



# Educación cívico-tributaria para fomentar la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía

ASPECTOS DESTACADOS



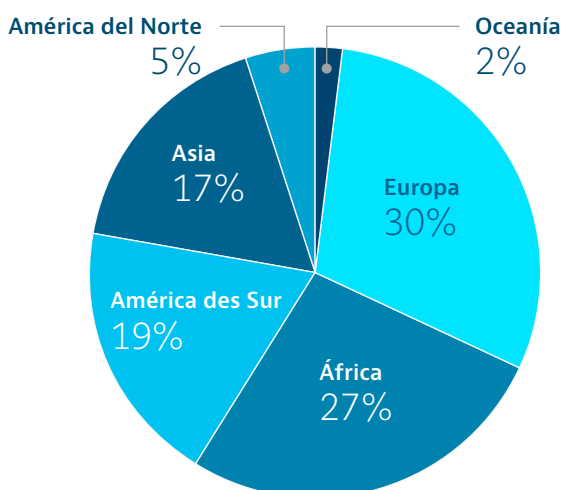
# Educación cívico-tributaria: una herramienta fundamental para aumentar el cumplimiento fiscal voluntario



Los gobiernos se están acercando a los contribuyentes –tanto a los actuales como a los futuros– para brindarles formación, comunicar y ayudarles, en aras de promover una “**cultura de cumplimiento fiscal**” basada en los derechos y las responsabilidades, en la que los **ciudadanos consideren que pagar impuestos es un aspecto integral de su relación con el Gobierno.**

**Las directrices de la OCDE en materia de educación cívico-tributaria forman parte de una línea de trabajo más amplia sobre moral tributaria** cuyo objetivo es conocer mejor las motivaciones de los contribuyentes para pagar impuestos de manera voluntaria. La influencia de la educación cívico-tributaria en la moral tributaria lleva varios años siendo un componente esencial de este trabajo, que se inició con la publicación de la primera edición del informe *Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía* en 2015. Esta publicación examina cómo utilizan los países la formación en cuestiones tributarias para mejorar el cumplimiento fiscal voluntario, a través del **estudio de casos sobre estrategias de educación cívico-tributaria aplicadas en 28 países, principalmente países en desarrollo.**

Gráfico 1. Distribución de las iniciativas de educación cívico-tributaria examinadas por continentes



Tras las reacciones a la primera publicación, la OCDE siguió investigando sobre este tema mediante una **encuesta internacional** más extensa, que amplió el alcance del análisis a **59 países de seis continentes**. En ella se pedía a las administraciones tributarias participantes que identificasen sus principales iniciativas de educación cívico-tributaria y aportasen datos descriptivos sobre su aplicación y eficacia.

**Con esta encuesta, se recabaron datos sobre 140 iniciativas**, cuyo análisis ha servido como base para la publicación de la segunda edición del informe *Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía* en 2021. Esta última edición amplía el alcance del primer informe, al crear una clasificación de las iniciativas de educación cívico-tributaria y facilitar directrices para quienes crean programas de este tipo, identificando desafíos habituales y soluciones relacionados con esta materia. La encuesta también pone de relieve que los gobiernos dan prioridad a la promoción del cumplimiento fiscal voluntario y consideran que la mejora de la educación cívico-tributaria es una herramienta útil para incrementar la recaudación necesaria para alcanzar los **objetivos de desarrollo sostenible.**

Fuente: Encuesta de la OCDE sobre iniciativas de educación cívico-tributaria



## ADAPTACIÓN A LA CRISIS DE COVID-19

La segunda edición del informe *Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía* se basa en respuestas a encuestas recibidas antes del inicio de la pandemia de COVID-19. Habida cuenta de que la crisis sanitaria ha afectado a la puesta en práctica de las iniciativas de educación cívico-tributaria, los participantes complementaron una nueva encuesta en línea durante la segunda mitad de 2020, con la que se recabaron respuestas de 19 de los 59 países participantes. Según dichas respuestas, el efecto más importante que ha tenido la pandemia ha sido que se ha acelerado la adopción de servicios en línea por parte de las administraciones tributarias, en una apuesta por reducir las interacciones en persona. La transición a un servicio en línea, pese a no ser nada nuevo, ha convertido en una necesidad la implantación de servicios digitales en la administración tributaria, así como las iniciativas de educación cívico-tributaria para ayudar a los contribuyentes a utilizarlos.

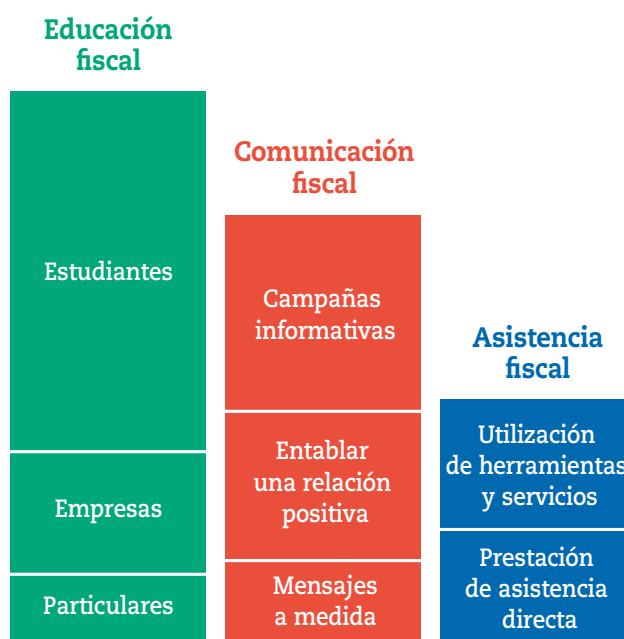
## Enfoques de educación cívico-tributaria

### La educación cívico-tributaria puede adoptar muchas formas, al adaptarse a las necesidades y recursos locales.

Las iniciativas que describen las administraciones tributarias son muy variadas: desde concursos de redacción dirigidos a estudiantes, hasta talleres sobre el cumplimiento de nuevas normativas técnicas; pasando por animados programas de radio y canciones de estilo rap sobre los impuestos y la prestación de asistencia práctica para presentar las declaraciones tributarias anuales, en particular mediante la comunicación de fechas límite importantes. Para estructurar estas diversas iniciativas, se ha propuesto una tipología que las divide en tres categorías principales y ocho subcategorías.

**Esta clasificación de las iniciativas permite realizar un análisis más significativo de la educación cívico-tributaria**, pues ayuda a identificar los factores que pueden incidir en la efectividad de las iniciativas emprendidas en este ámbito. En términos generales, un 44% de las iniciativas se centraron en la educación fiscal, un 36% en la comunicación y un 20% en la prestación de asistencia práctica. Las tres categorías principales se dividen en ocho subcategorías, que se muestran en el gráfico 2.

Gráfico 2. Tipología de iniciativas de educación cívico-tributaria



Fuente: Encuesta de la OCDE sobre iniciativas de educación cívico-tributaria

## Educación fiscal



Fuente: Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), Argentina

**Los impuestos pueden ser complicados, sobre todo para quienes tienen escaso o ningún conocimiento sobre el sistema tributario.** Las iniciativas de educación fiscal ofrecen la posibilidad de interactuar de manera amplia con los participantes para ayudarles a superar esa falta de conocimientos. Pese a que la variedad de los programas es sumamente amplia, una característica común es el énfasis que se pone en la educación de los jóvenes (66%). Al dirigirse a la población más joven (por ejemplo, introduciendo la educación fiscal en los programas de estudios nacionales), las administraciones tributarias pueden promover una cultura de cumplimiento tributario voluntario por parte de los futuros contribuyentes, normalmente demostrando la importancia que revisten los impuestos para construir una sociedad mejor.

**La encuesta también muestra que las empresas, en particular las pequeñas y medianas empresas (PYMES), son un objetivo prioritario de las administraciones tributarias,** puesto que 11 países

comunicaron iniciativas encaminadas a mejorar su educación fiscal. Si se tiene en cuenta la gran diversidad de impuestos y la necesidad de información actualizada, la educación fiscal puede ayudar a reducir la falta de conocimientos y a abordar las preocupaciones de las PYMES, en especial cuando los propietarios de nuevas empresas carecen de formación o experiencia en la materia. Los ejemplos de iniciativas didácticas destinadas a contribuyentes particulares son relativamente escasos (solo hay seis) y suelen centrarse en los segmentos de población que son más vulnerables, quienes necesitan más ayuda para conocer tanto sus obligaciones tributarias como los derechos vinculados al cumplimiento tributario (por ejemplo, a beneficios fiscales). En general, las iniciativas centradas en la educación, pese a ser frecuentes, exigen para su ejecución un gran número de recursos, entre otros recursos financieros, logísticos y humanos, en particular a escala.

### Argentina: educación fiscal en los centros escolares

La Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) de Argentina creó una iniciativa centrada en mejorar la comprensión de los estudiantes sobre los impuestos y la función de estos en la sociedad. La AFIP coordinó reuniones periódicas con los actores clave del sistema educativo, invirtió en la creación de materiales didácticos y formó al profesorado para que pudiesen convertirse en agentes de cambio y transformar los impuestos en una parte integrante de la educación de la ciudadanía.



## Comunicación en materia tributaria con fines de sensibilización



Fuente: Office Togolais des Recettes, Togo

**Muchas personas desconocen sus derechos y obligaciones en materia tributaria, en especial cuando no existe una cultura consolidada de pago de impuestos.** Las iniciativas de sensibilización pueden ayudar a comunicar dichos derechos y obligaciones, con frecuencia de manera sencilla.

Es importante utilizar un planteamiento sencillo, porque muchas personas recelan de las administraciones tributarias. Por lo tanto, un objetivo común de estas es forjar una relación más positiva con los contribuyentes para reducir ese recelo. Esto no solo fomenta el cumplimiento fiscal voluntario, sino que además ayuda a las administraciones a escuchar a los contribuyentes y conocerles mejor, lo que puede redundar en una mejora de la política y una mayor efectividad de las estrategias de aplicación.

Una manera de forjar una relación positiva de este tipo es estar presente en las vidas cotidianas de los contribuyentes, por ejemplo mediante la emisión de programas de televisión antes o después de los noticieros vespertinos o a través de la participación de la administración tributaria en eventos de índole no fiscal (por ejemplo, en ferias de arte o culturales).

Además, las administraciones tributarias han venido organizando campañas informativas sobre las leyes tributarias y los cambios legislativos. Las campañas publicitarias de este tipo pueden ayudar a informar a los contribuyentes sobre nuevas normas y plazos fiscales. Los trabajos de esta índole resultan esenciales, pues los estudios demuestran que la dificultad para acceder a información sobre los impuestos guarda una correlación con una menor

disposición a pagarlos. Además, muchas administraciones tributarias ofrecen información sobre cómo se usan los ingresos fiscales, con la finalidad de construir el pacto social con los ciudadanos.

Algunas administraciones tributarias están analizando cada vez en mayor medida cómo usar la teoría «del impulso», basada en la economía conductual, para adaptar sus comunicaciones al público objetivo. Para ello, algunas administraciones están cooperando con expertos externos (normalmente académicos) con la finalidad de utilizar sus conocimientos especializados para adaptar los mensajes y aumentar el compromiso por parte de los contribuyentes.

### Togo: sensibilizar a nivel local acerca del civismo fiscal

Como parte de un esfuerzo por sensibilizar en materia tributaria, la Administración Tributaria de Togo (OTR) ha venido organizando eventos de ámbito local en determinados barrios y mercados populares, con la finalidad de celebrar sesiones interactivas de sensibilización e información en los idiomas locales. En la fecha de la publicación de este informe, ya han participado en dichos eventos más de 70 000 personas y se considera que han reducido de manera significativa la tasa de incumplimiento fiscal.

## Asistencia tributaria



Fuente: South African Revenue Service (2021)

**La complejidad de los sistemas tributarios y las dificultades para entender las obligaciones fiscales pueden dar lugar a que los contribuyentes incurran en errores no intencionados o, en el peor de los casos, socavar el empeño que estos ponen en cumplir con sus obligaciones fiscales.** Estos factores pueden tener como consecuencia una importante pérdida de recaudación de impuestos y también que los contribuyentes no aprovechen beneficios y desgravaciones fiscales que les corresponden, lo que incidirá gravemente en los segmentos más vulnerables de la sociedad.

Para solucionarlo, muchas administraciones tributarias están ampliando sus iniciativas de educación cívico-tributaria para prestar una gama cada vez más amplia de asistencia y apoyo prácticos. La asistencia se suele facilitar a través de herramientas y servicios específicos dedicados a los contribuyentes (cabe destacar las herramientas digitales, como los robots conversacionales) o de asistencia directa (prestación de ayuda individualizada por parte de los funcionarios tributarios).

Las herramientas digitales facilitan la prestación de asistencia, porque permiten opciones tipo autoservicio y están disponibles en régimen 24/7. Sin embargo, para que su implantación tenga éxito, los contribuyentes deben saber que tienen a su disposición estas herramientas y también cómo utilizarlas adecuadamente. Por ese motivo, las administraciones tributarias han orientado la educación cívico-tributaria hacia la elaboración de directrices para los usuarios y la participación de los contribuyentes en el

diseño y la verificación de nuevos servicios.

Cuando no procede el uso de herramientas digitales, las administraciones tributarias se centran en la prestación de apoyo personalizado a través de servicios tributarios gratuitos para las personas con bajos ingresos, los contribuyentes vulnerables y las empresas de reciente creación.

### Sudáfrica: asistencia para contribuyentes vulnerables y de zonas rurales

El Servicio de Gestión Tributaria Sudafricano (SARS) cuenta con unidades tributarias móviles a través de las cuales puede llegar a los contribuyentes de las zonas rurales en las que su institución no tiene presencia. Además, dispone de medidas especiales para los contribuyentes sordos, puesto que ha formado a determinados equipos de contacto y educación para que presten asistencia en materia de cumplimiento fiscal en lengua de signos, en un empeño por ayudar a los contribuyentes vulnerables cuyas circunstancias personales les dificultan la gestión de sus asuntos fiscales.

# Evaluación de las iniciativas de educación cívico-tributaria

**Como parte de la encuesta internacional realizada, se pidió a las autoridades tributarias participantes que facilitasen una estimación de la repercusión que había tenido cada iniciativa en el cumplimiento tributario<sup>1</sup>.** Según las estimaciones, la mayoría dominante de las iniciativas de educación cívico-tributaria tuvieron importantes efectos positivos en el cumplimiento voluntario, el conocimiento del sistema tributario por parte de los contribuyentes y la percepción que estos tenían de las autoridades tributarias, de manera que aumentó la eficiencia del cumplimiento y la aplicación de las normas.

No obstante, es necesario examinar estos resultados detenidamente, ya que se basan en percepciones de los contribuyentes y las administraciones a corto plazo, y no en resultados objetivos a largo plazo. Solo un reducido número de las iniciativas presentadas en el informe fueron objeto de una evaluación de impacto externa. La mayoría fueron evaluadas internamente por las administraciones tributarias, usando datos recabados a través de cuestionarios que sondeaban la percepción de los contribuyentes sobre la calidad de los materiales didácticos o de comunicación.

En general, los resultados ofrecen información útil sobre el papel y la importancia de la educación cívico-tributaria, pero es necesario seguir investigando para evaluar y validar el alcance total del impacto de las iniciativas.

**99%** de las iniciativas de educación cívico-tributaria comunicadas están relacionadas con un mayor cumplimiento fiscal.

**83%** de los casos, el incremento declarado fue amplio o muy amplio.

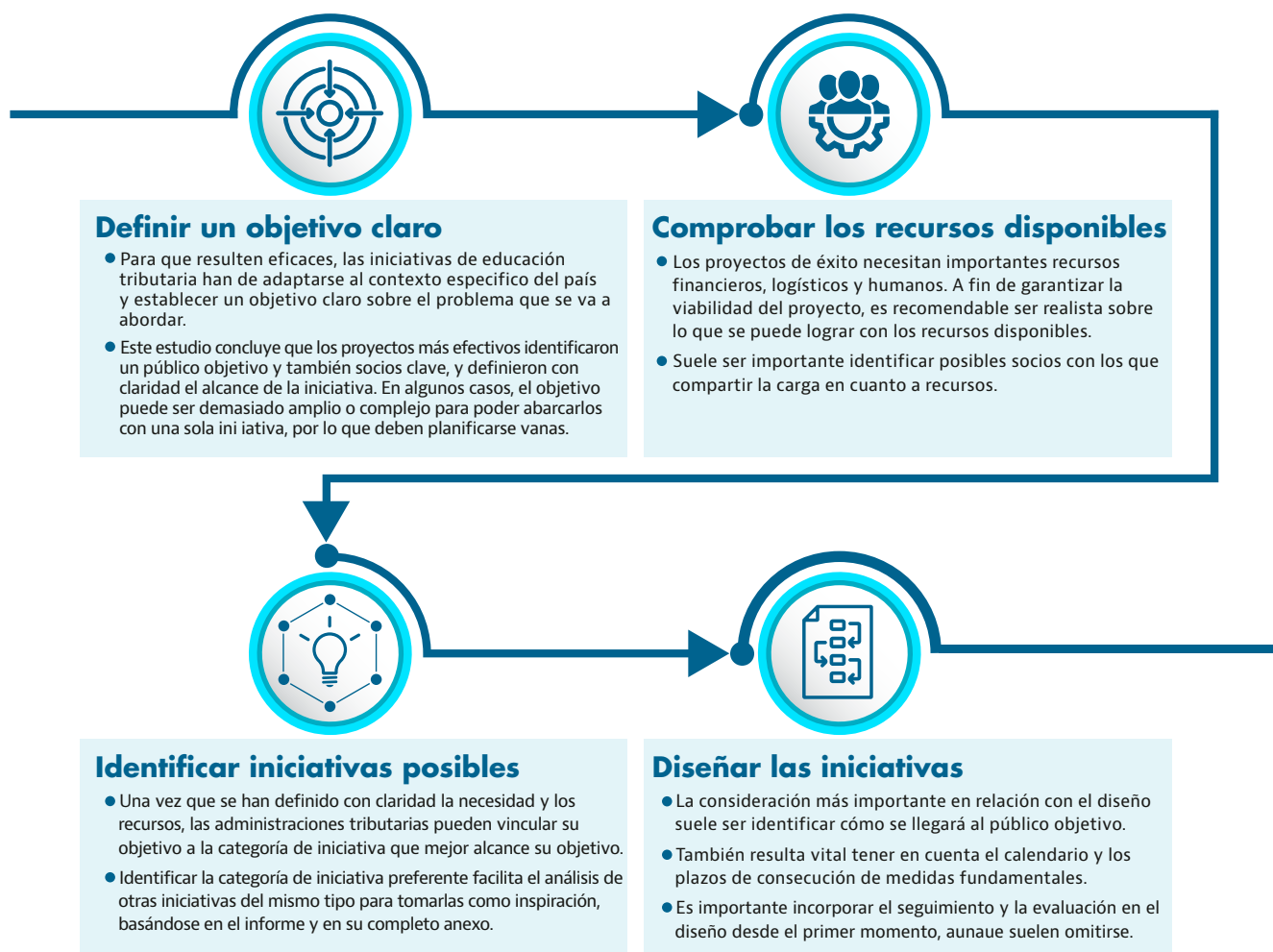
**90%** percibió que las iniciativas centradas en la enseñanza tuvieron un impacto amplio o muy amplio en el aumento del cumplimiento fiscal, en comparación con un **76% de aquellas centradas en la sensibilización** y un **75%, en el caso de las centradas en la asistencia.**



1. Se recibieron estimaciones relativas a 104 iniciativas, de las 140 examinadas.



# Consideraciones fundamentales en la planificación de iniciativas de educación cívico-tributaria



**El informe de 2021 destaca que la educación cívico-tributaria es un medio para fomentar la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía a largo plazo.** Estas iniciativas se consideran parte de un esfuerzo continuo de las autoridades públicas por influir de manera positiva en las percepciones de los contribuyentes. Sin embargo, no es tarea fácil, puesto que, para que la iniciativa logre sus objetivos iniciales, hay que prestar atención a su planificación y diseño.

El informe, que analiza 140 iniciativas de 59 países, identifica consideraciones fundamentales para ayudar a las administraciones que desean diseñar y aplicar iniciativas de educación cívico-tributaria o mejorar las ya existentes. El informe divide el proceso de diseño en cuatro pasos principales: definir un objetivo, comprobar los recursos

disponibles, identificar iniciativas posibles y diseñar la iniciativa más adecuada.

Al diseñar las iniciativas –ya se centren en la enseñanza, la mejora de la comunicación o la asistencia–, es importante asegurarse de que la iniciativa elegida resulte adecuada para las necesidades y circunstancias locales. Pese a que las administraciones tributarias podrían tener conocimiento de muchas de esas necesidades, tal vez sea necesario hacer una mayor investigación para tener una visión de conjunto, en particular porque la mayoría de las iniciativas de educación cívico-tributaria tratan de llegar a un público sobre el que las administraciones tributarias no tienen una adecuada información. Por este motivo, las asociaciones pueden ser fundamentales, tanto para entender al público objetivo como para facilitar la comunicación con este.

## Conclusiones principales

**La educación cívico-tributaria es una herramienta de suma importancia para estimular el cumplimiento voluntario e inculcar civismo tributario, lo que puede traducirse en última instancia en un aumento de la recaudación y promover el logro de los objetivos de desarrollo sostenible.**

- Tomando como punto de partida el informe de 2015, la edición de 2021, al proporcionar una nueva tipología, facilita una guía que aclara a los lectores aspectos complejos de la educación cívico-tributaria, por ejemplo con descripciones más pormenorizadas y actualizadas de cada tipo de iniciativa, así como **estudios de casos, desafíos habituales y también soluciones;**
- Se incluye un capítulo sobre el papel que pueden desempeñar los **actores no gubernamentales** en la educación cívico-tributaria;
- Contiene una **guía** sencilla para ayudar con el diseño de iniciativas de educación cívico-tributaria, que incluye

preguntas esenciales para garantizar que se tengan en cuenta los desafíos principales;

- Se acompaña con un completo anexo con datos de las **140 iniciativas** en las que se basa el informe.

El informe de 2021 amplía la investigación en el campo poco estudiado de la educación cívico-tributaria y su impacto en el cumplimiento fiscal. Asimismo, al facilitar un relato pormenorizado de las iniciativas nacionales en materia cívico-tributaria y analizar su enfoque, destaca la utilidad de invertir en iniciativas de ese tipo (y en su ampliación), así como la necesidad de prestar especial atención a su diseño y planificación. La OCDE seguirá buscando oportunidades para reunir a quienes participen en la creación y aplicación de iniciativas de educación cívico-tributaria, con el fin de proseguir con las deliberaciones y los debates sobre esta materia.



## Acceso a los informes

Se puede acceder al informe completo en el sitio web de la OCDE en [inglés](#), [francés](#) y [español](#).



OECD/FIAPP (2015), **Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía: Guía sobre educación tributaria en el mundo**, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264222786-es>



OECD (2021), **Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía: Guía sobre educación tributaria en el mundo, segunda edición**, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/17a3eabd-es>



## Publicaciones relacionadas

*Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía* forma parte de una línea de trabajo más amplia sobre moral tributaria, cuyo objetivo es conocer mejor las motivaciones de los contribuyentes para pagar impuestos. Desde 2013, la OCDE ha venido recabando nuevos datos

que arrojen luz sobre los factores que inciden en la moral tributaria y propicien nuevas investigaciones y debates, en especial con respecto a los países en desarrollo. En el sitio web de la OCDE se encuentran disponibles los informes completos sobre la moral tributaria.



OECD (2019), **Tax Morale: What Drives People and Businesses to Pay Tax?**, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/f3d8ea10-en>



OECD (2022), **Moral tributaria II: Construir la confianza entre administraciones tributarias y grandes empresas**, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/cb5637e7-es>





MEJORES POLÍTICAS  
PARA UNA VIDA MEJOR

Para obtener más información sobre esta publicación o participar en futuras ediciones, póngase en contacto con nosotros por los siguientes medios:

---

 <https://oe.cd/tax-morale>

---

 [taxanddevelopment@oecd.org](mailto:taxanddevelopment@oecd.org)

---

 [OECD Tax](#)

---

 [@OECDtax](#)

---