

# Evaluando la frecuencia óptima de recordatorios de la amnistía fiscal en Guatemala

---

## Informe del proyecto

**Equipo SAT:** Claudia Hernández de González / Mario Figueroa Valle / Juan Carlos Aguirre Argueta

**Equipo BIT:** Stewart Kettle / Marta Garnelo / Mónica Wills Silva / Chloe Bustin / Kimberly Bohling / Daniela Méndez

**Fecha:** December 2018



# Contenido

---

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Resumen ejecutivo</b> .....                              | <b>3</b>  |
| <b>01 / Introducción</b> .....                              | <b>4</b>  |
| <b>02 / Antecedentes</b> .....                              | <b>4</b>  |
| <b>03 / Intervención</b> .....                              | <b>5</b>  |
| <b>04 / Diseño experimental e implementación</b> .....      | <b>6</b>  |
| <b>05 / Resultados principales</b> .....                    | <b>7</b>  |
| <b>06 / Recomendaciones</b> .....                           | <b>9</b>  |
| <b>07 / Desarrollo de capacidades</b> .....                 | <b>9</b>  |
| <b>08 / Conclusión</b> .....                                | <b>11</b> |
| <b>Anexo A: Línea del tiempo de la implementación</b> ..... | <b>12</b> |
| <b>Anexo B: Cartas</b> .....                                | <b>13</b> |
| <b>Notas</b> .....                                          | <b>17</b> |

# Resumen ejecutivo

Behavioral Insights Team (BIT) y la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala (SAT) han colaborado desde 2014, cuando se colaboró en dos ensayos. En 2017, la asociación se renovó para desarrollar la capacidad interna de la SAT en la aplicación de ciencias del comportamiento y evaluación rigurosa a la administración tributaria. Este reporte resume los hallazgos de nuestro primer ensayo, financiado por el Fondo Global para la Innovación (GIF).

## Objetivo de política

Guatemala tiene la tasa más baja de recaudación fiscal en Latinoamérica, prescindiendo de fondos que podrían contribuir a reducir la pobreza y al bienestar social. El 20/05 de 2017 la SAT aprobó una amnistía fiscal que se extendió al 19/09, con el objetivo de alentar a los contribuyentes a pagar deudas del impuesto al valor agregado (IVA) y así aumentar la declaración y el pago de impuestos vencidos. La amnistía también ofreció a la SAT la oportunidad de recopilar evidencia adicional sobre el impacto de sus comunicaciones a contribuyentes.

## Intervención

BIT y la SAT evaluaron la efectividad de enviar a los contribuyentes elegibles una, dos o tres cartas con información sobre la exención de impuestos durante la amnistía fiscal. Todas las cartas tenían contenido y formato similares, mientras que las fechas, porcentajes de interés y multas fueron personalizados. Éstas fueron diseñadas para incorporar componentes comportamentales, como instrucciones simplificadas y un claro llamado a la acción.

## Diseño del ensayo

Nuestra muestra consistió en 15,107 contribuyentes (empresas y trabajadores por cuenta propia) que no habían declarado todas sus obligaciones de IVA al 3 de julio de 2017.

Los contribuyentes de esta muestra fueron asignados aleatoriamente para recibir: (i) una carta (control), (ii) dos cartas o (iii) tres cartas.

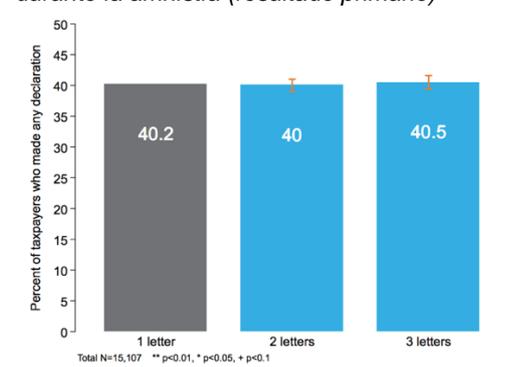
## Resultados

Los resultados muestran que enviar dos o tres cartas de recordatorio no aumenta la *proporción de contribuyentes* que declararon o pagaron declaraciones vencidas en comparación con aquellos que recibieron solo una carta. Múltiples cartas, sin embargo, aumentaron la *proporción de declaraciones vencidas* realizadas por los contribuyentes. El envío de dos cartas aumentó la proporción en 0.7 puntos porcentuales, de 14.1 a 14.8%. El envío de tres aumentó la proporción de declaraciones realizadas en 1,5, a un 15,6%.

## Recomendaciones

- Evaluaciones adicionales de la frecuencia de las cartas en un entorno más común, donde pequeños incrementos en la declaración son de alta prioridad para la SAT. Si es posible, dirigirse a los contribuyentes con múltiples deudas tributarias.
- Evaluaciones adicionales de la frecuencia de comunicación, con alternativas más baratas o gratuitas, como SMS y correo electrónico.
- Evaluar la frecuencia óptima de recordatorios en muestras mayores para detectar diferencias menores en el monto pagado, que sean estadísticamente significativas.

Figura 1: Impacto del tratamiento sobre la realización de declaraciones de los contribuyentes durante la amnistía (resultado primario)



## 01 / Introducción

En 2014, la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala (SAT), Behavioural Insights Team (BIT) y el Banco Mundial realizaron dos ensayos controlados aleatorios (ECA) con el fin de evaluar intervenciones para aumentar el cumplimiento tributario. El primer ensayo encontró que un método efectivo para que la SAT aumentara la declaración y el pago de impuesto sobre la renta y el pago de deudas pendientes, era el envío de cartas comportamentales. Las cartas enviadas a estos contribuyentes con pagos de impuesto sobre la renta atrasados en el año fiscal 2014, triplicaron los ingresos tributarios de este grupo y generaron un retorno de la inversión de 36 veces.<sup>i</sup> El segundo ensayo no encontró impacto en el cumplimiento de los mensajes de preparación de honestidad presentados a los contribuyentes como parte de una ventana emergente de CAPTCHA<sup>ii</sup> inmediatamente antes de que presentaran una declaración de impuestos en línea.<sup>iii</sup>

En los dos años posteriores a estos ensayos, la SAT aumentó significativamente el uso de este tipo de cartas comportamentales que se consideraron efectivas en el ensayo original, incluso como recordatorios para otras clases de impuestos. La SAT también estaba evaluando otras variantes de cartas, sin embargo, no de una manera rigurosa.<sup>iv</sup>

En febrero de 2017, BIT y la SAT volvieron a asociarse, esta vez con el respaldo del Fondo Global para la Innovación (GIF). El objetivo de la colaboración es no solo aumentar el cumplimiento tributario y los ingresos tributarios, sino también capacitar al personal de la SAT para que aplique de manera independiente los enfoques de comportamiento y la evaluación de impacto rigurosa a la administración tributaria a través de "aprender haciendo".

Los objetivos de este primer ensayo bajo financiamiento del GIF fueron aumentar la declaración y el pago de deudas tributarias de

IVA vencidas durante una amnistía fiscal. A su vez, reconstruir la colaboración con la SAT. Este informe resume los resultados de este proyecto.

## 02 / Antecedentes

### **El bajo cumplimiento tributario agrava la pobreza en Guatemala**

Los ingresos tributarios representan el medio principal para que la mayoría de los gobiernos provean bienes y servicios públicos. Guatemala tiene la tasa más baja de recaudación fiscal en Latinoamérica, representando únicamente el 12.6% del PIB.<sup>v</sup> Esto significa que se prescinde de fondos que podrían contribuir a la reducción de la pobreza y mejorar el bienestar social en Guatemala. Nuestro trabajo con la SAT busca fomentar el cumplimiento tributario, aumentando así los ingresos tributarios, que pueden utilizarse para apoyar el gasto social para la reducción de la pobreza.

### **Amnistía fiscal**

El 5 de mayo de 2017, el gobierno guatemalteco aprobó una amnistía fiscal, lo que significaba que los contribuyentes podrían pagar únicamente hasta el 10% de las multas regulares por incumplimiento o intereses sobre obligaciones fiscales vencidas. La amnistía se estableció inicialmente para durar hasta el 19 de agosto de 2017, pero luego se extendió hasta el 19 de septiembre de 2017.

La exención fiscal que los contribuyentes (individuos y empresas) podrían recibir disminuyó con el tiempo de la siguiente manera. Si el contribuyente declaró entre:

- El 20 de mayo y el 19 de junio, el 100% de las multas e intereses fueron exonerados;
- El 20 de junio y el 19 de julio, el 95% de las multas e intereses fueron exonerados; o
- El 19 de julio y el 19 de septiembre, el 90% de las multas e intereses fueron exonerados.

La amnistía fiscal anunciada en mayo de 2017 ofreció una buena oportunidad para que la SAT reuniera evidencia adicional sobre el impacto de las comunicaciones enviadas a los contribuyentes con pagos atrasados. Dada la evidencia sobre el impacto de las cartas enviadas a los contribuyentes con declaración tardía en el ensayo de 2014 (que triplicó los recibos de impuestos), BIT y la SAT determinaron que querían enviar cartas a todos los contribuyentes y que no habría un grupo de control "puro". En vez, estábamos interesados en saber si el envío de varias cartas a cada contribuyente tendría un impacto adicional.

## 03 / Intervención

### Literatura y evidencia relevante

Existen dos teorías principales relacionadas con el cumplimiento tributario: la disuasión y la no disuasión. El modelo de disuasión más tradicional sugiere que las personas son económicamente racionales en su decisión de pagar impuestos. Asume que ponderamos los costos monetarios, la probabilidad de detección y la severidad del castigo por no pagar.<sup>vi vii</sup> Las herramientas de política que recomienda el enfoque de disuasión son (1) la vigilancia (para aumentar el riesgo de ser atrapado) y (2) las sanciones (para aumentar el costo del castigo por no pagar). Estos son los dos mecanismos tradicionalmente favorecidos por los departamentos de recaudación.<sup>viii ix x</sup>

En contraste, el modelo de no disuasión sostiene que las personas están influenciadas por factores que van más allá de los costos financieros y el castigo, como las normas sociales, la imparcialidad, la moral fiscal y la prestación de servicios<sup>xi</sup>. Estamos predispuestos a cooperar con el sistema tributario<sup>xii</sup>, ya que vemos el cumplimiento tributario como una actividad ética que resulta en la provisión de bienes públicos importantes. Los partidarios del modelo de no

disuasión argumentan que los procesos deberían ser fáciles para los contribuyentes, con un servicio competente disponible para auxiliar el cumplimiento.

La posición comúnmente mantenida es que un equilibrio entre disuasión y estímulo es la forma más efectiva de maximizar los ingresos fiscales.<sup>xiii</sup> Además de esto, enfoques comportamentales, como recordatorios y encuadre de información sobre elementos disuasivos y beneficios morales, pueden aumentar aún más los ingresos fiscales. Sin embargo, actualmente hay evidencia limitada sobre la frecuencia óptima de dichos recordatorios.

### La intervención

Por lo tanto, nuestro objetivo fue evaluar el impacto de la frecuencia de los recordatorios en el cumplimiento. El ensayo evaluó la efectividad de enviar a los contribuyentes elegibles una, dos o tres cartas de comportamiento durante la amnistía fiscal.

Las cartas de comportamiento informaron a los contribuyentes elegibles sobre las condiciones de la amnistía fiscal y los impulsaron a beneficiarse de la exoneración declarando y pagando sus impuestos vencidos. Los contribuyentes de la muestra fueron asignados aleatoriamente a una de las tres condiciones en la tabla a continuación (y consulte el Anexo A para ver un diagrama del diseño del ensayo). Todas las cartas, incluida la Carta 1, fueron similares en términos de contenido y formato. Entre las cartas solo se actualizaron las fechas y las multas (personalizadas) y los intereses a pagar, con base en el tramo de amnistía en curso.

Se desarrollaron dos variantes para la Carta 1: (i) una enviada a toda la muestra, excepto a los contribuyentes con un caso judicial en curso con la SAT y (ii) otra enviada a los contribuyentes que tenían un caso judicial en curso con la SAT (consulte el Anexo B para las variantes de las cartas).

**Tabla 1. Condiciones de tratamiento**

| Condition           | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Una carta (Control) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta 1: enviada el 31 de mayo de 2017 (antes del comienzo de la amnistía)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Dos cartas          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta 1: enviada el 31 de mayo de 2017 (antes del comienzo de la amnistía)</li> <li>Carta 2: enviada el 30 de junio, antes de la fecha límite del 19 de julio, invitando a los contribuyentes a aprovechar la exención del 95% sobre multas</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| Tres cartas         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta 1: enviada el 31 de mayo de 2017 (antes del comienzo de la amnistía)</li> <li>Carta 2: enviada el 30 de junio, antes de la fecha límite del 19 de julio, invitando a los contribuyentes a aprovechar la exención del 95% sobre multas</li> <li>Carta 3: enviada el 1 de agosto, antes del final original de la amnistía (19 de agosto), invitando a los contribuyentes a aprovechar la exención del 90% sobre multas.</li> </ul> |

El contenido y la redacción de las cartas se basaron en las cartas que tuvieron más impacto en los ensayos implementados por BIT y la SAT en 2014.<sup>xiv</sup> Incorporaron los siguientes componentes de comportamiento:

- **Instrucciones simplificadas:** instrucciones breves y claras que evitan un lenguaje técnico y complejo para resaltar las acciones requeridas;
- **Llamada a la acción clara:** resaltar las acciones clave que deben realizar los contribuyentes; y
- **Plazos:** indica cuándo se debe declarar, enfatizando el plazo de finalización de la oportunidad.

Siguiendo con los procedimientos existentes de la SAT, también se enviaron copias de las cartas por correo electrónico a todos los contribuyentes para quienes la SAT tenía registro de una dirección de correo electrónico.

Antes del ensayo, planteamos la hipótesis de que las cartas adicionales tendrían un impacto positivo, pero no necesariamente serían costo-efectivas.

## 04 / Diseño experimental e implementación

Realizamos un ECA con aleatorización individual de tres brazos para evaluar la frecuencia óptima de los recordatorios de impuestos. Los contribuyentes con declaraciones de impuestos vencidos fueron enviados uno, dos o tres recordatorios.

### Muestra

Nuestra muestra fue formada por el universo de contribuyentes en Guatemala que no habían declarado la totalidad de sus obligaciones del impuesto sobre el valor agregado (IVA) al 3 de julio de 2017. La muestra consistió en 15,107 contribuyentes.

### Medidas de resultado

Para este ensayo, nuestros principales resultados de interés fueron si los contribuyentes: (i) hicieron alguna declaración de IVA vencido y, (ii) el monto pagado del impuesto vencido al final del período de amnistía.

Además, nos interesaron los siguientes resultados secundarios:

- La proporción de declaraciones declaradas perdidas al final de la amnistía, dentro del número total de declaraciones perdidas;
- El monto pagado al final de la amnistía (una variable continua que captura el pago total durante la amnistía); y
- El monto ahorrado al final de la amnistía (una variable continua que representa los fondos que un individuo ahorró aprovechando la amnistía fiscal).<sup>xv</sup>

Debido a que no hubo un grupo de control "puro" (es decir, que no recibió carta), solo logramos evaluar el impacto de las cartas adicionales a la primera carta, en lugar de su impacto total.

### Aleatorización

Estratificamos la aleatorización basada en: (i) si un contribuyente tenía una dirección de correo electrónico registrada con la SAT, (ii) si un contribuyente había sido seleccionado por la SAT para recibir otras comunicaciones que podrían influir el cumplimiento, (iii) el departamento (entidad administrativa) en el cual el contribuyente se registró, y (iv) el número de declaraciones perdidas por un contribuyente para cualquier impuesto, durante cualquier período (dividido en quintiles). La aleatorización se realizó antes del envío de la segunda carta.

### Implementación

Las fechas en que se enviaron las cartas y se extrajeron los datos se presentan en el diseño del ensayo en el Anexo A.

El desafío de implementación más significativo fue recopilar datos de resultados precisos porque las declaraciones no tenían fechas, sino solo se marcaron como elegibles por amnistía o con el mes en que se recibieron. Por lo tanto, tuvimos que usar todas las declaraciones y pagos elegibles por amnistía desde el comienzo de la amnistía hasta su conclusión (incluidas las realizadas antes de la aleatorización). Como comprobación de la

robustez, también utilizamos todas las declaraciones realizadas en julio y agosto, es decir, desde la aleatorización hasta diez días después del final, inicialmente establecido, de la amnistía. Los resultados fueron robustos para el uso de ambas medidas de resultado.

## 05 / Resultados principales

### A. Hacer una declaración o pago: cartas adicionales no tuvieron un impacto

No encontramos un impacto significativo en las medidas de resultado primarias, es decir, enviar cartas adicionales durante la amnistía no tuvo impacto significativo en la probabilidad de realizar una declaración o pago. En los tres grupos, alrededor del 40% de los contribuyentes realizó una declaración y el 20% hizo un pago (ver Figuras 2 y 3).

Figura 2. Impacto del tratamiento sobre si el contribuyente realiza alguna declaración (resultado primario)

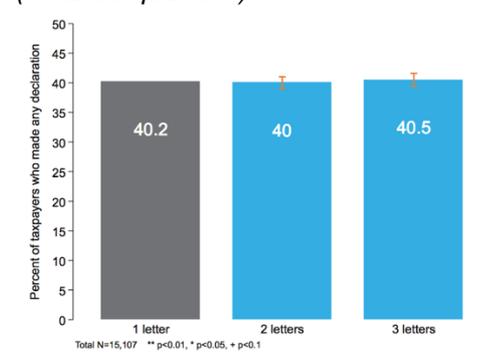
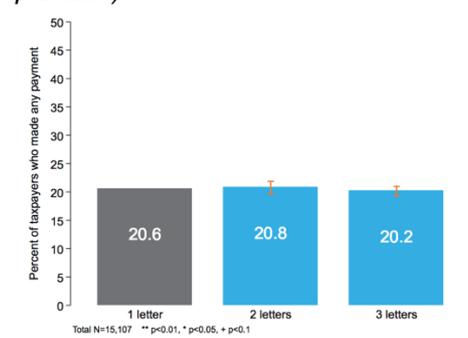


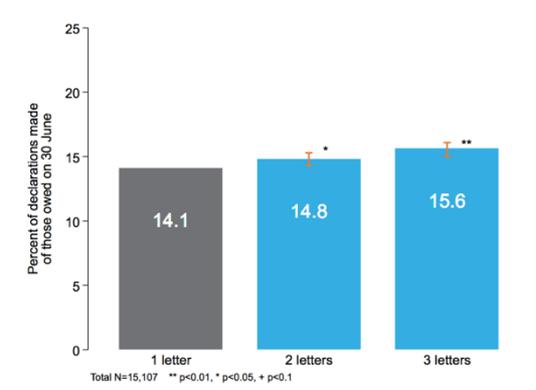
Figura 3. Impacto del tratamiento sobre si el contribuyente realiza algún pago (resultado primario)



## B. Proporción de declaraciones hechas: cartas adicionales tuvieron un impacto significativo

Encontramos que el envío de dos cartas aumentó la proporción de declaraciones (del total de las declaraciones perdidas) en 0.7 puntos porcentuales, de un 14.1% en el grupo de control. El envío de tres cartas, a su vez, aumentó la proporción de declaraciones en 1.5 puntos porcentuales.

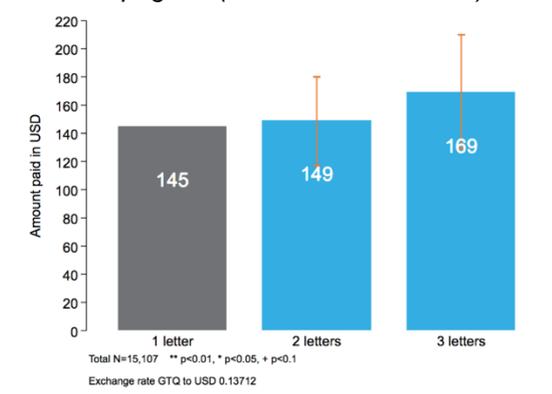
Figura 4. Impacto del tratamiento en la proporción de declaraciones realizadas (resultado secundario)



## C. Cantidad pagada: cartas adicionales no tuvieron un impacto significativo

No encontramos evidencia de que alguno de los tratamientos afectara el monto del impuesto pagado. Nuestros resultados muestran que aquellos que reciben 3 cartas pagan en promedio USD 24<sup>xvi</sup> más que los contribuyentes que reciben 1 carta, pero este resultado no es estadísticamente significativo. La falta de un efecto significativo podría deberse a una falta de poder estadístico causada por la alta variación en el monto pagado por los contribuyentes. Esto significa que puede haber un impacto causado por la carta en el monto pagado, pero no podemos distinguirlo de la variación causada por el azar.

Figura 5. Impacto del tratamiento en la cantidad pagada (resultado secundario)



## Discusión

En general, encontramos que el envío de dos o tres cartas por parte de la SAT, en lugar de una, no tuvo ningún impacto en el número de personas que declararon o pagaron el IVA vencido durante la amnistía (nuestros resultados primarios). No podemos evaluar el impacto de una carta en comparación con ninguna carta debido al hecho de que todos los contribuyentes de la muestra recibieron al menos una carta.

Esta falta de impacto en nuestros resultados primarios se debe potencialmente a que todos los grupos recibieron la primera carta. Después de esta carta, un contribuyente ya sabe que tiene que declarar y está siendo monitoreado. Las cartas adicionales no proporcionan información útil adicional y, por lo tanto, podrían no ser efectivas para alentar a un gran número de contribuyentes adicionales a declarar o pagar.

La falta de impacto, sin embargo, también podría ser específica del contexto. La amnistía fiscal incluyó una campaña de información general a gran escala que incluía anuncios de radio y televisión, con respaldo presidencial. Todos los contribuyentes de la muestra con una dirección de correo electrónico registrada también recibieron un correo electrónico sobre la amnistía. Por lo tanto, es posible que las cartas de recordatorio adicionales no hayan logrado incitar a más contribuyentes a que presentaran su solicitud debido a este alto contexto de información.

Por otro lado, varias cartas pueden haber aumentado el número de declaraciones vencidas porque destacaron a los contribuyentes que tan de cerca estaban siendo monitoreados por la SAT, aumentando así la probabilidad percibida de ser multados si no cumplían con todas sus obligaciones pendientes.

## 06 / Recomendaciones

A pesar de que este ensayo no mostró ningún impacto significativo en los resultados primarios y se realizó en un contexto muy específico y único de una amnistía fiscal, recomendamos que la SAT continúe evaluando el impacto de la comunicación de cumplimiento tributario. Específicamente, alentamos a la SAT a:

- **Evaluar el impacto de la frecuencia de las cartas en otros escenarios,** donde pequeños incrementos en la declaración son de alta prioridad para la SAT, como los contribuyentes con múltiples impuestos pendientes y de alto valor.
- **Evaluar la frecuencia óptima de otros medios de comunicación,** como correo electrónico y mensajes de texto (SMS). Dado que estos medios son baratos o hasta gratuitos, incluso pequeñas mejoras en el resultado de interés son significativas. Por lo tanto, recomendamos realizar pruebas con muestras más grandes para poder detectar diferencias más pequeñas en el resultado de interés.

### **Evaluación adicional y con resultados de alto valor**

- Dado que este ensayo se llevó a cabo en un evento de baja frecuencia y mucha publicidad, recomendamos realizar evaluaciones adicionales del impacto de la frecuencia de las cartas en un entorno más común, donde los pequeños incrementos en la

declaración son una alta prioridad para la SAT.

- Dado que las cartas adicionales tuvieron un impacto significativo en la proporción de declaraciones realizadas, recomendamos específicamente que la SAT considere evaluaciones adicionales de múltiples cartas en contribuyentes con múltiples deudas tributarias.

### **Evaluación de la frecuencia óptima de correo electrónico y mensajes de texto (SMS)**

- Aunque los resultados en este ensayo solo mostraron un impacto marginal, consideramos que la frecuencia de las comunicaciones fiscales es un área propicia para futuras investigaciones. Recomendamos, especialmente, evaluaciones adicionales con alternativas de comunicación más baratas o gratuitas, como SMS y correos electrónicos.
- Si es posible, la SAT debiese evaluar la frecuencia óptima de recordatorios con muestras más grandes para detectar diferencias más pequeñas en el monto pagado por los contribuyentes con significación estadística.

## 07 / Desarrollo de capacidades

Este proyecto tuvo dos objetivos: (i) evaluar el impacto de recordatorios adicionales de la amnistía en la recaudación de impuestos; y (ii) crear capacidad en la aplicación de ciencias del comportamiento y evaluación rigurosa dentro del Departamento de Recaudación de la SAT.

Entrevistamos a Juan Carlos Aguirre Aguera, asesor de recaudación fiscal que también trabajó con BIT en 2014, sobre su experiencia trabajando con nosotros en este ensayo.



**Juan Carlos Aguirre Argueta, Asesor de Recaudación Fiscal, Departamento de Recaudación.**

*"En 2014, cuando llevamos a cabo el primer proyecto, me pareció muy interesante la forma en que pudimos variar nuestra forma de comunicarnos con los contribuyentes. [...] Anteriormente, no tenía ninguna experiencia específica en las ciencias del comportamiento. Sin embargo, personalmente siempre me interesó cómo podríamos modificar la estructura de nuestra comunicación."*

Construyendo sobre esta base de diseño experimental riguroso, Juan Carlos ha estado trabajando estrechamente con los miembros del equipo BIT en el diseño e implementación de ensayos, realizando selección de muestras, segmentación de datos y aleatorización.

*"El proceso ha tenido dificultades, por ejemplo, la coordinación entre varios departamentos para obtener acceso a los datos relevantes, así como el manejo y cuidado de datos confidenciales".*

Sin embargo, Juan Carlos considera que el uso de datos será cada vez más común dentro de la SAT en el mediano y largo plazo:

*"Ahora estamos manejando más y más datos, lo que nos permite establecer comparaciones con años anteriores e informar nuestra estrategia dentro de la metodología de cumplimiento."*

Juan Carlos siente que este proyecto no solo ha ayudado a desarrollar sus habilidades de

evaluación, sino que también le ha permitido profundizar su comprensión de la literatura del comportamiento y la base en evidencia para promover el cumplimiento tributario.

Juan Carlos confía en que estas habilidades también serán útiles cuando trabaje en otros departamentos y objetivos de la SAT, por ejemplo, cambiar la percepción de las normas sociales sobre el cumplimiento tributario.

*"Hemos estado aplicando estos temas desde 2014 y esperamos poder seguir innovando".*

## 08 / Conclusión

---

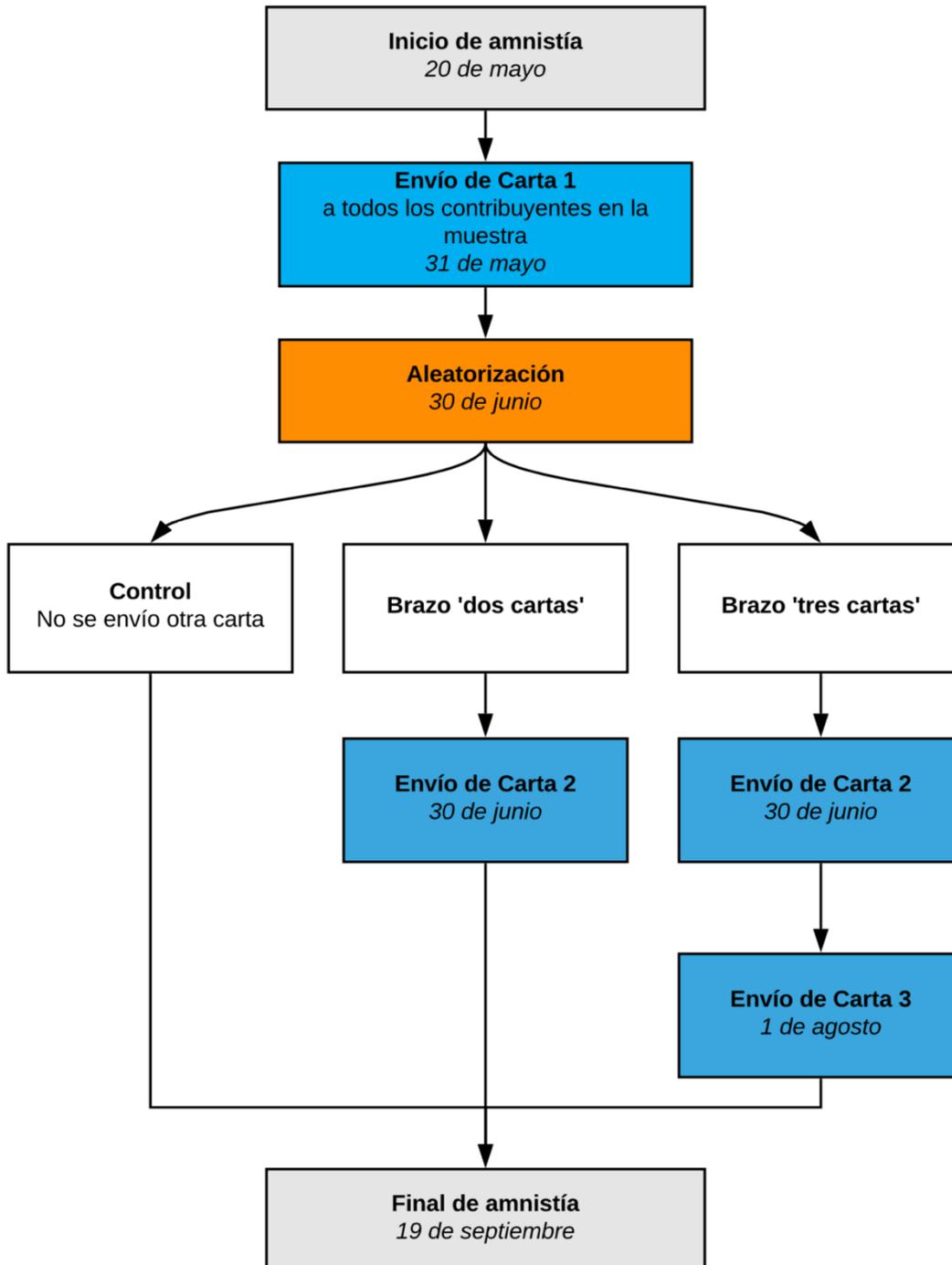
En este ensayo, el envío de dos o tres cartas a los contribuyentes no tuvo un impacto significativo en la probabilidad de que un contribuyente declarara o pagara los impuestos adeudados durante la amnistía sobre el envío de una carta.

Sin embargo, el envío de varias cartas tuvo un impacto significativo en la proporción de declaraciones vencidas realizadas: dos cartas de la SAT aumentaron la proporción de declaraciones en 0.6 puntos porcentuales, y tres cartas aumentaron la proporción de declaraciones en 1.4 puntos porcentuales.

La amnistía fue bien publicitada por el gobierno de Guatemala, y todos los contribuyentes con una dirección de correo electrónico registrada también recibieron un correo electrónico, por lo que los resultados deben interpretarse dentro de un contexto de información muy alta. El impacto de varias cartas puede ser diferente en un escenario con menos información pública, por ejemplo, una fecha límite anual de impuestos.

La prueba permitió que BIT y la SAT formaran una nueva asociación, con el objetivo de desarrollar la capacidad dentro de la SAT para realizar sus propios ensayos, siendo este proyecto uno de los primeros pasos concretos en este camino.

# Anexo A: Línea del tiempo de la implementación



## Anexo B: Cartas

**Carta 1a: Enviada a toda la muestra antes de la amnistía en mayo 2017.  
Variante enviada a contribuyentes sin un caso judicial con la SAT.**



AVISO No. SAT 099-0001

Contribuyente: xxxx  
NIT: 99999-9  
99 Calle, 99-99, Zona 99  
Guatemala, Guatemala

Guatemala, 18 de mayo de 2017

### **Cumpla ahora y aproveche la exoneración vigente.**

Estimado Contribuyente:

**Declare ahora y en el caso de períodos de imposición anteriores al 1 de enero de 2017, goce de la exoneración de multas, mora e intereses que establece el Acuerdo Gubernativo Número 82-2017, de la siguiente forma:**

- **100%:** Si lo realiza entre el 20 de mayo y el 19 junio.
- **95%:** Si lo realiza entre el 20 junio y el 19 de julio.
- **90%:** Si lo realiza entre el 20 de julio y el 10 de agosto, en todos los casos del año en curso.

Dentro de iguales plazos y con los mismos porcentajes, la exoneración de multas e intereses se aplicará a su favor si paga el impuesto correspondiente a expedientes que se encuentren en cualquier fase del procedimiento administrativo o judicial. Igualmente si decide hacerlo a través de facilidades de pago. Preséntese para ello a la Oficina Tributaria más cercana.

**Apresúrese, hasta el 19 de junio podrá pagar el impuesto a su cargo y gozar del 100 % de exoneración de multas, intereses o recargos.**

En caso de duda llame al teléfono 1550. Será un gusto atenderle.

Atentamente,

**Carta 1b: Enviada a toda la muestra antes de la amnistía en mayo 2017.  
Variante enviada a contribuyentes con un caso judicial con la SAT.**



AVISO No. SAT AG82-2017-294683

Guatemala, 22 de mayo de 2019

**Pague ahora y aproveche la exoneración vigente**

GERMAN SIERRA SORIA  
NIT: 294683  
6 AVENIDA 3-32 ZONA 1  
COBAN, ALTA VERAPAZ

Estimado Contribuyente:

Hemos revisado nuestros registros y encontrado que **usted puede gozar de los beneficios que ofrece el Acuerdo Gubernativo Número 82-2017**, conforme el cual los contribuyentes pueden regularizar su situación ante el fisco y gozar de exoneración de multas, mora, intereses o recargos de la siguiente forma:

- **100%**: Si lo realiza entre el 20 de mayo y el 19 de junio.
- **95%**: Si lo realiza entre el 20 de junio y el 19 de julio.
- **90%**: Si lo realiza entre el 20 de julio y el 19 de agosto, en todos los casos del año en curso.

Esto es aplicable en el caso de toda obligación tributaria incumplida, pero además, en los casos de expedientes que se encuentren en cualquier **fase judicial**. En su caso, le sugerimos especialmente considerar para ese efecto los siguientes expedientes: 20030220440002028

**Apresúrese, hasta el 19 de junio podrá pagar el impuesto a su cargo y gozar del 100 % de exoneración en multas, mora, intereses o recargos.**

Para ello, preséntese a la Intendencia de Asuntos Jurídicos ubicada en el piso 6 del Edificio Torre SAT, 7ma. Avenida 3-73 zona 9 de la ciudad capital, donde gustosamente será orientado sobre la forma en que podrá regularizar su situación, incluyendo cuando corresponda acceder a facilidades de pago. En su caso, también podrá acudir a la División de Asuntos Jurídicos de nuestras Gerencias Regionales, con sede en las cabeceras departamentales de Escuintla; Zacapa y Quetzaltenango. Igualmente a nuestras distintas oficinas tributarias.

Si tiene alguna consulta, contáctenos llamando al teléfono 23297070, extensiones 1610 y 1641, correspondientes a dicha Intendencia

Atentamente,

**Carta 2: Enviada el 20 de junio de 2017 a los contribuyentes asignados a recibir 2 o 3 cartas.**



AVISO No. SAT 099-0001

Contribuyente: xxxx  
NIT: 99999-9  
99 Calle, 99-99, Zona 99  
Guatemala, Guatemala

Guatemala, junio de 2017

**Cumpla ahora y aproveche la exoneración vigente.**

Estimado contribuyente:

Hemos revisado nuestros registros y encontrado que usted omitió presentar declaraciones de impuestos. Vea el detalle en la siguiente dirección:

www.....

**Declare ahora y en el caso de períodos de imposición anteriores al 1 de enero de 2017, goce de la exoneración de multas, mora e intereses que establece el Acuerdo Gubernativo Número 82-2017, de la siguiente forma:**

- **95%:** Si lo realiza “antes” del 20 de julio.
- **90%:** Si lo realiza entre el 20 de julio y el 10 de agosto, en ambos casos del año en curso.

Dentro de iguales plazos y con los mismos porcentajes, la exoneración de multas e intereses se aplicará a su favor si paga el impuesto correspondiente a expedientes que se encuentren en cualquier fase del procedimiento administrativo o judicial. Igualmente si decide hacerlo a través de facilidades de pago. Preséntese para ello a la Oficina Tributaria más cercana.

**Apresúrese, hasta el 19 de julio podrá pagar el impuesto a su cargo y gozar del 95 % de exoneración de multas, intereses o recargos.**

En caso de duda llame al teléfono 1550. Será un gusto atenderle.

Atentamente,

**Carta 3: Enviada en agosto de 2017 a los contribuyentes asignados a recibir 3 cartas.**



AVISO No. SAT 099-0001

Contribuyente: xxxx  
NIT: 99999-9  
99 Calle, 99-99, Zona 99  
Guatemala, Guatemala

Guatemala, agosto de 2017

**Cumpla ahora y aproveche la exoneración vigente.**

Estimado contribuyente:

Hemos revisado nuestros registros y encontrado que usted omitió presentar declaraciones de impuestos. Vea el detalle en la siguiente dirección:

www.....

**Declare ahora y en el caso de períodos de imposición anteriores al 1 de enero de 2017, goce de la exoneración de multas, mora e intereses que establece el Acuerdo Gubernativo Número 82-2017, de la siguiente forma:**

- **90%:** Si lo realiza “antes” del 19 de agosto.

Dentro de iguales plazos y con los mismos porcentajes, la exoneración de multas e intereses se aplicará a su favor si paga el impuesto correspondiente a expedientes que se encuentren en cualquier fase del procedimiento administrativo o judicial. Igualmente si decide hacerlo a través de facilidades de pago. Preséntese para ello a la Oficina Tributaria más cercana.

**Apresúrese, hasta el 19 de agosto podrá pagar el impuesto a su cargo y gozar del 90% de exoneración de multas, intereses o recargos.**

En caso de duda llame al teléfono 1550. Será un gusto atenderle.

Atentamente,

## Notas

---

- <sup>i</sup> Kettle, S., Hernandez, M., Ruda, S., & Sanders, M. (2016). Behavioral interventions in tax compliance: evidence from Guatemala. The World Bank.
- <sup>ii</sup> CAPTCHA: a computer program or system intended to distinguish human from machine input, typically as a way of thwarting spam and automated extraction of data from websites.
- <sup>iii</sup> Kettle, S., Hernandez, M., Sanders, M., Hauser, O., & Ruda, S. (2017). Failure to CAPTCHA attention: Null results from an honesty priming experiment in Guatemala. *Behavioral Sciences*, 7(2), 28.
- <sup>iv</sup> For example, SAT compared outcomes of sending one type of letter to a group with one characteristic, and another letter type to a group with different characteristics.
- <sup>v</sup> OECD/IDB/ECLAC (2018), Revenue Statistics in Latin America 2018, OECD Publishing, Paris. DOI: [https://doi.org/10.1787/rev\\_lat\\_car-2018-en-fr](https://doi.org/10.1787/rev_lat_car-2018-en-fr)
- <sup>vi</sup> Allingham, M.G., & Sandmo, A. (1972). Income Tax Evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 323-338.
- <sup>vii</sup> Ortega, D., & Sanguinetti, P. (2013). *Deterrence and reciprocity effects on tax compliance: experimental evidence from Venezuela*.
- <sup>viii</sup> Feld, L. P. & Larsen, C. 2012. Self-Perceptions, Government Policies and Tax Compliance in Germany. *International Tax and Public Finance*, 19, 78-103.
- <sup>ix</sup> Hessing, D. J., Elffers, H., Robben, H. S., & Webley, P. (1992). Does deterrence deter? Measuring the effect of deterrence on tax compliance in field studies and experimental studies. *Why people pay taxes: Tax compliance and enforcement*, 291-305.
- <sup>x</sup> Brehm, S. S., & Brehm, J. W. (1981). *Psychological reactance: A theory of freedom and control*, Academic Press. New York.
- <sup>xi</sup> Andreoni, J., Erard, B. & Feinstein, J. 1998. Tax Compliance. *Journal of Economic Literature*, 36, 818
- <sup>xii</sup> Ariel, B. (2012). Deterrence and moral persuasion effects on corporate tax compliance: findings from a randomised control trial. *Criminology*, 50(1), 27-69.
- <sup>xiii</sup> Smith, K. W. 1992. Reciprocity and Fairness: Positive Incentives for Tax Compliance. In: Slemrod, J. (ed.) *Why People Pay Taxes: Tax Compliance and Enforcement*: University of Michigan Press.
- <sup>xiv</sup> See Kettle et al., (2016) for further details
- <sup>xv</sup> Due to data collection challenges, we were not able to capture the data necessary to assess this secondary outcome.
- <sup>xvi</sup> Conversion from Guatemalan Quetzal (GTQ) to US Dollar (USD) made on the 19th of September, the final day of the tax amnesty. 1 GTQ = 0.13712 USD