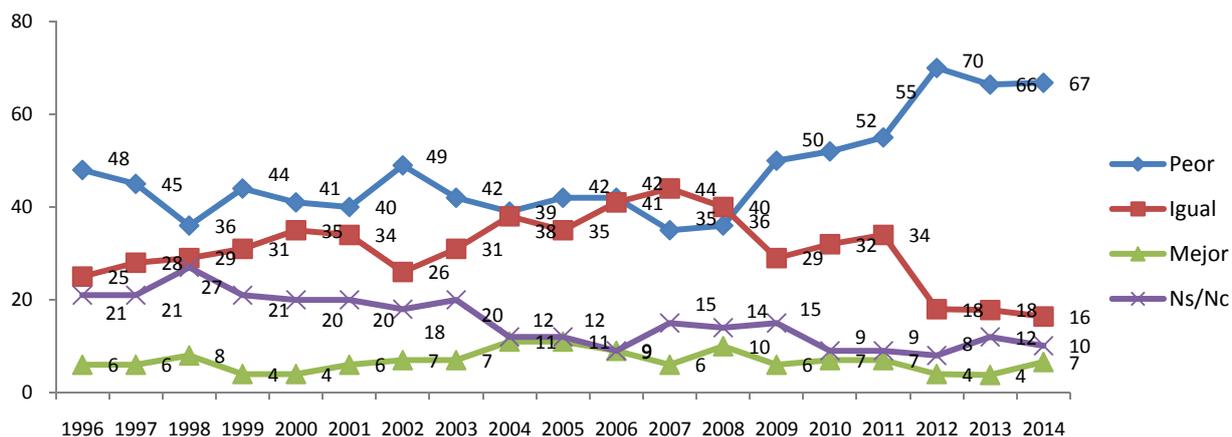
Comparación con otros países de la Unión Europea

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 55 por 100 a 70 por 100, disminuyendo levemente en 2013 y 2014, donde en este último año un 67 por 100 de la población opina que la relación entre impuestos y prestaciones es peor en España en relación a otros países europeos.

Gráfico 1.25

EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LA RELACIÓN ENTRE IMPUESTOS/SERVICIOS-PRESTACIONES, EN COMPARACIÓN CON OTROS PAÍSES EUROPEOS (1996-2014)



1.4. Evaluación de diferentes servicios públicos y prestaciones sociales

Una vez analizada la evaluación general que hacen los ciudadanos de la oferta pública de servicios y prestaciones, se pide a los entrevistados en 2014 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.

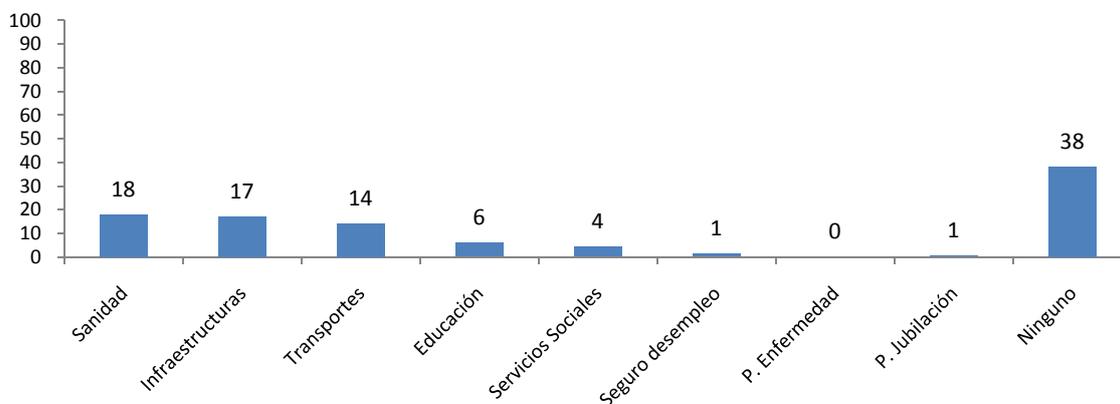
Evolución positiva en los últimos cinco años

Tal como queda reflejado en el Gráfico 1.26, la sanidad y las infraestructuras son los servicios que han mejorado más en los últimos cinco años, en opinión del 18 por 100 y 17 por 100 de los entrevistados respectivamente en 2013. En una tercera posición se encuentran los transportes (para el 14 por 100). Un poco más lejos se encuentran la educación (para el 6 por 100) y los servicios sociales (4 por 100). Se destaca que la opinión sobre la evolución positiva de las prestaciones sociales por sustitución de rentas (pensiones por enfermedad/invalidez o jubilación, y seguro desempleo) es mencionada por una escasa proporción de entrevistados (no llega a un 2 por 100).

También hay que señalar que un 38 por 100 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 2014)



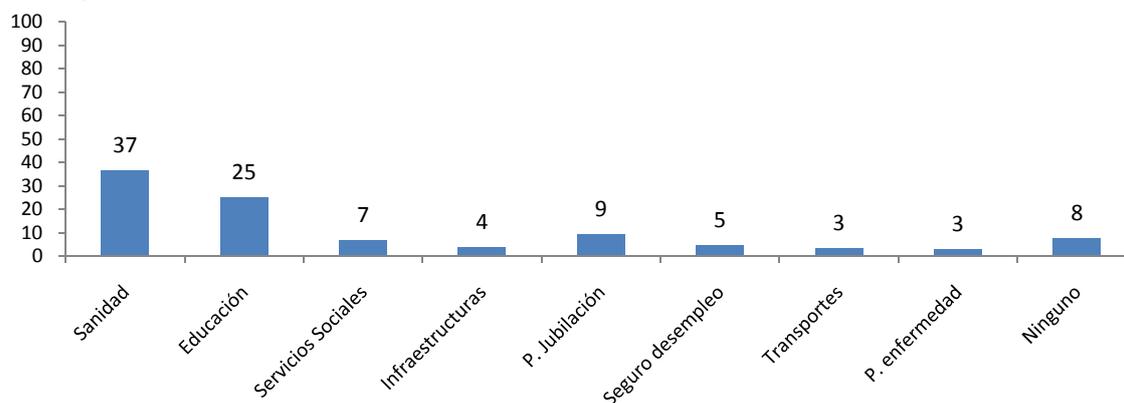
Esta percepción de mejoría difiere según el estatus ocupacional de los entrevistados: entre los que no citan ningún servicio o no quieren hacer manifiesta su opinión por ninguno de ellos se encuentran principalmente los asalariados (41 por 100).

Mayor margen de mejora

En opinión de los entrevistados en 2014, tal como se muestra en el Gráfico 1.27, la sanidad es el servicio público que presenta un mayor margen de mejora (para el 37 por 100) y le sigue la educación (para el 25 por 100) y bastante más alejado le siguen las pensiones por jubilación (9 por 100). En relación al resto de servicios y prestaciones, los porcentajes se sitúan igual o por debajo del 7 por 100. Si bien, un 8 por 100 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 2014)



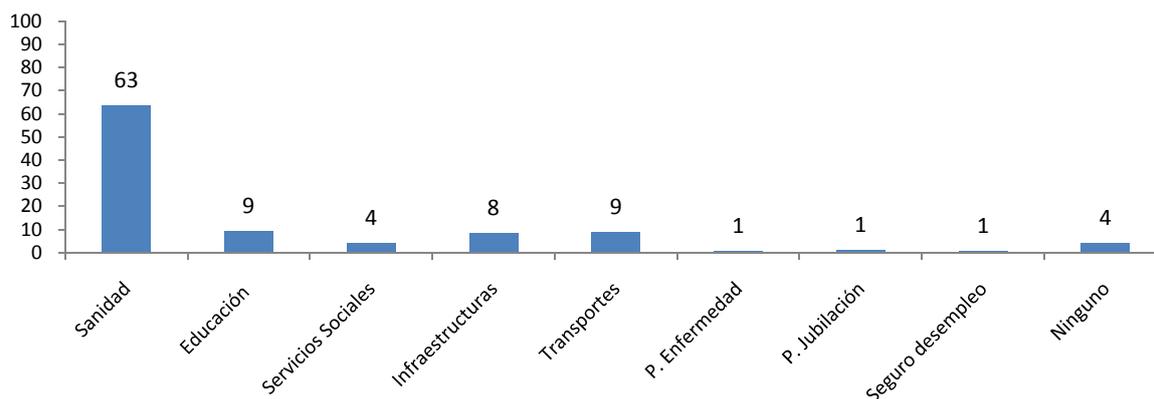
En estas apreciaciones se observan diferencias significativas según la edad de los entrevistados que hacen pensar que las actitudes individuales hacia los servicios públicos vienen determinadas por el propio interés. Así, por ejemplo, a mayor edad, mayor margen de mejora de las pensiones de jubilación; son los ciudadanos de mediana edad (entre los 25 y los 39 años) quienes opinan que existe un mayor margen de mejora en la sanidad; por último, existe una relación inversamente proporcional al margen de mejora con respecto al sistema educativo (a menor educación, mayor margen de mejora de este servicio). Para el resto de las distintas variables de clasificación de los entrevistados, no se encuentran diferencias significativas.

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 (48 por 100) y los que están

poco o nada de acuerdo con esta afirmación (52 por 100). A partir de aquí, la mayoría (el 63 por 100) opina que la sanidad es el servicio más universal de la oferta pública (ver Gráfico 1.28), especialmente entre los mayores de 65 años, el colectivo de agricultores y las personas de menor formación. Conviene recordar que la universalidad de la oferta pública de servicios y prestaciones es uno de los aspectos mejor valorados por la población a lo largo de toda la serie.

Gráfico 1.28
¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN ES MÁS ACCESIBLE A TODO EL MUNDO? (datos 2014)

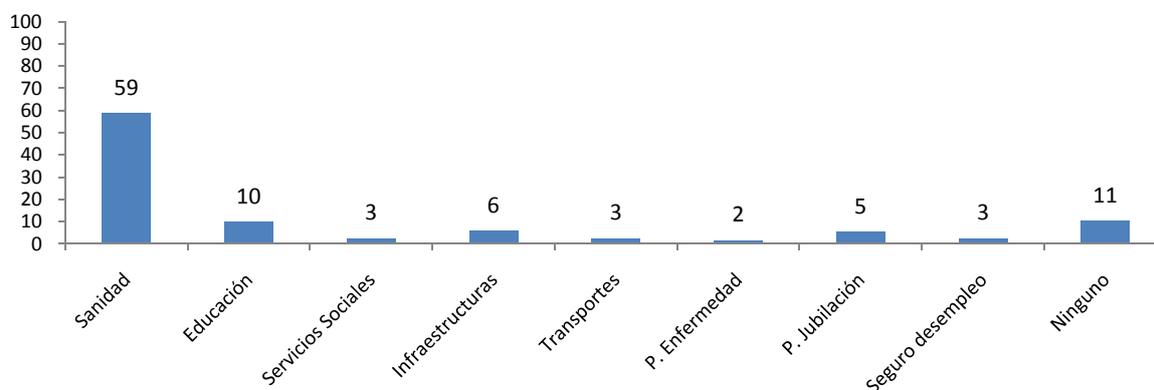


Justificación del pago de los impuestos

El Gráfico 1.29 refleja que, en opinión de los entrevistados en 2014, se repite que la sanidad es el servicio público que más justifica el pago de los impuestos (para el 59 por 100), 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 por undécimo año consecutivo muy por encima del resto en lo concerniente a este indicador.

No se aprecian diferencias significativas entre los diferentes colectivos entre los que se ha segmentado la muestra, si bien cabe mencionar que, aunque bastante más alejado pero seguidamente a la Sanidad, se observa que un 11 por 100 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 2014)

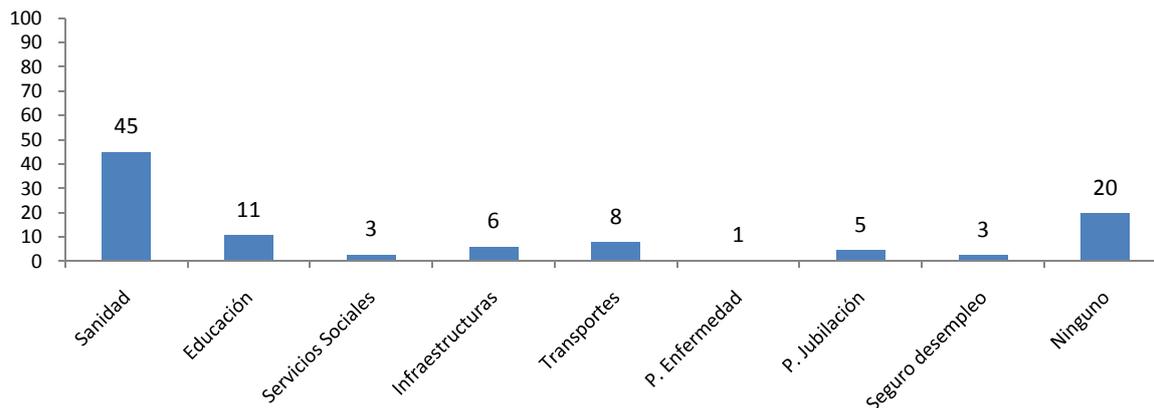


Adecuación a los impuestos que se pagan

De nuevo la sanidad es el servicio que la mayoría de los entrevistados en 2013 (el 45 por 100) 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 y las infraestructuras (para el 11 por 100, el 8 por 100 y el 6 por 100

respectivamente). Posteriormente encontramos las pensiones por jubilación (5 por 100), los servicios sociales (3 por 100), el seguro de desempleo (3 por 100) y las pensiones de enfermedad e invalidez, con 1 por 100. Cabe señalar que, para un destacado 20 por 100 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 2014)

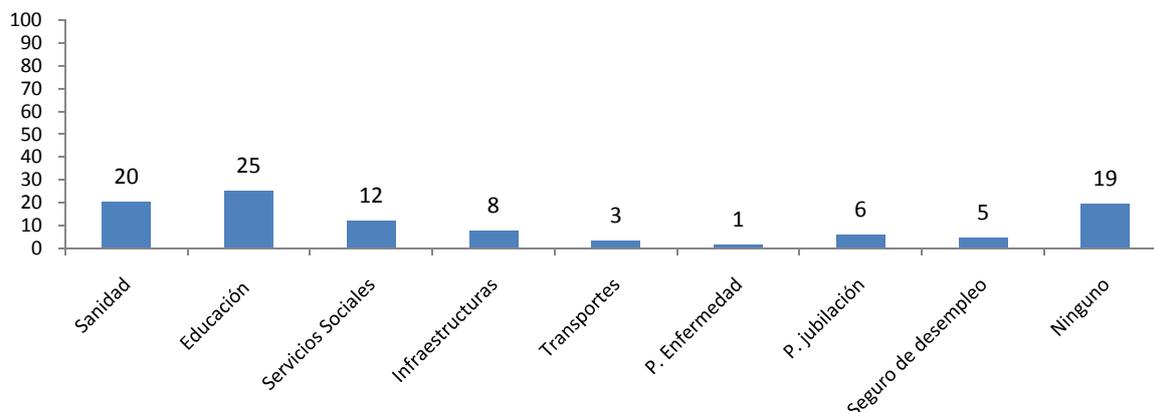


La presión fiscal soportada es más adecuada en el caso de la sanidad conforme aumenta la edad de los entrevistados. Con respecto al resto de variables de clasificación, no se aprecian diferencias significativas.

Contribución a la distribución de la riqueza

El 19 por 100 de los entrevistados en 2014 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 (25 por 100), la sanidad (20 por 100) y un poco más alejados los servicios sociales (12 por 100).

Gráfico 1.31
¿CUÁL ES EL SERVICIO O LA PRESTACIÓN QUE CONTRIBUYE MÁS A LA DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA?
(datos 2014)



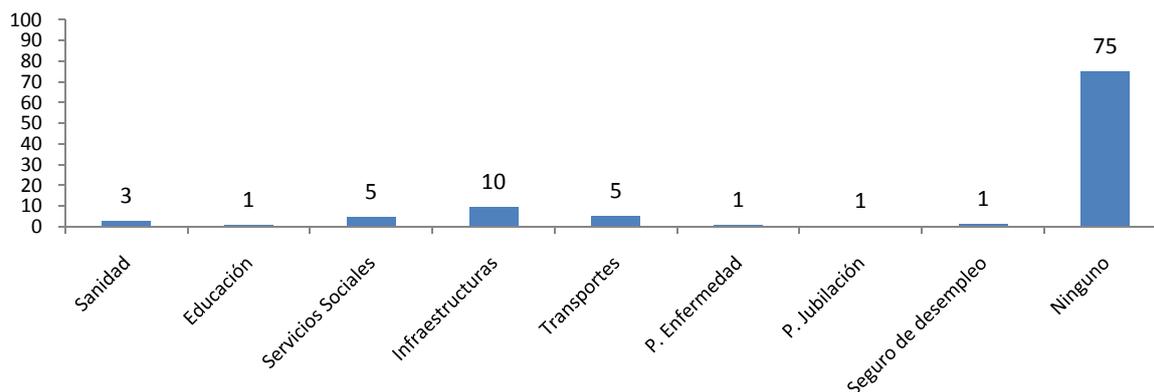
Gestión, utilidad, necesidad y abusos

Más de dos tercios de los entrevistados en 2014 (el 75 por 100) 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 mayor edad; los empresarios y el co-

lectivo profesional; los individuos de municipios entre 200.000 y 500.000 habitantes y entre los individuos con mayor nivel de estudios (universitarios).

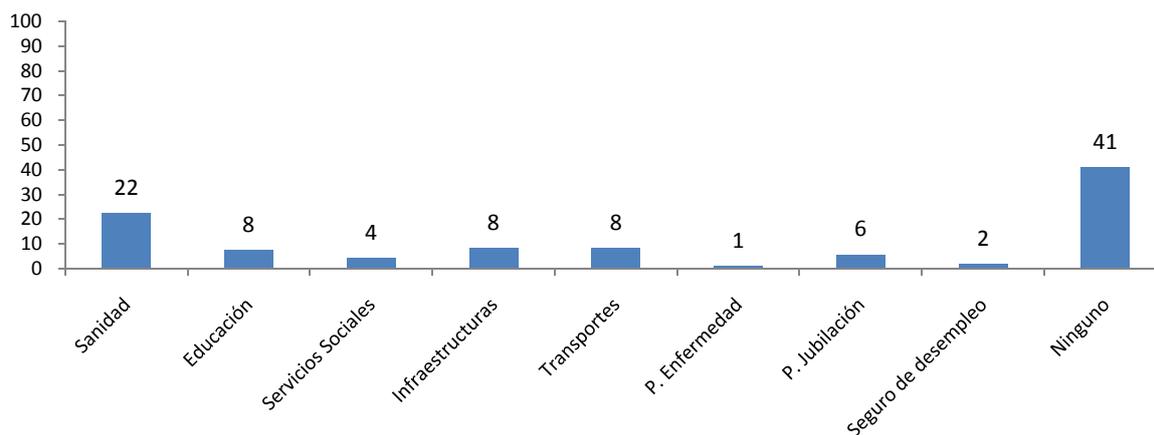
Tampoco cabe duda alguna con respecto a la consideración de imprescindibles que tienen, para la mayoría de los ciudadanos las pensiones (tanto de jubilación como de enfermedad o invalidez), la educación y la sanidad. El valor más alto lo obtienen las infraestructuras (10 por 100).

Gráfico 1.32
¿CUÁL ES EL SERVICIO O LA PRESTACIÓN MENOS ÚTIL Y MENOS NECESARIO? (datos 2014)



Desde el punto de vista de la gestión, el 41 por 100 de los entrevistados en 2014 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 en 2014 concentran sus menciones de servicios mejor gestionados en la sanidad, los transportes, las infraestructuras y la educación (el 22 por 100, el 8 por 100 los tres siguientes respectivamente).

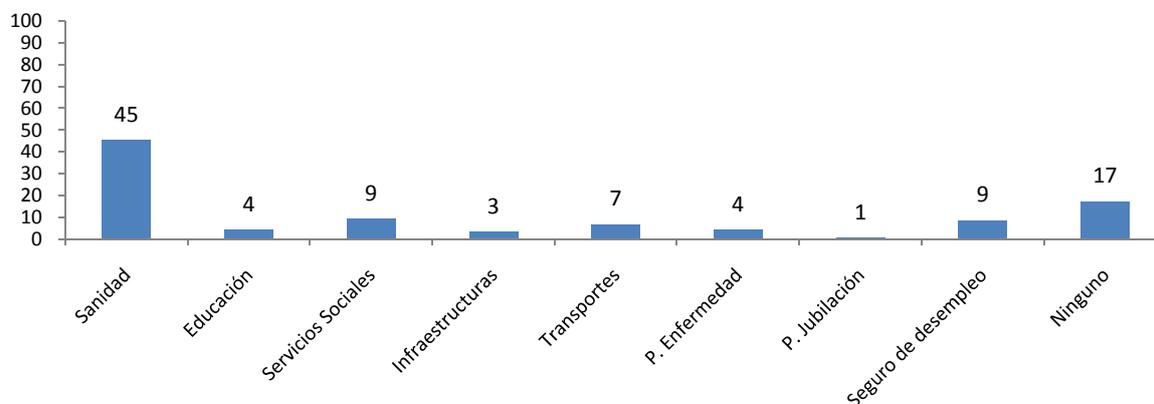
Gráfico 1.33
¿CUÁL ES EL SERVICIO O LA PRESTACIÓN MEJOR GESTIONADO? (datos 2014)



También destaca la ciudadanía por su capacidad autocrítica. Tal como queda reflejado en el Gráfico 1.34, la gran mayoría de los entrevistados en 2014 (el 83 por 100) creen hacer mal uso de algún servicio público o prestación social. De nuevo, es la sanidad el servicio más mencionado (por el 45 por 100) como aquél del que peor utilización hacen sus usuarios. Le sigue de lejos el seguro de desempleo y los servicios sociales (ambos con el 9 por 100) y los transportes (el 7 por 100), dispersándose el resto de las menciones entre los demás servicios y prestaciones. Siendo las pensiones de jubilación, las prestaciones sobre las que menos mal uso se hace, según los entrevistados (1 por 100).

Gráfico 1.34

¿DE QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN HACEN PEOR UTILIZACIÓN LOS USUARIOS? (datos 2014)



Participación de la iniciativa privada

Más de las dos terceras partes de la población encuestada en 2014 opina que la iniciativa privada no debería participar ni en la gestión ni en la financiación de ninguno de los servicios y prestaciones considerados en la encuesta (ver Gráficos 1.35 y 1.36), dispersándose el resto de menciones correspondientes 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 2014)

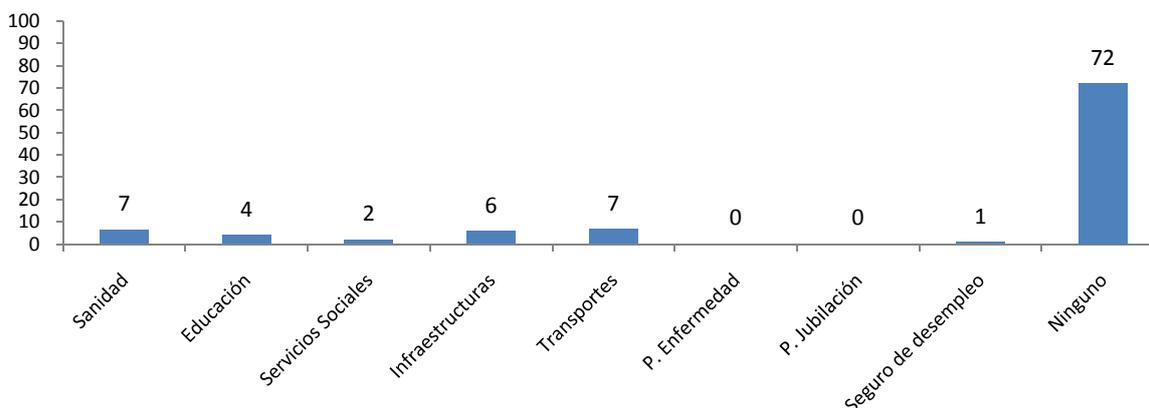
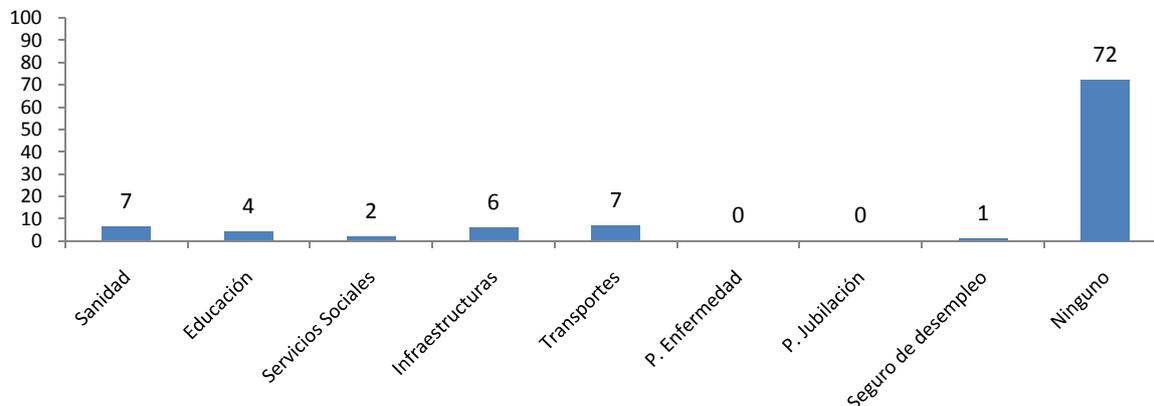


Gráfico 1.36

¿QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN DEBERÍA ESTAR FINANCIADO POR LA INICIATIVA PRIVADA? (datos 2014)



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

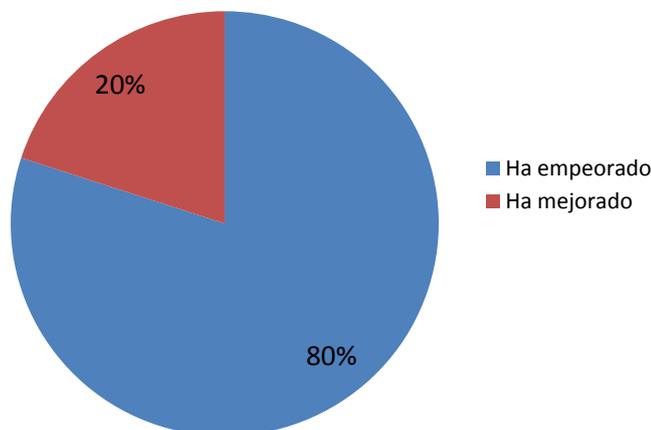
Tal como se muestra en la Tabla 2.1, una proporción del 8 por 100 de los entrevistados en 2014 se abstiene de manifestar su opinión al respecto. Entre quienes sí la ponen de manifiesto, constituyen minoría (el 18 por 100) los que piensan que el grado de cumplimiento fiscal ha mejorado en la última década frente a quienes opinan lo contrario (el 74 por 100). Medido este juicio en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2,5), el promedio valorativo resultante es de 1,9, que continúa indicando un predominio de quienes piensan que el cumplimiento fiscal ha empeorado en la última década.

Tabla 2.1
OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL CUMPLIMIENTO FISCAL

En la última década, el grado de cumplimiento en el pago de los impuestos...	(%)
1. Ha empeorado bastante	33
2. Ha empeorado algo	41
3. Ha mejorado algo	16
4. Ha mejorado bastante	2
No sabe/No contesta	8
Medias en escala de 1-4 (p. m.=2,5)	1,9

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

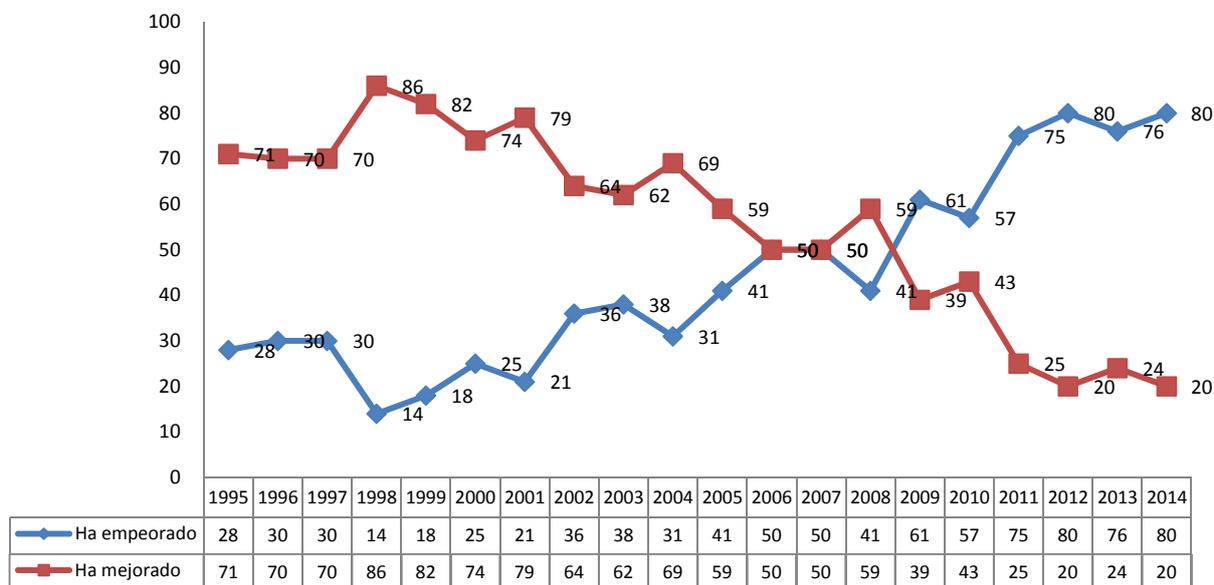
Gráfico 2.1
OPINIONES RELATIVAS A LA EVOLUCIÓN DEL CUMPLIMIENTO FISCAL



Comparando estos datos con los de años anteriores (ver Gráfico 2.2) se aprecia una percepción de empeoramiento del cumplimiento fiscal a partir de 2002, y a pesar de algún repunte, este año se

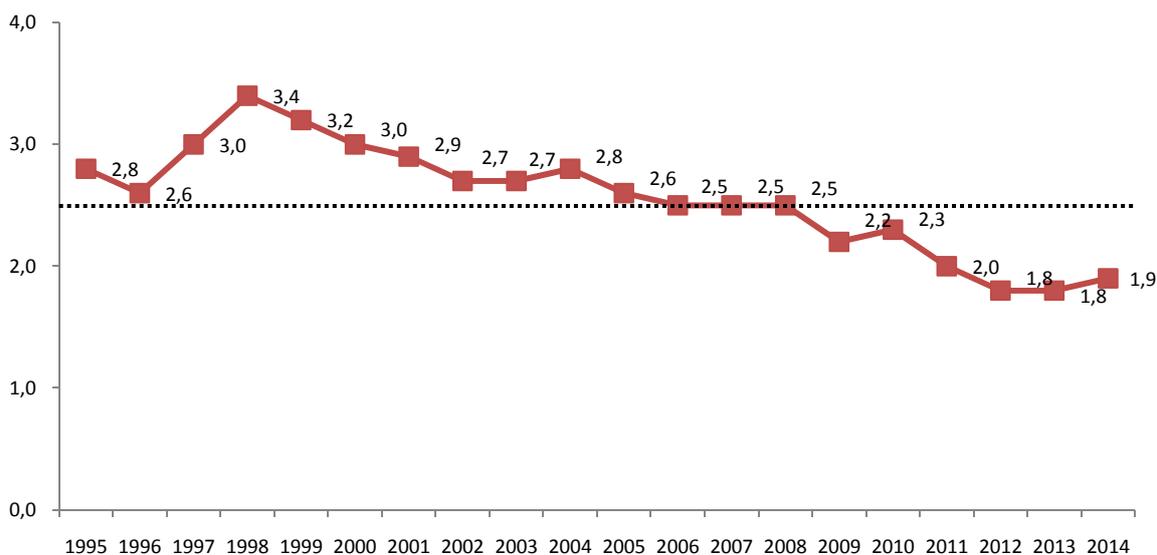
asienta la tendencia decreciente de los tres últimos años, muy influida por el pesimismo en la ciudadanía que induce una situación de crisis tan prolongada en el tiempo.

Gráfico 2.2
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL (1995-2014)



Medidos estos juicios en una escala de 1 a 4 (cuyo punto medio es 2,5), las valoraciones medias resultantes reflejadas en el Gráfico 2.3 nos muestran una imagen de evolución decreciente del cumplimiento fiscal, prácticamente constante desde 1998, y que desde 2009 se sitúa bastante por debajo del punto medio de la escala.

Gráfico 2.3
EVOLUCIÓN DE LAS VALORACIONES MEDIAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL (1995-2014)



Aquellos ciudadanos que perciben una evolución positiva en el pago de los impuestos (el 20 por 100 en 2014), atribuyen ésta a tres factores de importancia desigual (ver Tabla 2.2): en primer lugar, a las retenciones salariales (valoración media 3,1); en segundo lugar, al control ejercido por la Inspección de Hacienda (valoración media 2,9); y por último y con una valoración muy similar al anterior factor, a la moral fiscal o conciencia cívica de los contribuyentes (valoración media 2,7).

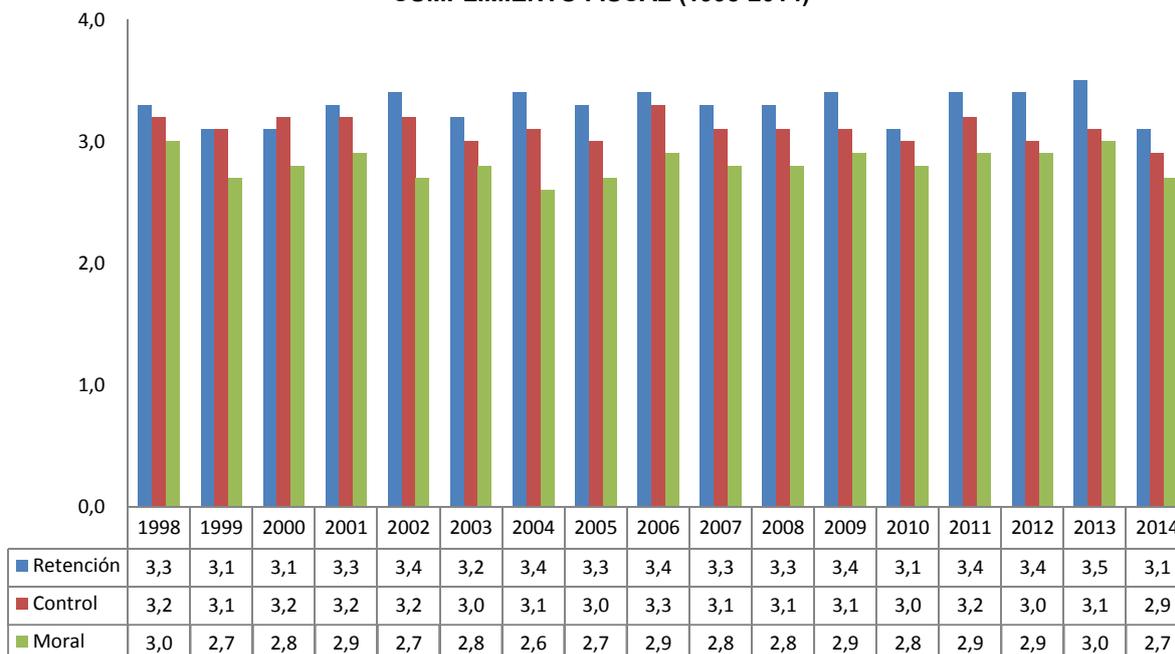
Tabla 2.2
FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MEJORA DEL CUMPLIMIENTO FISCAL

Factores	Grado de influencia (%)				Medias en escala 1-4
	1. Ninguna	2. Poca	3. Bastante	4. Mucha	
La mayoría cumple porque le retienen parte de su sueldo	3	15	51	31	3,1
La Inspección de Hacienda controla más a los contribuyentes	7	21	45	26	2,9
Los ciudadanos saben que pagar los impuestos es un deber cívico	7	27	51	15	2,7

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

- la retención salarial continúa siendo considerado el factor decisivo para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias;
- 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 (1998-2014)



2.2. Opiniones sobre el fraude fiscal

a) Evolución del fraude fiscal

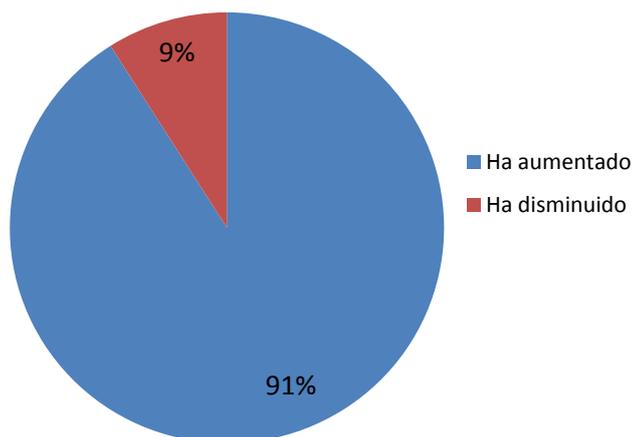
Tal como queda reflejado en la Tabla 2.3, entre los ciudadanos entrevistados en 2014 predomina la percepción relativa a un aumento del fraude fiscal en la última década. Tan solo un 5 por 100 de estos ciudadanos se abstiene de opinar sobre el tema, pero entre quienes sí lo hacen, un 86 por 100 de los encuestados piensan que el fraude se ha incrementado frente al 9 por 100 que opina lo contrario. Además, el 54 por 100 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 1,5, 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	54
2. Ha aumentado algo	32
3. Ha disminuido algo	8
4. Ha disminuido bastante	1
No sabe/No contesta	5
Medias en escala de 1-4 (p. m.=2,5)	1,5

El Gráfico 2.5 refleja estas opiniones, una vez eliminado el efecto de la falta de respuesta. De este modo, se aprecia cómo son el 91 por 100 de la población encuestada en 2014 las que sostienen esta percepción de aumento de la conducta defraudadora, frente al 9 por 100 que percibe que el fraude fiscal ha disminuido en la última década. También hay que señalar que la percepción negativa es común a todos los colectivos; si bien, atendiendo a la clasificación de los sectores de actividad, destacan los grupos de asalariados, profesionales e inactivos, ya que más de un 80 por 100 de los mismos respectivamente cree que el fraude fiscal ha aumentado algo o bastante.

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 han ido manteniendo la idea del crecimiento del fraude fiscal en el país y que no ha dejado de hacerlo desde entonces. Aquí vemos que el dato recogido en la presente edición (91 por 100) repite los mismos valores del año pasado.

Gráfico 2.6
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL FRAUDE FISCAL (1995-2014)

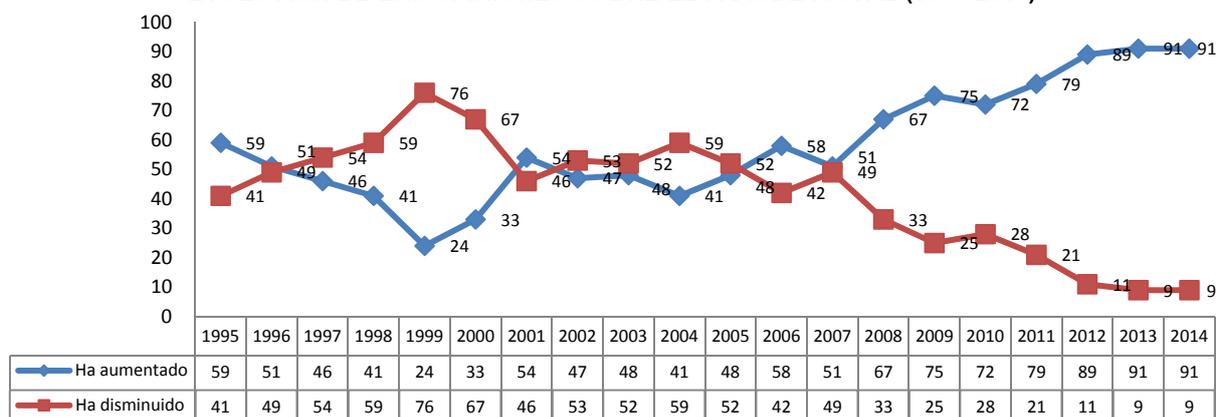
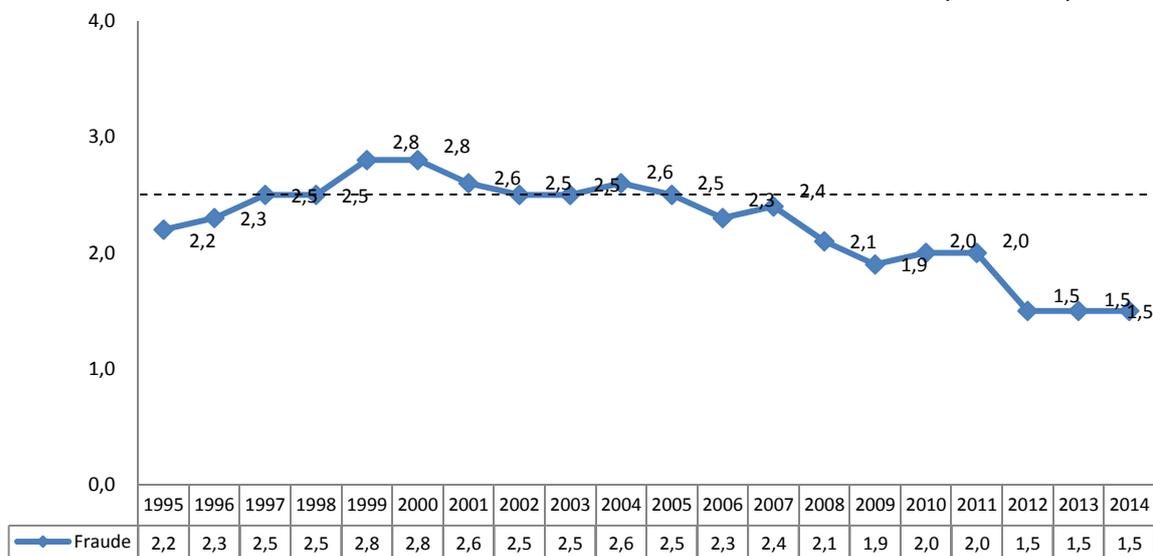


Gráfico 2.7
EVOLUCIÓN DE LAS VALORACIONES MEDIAS SOBRE EL FRAUDE FISCAL (1995-2014)



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, sin observarse diferencias significativas entre éstos.

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, parece que sufre una clara tendencia a la baja en los últimos años. Se observa además que la percepción relativa a la disminución del fraude fiscal es aún más baja, y más fluctuante. 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, que a partir de 1999 era al alza, incluso con valoraciones por encima del punto medio de la escala, en los últimos siete años ha cambiado de signo hasta alcanzar en los últimos dos años los valores más bajos de la serie.

Esta circunstancia pone de relieve el sentimiento pesimista que vienen experimentando los ciudadanos desde 2009 coincidiendo con los inicios de la actual crisis y que se va acentuando hasta llegar a los valores obtenidos en esta última ola: valores reducidos tanto en el cumplimiento de las obligaciones con Hacienda como en la disminución del fraude.

Gráfico 2.8
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL Y EL FRAUDE (1995-2014)

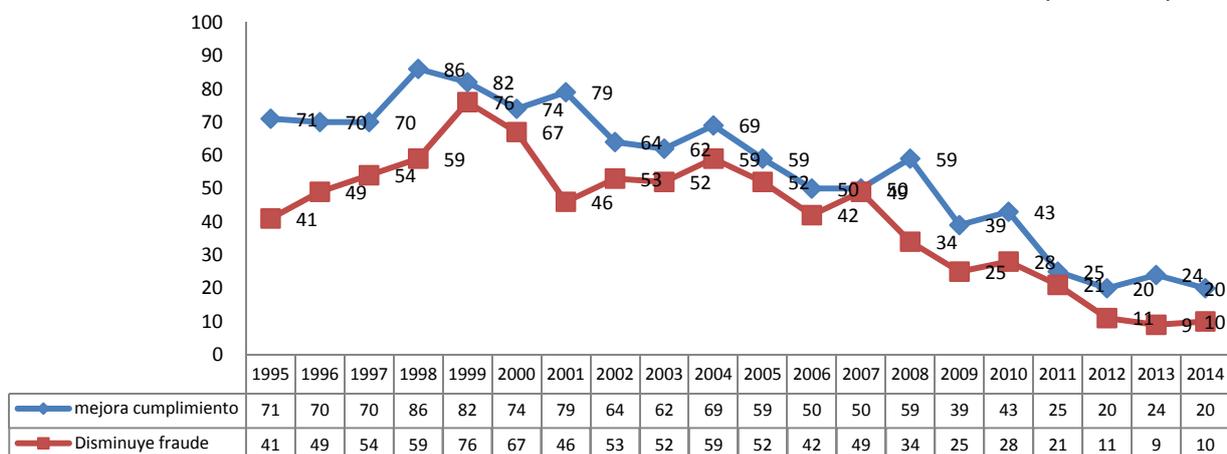
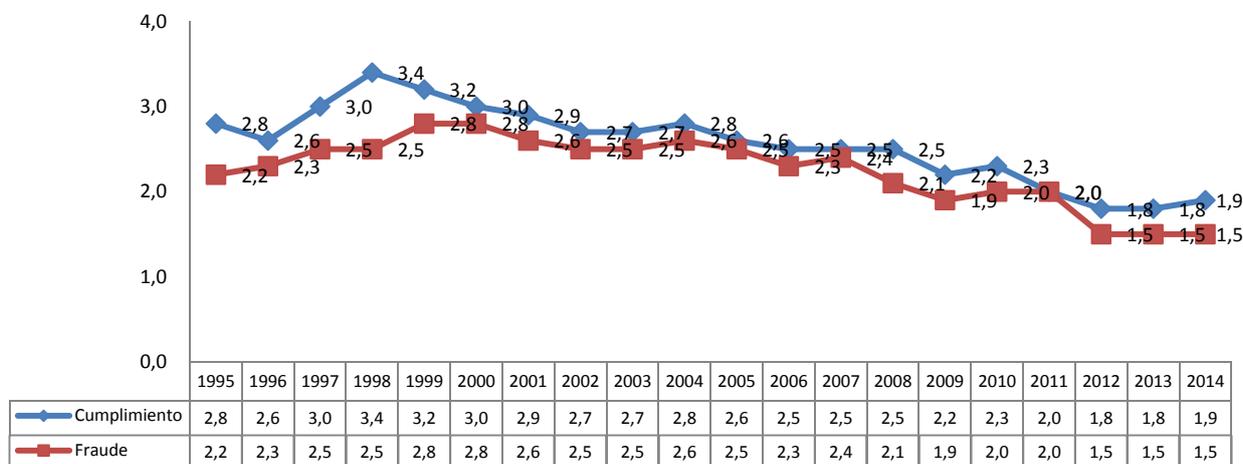


Gráfico 2.9
EVOLUCIÓN DE LAS VALORACIONES MEDIAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO FISCAL Y EL FRAUDE (1995-2014)



b) *Extensión del fraude fiscal*

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

Tal como se muestra en la Tabla 2.4, las opiniones de los encuestados en 2014 no se encuentran polarizadas. Aproximadamente 3 de cada 10 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 (35 por 100). Frente a estos ciudadanos, una proporción de más del doble (65 por 100) considera que el fraude fiscal es una conducta generalizada entre los contribuyentes españoles. Esa percepción es común a todos los segmentos de ocupación, aunque se aprecia un pesimismo ligeramente mayor entre los trabajadores inactivos (66 por 100).

Tabla 2.4
OPINIONES RELATIVAS A LA EXTENSIÓN DEL FRAUDE FISCAL

(%)	Total 2014	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos
Existen casos de fraude importante, e incluso algunos engañosos menores, pero en general se pagan los impuestos de un modo bastante correcto.	35	47	34	35	35	34
El fraude fiscal está muy generalizado y el pago de los impuestos es muy imperfecto.	65	53	66	65	65	66

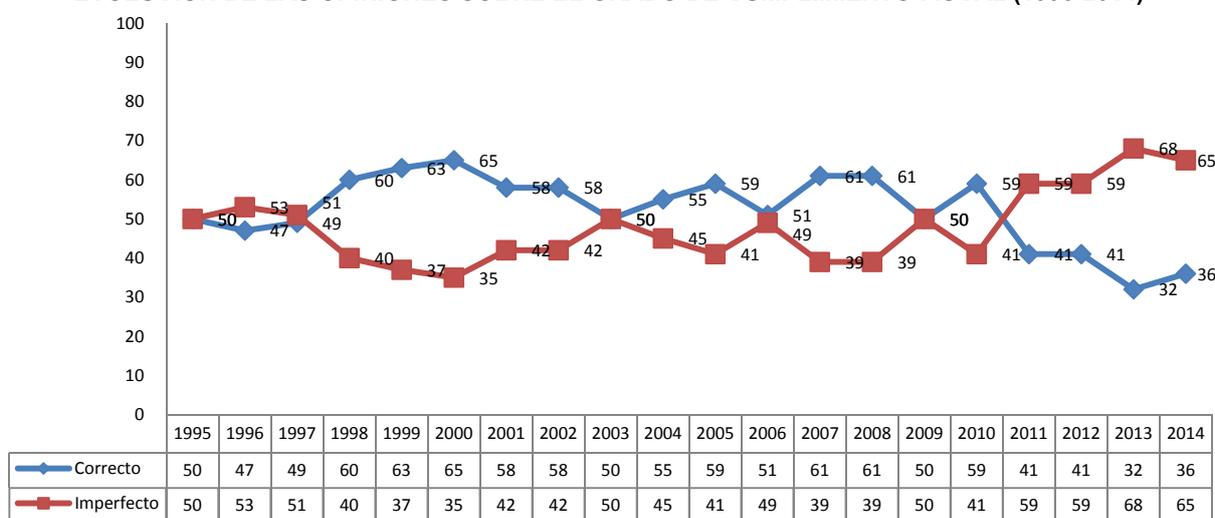
La evolución histórica de los datos que se observa en la Tabla 2.5 refleja, en términos generales, una pauta de evolución muy fluctuante de las opiniones ciudadanas a este respecto (ver Gráfico 2.10) pero que, sin embargo, parece cambiar de signo en los tres últimos años ensanchándose aparentemente. 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 iguales 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, en los dos últimos años se produce un claro cambio de tendencia en donde observamos como son casi siete de cada diez 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 (1995-2014)

(%)	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
En general se pagan los impuestos de un modo bastante correcto.	59	51	61	61	50	59	41	41	32	36
El pago de impuestos es muy imperfecto.	41	49	39	39	50	41	59	59	68	65

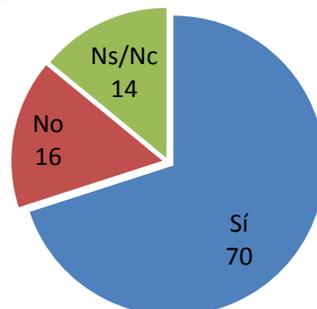
Gráfico 2.10
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO FISCAL (1995-2014)



También en 2014, 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 2014 estas opiniones se mantienen, si bien se observa una moderada tasa de falta de respuesta (14 por 100). Tal como se muestra en el Gráfico 2.11, más de la mitad de los entrevistados (el 70 por 100) considera la existencia de colectivos que evaden de forma habitual y continuada sus impuestos, frente a un 16 por 100 que no lo cree así.

Gráfico 2.11
¿EXISTEN COLECTIVOS QUE DEFRAUDAN HABITUALMENTE A HACIENDA?



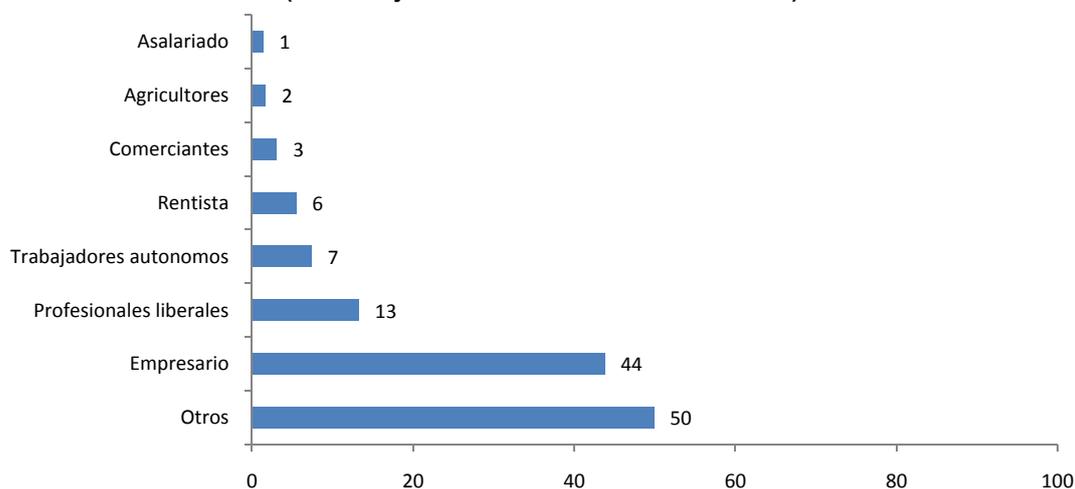
Igual que sucedía en años precedentes, quienes piensan en colectivos habitualmente evasores mencionan a los empresarios, en primer lugar, seguidos a bastante distancia de los profesionales liberales y de los trabajadores autónomos, mientras que los rentistas y asalariados apenas son mencionados.

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. Lo más destacado de la edición de 2014, y que también se vio en la edición anterior, es el elevado porcentaje que registra el apartado “otros”, que ya por segunda vez supera al colectivo de “empresarios”, en donde se concentraban habitualmente la mayoría de las respuestas.

Hay que mencionar que más de la mitad de los entrevistados opina que principalmente son los bancos y la clase política los colectivos que más defraudan al Estado. Las opiniones más críticas al respecto proceden del colectivo de empresarios. El segundo colectivo que más defrauda son los empresarios (el cual hasta la edición anterior era el primero). Al menos así opinan en mayor medida el grupo de asalariados.

Así, aquí no se recoge otra cosa que el malestar general del ciudadano español hacia los responsables financieros y políticos, tal y como viene poniendo de manifiesto las encuestas del CIS de los últimos años.

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, casi la mitad de los encuestados (el 44 por 100) atribuyen al colectivo de empresarios una conducta fiscal deshonestas, quedando el resto de menciones repartido entre los demás colectivos. Siendo más de una cuarta parte (concretamente el 37 por 100) del grupo de empresarios entrevistados la que opina que es su colectivo el que más defrauda (conciencia de autocrítica), proporciones que se elevan considerablemente en el caso de los demás segmentos respecto de aquéllos, llegando a casi la mitad en el caso de los asalariados (47 por 100) y a casi la mitad en el caso de los inactivos (46 por 100). También hay que señalar el consenso existente entre todos los grupos de ocupación a la hora de atribuir mayor honestidad fiscal a los colectivos de asalariados.

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

Colectivos	(%)	Empresarios	Agricultores	Profesionales	Asalariados	Inactivos
Otros	50	54	67	54	50	46
Empresario	44	37	36	43	47	46
Profesionales liberales	13	14	17	12	10	14
Trabajadores autónomos	7	6	5	8	9	7
Rentista	6	7	7	8	4	5
Comerciantes	3	3	3	1	4	3
Agricultores	2	3	1	2	3	1
Asalariado	1	1	2	1	1	2

c) Principales causas del fraude fiscal

La mayoría de la población encuestada en 2014 considera 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 inadecuación de los impuestos a la oferta pública de servicios y prestaciones y la necesidad de “trampear” para salir adelante, son dos causas de persistencia del fraude fiscal, aunque con menor importancia relativa que las anteriores. Por último, haciendo un análisis comparado con la ola anterior, observamos que pierde algo de peso las razones referidas a la falta de honradez y falta de solidaridad del contribuyente, tomando mayor protagonismo otro tipo de razonamientos tales como que se pagan impuestos excesivos y la falta de adecuación entre lo que se paga por los servicios y lo que se recibe a cambio.

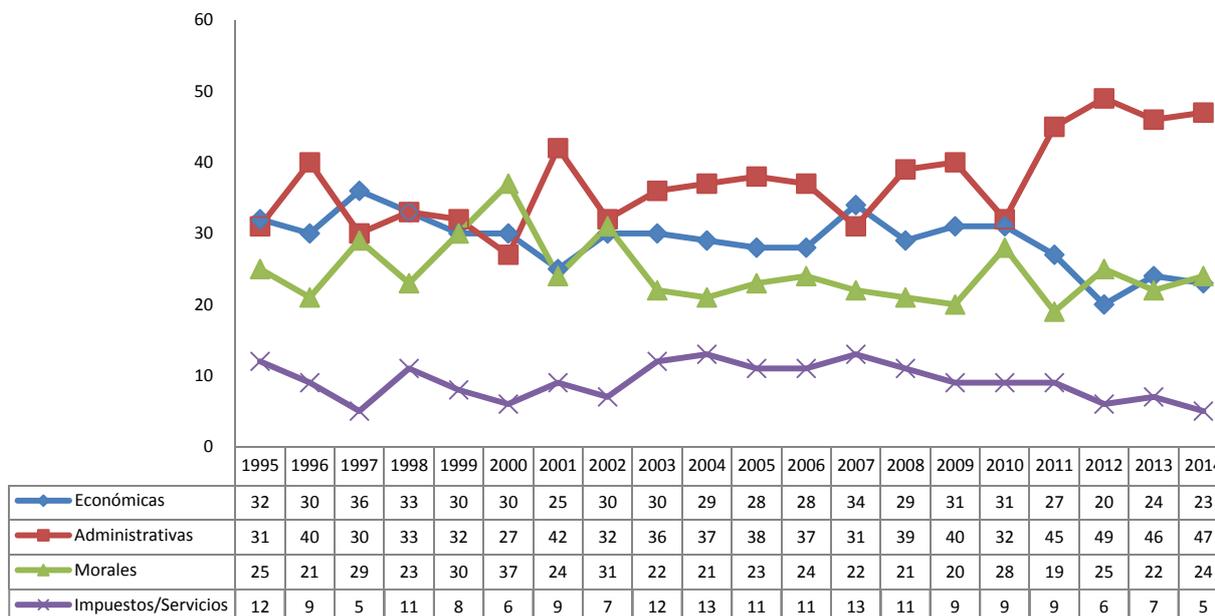
Tabla 2.7
CAUSAS DEL FRAUDE FISCAL

Causas	(%) Menciones	(%) Menciones/Total
Los que más defraudan están impunes	59,9	60,6
Por falta de honradez y conciencia cívica	47,3	47,3
Los actuales impuestos son excesivos	27,8	28,2
La lucha contra el fraude no es eficaz	30,8	31,2
A veces hace falta trampear un poco para salir adelante	16,1	16,3
Los servicios y prestaciones no se adecuan a lo que se paga	10,0	10,2
Los políticos son los que más defraudan	0,4	0,4
La gente que más tiene es la que menos paga	0,4	0,4
Otras causas	1,2	1,2

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 y los políticos son los que más defraudan.
- 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 (1995-2014)





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 2014 una leve repunte, siendo aun las de mayor peso, llegando a explicar el 47 por 100 del fenómeno de fraude fiscal;
- las causas económicas, tras el brusco descenso experimentado desde 2008, han experimentado nuevamente un leve descenso luego de la subida del año anterior, pasando prácticamente igualar a las causas morales dentro de las causas de fraude fiscal;
- las causas morales fluctúan más en la consideración popular, según el mayor o menor énfasis que cada año ponga la ciudadanía en la responsabilidad individual respecto a la persistencia del comportamiento defraudador. A lo largo de la serie viene a situarse en un tercer lugar aunque como se menciona arriba, este año están prácticamente empatadas con las causas económicas;
- 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, y este último año vuelve a descender.

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

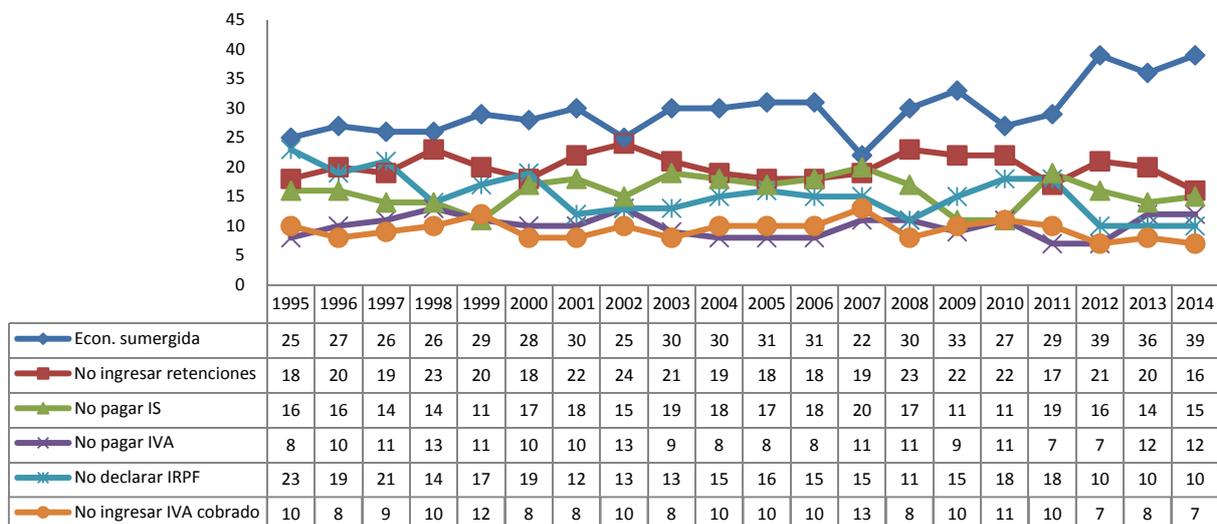
En opinión de los entrevistados en 2014 (ver Tabla 2.8), mantener actividades económicas ocultas a Hacienda y a la Seguridad Social es el tipo de fraude más perjudicial para la sociedad en su conjunto. Le siguen a bastante distancia, los empresarios que no pagan IRPF y las empresas que no pagan parte del Impuesto sobre Sociedades. En una posición intermedia se colocan la no presentación de la declaración de la renta y los dos fraudes relacionados con el IVA. Por último, con un porcentaje inferior al 1 por 100 se encuentran el resto de fraudes mencionados y recogidos en la partida otros, tales como la evasión fiscal y la corrupción política, incorporados en la edición anterior.

Tabla 2.8
TIPOS DE FRAUDE FISCAL MÁS PERJUDICIALES PARA LA SOCIEDAD

Tipos de fraude	(%) Menciones	(%) Menciones/Total
Actividades empresariales ocultas	75,4	39,1
Empresarios no ingresan a Hacienda el IRPF	30,9	16,0
Las empresas no pagan parte del Impuesto sobre Sociedades	28,2	14,6
Usuarios/compradores no pagan el IVA	22,6	11,7
No hacer la declaración de la renta correspondiendo hacerla	19,4	10,1
No ingresar a Hacienda los IVA cobrados	14,1	7,3
Otros	0,4	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 (1995-2014)



De este modo, se observa que:

- La economía sumergida sigue ocupando un lugar preeminente en el imaginario colectivo como el tipo de fraude más pernicioso para la sociedad en su conjunto.
- Aunque continúa bajando respecto a la oleada pasada, el no ingresar en Hacienda las retenciones del IRPF practicadas a los asalariados sigue en 2014 tomando la segunda posición en cuanto al perjuicio que le atribuyen los ciudadanos.
- No pagar en su totalidad el impuesto de sociedades, se sitúa este año en el tercer puesto en importancia como causa del fraude fiscal aunque tiene un leve repunte desde el año anterior.
- No presentar la declaración del IRPF cuando corresponde hacerla es un tipo de fraude que a lo largo de la serie ha ido perdiendo preeminencia en la consideración popular, para recuperarla en el trienio 2009-2011 y volver a perderla la edición anterior, repitiendo valor en esta última, cuando se ha colocado en quinta posición. Al comienzo de la serie, esta conducta era considerada casi tan perniciosa como la economía sumergida pero, tras diversos altibajos, ha ido perdiendo progresivamente posiciones hasta quedar por debajo del fraude de no pagar el IVA al hacer la compra de un bien.
- El fraude relacionado con no ingresar el IVA cobrado, en comparación con los demás tipos de fraude mencionados, se vienen considerando a lo largo de la serie como el que perjudica menos.

e) Efectos del fraude fiscal

Prácticamente la totalidad de la población encuestada en 2014 piensa que el comportamiento defraudador tiene consecuencias negativas (tan sólo un 2 por 100 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 40 por 100). También se alude a la injusticia que se crea al tener que asumir unos ciudadanos lo que otros no pagan (el 22 por 100). La necesidad de aumentar la presión fiscal sobre los contribuyentes cumplidores y la desmotivación que el fraude supone para quienes cumplen correctamente sus obligaciones tributarias, son otros dos efectos perniciosos ambos para el 14 por 100. Las distorsiones económicas generadas por la conducta defraudadora parecen tener menor importancia para el conjunto de la población, ya que solamente la menciona el 7 por 100.

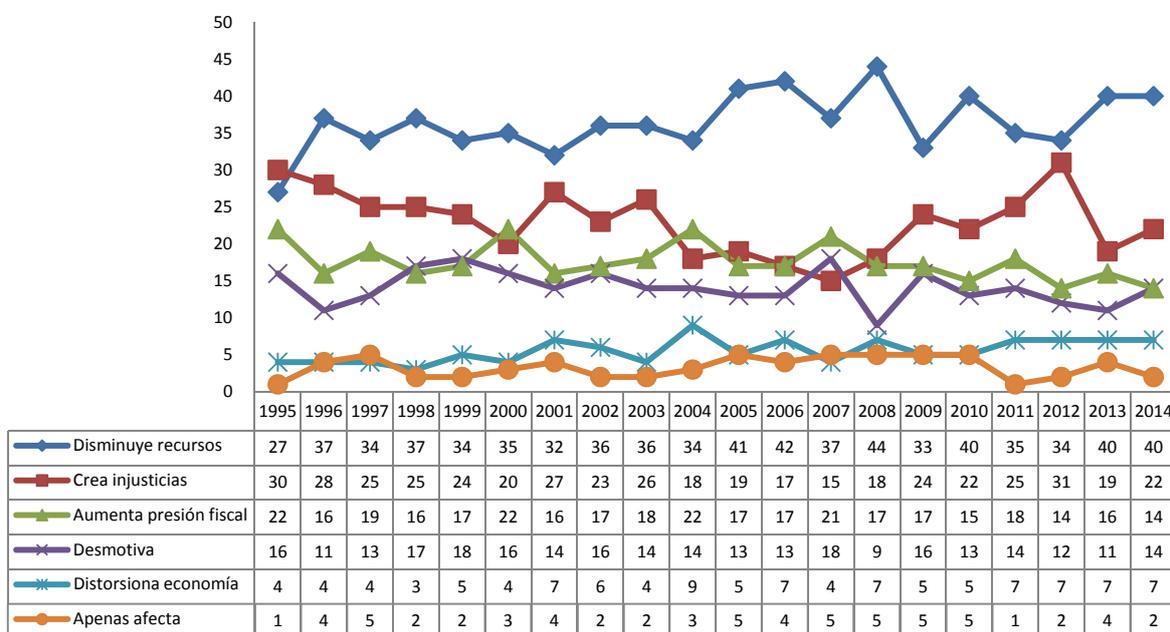
Tabla 2.9
EFFECTOS DEL FRAUDE FISCAL

	(%)
Disminuye los recursos para financiar los servicios públicos y las prestaciones sociales	40
Crea injusticias, porque unos tienen que pagar lo que dejan de pagar otros	22
Obliga a aumentar la presión fiscal sobre los que cumplen	14
Desmotiva a los que pagan bien sus impuestos	14
Produce distorsiones económicas	7
En general no tienen efectos importantes	2

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 sigue observando un incremento en el número de personas que están de acuerdo con que el incumplimiento de las obligaciones fiscales para con la Hacienda Pública es directamente proporcional al hecho de que existan menos recursos para prestaciones sociales, y por tanto una mayor exigencia fiscal para aquellos que sí las cumplen;
- 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”) recupera levemente en la edición actual;
- pero las alteraciones en la competencia y demás distorsiones económicas que produce el fraude fiscal, apenas son tenidas en cuenta por la ciudadanía.

Gráfico 2.15
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES SOBRE LOS EFECTOS DEL FRAUDE FISCAL (1995-2014)



f) *Justificación del fraude fiscal*

Casi siete de cada diez entrevistados en 2014 (el 70,8 por 100), manifiesta que no encuentra justificación alguna al fraude fiscal (Tabla 2.10). Pero, casi un tercio 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 22 por 100), antes que en un argumento estructural: lo normal es evadir los impuestos (para el 7 por 100).

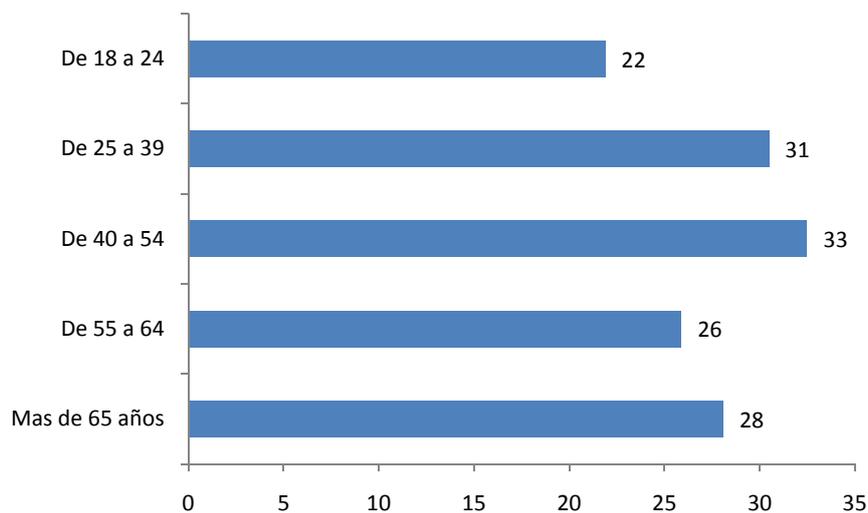
Tabla 2.10
JUSTIFICACIÓN DEL FRAUDE FISCAL

	(%)
No se puede justificar en ningún caso; es una cuestión de solidaridad y de principios.	71
Hay circunstancias en la vida personal o de una empresa que justifican un cierto fraude para salir adelante.	22
El fraude es algo consustancial en los impuestos, todos tienden a hacerlo y de este modo se consigue un cierto equilibrio.	7

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

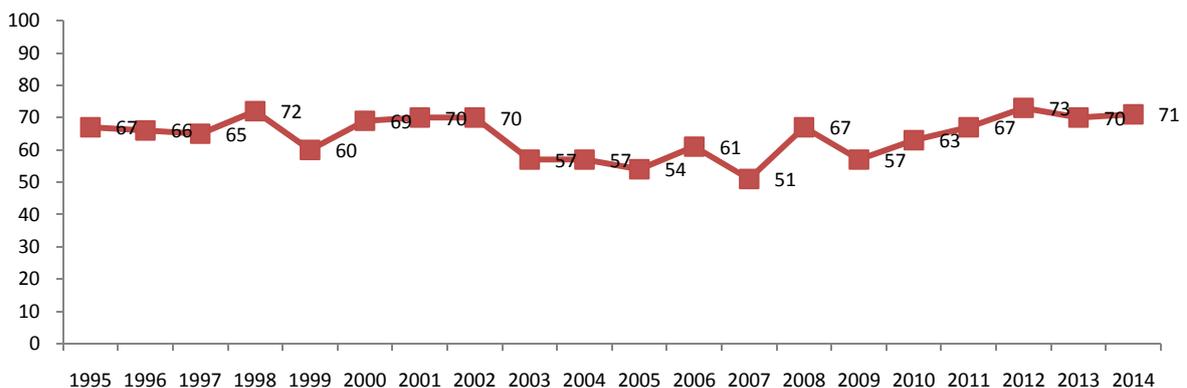
Respecto a la variable edad, el Gráfico 2.16, refleja cómo la tolerancia hacia la conducta defraudadora es algo mayor entre los adultos en edad de trabajar (de 40 a 54 años).

Gráfico 2.16
OPINIONES JUSTIFICATIVAS DEL FRAUDE FISCAL, SEGÚN TRAMOS DE EDAD



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 leve repunte en la última ola luego de la pequeña bajada del último año.

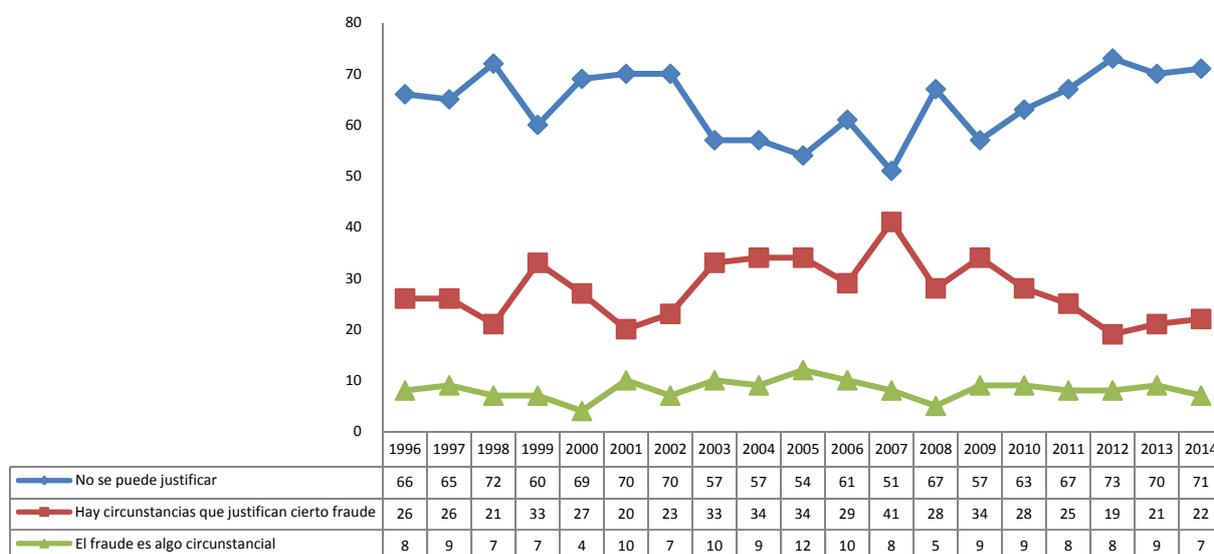
Gráfico 2.17
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES DE RECHAZO DEL FRAUDE FISCAL (1995-2014)



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 2014 se observa que sigue habiendo un porcentaje importante 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 dieciocho 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. En este último año observamos lo que ya se menciona más arriba, que se produce un leve repunte a la idea de no justificar el fraude bajo ningún concepto, en detrimento de un ligero menor respaldo a la circunstancia de justificar el fraude como circunstancial.

Gráfico 2.18
EVOLUCIÓN DE LAS OPINIONES JUSTIFICATIVAS DEL FRAUDE FISCAL (1995-2014)



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 2014 son muy similares a los recogidos en olas anteriores. Muestran que algo más de la cuarta parte de los entrevistados (el 26,4 por 100) no tienen que presentar declaración tributaria alguna (ver Tabla 3.1). Entre ellos predominan los ciudadanos más jóvenes (el 88,9 por 100), los inactivos (44,0 por 100), los de menor nivel de estudios (el 36,8 por 100) y los que habitan en las poblaciones con mayor número de habitantes (33,6 por 100).

Tabla 3.1
¿QUIÉN CUMPLIMENTA LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS?

(%)	Entrevistados	Declarantes
No le corresponde declarar	26,4	—
El propio contribuyente	9,7	13,2
Asesoría Fiscal o Gestoría	39,4	53,5
Familiares, amigos o compañeros de trabajo	10,6	14,4
Agencia Tributaria	10,6	14,4
Bancos o Cajas de Ahorros	3,0	4,1
Empresa, Sindicato, otras instituciones	0,4	0,5

Considerando únicamente a aquellos ciudadanos que sí tienen que presentar declaraciones tributarias (casi el 75 por 100), cabe señalar que:

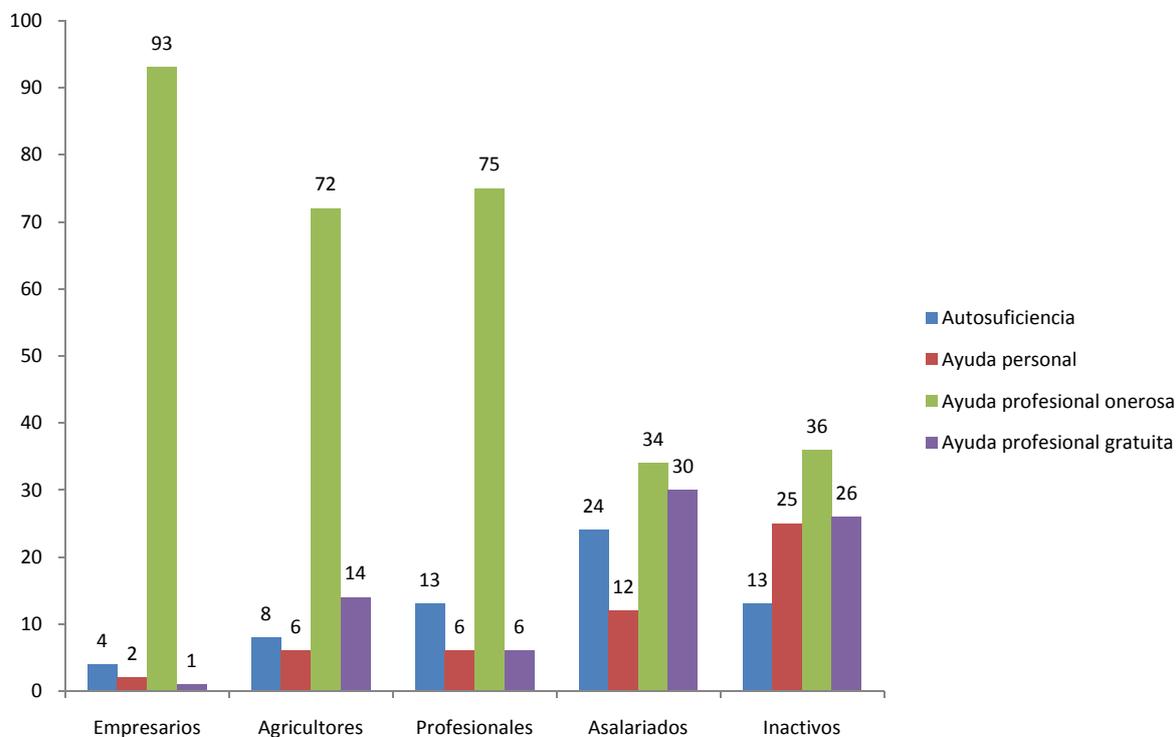
- es minoritaria la proporción de contribuyentes que cumplimentan por sí mismos sus declaraciones tributarias (13,2 por 100), mientras que constituyen mayoría los contribuyentes que recurren a algún tipo de ayuda externa para cumplimentarlas (el restante 86,8 por 100);
- esta mayoría se reparte de manera bastante similar entre quienes obtienen de forma gratuita la ayuda que requieren (el 33 por 100) y quienes pagan por obtenerla (el 53,5 por 100);

- 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 14,4 por 100) y quienes la obtienen de profesionales (el 18,6 por 100);
- la modalidad de ayuda profesional gratuita muy utilizada es la proporcionada por la propia Agencia Tributaria (también el 14,4 por 100), porcentaje que se aleja bastante al que proporcionan todas las demás instituciones, entre las cuales destacan las entidades financieras (el 4,1 por 100), siendo prácticamente inexistente en 2014 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:

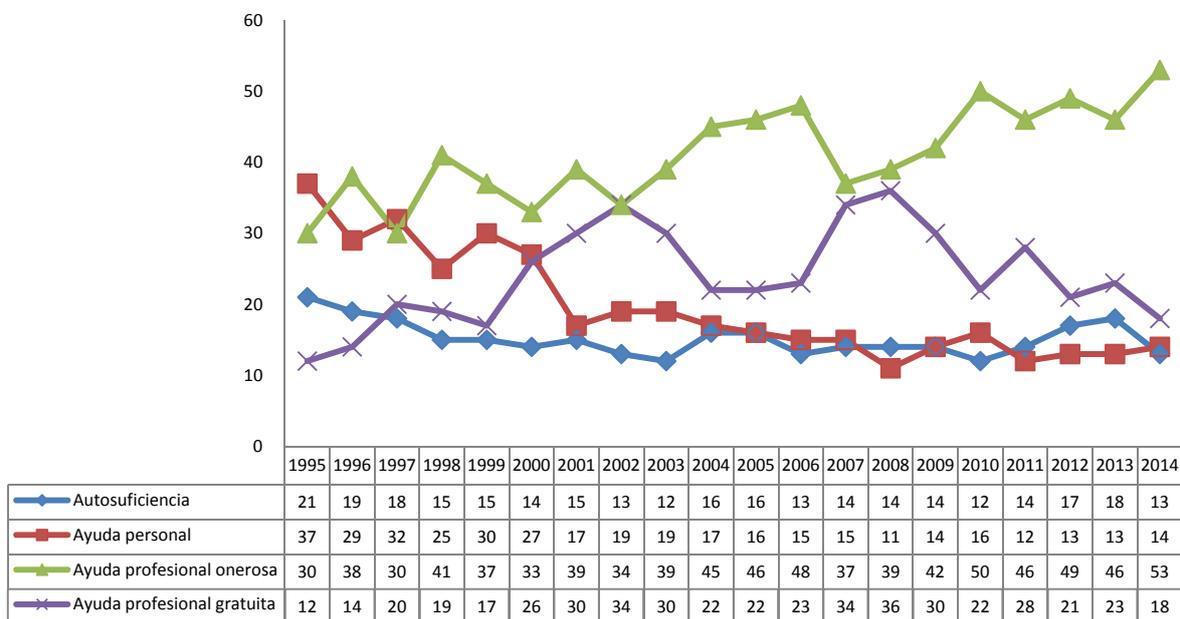
- los asalariados, los profesionales y los inactivos muestran ser los más autosuficientes (el 24 por 100 y el 13 por 100 para los dos últimos respectivamente, cumplimenta sus declaraciones tributarias) frente a los empresarios, tanto agrarios como no agrarios, que son los menos (apenas cumplen personalmente sus declaraciones tributarias);
- y también son los inactivos y asalariados quienes recurren en mayor proporción a la ayuda gratuita (el 36 por 100 y el 34 por 100 respectivamente), prefiriendo tanto unos como otros la ayuda profesional;
- por su parte son los empresarios, tanto agrarios como no agrarios (72 por 100 y 93 por 100 respectivamente), así como los profesionales (75 por 100) 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 (1995-2014)



La lectura de la evolución de estos datos sugiere que:

- Continúa siendo minoritaria la proporción de contribuyentes que cumplimentan por sí mismos las declaraciones tributarias, recurriendo la mayoría a distintas modalidades de ayuda externa para cumplimentarlas.
- 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 que hoy se posiciona prácticamente 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 2014 cae nuevamente la ayuda profesional gratuita tras el leve repunte del año anterior.
- Entre las diversas modalidades de la ayuda profesional gratuita, continúa siendo más utilizada la que proporcionan los servicios de la Agencia Tributaria frente a la que proporcionan las entidades financieras, y quedando los colegios profesionales, los sindicatos u otras entidades y servicios públicos en una posición casi marginal en cuanto a su utilización por parte de los contribuyentes.

3.2. Los servicios al contribuyente de la Agencia Tributaria

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

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

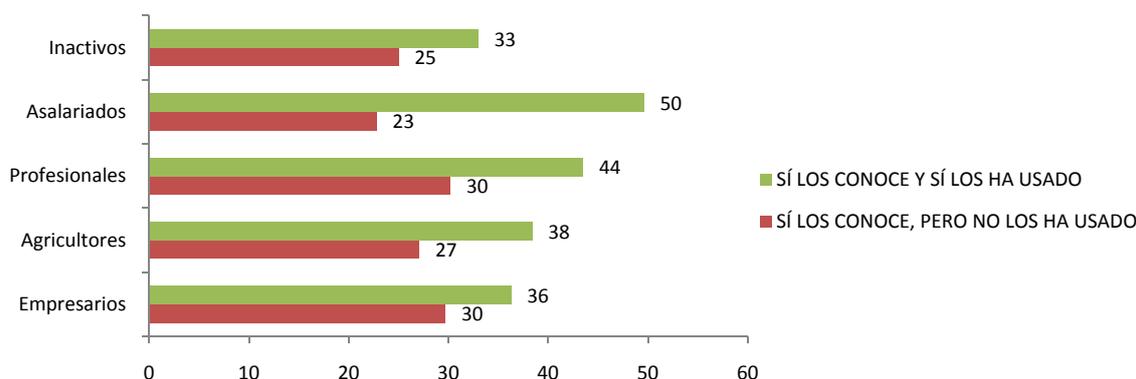
Los datos de la encuesta de 2014 muestran (ver Gráfico 3.3) que más de las tres cuartas partes de la población conocen los servicios de la Agencia Tributaria, si bien los utilizan casi de 4 de cada 10.

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



Por segmentos de actividad, el Gráfico 3.4 refleja que los profesionales y agricultores son quienes los conocen significativamente aunque sin haberlos utilizado, con proporciones similares (el 73,7 por 100 de los profesionales conoce los servicios de la AEAT, porcentaje del cual un 30,2 por 100 no los utiliza, mientras que los agricultores que conocen dichos servicios representan el 65,5 por 100, de los cuales el 27,1 por 100 no los utiliza), mientras que los asalariados son los que en proporción más los han utilizado (equivalente al 49,6 por 100 del 72,4 por 100 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 profesionales que son el sector que mejor conoce los servicios de la Agencia Tributaria (en un 74 por 100), son, no todos usan dichos servicios (el 59 por 100).

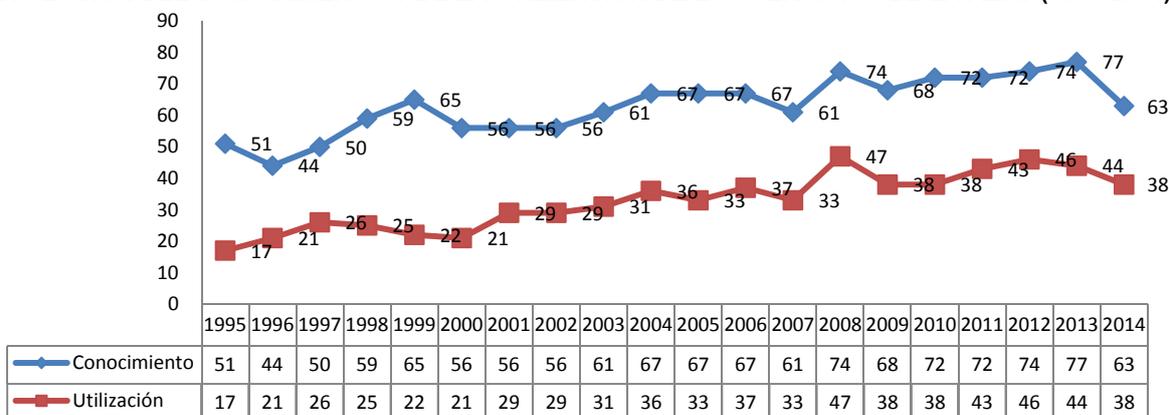
Tabla 3.2
CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA, POR SEGMENTOS DE ACTIVIDAD

Segmentos de actividad	(%) Conocedores	(%) Usuarios	
		(%) Usuarios/Conocedores	(%) Usuarios/Población
Empresarios	66	55	36
Agricultores	66	59	38
Profesionales	74	59	44
Asalariados	72	69	50
Desempleados e inactivos	58	57	33
Total general	63	59	38

Comparando el grado de conocimiento y de utilización de los servicios de la Agencia Tributaria en 2014 con los de años precedentes (Gráfico 3.5) se aprecia una baja en el conocimiento de los servi-

cios de la AEAT y a su vez otra leve baja en su utilización con respecto al año anterior, aún así alcanzándose cotas elevadas en la serie.

Gráfico 3.5
EVOLUCIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AEAT (1995-2014)



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

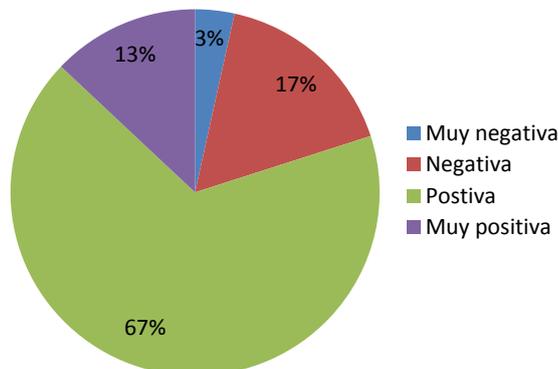
Solamente se ha pedido opinión acerca de los servicios de la Agencia Tributaria a aquellos ciudadanos que manifiestan conocerlos, esto es alrededor del 64 por 100 de la población encuestada en 2014.

El 9,6 por 100 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 prácticamente 7 de cada 10 encuestados (el 72,3 por 100) y que, expresado en una escala de 1 a 4, refleja una valoración de 2,9, por encima del punto medio de dicha escala situado en 2,5 (ver Tabla 3.3 y Gráfico 3.6). Además, esta valoración es bastante homogénea, no apreciándose diferencias significativas según las distintas variables de clasificación.

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

Valoración	(%)
1. Muy negativa	3,1
2. Negativa	15,0
3. Positiva	60,6
4. Muy positiva	11,7
5. Ns/Nc	9,6
Valoración media en escala 1-4 (p. m.=2,5)	2,9

Gráfico 3.6
VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AEAT



La comparación de las valoraciones obtenidas en 2014 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 en 2001 la valoración más alta de la serie y en 1996 la más baja (ver Gráfico 3.7).

Gráfico 3.7



Entrando en detalles, la Tabla 3.4 muestra cómo en general todos los servicios de la AEAT propuestos a evaluación en 2014 son valorados positivamente por los entrevistados, si bien son conocidos y utilizados de manera desigual.

Tabla 3.4

VALORACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS OFRECIDOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA

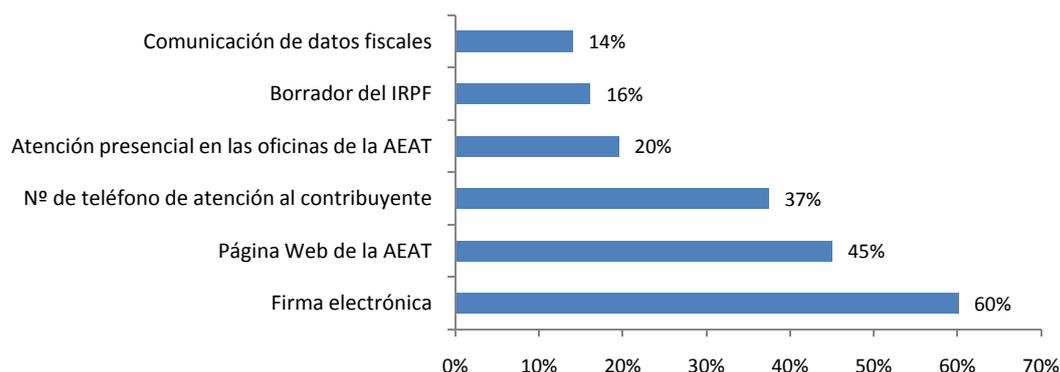
	(%) Muy malo+Malo	(%) Muy bueno+Bueno	(%) No conoce/No usa	(%) Ns/Nc
Borrador del IRPF	10,4	66,9	14,8	7,9
Comunicación de datos fiscales	8,9	69,8	12,8	8,5
N.º teléfono atención al contribuyente	12,6	41,9	32,5	13,1
Atención presencial en oficinas AEAT	10,6	62,1	17,5	9,8
Página <i>web</i> de la AEAT	6,2	40,4	38,1	15,2
Firma electrónica	3,2	29,7	49,5	17,6

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

Una vez eliminado el efecto de la falta de respuesta, los datos reflejados en el Gráfico 3.8 indican que seis de cada diez ciudadanos (el 60 por 100) no utilizan y no conocen la posibilidad de firma electrónica, y casi la mitad de los encuestados (el 45 por 100) desconoce o no accede a la página *web* de la Agencia Tributaria. Por el contrario, solamente el 16 por 100 desconoce o no utiliza el borrador del IRPF y un 14 por 100 la comunicación de los datos fiscales. En cuanto a los números de teléfono de atención al contribuyente y la atención presencial en los locales de la Agencia Tributaria, alcanzan posiciones intermedias con el 37 por 100 y 20 por 100 respectivamente de desconocimiento o no uso por parte de los ciudadanos.

Gráfico 3.8

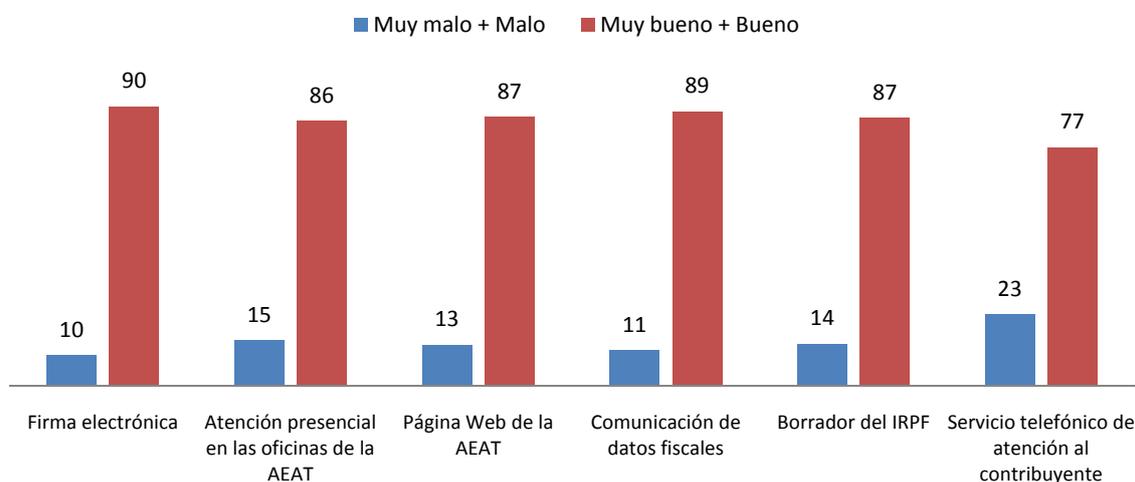
PORCENTAJE DE CIUDADANOS QUE NO CONOCEN O NO UTILIZAN LOS SERVICIOS DE LA AEAT



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

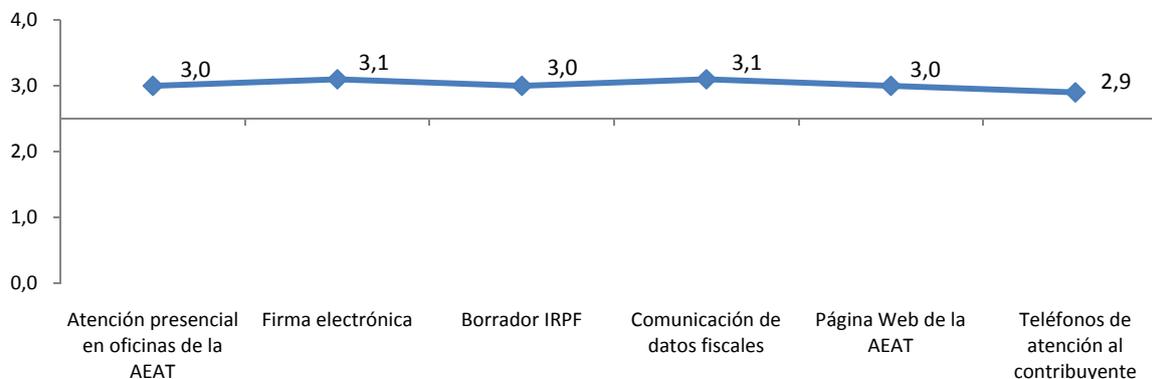
Tal como queda reflejado en el Gráfico 3.9 todos los servicios ofrecidos por la AEAT cuentan con una valoración muy positiva (el 88 por 100 de media). De entre todos ellos, el servicio mejor valorado es la firma electrónica (por el 90 por 100 de los entrevistados que responden), seguido de la comunicación de datos fiscales y la página web de la AEAT (ambos servicios con el 89 por 100 y el 87 por 100 respectivamente). Les siguen el envío del borrador del IRPF y la atención presencial en las oficinas de la AEAT (para el 87 por 100 y el 86 por 100 respectivamente), quedando en último lugar la atención telefónica a los contribuyentes, que es un servicio bueno y muy bueno para el 77 por 100, aunque valorado negativamente por el 23 por 100 de quienes lo conocen y han decidido opinar sobre él.

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



Medidos estos juicios en escala 1 a 4, 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

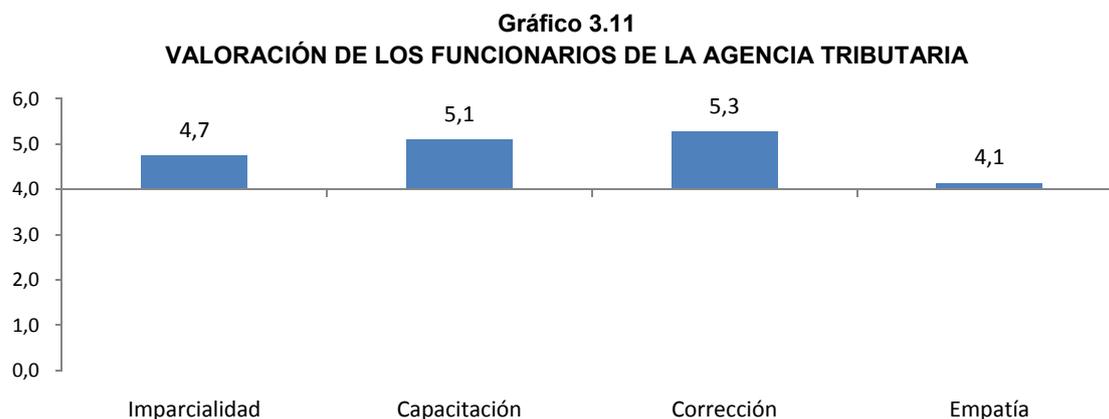


c) *Valoración de los funcionarios de la Agencia Tributaria*

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 2014, (ver Gráfico 3.11) refleja una valoración positiva puesto que en las cuatro cualidades sometidas a evaluación, los funcionarios alcanzan, e incluso superan, el mencionado punto medio, quedando solamente la empatía al nivel más bajo aunque coincidente con el punto medio de la escala.



Como se puede observar, la corrección y capacitación de los funcionarios de la AEAT son los atributos mejor valorados (con 5,3 y 5,1 puntos respectivamente); seguido de la imparcialidad (4,7 puntos), y quedando casi en el punto medio de la escala la empatía de los funcionarios (4,1 puntos).

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

Así se observa que:

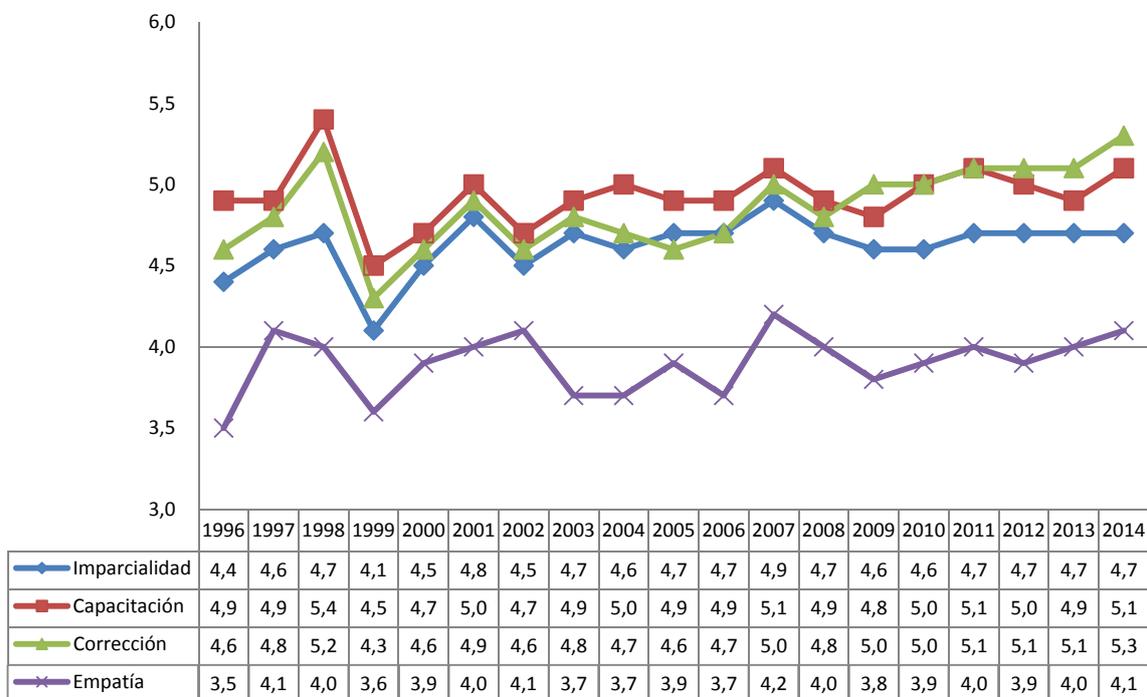
- los desempleados e inactivos son quienes valoran más positivamente a los funcionarios de la Agencia Tributaria, otorgándoles puntuaciones iguales o superiores a la media global en todos los atributos;
- la imparcialidad de los funcionarios es valorada por encima de la media tanto por los desempleados e inactivos como por los asalariados y los profesionales; el resto de segmentos de actividad le dan una puntuación por debajo de esta media pero por encima del punto medio de la escala;
- los empresarios, en términos generales, se muestran algo más críticos con la empatía de los funcionarios de la Agencia Tributaria, valorándola por debajo del punto medio de la escala.

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

Segmentos de actividad	Imparcialidad	Cualificación	Corrección	Empatía
Empresarios	4,5	4,9	4,9	3,9
Agricultores	4,7	5,2	5,1	4,2
Profesionales	4,7	5,0	5,0	3,8
Asalariados	4,9	5,1	5,2	4,2
Desempleados e inactivos	4,8	5,2	5,5	4,3
Media en escala 1-7 (p. m. =4)	4,7	5,1	5,3	4,1

En la serie histórica de los datos reflejados en el Gráfico 3.12 se sugiere una valoración muy similar entre los distintos Barómetros Fiscales, y una evolución muy estable en la medida de cada uno de los indicadores considerados. 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 (1996-2014)



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 solo de aquellas personas que han manifestado algún tipo de valoración de este indicador, el resultado es que una amplia mayoría (85,3 por 100) 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 12,9 por 100.

Esta forma de pensar (“si no se pagara ningún impuesto todos viviríamos mejor”) no establece diferencias significativas entre los segmentos de ocupación considerados, aunque se percibe un cierto grado de acuerdo con esta declaración más bien entre las mujeres, los asalariados, los profesionales y los inactivos frente al resto de grupos.

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	3,9	70,2
(%) Poco	10,8	16,9
(%) Bastante	46,3	7,5
(%) Mucho	39,0	5,4
Medias en escala 1-4 (p. m.=2,5)	3,2	1,5

Gráfico 3.13
HACIENDA NECESARIA PARA LA SOCIEDAD

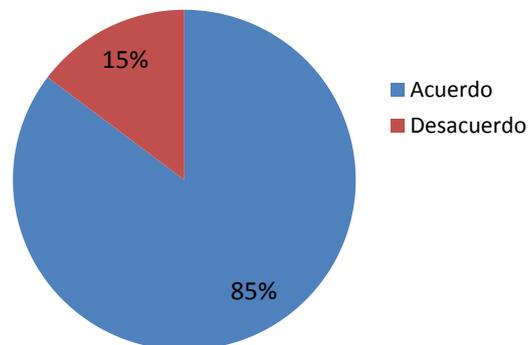
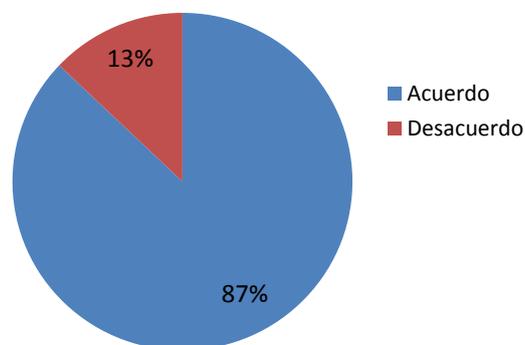
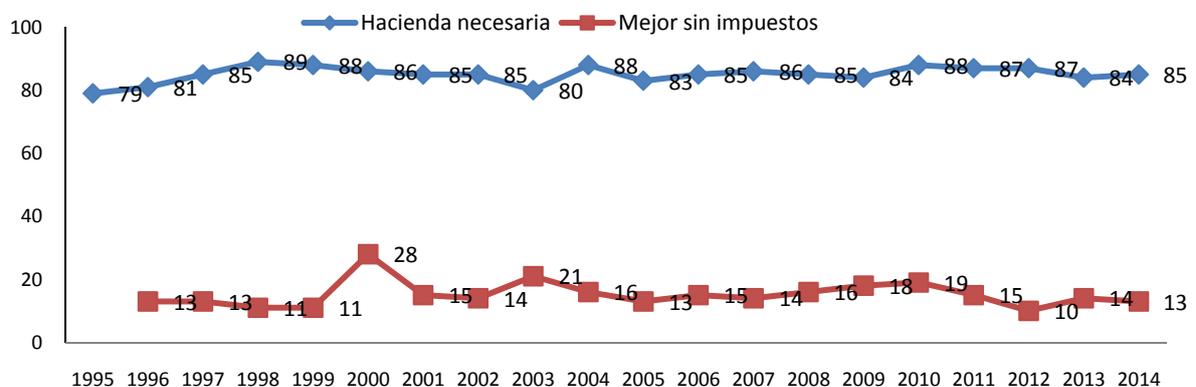


Gráfico 3.14
SIN IMPUESTOS VIVIRÍAMOS MEJOR



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, aunque 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* se recupera un punto respecto al Barómetro de 2013, volviendo a los niveles registrados en 2008, mientras que la afirmación de *si no se pagara ningún impuesto, todos viviríamos mejor*, respaldada por pocos, en la serie histórica disminuye un punto posicionándose en niveles similares a los obtenidos en la ola de 2005, año bastante previo a la crisis mundial.

Gráfico 3.15
EVOLUCIÓN DEL GRADO DE ACUERDO CON CADA AFIRMACIÓN SOBRE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LA HACIENDA PÚBLICA (1995-2014)



CAPÍTULO 4. HACIENDA PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

El cuarto capítulo analiza los resultados del estudio en relación con el bloque específico de preguntas incluido en la encuesta de 2014. Debido al tratamiento puntual de los temas tratados, no se realizan ni evoluciones ni comparaciones sobre la evolución, al no disponer de series históricas.

En esta ocasión se ha preguntado sobre la Ley de Transparencia. Se trata de un tema de gran interés para el ciudadano puesto que esta ley empieza a funcionar en un momento en que el problema de la corrupción ocupa gran parte del debate público actual.

Para medir el grado de acuerdo de los ciudadanos con esta Ley, se han incluido tres nuevas preguntas en el cuestionario; estas son las siguientes:

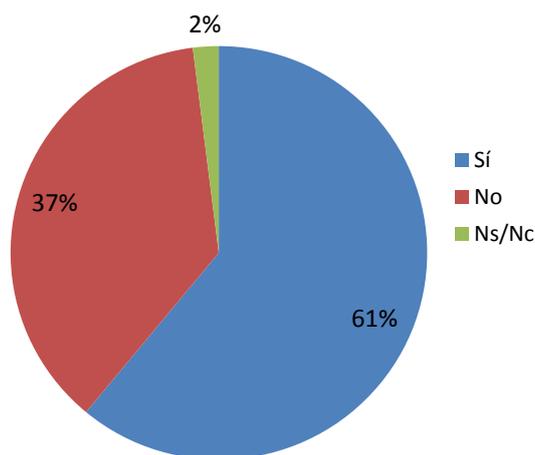
- ¿Ha oído hablar de la Ley de Transparencia?
- ¿En qué medida está de acuerdo con que una mayor transparencia repercutirá positivamente en:
 - una utilización más adecuada de los recursos públicos?
 - una actitud más favorable hacia el pago de impuestos entre la ciudadanía?
- ¿En qué medida está de acuerdo en que la Ley de Transparencia afecte también a las Empresas privadas que reciben financiación pública?

A continuación se presentan los resultados.

4.1. Conocimiento de la Ley de Transparencia

Se les ha pedido a los entrevistados que dieran su opinión acerca del conocimiento que tienen sobre esta Ley. Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que dos de cada tres ciudadanos aproximadamente declara haber oído hablar de la Ley de Transparencia, frente al 37,2 por 100 que menciona no haberlo hecho.

Gráfico 4.1
CONOCE LA LEY DE TRANSPARENCIA (%)



Se observan algunas diferencias significativas por variables de clasificación. Así, los hombres y los individuos entre 25 y 34 años de edad son aquellos colectivos más familiarizados con la Ley. Por segmentos de ocupación también se observan algunas diferencias tales como los empresarios y profesionales, con mayor conocimiento de la Ley. Un motivo claro es que les afecta directamente, especialmente a los primeros.

4.2. Efecto de la Ley de Transparencia sobre la sociedad

Así como ya se menciona en la introducción de este capítulo, a los entrevistados se les plantea una serie de afirmaciones y se le pedía que nos diera su grado de acuerdo hacia cada una de ellas. Estas son:



- a) Acuerdo con que la Ley de Transparencia repercutirá positivamente en una utilización más adecuada de los recursos públicos
- b) Acuerdo con que la Ley de Transparencia repercutirá positivamente en una actitud más favorable hacia en pago de impuestos

Los resultados obtenidos se detallan abajo y en las siguientes páginas.

- a) Acuerdo con que la Ley de Transparencia repercutirá positivamente en una utilización más adecuada de los recursos públicos

En la Tabla 4.1 se exponen los resultados obtenidos a esta pregunta, en donde se observa que el 73,7 por 100 se manifiesta de acuerdo con la idea de que la nueva Ley de Transparencia va a tener un efecto positivo sobre el buen uso de “lo público”, frente al 26,3 por 100 que no cree en la eficacia de esta.

Tabla 4.1

GRADO DE ACUERDO CON QUE LA LEY DE TRANSPARENCIA CONTRIBUIRÁ A UNA UTILIZACIÓN MÁS ADECUADA DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

Opinión	Porcentaje
Muy de acuerdo	27,9%
De acuerdo	38,1%
En desacuerdo	15,0%
Muy en desacuerdo	8,6%
Ns/Nc	10,3%
Media (escala 1 a 4 p. m.=2,5)	3,0

No se observan diferencias destacables entre los diferentes segmentos de la población, si bien los más optimistas los podemos encontrar entre la población mayor (de más de 65 años).

- b) Acuerdo con que la Ley de Transparencia repercutirá positivamente en una actitud más favorable hacia el pago de impuestos

En este apartado se les ha propuesto a los entrevistados que expresen su grado de acuerdo sobre la idea de que una mayor transparencia en la información ofrecida por nuestros representantes a la sociedad repercutirá positivamente en una actitud más favorable hacia el pago de impuestos entre la ciudadanía. Los datos que se obtuvieron se muestran en la siguiente Tabla 4.2

Tabla 4.2

GRADO DE ACUERDO CON QUE LA LEY DE TRANSPARENCIA CONTRIBUIRÁ A TENER UNA ACTITUD MÁS FAVORABLE HACIA EL PAGO DE IMPUESTOS

Opinión	Porcentaje
Muy de acuerdo	23,9%
De acuerdo	37,8%
En desacuerdo	17,8%
Muy en desacuerdo	10,3%
Ns/Nc	10,2%
Media (escala 1 a 4 p. m.=2,5)	2,8

Si eliminamos el efecto del “no sabe/no contesta”, podemos decir que el 68,3 por 100 de los encuestados se declara a favor de que la Ley vaya a representar un cambio de actitud en el contribuyente, haciendo que éste mantenga una disposición más favorable al pago de sus obligaciones con la Hacienda Pública. Sin embargo, en el lado más crítico se posiciona el 31,4 por 100 de los entrevistados que no cree que la Ley modifique la forma de pensar y la actitud de los contribuyentes.

Por segmentos se observa que son los mayores de 65 años y el colectivo de agricultores los que se posicionan más a favor con la idea de la repercusión positiva.

4.3. Acuerdo de Aplicación de la Ley de Transparencia a la Iniciativa Privada

Para finalizar este bloque, seguidamente se pedía a los entrevistados que expresaran su grado de acuerdo con el hecho de que la Ley de Transparencia debía asimismo de controlar el “buen gobierno” de aquellas empresas de ámbito privado que reciben financiación pública a través de ayudas o subvenciones del Estado.

La respuesta es contundente. Sin considerar la opción “no sabe/no contesta”, el 80,7 por 100 de los ciudadanos está a favor de que la Ley de Transparencia se extienda también a la empresa privada.

Tabla 4.3
GRADO DE ACUERDO EN QUE LA LEY DE TRANSPARENCIA AFECTE A LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE RECIBEN FINANCIACIÓN PÚBLICA

Opinión	Porcentaje
Muy de acuerdo	44,2%
De acuerdo	22,4%
En desacuerdo	8,6%
Muy en desacuerdo	7,3%
Ns/Nc	17,5%
Media (escala 1 a 4 p. m.=2,5)	3,25
De acuerdo (sin efecto Ns/Nc)	80,7%
En desacuerdo (sin efecto Ns/Nc)	19,3%

Así, al igual que el Estado, la ciudadanía mayoritariamente considera que la empresa privada también se comprometa a ofrecer una información transparente y clara. En el lado opuesto, el 19,3 por 100 de los entrevistados se declara contrario a esa iniciativa.

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 2014”. 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 al 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 2014. En un nivel intermedio se sitúan los servicios educativos y, finalmente, las pensiones de jubilación, las prestaciones por desempleo y los servicios sociales. En el caso de las pensiones de enfermedad o invalidez, éstas han sido percibidas por una menor proporción de hogares. En comparación con años anteriores, y siguiendo la línea de lo que ocurrió en 2013, vuelve a tomar una posición preponderante los servicios sanitarios, consolidándose la tendencia al alza en la utilización de las infraestructuras y los transportes públicos.

Se repite una moderada 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. Sin embargo en esta edición podemos observar la postura más crítica de la población entrevistada hacia aquellos servicios que tienen que ver más con la salud y el bienestar (sanidad, servicios sociales, pensiones y seguros de desempleo): todos ellos recogen niveles de satisfacción ligeramente inferiores a los recibidos en 2013. Todo apunta a una penalización de la sociedad hacia las políticas llevadas a cabo en los últimos años.

En cuanto al grado medio de satisfacción de los usuarios directos con los servicios recibidos, éste se reparte de manera distinta entre los diferentes servicios públicos. Los usuarios de servicios públicos de transportes e infraestructuras se muestran bastante satisfechos de los mismos, mientras que destacan como peor valorados servicios tales como el seguro de desempleo y las pensiones de jubilación.

Considerando el grado medio de satisfacción de la oferta pública de servicios y prestaciones, seguimos observando una caída en la valoración de resultados por debajo del punto medio de la escala. Lo mismo ha ocurrido con la afirmación de que la oferta pública de servicios y prestaciones justifica el pago de impuestos, en donde observamos que en 2014 se sigue produciendo una caída, que refuerza la idea de que se recibe poco en relación con lo que se paga.

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, en donde las valoraciones quedan por debajo del punto medio de la escala, manteniéndose una percepción estable en el tiempo, aunque se mida de manera diferente.

Preguntando por la evolución positiva de los servicios y prestaciones en los últimos cinco años, el transporte y los servicios sociales son los servicios que más han mejorado según la opinión pública, aunque también hay que mencionar que casi un 40 por 100 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 2014 el servicio que más justifica el pago de impuestos sigue siendo la sanidad. A su vez, es el servicio que presenta el mayor margen de mejora, el mejor gestionado y con la mayor accesibilidad. Sin embargo, el servicio que más contribuye a la distribución de la riqueza también continúa siendo la educación. Los entrevistados tampoco se decantan por considerar alguno

de los servicios públicos y prestaciones como menos útil o menos necesario, aunque 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 el que peor uso hacen los usuarios.

En cuanto al capítulo 2 relativo al *comportamiento de los contribuyentes*, en el año 2014 hay un predominio de quienes piensan que el cumplimiento fiscal no ha mejorado en la última década, continuando la tendencia negativa que se inicia en 2008, donde el 80 por 100 de los ciudadanos considera que el pago de impuestos ha empeorado. Del 20 por 100 de los ciudadanos que perciben una evolución positiva, lo atribuyen a tres factores de importancia desigual tales como las retenciones salariales, la Inspección de 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 2014 continúa predominando la percepción relativa a un aumento del fraude fiscal en la última década. Así, casi un 91 por 100 cree que el fraude ha aumentado, frente a un escaso 9,5 por 100 que cree que ha disminuido. 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 parece que sufre una tendencia a la baja en los últimos años.

También en el año 2014 ocurre lo que en oleadas anteriores también se daba respecto a la corrección en el comportamiento tributario de determinados colectivos. Año tras año la opinión pública continúa manifestando su convencimiento de los colectivos que más defraudan a la Hacienda Pública son los empresarios, seguido por el de los profesionales liberales y el de los trabajadores autónomos, mientras que el colectivo de los asalariados es aquel que mantiene la conducta fiscal más honesta debido principalmente a que están sometidos a un mayor control.

Las principales causas del fraude fiscal mencionadas en 2014 es, primero, la impunidad de los defraudadores. Le siguen la falta de honradez, la falta de conciencia cívica, la ineficacia en la lucha contra el fraude y la presión fiscal excesiva. De este modo, los datos sugieren una pauta perceptiva popular que considera el fraude fiscal como un fenómeno multicausal.

Repunta con fuerza en la oleada de 2014 el hecho de que la economía sumergida ocupa un lugar preeminente en el imaginario colectivo como 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 2014 siguen siendo minoría la proporción de contribuyentes que cumplimentan por sí mismos sus declaraciones y son cada vez más los que acuden a la Agencia Tributaria, siendo la modalidad de ayuda profesional gratuita más utilizada. Sin embargo, y a pesar que venía creciendo en las últimas oleadas el grado de conocimiento y de utilización de los servicios de la Agencia Tributaria, en 2014 se modera bastante y bajan los porcentajes del grado de conocimiento y el de utilización.

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 80 por 100 equivalente a una valoración de 2,9 (por encima del valor medio habitual de 2,5), valoración bastante homogénea al no apreciarse diferencias significativas según las distintas variables de clasificación.

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 85,3 por 100, mientras que como contrapartida, un escaso 12,9 por 100 considera que si no se pagaran impuestos todos viviríamos mejor.

En relación con el capítulo 4 dedicado específicamente en esta edición a *Hacienda Pública y Transparencia*, hay que destacar que se han incluido preguntas relativas al nivel de conocimiento de la Ley de Transparencia, en qué medida se está de acuerdo con que una mayor transparencia repercutirá

positivamente en la utilización de los servicios públicos y en la actitud favorable al pago de impuestos entre la ciudadanía, y en qué medida se está de acuerdo en que la Ley de Transparencia afecte también a las empresas privadas que reciben financiación pública.

En cuanto al grado de conocimiento de la Ley, el 61 por 100 de los encuestados respondieron que sí la conocen. En cuanto a los efectos de dicha Ley sobre la sociedad, se observó que el 73,7 por 100 de los entrevistados está de acuerdo con que la Ley repercutirá positivamente sobre el buen uso de “lo público”, lo que a su vez repercutirá positivamente en una actitud más favorable hacia el pago de impuestos.

Respecto al nivel de acuerdo de la Ley de Transparencia a las empresas privadas, la respuesta ha sido un contundente 80,7 por 100 hacia el estar de acuerdo con que las empresas privadas que reciben financiación pública se comprometan a ofrecer una información transparente y clara a la población que lo viene demandando. En el lado opuesto, tan solo un 19,3 por 100 de los encuestados se declara contrario a esta iniciativa.

ANEXO. CUESTIONARIO



Avd. Llano Castellano, 13 - Telf. 91 837 93 00 / 28034 MADRID

OPINIÓN PÚBLICA Y FISCALIDAD 2014

NOVIEMBRE, 2014 (1.500 entrevistas)

Nº ESTUDIO

1	4	0	5	4	3	8	0
93	94	95	96	97	98	99	100

Nº CUESTIONARIO

101 102 103 104

FICHA

①
105

RUTA :

106	107	108

 MUNICIPIO:

109	110	111

PROVINCIA:

112	113

CC.AA. :

114	115

 ESTRATO DE HÁBITAT:

116

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

MOSTRAR CARTA DE PRESENTACIÓN

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

GRACIAS ANTICIPADAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS DE CONTROL

<p>A.1 CUOTAS OCUPACIÓN / ACTIVIDAD 117 118</p> <p>Grupo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Empresarios de la Industria 01 · Empresarios de la Construcción 02 · Empresarios de los Servicios 03 <p>Grupo 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Empresarios Agricultura 04 · Empresarios Ganadería 05 · Empresario Pesca 06 <p>Grupo 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Profesionales grado medio 07 · Profesionales grado superior 08 <p>Grupo 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Trabajadores asalariados en Agricultura 09 · Trabajadores asalariados en Ganadería 10 · Trabajadores asalariados en Pesca 11 · Trabajadores asalariados de la industria 12 · Trabajadores asalariados de los servicios Públicos 13 · Trabajadores asalariados de los servicios Privados 14 	<p>Resto:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Jubilados y pensionistas 15 · Estudiantes universitarios 16 · Labores del hogar 17 · Parados 18 <hr/> <p>A.2 SEXO: 119</p> <ul style="list-style-type: none"> · Hombre 1 · Mujer 2 <p>A.3 EDAD:</p> <p style="text-align: center;"><table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 40px; height: 20px;"></td></tr><tr><td style="text-align: center;">120 121</td></tr></table> Años</p> <p>Intervalo de edad: 122</p> <ul style="list-style-type: none"> · De 18 a 24 años 1 · De 25 a 39 años 2 · De 40 a 54 años 3 · De 55 a 64 años 4 · 65 y más años 5 <p>A.4 NACIONALIDAD: 123</p> <ul style="list-style-type: none"> · Española 1 · Otras 2 		120 121
120 121			

LOS SERVICIOS Y LAS PRESTACIONES													
<p>P.1 EN EL ÚLTIMO AÑO, VD. O ALGÚN MIEMBRO DE SU HOGAR (CÓNYUGE, HIJOS, PADRES, ETC.), ¿HAN UTILIZADO ALGÚN BIEN O SERVICIO PÚBLICO, O HAN PERCIBIDO ALGUNA PRESTACIÓN SOCIAL, DE LOS QUE LE MOSTRAMOS A CONTINUACIÓN?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Mostrar TARJETA N° 1. Anotar en el cuadro siguiente.</p>													
<p>P.2 DE AQUELLOS SERVICIOS Y/O PRESTACIONES A LOS QUE USTED HA ACCEDIDO O UTILIZADO, ¿EN QUÉ MEDIDA SE SIENTE SATISFECHO CON CADA UNO DE ELLOS? DIRÍA QUE SE SIENTE MUCHO, BASTANTE, POCO O NADA SATISFECHO.</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Anotar en el cuadro siguiente.</p>													
	P.1						P.2						
	Sí, yo sólo	Sí, algún miembro de mi hogar	Sí, yo y algún miembro del hogar	Todos los miembros del hogar	No, no lo hemos utilizado	NS / NC		NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	NS / NC	
- SANIDAD: AMBULATORIOS U HOSPITALES	1	2	3	4	5	9	124	1	2	3	4	9	125
- EDUCACIÓN: COLEGIOS, INSTITUTOS O UNIVERSIDADES	1	2	3	4	5	9	126	1	2	3	4	9	127
- SERVICIOS SOCIALES	1	2	3	4	5	9	128	1	2	3	4	9	129
- INFRAESTRUCTURAS: AUTOVÍAS	1	2	3	4	5	9	130	1	2	3	4	9	131
- TRANSPORTES	1	2	3	4	5	9	132	1	2	3	4	9	133
- PENSIONES DE ENFERMEDAD O INVALIDEZ	1	2	3	4	5	9	134	1	2	3	4	9	135
- PENSIONES DE JUBILACIÓN	1	2	3	4	5	9	136	1	2	3	4	9	137
- SEGURO DE DESEMPLEO	1	2	3	4	5	9	138	1	2	3	4	9	139
<p>P.3 ¿PODRÍA MOSTRARNOS A CONTINUACIÓN SU GRADO DE ACUERDO CON CADA UNA DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES CON RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN GENERAL?</p>													
								NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	NS / NC	
- HAN EVOLUCIONADO FAVORABLEMENTE EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS								1	2	3	4	9	140
- JUSTIFICAN EL PAGO DE IMPUESTOS								1	2	3	4	9	141
- EXISTE UN CIERTO MARGEN DE MEJORA								1	2	3	4	9	142
- CONTRIBUYEN A LA DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA								1	2	3	4	9	143
- SON ACCESIBLES A TODO EL MUNDO								1	2	3	4	9	144
- PRESTAN SERVICIOS QUE SE ADECUAN A LO QUE SE PAGA								1	2	3	4	9	145
- ESTÁN GESTIONADOS CORRECTAMENTE								1	2	3	4	9	146
- EXISTE UNA MALA UTILIZACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS								1	2	3	4	9	147
- NO SON ÚTILES NI NECESARIOS								1	2	3	4	9	148
- DEBERÍAN FINANCIARSE POR INICIATIVA PRIVADA								1	2	3	4	9	149
- DEBERÍAN GESTIONARSE DESDE LA INICIATIVA PRIVADA								1	2	3	4	9	150
<p>P.4 INDEPENDIEMENTE DE QUE LOS HAYA UTILIZADO O NO, ¿PODRÍA DECIRME QUÉ SERVICIO O PRESTACIÓN EN CONCRETO CUMPLE MEJOR CON CADA UNO DE LOS ANTERIORES ASPECTOS?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Mostrar TARJETA N° 2. Anotar en el cuadro siguiente.</p>													
	SANIDAD AMBULATORIOS U HOSPITALES	EDUCACIÓN: COLEGIOS, INSTITUTOS O UNIVERSIDADES	SERVICIOS SOCIALES	INFRAESTRUCTURAS: AUTOVÍAS	TRANSPORTES	PENSIONES ENFERMEDAD O INVALIDEZ	PENSIONES JUBILACIÓN	SEGURO DESEMPLEO	NS / NC	Ninguno			
- EL QUE MEJOR HA EVOLUCIONADO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			151
- EL QUE MÁS JUSTIFICA EL PAGO DE IMPUESTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			152
- EL QUE TIENE UN MAYOR MARGEN DE MEJORA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			153
- EL QUE MÁS CONTRIBUYE A LA DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			154
- EL QUE RESULTA MÁS ACCESIBLE A TODO EL MUNDO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			155
- AQUEL CUYO SERVICIO SE ADECUA MEJOR A LO QUE SE PAGA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			156
- EL QUE ESTÁ MEJOR GESTIONADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			157
- DEL QUE PEOR UTILIZACIÓN HACEN LOS USUARIOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			158
- EL QUE RESULTA MENOS ÚTIL Y MENOS NECESARIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			159
- EL QUE EN MAYOR MEDIDA DEBERÍA ESTAR FINANCIADO POR LA INICIATIVA PRIVADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			160
- EL QUE EN MAYOR MEDIDA DEBERÍA ESTAR GESTIONADO POR LA INICIATIVA PRIVADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			161

IMPUESTOS Y HACIENDA	
<p>P.5 DE ACUERDO A LO QUE VD. CONOZCA, CREA O HAYA OÍDO HABLAR SOBRE LOS IMPUESTOS QUE SE PAGAN EN OTROS PAÍSES EUROPEOS Y LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES PÚBLICAS QUE RECIBEN A CAMBIO LOS CIUDADANOS DE ESTOS PAÍSES, ¿CREE VD. QUE EN ESPAÑA ESTA RELACIÓN ES ...?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Leer despacio y anotar.</p>	
	162
· PEOR QUE EN OTROS PAÍSES EUROPEOS	1
· MÁS O MENOS IGUAL QUE EN OTROS PAÍSES EUROPEOS.....	2
· MEJOR QUE EN OTROS PAÍSES EUROPEOS.....	3
· No sabe / No contesta	9

<p>P.6 ¿CÓMO CREE VD. QUE HA EVOLUCIONADO EN LA ÚLTIMA DÉCADA EL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LOS IMPUESTOS POR LOS CIUDADANOS, EN GENERAL?</p> <p style="text-align: right;">163</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ENTREVISTADOR/A: Leer y anotar</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; vertical-align: top;">P.8 ←</td> <td style="width: 10%; border-left: 1px solid black;"> <ul style="list-style-type: none"> · HA EMPEORADO BASTANTE..... · HA EMPEORADO ALGO..... </td> <td style="width: 10%; border-left: 1px solid black; text-align: right;">1</td> <td style="width: 10%; border-left: 1px solid black; text-align: right;">2</td> <td style="width: 10%; border-left: 1px solid black; text-align: right;">3</td> <td style="width: 10%; border-left: 1px solid black; text-align: right;">4</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">9</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">P.7 ←</td> <td style="border-left: 1px solid black;"> <ul style="list-style-type: none"> · HA MEJORADO ALGO..... · HA MEJORADO BASTANTE..... </td> <td style="border-left: 1px solid black; text-align: right;">3</td> <td style="border-left: 1px solid black; text-align: right;">4</td> <td style="border-left: 1px solid black; text-align: right;">9</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">P.8 ←</td> <td style="border-left: 1px solid black;"> <ul style="list-style-type: none"> · No sabe / No contesta </td> <td style="border-left: 1px solid black; text-align: right;">9</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>P.7 DÍGAME HASTA QUÉ PUNTO HA INFLUIDO (NADA, POCO, BASTANTE, MUCHO), LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO FISCAL.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 10%;">NADA</th> <th style="width: 10%;">POCO</th> <th style="width: 10%;">BAS- TANTE</th> <th style="width: 10%;">MUJO CHO</th> <th style="width: 10%;">N/S N/C</th> <th style="width: 10%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>· LA INSPECCIÓN DE HACIENDA CONTROLA MÁS A LOS CONTRIBUYENTES</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: right;">164</td> </tr> <tr> <td>· LOS CIUDADANOS SABEN QUE PAGAR LOS IMPUESTOS ES UN DEBER CÍVICO</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: right;">165</td> </tr> <tr> <td>· LA MAYORÍA DE LA GENTE QUE CUMPLE ES PORQUE LE RETIENEN PARTE DE SU SUELDO</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: right;">166</td> </tr> </tbody> </table>	P.8 ←	<ul style="list-style-type: none"> · HA EMPEORADO BASTANTE..... · HA EMPEORADO ALGO..... 	1	2	3	4	9	P.7 ←	<ul style="list-style-type: none"> · HA MEJORADO ALGO..... · HA MEJORADO BASTANTE..... 	3	4	9			P.8 ←	<ul style="list-style-type: none"> · No sabe / No contesta 	9						NADA	POCO	BAS- TANTE	MUJO CHO	N/S N/C		· LA INSPECCIÓN DE HACIENDA CONTROLA MÁS A LOS CONTRIBUYENTES	1	2	3	4	9	164	· LOS CIUDADANOS SABEN QUE PAGAR LOS IMPUESTOS ES UN DEBER CÍVICO	1	2	3	4	9	165	· LA MAYORÍA DE LA GENTE QUE CUMPLE ES PORQUE LE RETIENEN PARTE DE SU SUELDO	1	2	3	4	9	166	<p>P.9 EN UNO U OTRO GRADO, ¿POR QUÉ CREE VD. QUE SE DA EL FRAUDE FISCAL?</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ENTREVISTADOR/A: Mostrar TARJETA N° 3 y anotar los dos más importantes POR ORDEN, DISTINGUIENDO ENTRE LAS DOS COLUMNAS. PROG: Obligar a que anote dos. Incluir dos otros.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">1ª</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">2ª</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>· LOS ACTUALES IMPUESTOS SON EXCESIVOS</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>· POR FALTA DE HONRADEZ Y CONCIENCIA CÍVICA</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>· A VECES HACE FALTA TRAMPEAR UN POCO PARA SALIR ADELANTE</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>· LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE NO ES EFICAZ</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>· LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES NO SON ADECUADOS A LO QUE SE PAGA</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>· PORQUE LOS QUE MÁS DEFRAUDAN ESTÁN IMPUNES</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td>· OTRAS RAZONES, ¿cuáles?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1ª) _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2ª) _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>· No sabe / No contesta.....</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> </tbody> </table> <p>P.10 EN EL VOLUMEN TOTAL DE LOS IMPUESTOS, ¿QUÉ TIPOS DE FRAUDE CREE VD. QUE SON LOS MÁS PERJUDICIALES PARA LA COMUNIDAD?</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ENTREVISTADOR/A: Mostrar TARJETA N° 4 y señalar los DOS más importantes. POR ORDEN, DISTINGUIENDO ENTRE LAS DOS COLUMNAS PROG: Obligar a que anote dos. Incluir dos otros.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">1ª</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">2ª</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>· QUE LOS USUARIOS O COMPRADORES NO PAGUEN EL IVA</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>· QUE LOS EMPRESARIOS NO INGRESEN EN HACIENDA LOS IRPF DESCONTADOS A SUS TRABAJADORES</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>· NO INGRESAR A HACIENDA LOS IVA COBRADOS</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>· NO HACER LA DECLARACIÓN DE LA RENTA CORRESPONDIENDO HACERLA</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>· QUE LAS EMPRESAS NO PAGUEN EN SU INTEGRIDAD EL IMPUESTO DE SOCIEDADES</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>· ACTIVIDADES EMPRESARIALES OCULTAS A HACIENDA Y A LA SEGURIDAD SOCIAL (ECONOMÍA SUMERGIDA)</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td>· OTR0S FRAUDES, ¿cuáles?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1ª) _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2ª) _____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>· No sabe / No contesta.....</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> </tbody> </table>		1ª	2ª	· LOS ACTUALES IMPUESTOS SON EXCESIVOS	1	1	· POR FALTA DE HONRADEZ Y CONCIENCIA CÍVICA	2	2	· A VECES HACE FALTA TRAMPEAR UN POCO PARA SALIR ADELANTE	3	3	· LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE NO ES EFICAZ	4	4	· LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES NO SON ADECUADOS A LO QUE SE PAGA	5	5	· PORQUE LOS QUE MÁS DEFRAUDAN ESTÁN IMPUNES	6	6	· OTRAS RAZONES, ¿cuáles?			1ª) _____			2ª) _____			· No sabe / No contesta.....	9	9		1ª	2ª	· QUE LOS USUARIOS O COMPRADORES NO PAGUEN EL IVA	1	1	· QUE LOS EMPRESARIOS NO INGRESEN EN HACIENDA LOS IRPF DESCONTADOS A SUS TRABAJADORES	2	2	· NO INGRESAR A HACIENDA LOS IVA COBRADOS	3	3	· NO HACER LA DECLARACIÓN DE LA RENTA CORRESPONDIENDO HACERLA	4	4	· QUE LAS EMPRESAS NO PAGUEN EN SU INTEGRIDAD EL IMPUESTO DE SOCIEDADES	5	5	· ACTIVIDADES EMPRESARIALES OCULTAS A HACIENDA Y A LA SEGURIDAD SOCIAL (ECONOMÍA SUMERGIDA)	6	6	· OTR0S FRAUDES, ¿cuáles?			1ª) _____			2ª) _____			· No sabe / No contesta.....	9	9
P.8 ←	<ul style="list-style-type: none"> · HA EMPEORADO BASTANTE..... · HA EMPEORADO ALGO..... 	1	2	3	4	9																																																																																																														
P.7 ←	<ul style="list-style-type: none"> · HA MEJORADO ALGO..... · HA MEJORADO BASTANTE..... 	3	4	9																																																																																																																
P.8 ←	<ul style="list-style-type: none"> · No sabe / No contesta 	9																																																																																																																		
	NADA	POCO	BAS- TANTE	MUJO CHO	N/S N/C																																																																																																															
· LA INSPECCIÓN DE HACIENDA CONTROLA MÁS A LOS CONTRIBUYENTES	1	2	3	4	9	164																																																																																																														
· LOS CIUDADANOS SABEN QUE PAGAR LOS IMPUESTOS ES UN DEBER CÍVICO	1	2	3	4	9	165																																																																																																														
· LA MAYORÍA DE LA GENTE QUE CUMPLE ES PORQUE LE RETIENEN PARTE DE SU SUELDO	1	2	3	4	9	166																																																																																																														
	1ª	2ª																																																																																																																		
· LOS ACTUALES IMPUESTOS SON EXCESIVOS	1	1																																																																																																																		
· POR FALTA DE HONRADEZ Y CONCIENCIA CÍVICA	2	2																																																																																																																		
· A VECES HACE FALTA TRAMPEAR UN POCO PARA SALIR ADELANTE	3	3																																																																																																																		
· LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE NO ES EFICAZ	4	4																																																																																																																		
· LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES NO SON ADECUADOS A LO QUE SE PAGA	5	5																																																																																																																		
· PORQUE LOS QUE MÁS DEFRAUDAN ESTÁN IMPUNES	6	6																																																																																																																		
· OTRAS RAZONES, ¿cuáles?																																																																																																																				
1ª) _____																																																																																																																				
2ª) _____																																																																																																																				
· No sabe / No contesta.....	9	9																																																																																																																		
	1ª	2ª																																																																																																																		
· QUE LOS USUARIOS O COMPRADORES NO PAGUEN EL IVA	1	1																																																																																																																		
· QUE LOS EMPRESARIOS NO INGRESEN EN HACIENDA LOS IRPF DESCONTADOS A SUS TRABAJADORES	2	2																																																																																																																		
· NO INGRESAR A HACIENDA LOS IVA COBRADOS	3	3																																																																																																																		
· NO HACER LA DECLARACIÓN DE LA RENTA CORRESPONDIENDO HACERLA	4	4																																																																																																																		
· QUE LAS EMPRESAS NO PAGUEN EN SU INTEGRIDAD EL IMPUESTO DE SOCIEDADES	5	5																																																																																																																		
· ACTIVIDADES EMPRESARIALES OCULTAS A HACIENDA Y A LA SEGURIDAD SOCIAL (ECONOMÍA SUMERGIDA)	6	6																																																																																																																		
· OTR0S FRAUDES, ¿cuáles?																																																																																																																				
1ª) _____																																																																																																																				
2ª) _____																																																																																																																				
· No sabe / No contesta.....	9	9																																																																																																																		
<p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">A TODOS</p> <p>P.8 EN LO QUE SE REFIERE AL FRAUDE FISCAL DÍGAME, POR FAVOR, ¿CUÁL DE LAS DOS SIGUIENTES PROPOSICIONES CREE VD. QUE REFLEJA MEJOR LA REALIDAD?</p> <p style="text-align: right;">167</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ENTREVISTADOR/A: Leer despacio y anotar solo uno</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 10%;">· EXISTEN CASOS DE FRAUDE IMPORTANTE, E INCLUSO BASTANTES FRAUDES MENORES, PERO EN GENERAL SE PAGAN LOS IMPUESTOS DE UN MODO BASTANTE CORRECTO</td> <td style="width: 10%; border-left: 1px solid black; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>· EL FRAUDE FISCAL ESTÁ MUY GENERALIZADO Y EL PAGO DE LOS IMPUESTOS ES MUY IMPERFECTO</td> <td style="border-left: 1px solid black; text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>· No sabe / No contesta</td> <td style="border-left: 1px solid black; text-align: right;">9</td> </tr> </table>	· EXISTEN CASOS DE FRAUDE IMPORTANTE, E INCLUSO BASTANTES FRAUDES MENORES, PERO EN GENERAL SE PAGAN LOS IMPUESTOS DE UN MODO BASTANTE CORRECTO	1	· EL FRAUDE FISCAL ESTÁ MUY GENERALIZADO Y EL PAGO DE LOS IMPUESTOS ES MUY IMPERFECTO	2	· No sabe / No contesta	9	<p style="text-align: right;">168</p> <p style="text-align: right;">169 170</p> <p style="text-align: right;">171</p> <p style="text-align: right;">172</p> <p style="text-align: right;">173 174</p> <p style="text-align: right;">175</p> <p style="text-align: right;">176</p>																																																																																																													
· EXISTEN CASOS DE FRAUDE IMPORTANTE, E INCLUSO BASTANTES FRAUDES MENORES, PERO EN GENERAL SE PAGAN LOS IMPUESTOS DE UN MODO BASTANTE CORRECTO	1																																																																																																																			
· EL FRAUDE FISCAL ESTÁ MUY GENERALIZADO Y EL PAGO DE LOS IMPUESTOS ES MUY IMPERFECTO	2																																																																																																																			
· No sabe / No contesta	9																																																																																																																			

<p>P.11 ¿QUÉ EFECTOS CREE VD. QUE TIENE EL FRAUDE FISCAL?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Mostrar TARJETA N° 5 y señalar el más importante.</p> <ul style="list-style-type: none"> - EN GENERAL NO TIENE UNOS EFECTOS REALMENTE IMPORTANTES 1 - DISMINUYE LOS RECURSOS PARA FINANCIAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRESTACIONES SOCIALES 2 - OBLIGA A AUMENTAR LA PRESIÓN FISCAL SOBRE LOS QUE CUMPLEN 3 - DESMOTIVA A LOS QUE PAGAN BIEN SUS IMPUESTOS 4 - CREA INJUSTICIAS, PUES UNOS TIENEN QUE PAGAR LO QUE DEJAN DE PAGAR OTROS 5 - PRODUCE DISTORSIONES ECONÓMICAS 6 - OTROS EFECTOS, ¿cuáles? <p>..... 178</p> <ul style="list-style-type: none"> · No sabe / No contesta 9 	<p>177</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>178</p> <p>9</p>	<p>P.14 EN SU OPINIÓN, Y DEJANDO APARTE SUCESOS PUNTUALES, ¿CREE VD. QUE SE PUEDE HABLAR HOY EN DÍA DE ALGUNOS COLECTIVO/S ESPECÍFICO/S DE LA POBLACIÓN QUE DEFRAUDE/N HABITUALMENTE A LA HACIENDA PÚBLICA?</p> <p>181</p> <ul style="list-style-type: none"> P.16 ← · No 1 P.15 ← · Sí 2 P.16 ← · No sabe / No contesta 9 <p>P.15 ¿A QUÉ COLECTIVO/S SE REFIERE?</p> <p>PROG: Obligar a que anote dos. Incluir dos otros. 182</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Leer y señalar los dos que crea que más defraudan</p> <ul style="list-style-type: none"> · ASALARIADOS 1 · RENTISTAS 2 · EMPRESARIOS 3 · AGRICULTORES 4 · PROFESIONALES LIBERALES 5 · TRABAJADORES AUTÓNOMOS 6 · COMERCIANTES 7 · OTROS 8 · No sabe / No contesta 9 	<p>181</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>9</p> <p>182</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p>
<p>LA ATENCIÓN Y LOS SERVICIOS A LOS CONTRIBUYENTES</p>			
<p>P.12 EN RELACIÓN A LA POSIBLE JUSTIFICACIÓN O NO DEL FRAUDE FISCAL EXISTENTE, DÍGAME ¿CON CUAL DE LAS TRES PROPOSICIONES SIGUIENTES ESTÁ VD. MÁS DE ACUERDO?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Leer despacio y anotar</p> <ul style="list-style-type: none"> · NO SE PUEDE JUSTIFICAR EN NINGÚN CASO, ES UNA CUESTIÓN DE SOLIDARIDAD Y DE PRINCIPIOS 1 · HAY CIRCUNSTANCIAS EN LA VIDA PERSONAL O DE UNA EMPRESA QUE JUSTIFICAN UN CIERTO FRAUDE PARA SALIR ADELANTE 2 · EL FRAUDE ES ALGO CONSUSTANCIAL EN LOS IMPUESTOS, TODOS TIENDEN A HACERLO Y DE ESTE MODO SE CONSIGUE UN CIERTO EQUILIBRIO 3 · No sabe / No contesta 9 	<p>179</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>9</p>	<p>P.16 ¿QUIÉN SUELE HACERLE A VD. LAS DECLARACIONES DE SUS IMPUESTOS?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Leer y anotar</p> <ul style="list-style-type: none"> · YO, PERSONALMENTE 1 · UN FAMILIAR O AMIGO 2 · UN ASESOR O GESTOR 3 · LA AGENCIA TRIBUTARIA 4 · EN UN BANCO O CAJA DE AHORROS 5 · EN LA EMPRESA, EL SINDICATO 6 · NO ME CORRESPONDE HACER LA DECLARACIÓN 7 · No sabe / No contesta 9 	<p>183</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>9</p>
<p>P.13 DE MODO REALISTA Y MÁS ALLÁ DE CIERTOS CASOS MUY SONADOS, EN GENERAL Y RESPECTO A HACER NUEVE O DIEZ AÑOS, EL FRAUDE FISCAL, EN SU CONJUNTO, ¿CREE VD. QUE HA AUMENTADO O QUE HA IDO DISMINUYENDO?</p> <p>ENTREVISTADOR/A: Leer y anotar</p> <ul style="list-style-type: none"> · HA AUMENTADO BASTANTE 1 · HA AUMENTADO ALGO 2 · HA DISMINUIDO ALGO 3 · HA DISMINUIDO BASTANTE 4 · No sabe / No contesta 9 	<p>180</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>9</p>		

MODULO- HACIENDA PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

P.22 ¿HA OÍDO HABLAR DE LA LEY DE TRANSPARENCIA QUE ENTRARÁ EN VIGOR A PARTIR DEL 10 DE DICIEMBRE DE 2014?. NOS REFERIMOS A LA LEY QUE PRETENDE REGULAR SOBRE UNA MAYOR TRANSPARENCIA EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y EL BUEN GOBIERNO POR PARTE DE NUESTROS REPRESENTANTES POLÍTICOS. **RESPUESTA SIMPLE**

SI	1	<u>204</u>
NO	2	
No sabe	98	
No contesta	99	

P.23 ¿EN QUE MEDIDA ESTÁ USTED DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES?. **RESPUESTA SIMPLE PARA CADA FRASE.**

UNA MAYOR TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN QUE OFRECEN NUESTROS REPRESENTANTES POLÍTICOS A LA SOCIEDAD, REPERCUTIRÁ POSITIVAMENTE EN (ROTAR ORDEN DE LECTURA DE LAS FRASES)

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sabe	
... una utilización más adecuada de los recursos públicos	4	3	2	1	98	<u>205</u>
... una actitud más favorable hacia el pago de impuestos entre la ciudadanía	4	3	2	1	98	<u>206</u>

P24 ¿EN QUE MEDIDA ESTÁ USTED DE ACUERDO EN QUE LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE RECIBEN FINANCIACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE AYUDAS Y SUBVENCIONES DEL ESTADO, ESTEN AFECTADAS POR ESTA LEY?
LEER ESCALA

Totalmente de acuerdo	4	<u>207</u>
De acuerdo	3	
En desacuerdo	2	
Totalmente en desacuerdo	1	
No sabe	98	

PASAR A DATOS DE CLASIFICACIÓN.

DATOS DE CLASIFICACION	DATOS DE LA ENTREVISTA									
<p>HEMOS TERMINADO LA ENTREVISTA, TENGO QUE PEDIRLE UNOS DATOS PARA PODER ANALIZARLOS POSTERIORMENTE. YA LE HE COMENTADO QUE SUS RESPUESTAS NO SERÁN TRATADAS NUNCA DE FORMA INDIVIDUAL, PERO NECESITAMOS CONOCER CIERTAS CARACTERÍSTICAS A EFECTOS DE PODER CLASIFICAR DESPUÉS A LAS PERSONAS QUE HEMOS ENTREVISTADO</p>										
<p>D.1 ESTADO CIVIL: 226</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soltero/a 1 • Casado/a 2 • Viudo/a 3 • Separado/a 4 • Divorciado/a 5 • No contesta 9 <p>D.2 ¿CUÁL ES EL MAYOR NIVEL DE ESTUDIOS QUE HA COMPLETADO? (ANOTAR SÓLO EL TÍTULO ACADÉMICO MÁS ALTO QUE SE HA OBTENIDO) 227</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p>ENTREVISTADOR/A: Anotar sólo el título académico más alto que se ha obtenido.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • No sabe leer o escribir 1 • Sin estudios 2 • Estudios primarios incompletos 3 • Estudios de primer grado (Estudios primarios, EGB hasta 5º) 4 • Estudios de segundo grado, primer ciclo (Graduado Escolar, EGB hasta 8º, Bachiller Elemental, etc.) 5 • Estudios de segundo grado, segundo ciclo (Bachiller Superior, BUP, Formación Profesional, Aprendizaje y Maestría Industrial, etc.) 6 • Estudios de tercer grado, primer ciclo (Perito, Ingeniero Técnico, Escuelas Universitarias, Magisterio, etc.)... 7 • Estudios de tercer grado, segundo y tercer ciclo Ingeniero Superior, Licenciado, Doctorado, etc.) 8 	<p>CÓDIGO DE ENTREVISTADOR/A: 228 229 230 231</p> <p>NOMBRE ENTREVISTADOR/A: _____</p> <p>D.N.I: _____</p> <p>FECHA DE LA ENTREVISTA: _____</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 5px 0;"> <p>Realizado de acuerdo con las normas del Código de Conducta ESOMAR y las indicaciones del Briefing.</p> </div> <p>FIRMA: _____</p> <hr/> <p>CÓDIGO DE INSPECTOR/A: 232</p> <p>NOMBRE INSPECTOR/A: _____</p> <p>D.N.I: _____</p> <p>FIRMA: _____</p> <p>FECHA DE LA INSPECCIÓN: _____</p> <hr/> <p>CÓDIGO DE CODIFICADOR/A: 233</p> <p>NOMBRE CODIFICADOR/A: _____</p> <p>D.N.I: _____</p> <p>FIRMA: _____</p> <hr/> <p>CÓDIGO DE VERIFICADOR/A: 234</p> <p>NOMBRE VERIFICADOR/A: _____</p> <p>D.N.I: _____</p> <p>FIRMA: _____</p> <table style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 80%;">• ENTREVISTA INSPECCIONADA</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">232</td> </tr> <tr> <td>• ENTREVISTA VERIFICADA</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>• ENTREVISTA RELEÍDA</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> </tr> </table>	• ENTREVISTA INSPECCIONADA	1	232	• ENTREVISTA VERIFICADA	2		• ENTREVISTA RELEÍDA	3	
• ENTREVISTA INSPECCIONADA	1	232								
• ENTREVISTA VERIFICADA	2									
• ENTREVISTA RELEÍDA	3									
<p>DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA</p>										
<p>NOMBRE Y APELLIDOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA: _____</p> <p>DIRECCIÓN: _____</p> <p>Calle: _____ Número: _____ Piso y Puerta: _____</p> <p>CÓDIGO POSTAL: _____</p> <p>LOCALIDAD: _____</p> <p>PROVINCIA: _____</p> <p>TELÉFONO : _____</p>	<p>CÓDIGO DE VERIFICADOR/A: 234</p> <p>NOMBRE VERIFICADOR/A: _____</p> <p>D.N.I: _____</p> <p>FIRMA: _____</p>									

