



¿Qué funciona  
para mejorar  
vidas?

Por

**Mariano Bosch**

**Verónica Frisancho**

**María Paula Gerardino**

**Oscar A. Mitnik**

**Gaston Pierri**

**Carlos Scartascini**

---

Qué funciona para

**MEJORAR LA EFICIENCIA**

**DEL GOBIERNO,**

**EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO**

**Y LA RESILIENCIA FINANCIERA**

---

**Catalogación en la fuente proporcionada por la  
Biblioteca Felipe Herrera del  
Banco Interamericano de Desarrollo**

¿Qué funciona para mejorar vidas?: qué funciona para mejorar la eficiencia del gobierno, el cumplimiento tributario y la resiliencia financiera / Mariano Bosch, Verónica Frisancho, María Paula Gerardino, Oscar R. Mitnik, Gastón Pierri, Carlos Scartascini.

p. cm. — (Monografías del BID ; 1054)

Incluye referencias bibliográficas.

**1.** Tax evasion-Latin America-Prevention. **2.** Tax evasion-Caribbean Area-Prevention. **3.** Taxpayer compliance-Latin America. **4.** Taxpayer compliance-Caribbean Area. **5.** Expenditures, Public-Latin America. **6.** Expenditures, Public-Caribbean Area. **7.** Transparency in government-Latin America. **8.** Transparency in government-Caribbean Area. **I.** Bosch, Mariano. **II.** Frisancho Robles, Verónica C. **III.** Gerardino, María Paula. **IV.** Mitnik, Oscar Alberto. **V.** Pierri, Gastón. **VI.** Scartascini, Carlos G., 1971-. **VII.** Banco Interamericano de Desarrollo. Oficina de Planificación Estratégica y Efectividad en el Desarrollo. **VIII.** Serie.

IDB-MG-1054

**Palabra(s) clave:** Evasión Fiscal; Cumplimiento Tributario; Gasto Público; Eficiencia Pública; Conocimientos Financieros; Resiliencia Financiera.

**JEL Code(s):** D04, G53, G51, H20, H30, H83

Copyright © 2023 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-no commercial-sin Obras Derivadas (CC-IGO BY-NC-ND 3.0 IGO) licencia (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de UNCITRAL. El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID estarán sujetos a un acuerdo de licencia separada entre el BID y el usuario y no está autorizado como parte de esta licencia CC-IGO. Nótese que el enlace proporcionado más arriba incluye términos y condiciones adicionales de la licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Corporación Interamericana de Inversiones (BID Invest), de su Directorio Ejecutivo, el Comité de Donantes del Fondo Multilateral de Inversiones (IDB Lab) ni de los países que representan.



# ¿Qué funciona para mejorar vidas?

## Índice

**A.**

**B.**

**C.**

**D.**

**PRÓLOGO** 03

**INTRODUCCIÓN** 04

**QUÉ FUNCIONA PARA MEJORAR  
LA EFICIENCIA DEL GOBIERNO** 09

Evidencia de evaluaciones de impacto apoyadas por el Grupo BID ..... 11

Ideas para trabajos futuros ..... 26

**QUÉ FUNCIONA PARA  
AUMENTAR EL  
CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO** 28

Evidencia de evaluaciones de impacto apoyadas por el Grupo BID ..... 30

Ideas para trabajos futuros ..... 40

**QUÉ FUNCIONA PARA  
FORTALECER LA  
RESILIENCIA FINANCIERA** 43

Evidencia de evaluaciones de impacto apoyadas por el Grupo BID ..... 46

Ideas para trabajos futuros ..... 56

**CONCLUSIÓN** 58

**REFERENCIAS  
BIBLIOGRÁFICAS** 60

# PRÓLOGO

---

Esta publicación es una de una serie de cinco monografías producidas por el Banco Interamericano de Desarrollo para hacer inventario de las lecciones aprendidas a partir de las evaluaciones de impacto de las inversiones apoyadas por el Grupo BID durante más de una década en una amplia gama de sectores de desarrollo económico y social. El objetivo de las evaluaciones y de estas cinco monografías consiste en identificar políticas y programas que funcionen, mejorar el uso de evidencia rigurosa en la toma de decisiones y, en definitiva, mejorar las vidas de las personas en América Latina y el Caribe.

La cobertura de las evaluaciones de impacto del Grupo BID abordadas en las cinco monografías no pretende ser exhaustiva de todas las evaluaciones apoyadas por el Grupo, sino resumir lecciones sobre temas con múltiples evaluaciones completadas sobre una intervención o resultado común.

Los autores de esta monografía son Mariano Bosch, Verónica Frisancho, María Paula Gerardino, Oscar A. Mitnik, Gastón Pierrri y Carlos Scartascini. Los coordinadores de la producción de las cinco monografías, que proporcionaron aportes estratégicos y orientación a lo largo del proceso son Carola Álvarez, Leonardo Corral, Andrés Gómez-Peña y Sebastián Martínez. Proporcionaron valiosos comentarios sobre los primeros borradores Luisa Blanco, Eduardo Fajnzylber y Philip Keefer. La serie de monografías fue editada por David Einhorn. La dirección de arte y el diseño gráfico de la publicación estuvo a cargo de Gastón Cleiman.

Esta serie de monografías no habría sido posible sin el valioso tiempo y las contribuciones de numerosos investigadores, de contrapartes en los gobiernos, empresas de encuestas, organizaciones asociadas y, sobre todo, de los participantes en las evaluaciones tratadas en este volumen.

---

¿Qué funciona  
para mejorar  
vidas?

# INTRODUCCIÓN

---

El gasto público es esencial para financiar servicios públicos que no provee el mercado, y los gobiernos necesitan fuentes sostenibles de financiamiento para programas sociales e inversión pública.



El gasto público es esencial para financiar servicios públicos que no provee el mercado, y los gobiernos necesitan fuentes sostenibles de financiamiento para programas sociales e inversión pública. La mala gestión del gasto público malgasta recursos, erosiona la confianza pública, limita las oportunidades de crecimiento y las posibilidades para disminuir la pobreza y la desigualdad (Izquierdo, Pessino y Vuletin, 2018). Los impuestos son la principal herramienta que los gobiernos utilizan para recaudar ingresos y financiar su gasto. Los impuestos no solo pagan los bienes y servicios públicos; también son un ingrediente clave en el contrato social entre los ciudadanos y el gobierno. La evasión tributaria atenta contra los ingresos públicos, lo que a su vez puede disminuir el gasto público productivo y erosionar la capacidad del gobierno para proporcionar efectivamente bienes y servicios públicos de calidad. Además, el gasto público podría ser mucho más efectivo y sostenible si fuera acompañado de estrategias que promuevan la resiliencia financiera en los ciudadanos y las empresas. Este documento revisa la evidencia sobre cómo mejorar el gasto público, la tributación y la resiliencia financiera, centrándose particularmente en América Latina y el Caribe.

En los últimos años, ha habido una demanda creciente de los ciudadanos de América Latina y el Caribe de provisión de servicios públicos de mejor calidad. La provisión mejorada de estos servicios también es consistente con el **Objetivo 16 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (Paz, justicia e instituciones sólidas)**, que subraya la necesidad de promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas. Para lograr este objetivo, es importante lograr una mejor comprensión de cuáles programas y políticas específicas pueden ayudar a los gobiernos a mejorar cómo financian y proporcionan servicios públicos a las personas.

Los gobiernos pueden aprovechar las tecnologías digitales para mejorar la prestación de servicios, reducir costos y empoderar a los ciudadanos. Sin embargo, la velocidad y el alcance de esta transformación depende de la capacidad institucional de los gobiernos. Los obstáculos para la prestación de servicios en la región incluyen la falta de información sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos; la falta de información pública sobre qué ciudadanos son elegibles y quiénes utilizan los servicios

públicos; y los altos costos de transacción de la utilización y la provisión de servicios. En todos estos casos, la incorporación de tecnologías digitales puede mitigar estos obstáculos.

Sin embargo, la tecnología por sí sola no es suficiente. Las fallas en el desempeño del sector público a menudo se evalúan analizando el cumplimiento de las normas (por ejemplo, obligaciones tributarias o recomendaciones en materia de salud), la tasa de participación (por ejemplo, en campañas de vacunación o programas de ahorro) y el compromiso (por ejemplo, de los padres con la educación de sus hijos). El incumplimiento de las normas, la participación limitada y el compromiso insuficiente podrían ser el resultado de información incompleta, desconfianza, desinterés u otras distorsiones del comportamiento. Afortunadamente, las tecnologías digitales también abren un menú más amplio de intervenciones de economía conductual que cambian las actitudes de las personas hacia el cumplimiento tributario, el ahorro y el uso de los servicios de salud, entre otros aspectos. Las soluciones que surgen de la economía del comportamiento ofrecen respuestas de bajo costo y fáciles de implementar a problemas de cumplimiento con las normas, baja participación y falta de compromiso.

Las intervenciones de economía conductual que se proponen reducir la evasión tributaria y alinear el comportamiento de las personas y las empresas con los objetivos del gobierno podrían lograr un aumento de la sostenibilidad fiscal. Además, impulsar a las personas para que ahorren -con motivo de precaución y para la vejez- puede ser clave para la sostenibilidad fiscal de las políticas públicas y para proporcionar servicios públicos a las personas que más necesitan ese apoyo público. En este contexto, la necesidad de una revolución digital en los servicios públicos es crucial, sobre todo en tiempos de la COVID-19. Para proporcionar servicios básicos a los ciudadanos los gobiernos deben basarse más que nunca en la tecnología.

Las siguientes son algunas lecciones clave sobre “qué funciona” para mejorar las iniciativas de los gobiernos y los ciudadanos con miras a lograr una mayor eficiencia del gobierno, un aumento en el cumplimiento tributario, y un fortalecimiento en la sostenibilidad fiscal y la resiliencia financiera:

- **Mejorar el gasto público.** El uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) puede mejorar la transparencia de los procesos públicos y reducir los costos. Los gobiernos pueden aprovechar el poder de las TIC de maneras transformadoras, desde mejorar la eficiencia de la recaudación tributaria y las adquisiciones públicas hasta mejorar el acceso a los servicios de salud. También pueden mejorar la transparencia del gobierno, lo que contribuye a construir confianza pública. En este sentido, es necesario vincular la tecnología con los diferentes mecanismos de control del gobierno y promover la participación ciudadana. Sin embargo, para que el monitoreo de los ciudadanos sea efectivo, no es suficiente que haya información disponible: los ciudadanos también deben tener los conocimientos y la capacidad para que el monitoreo de las actividades del gobierno sea viable.
- **Pequeños empujones (*nudges*) para aumentar el cumplimiento tributario.** Para financiar las mejoras institucionales y proporcionar servicios de calidad a los ciudadanos, es necesario aumentar el compromiso fiscal de estos. Aumentar el cumplimiento voluntario de los ciudadanos requiere tener en cuenta los incentivos de los contribuyentes, sus creencias y habilidades cognitivas. La economía del comportamiento puede ser útil cuando se diseña una arquitectura de elección o mensajes (“pequeños empujones”) para aumentar la disponibilidad de los contribuyentes a cumplir, a participar en un intercambio fiscal con el gobierno y a cambiar las normas sociales. Sin embargo, los detalles importan. Los mensajes deben estar adecuadamente diseñados y focalizados. El método de comunicación para entregar esos mensajes también importa, y se debería seleccionar teniendo en cuenta el público en cuestión. Las recompensas y los incentivos también son herramientas útiles para aumentar el cumplimiento tributario, pero cómo están diseñados influye en su efectividad y sostenibilidad. Puede que los incentivos no funcionen si no son visibles y sostenibles.
- **Promover la resiliencia financiera y el ahorro ciudadano.** Si bien aumentar el cumplimiento tributario es importante, toda la carga no debería recaer en el Estado. Los conocimientos financieros, los ahorros y la resiliencia financiera de los ciudadanos también



deberían promoverse. Aumentar los conocimientos financieros puede cambiar efectivamente el comportamiento. Incentivar a las personas a ahorrar puede ser costo efectivo aun cuando el impacto de los programas para aumentar los ahorros tiende a ser de pequeña magnitud. Los mecanismos de ahorro predeterminados o de compromiso previo pueden ser efectivos para aumentar los ahorros. La evidencia preliminar en América Latina y el Caribe muestra que promover la adopción de estos mecanismos es difícil debido a una alta informalidad y una baja bancarización (es decir, poco acceso y uso de los servicios financieros). Hacia el futuro, será crucial seguir probando maneras innovadoras de implementar planes de ahorro automáticos. Otro ámbito que merece una mayor exploración es el diseño de productos financieros para segmentos específicos de la población.

Estas dimensiones serán revisadas en profundidad en tres secciones de esta monografía que subrayarán las principales lecciones aprendidas para cada dimensión y explorarán ideas para trabajos futuros centrándose especialmente en establecer qué funciona mejor para implementar estas dimensiones en un contexto práctico.

---

¿Qué funciona  
para mejorar  
vidas?

Qué funciona para  
**MEJORAR**  
**LA EFICIENCIA**  
**DEL GOBIERNO**

---

Los ciudadanos se muestran cada vez más preocupados acerca del uso transparente y eficiente de los recursos públicos. Demandan más servicios públicos y tienen mayores expectativas sobre la calidad de los servicios públicos que proporciona su gobierno.



**B.**

Los ciudadanos se muestran cada vez más preocupados acerca del uso transparente y eficiente de los recursos públicos. Demandan más servicios públicos y tienen mayores expectativas sobre la calidad de los servicios que proporciona su gobierno. Actualmente, tres de cada cuatro personas en América Latina y el Caribe muestran escasa o nula confianza en sus gobiernos nacionales, cerca del 80% cree que la corrupción es generalizada (OCDE y CEPAL, 2018) y casi la mitad piensa que la mayoría de los funcionarios están involucrados en casos de corrupción (LAPOP, 2018). La desconfianza en las instituciones pone en peligro la cohesión social y limita el cumplimiento del contrato social entre ciudadanos y gobiernos (Fukuyama, 1995).

En este contexto, los gobiernos en la región se enfrentan a numerosos problemas para mejorar cómo gastan el dinero para servir a los ciudadanos. En primer lugar, la adopción de las TIC ha sido lenta, y menos del 30% de los trámites públicos se pueden llevar a cabo completamente en línea (Roseth, Reyes y Santiso, 2018), aunque esta situación empezó a cambiar con la pandemia. En segundo lugar, algunos países todavía tienen sistemas administrativos ineficientes y obsoletos que limitan la capacidad de adoptar las TIC para cambiar los procesos; la baja adopción de las tecnologías digitales en el gobierno genera ineficiencias que podrían llegar hasta el 4,4% del PIB de la región (Izquierdo, Pessino y Vuletin, 2018). Por el lado positivo, aunque escasas, han aparecido algunas políticas relacionadas con la tecnología en la región, como las iniciativas de participación ciudadana para mejorar la rendición de cuentas en la prestación de servicios (Ferraz, Finan y Moreira, 2012) y en la eficiencia de las obras públicas (Pierrri y Lafuente, 2020).

A lo largo de la última década, el Grupo BID ha apoyado los esfuerzos de países para promover la transformación digital efectiva promoviendo el uso de las TIC en el gobierno. Estos esfuerzos pueden mejorar los procesos públicos y orientar las conductas de los funcionarios públicos para promover un sector público que funcione bien y que responda más adecuadamente a las demandas cambiantes de los ciudadanos. Sin embargo, la evidencia presentada en la literatura todavía es escasa. Por este motivo, el BID ha promovido activamente la generación de conocimientos en la región para promover las prácticas basadas en evidencia en este ámbito. Esta sección presenta algunos de los resultados clave del uso

de las TIC para mejorar la recaudación tributaria, el gasto público, y los servicios públicos.

## EVIDENCIA DE EVALUACIONES DE IMPACTO APOYADAS POR EL GRUPO BID

Hay tres grandes lecciones que surgen de 12 evaluaciones de impacto del Grupo BID realizadas en la región para determinar la efectividad de diferentes tipos de herramientas digitales cuyo fin es mejorar la eficiencia y la eficacia en los servicios públicos y la prestación de servicios.

- (1) El uso de las TIC tiene el potencial para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria.
- (2) Las TIC pueden aumentar la eficiencia del gasto público y el acceso a los servicios públicos.
- (3) Las plataformas de información en línea y el monitoreo ciudadano pueden ser efectivos para mejorar la rendición social de cuentas.

Las secciones que siguen exploran cada una de estas tres lecciones más detalladamente.

(1) El uso de las TIC tiene el potencial para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria.

La evidencia sobre el uso de las TIC en los gobiernos es escasa, particularmente en América Latina y el Caribe. La literatura académica ha encontrado impactos positivos de la tecnología en la reducción del gasto por la ineficiencia burocrática y los costos de transacción (Bandiera, Prat y Valletti, 2009; Coviello y Mariniello, 2014; Goldfarb y Tucker, 2019) y de la contratación electrónica en la mejora de la calidad de los servicios públicos (Lewis-Faupel *et al.*, 2016). Se ha observado que el uso de tecnología mejora la capacidad del gobierno (Bossuroy, Delavallade y Pons, 2019; Callen *et al.*, 2020; Muralidharan, Niehaus y Sukhtankar, 2020) y la prestación de servicios públicos (Ayachi *et al.*, 2016; Bertot, Estevez y Janowski, 2016; Linders, Liao y Wang, 2018; Sirendi y Taveter, 2016). En consonancia con estos hallazgos, el Grupo BID ha promovido las reformas del gobierno digital, como la adopción de facturas electrónicas, con el objetivo de aumentar la eficiencia de los trámites administrativos y mejorar la provisión de servicios públicos.

***Las facturas electrónicas pueden aumentar la recaudación tributaria, pero los efectos son heterogéneos a lo largo del tiempo, según los países y la actividad económica***

Las facturas electrónicas en Argentina comenzaron en 2007 con la incorporación progresiva de ciertos sectores económicos. El Grupo BID apoyó este proceso a través del Programa de mejora de la capacidad de gestión de la Administración Federal de Ingresos Públicos ([Proyecto BID #AR-L1282](#)). Una evaluación del Grupo BID utilizó un enfoque de diferencia en diferencias para comparar el grupo de empresas que se adhirió al sistema de facturas electrónicas en comparación con el grupo que no lo hizo. La introducción de las facturas electrónicas en Argentina aumentó el nivel de ventas declaradas en la construcción, el comercio, el transporte, el sector inmobiliario y los servicios profesionales, pero no en el sector de la salud. Concretamente, las facturas electrónicas generaron efectos cuya magnitud varió y que dependieron del año que se medía. Los efectos en los ingresos oscilaron entre el 0% en 2008 y el 10,7% en 2013, con resultados positivos en 2007, 2010, 2011, 2012 y 2015 (Templado y Artana, 2018).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Las ventas declaradas se consideran aquí un indicador de la evasión fiscal.

Una evaluación similar se llevó a cabo en Uruguay, que introdujo la factura electrónica en 2012. El Grupo BID apoyó al gobierno en este proceso a través del Programa de Modernización del Sistema Tributario y Mejora de la Calidad del Gasto Público II ([Proyecto BID #UR-L 1036](#)). La evaluación encontró un impacto del 3,7% en el monto de los impuestos pagados por las empresas en Uruguay durante un período de análisis de seis meses. También observó que los mayores efectos de la recaudación fiscal se daban en los sectores de las manufacturas y el comercio mayorista, mientras que los efectos más pequeños se constataban en los sectores de la agricultura, la pesca, la minería, la electricidad, el gas y el agua (Bérgolo, Ceni y Sauval, 2018).

En Ecuador, el Grupo BID trabajó con el gobierno para lanzar un sistema de facturas electrónicas en 2013 con el fin de modernizar la administración tributaria ([Proyecto BID #EC-L1120](#)). El Banco evaluó la reforma utilizando un enfoque de diferencia en diferencias y la selección de controles se basó en el emparejamiento de puntajes de propensión, identificando aquellos contribuyentes que eran elegidos como parte de la iniciativa de facturas electrónicas pero que entraron en una etapa más tardía debido al calendario del programa. El estudio no encontró ningún efecto en el cumplimiento tributario en 2014.<sup>2</sup> Sin embargo, se observó un efecto en los años siguientes y este creció a lo largo del tiempo: el efecto en los impuestos al valor agregado fue del 17% en 2015 y llegó al 24% un año después (Ramírez, Oliva y Andino, 2018).

En resumen, los efectos de los sistemas de facturación electrónica en la recaudación fiscal no son homogéneos en las diferentes actividades económicas y países. En aquellas circunstancias donde el cumplimiento del impuesto al valor agregado (IVA) es débil, la evidencia sugiere que las facturas electrónicas pueden tener un impacto grande en la recaudación tributaria. Las empresas que realizan una mayor proporción de sus ventas a través de agentes de retención tienen menos espacio para ajustar sus pagos del IVA debido al proceso de adopción de facturas electrónicas.

<sup>2</sup> El riesgo de no cumplimiento se manifiesta cuando los contribuyentes saben que su información anteriormente privada ahora está disponible pública y automáticamente, de modo que se sienten más controlados por la autoridad y aumentan el cumplimiento voluntario.

***El uso de tecnologías digitales como los tableros de impuestos pueden aumentar la recaudación tributaria brindando acceso al gobierno a información pertinente para la formulación de políticas fiscales***

En línea con el uso de tecnologías digitales para aumentar la recaudación tributaria, el Grupo BID ha promovido los tableros de impuestos para tener acceso a información pertinente y oportuna -como las tendencias de recaudación tributaria en diferentes regiones y actividades económicas- para diseñar políticas con el fin de abordar la evasión tributaria y mejorar la recaudación. Por ejemplo, en 2019, la administración tributaria en Paraguay (la Subsecretaría de Estado de Tributación - SET) se asoció con el BID mediante las operaciones [#PR-L1150](#) y [#PR-L1151](#) para proporcionar perspectivas únicas del carácter de la evasión tributaria y concretar herramientas de las políticas para combatirla. Una de las herramientas que emergió de esta colaboración es un tablero de impuestos que muestra indicadores clave de interés en términos de la formulación de políticas económicas destinadas a la recuperación económica y el cumplimiento tributario. Pierrri et al. (2021) muestran que disponer de una herramienta como el tablero de impuestos es útil para los gobiernos, especialmente, en tiempos de crisis económica como la pandemia del COVID-19. Esta herramienta proporciona una comprensión exhaustiva de los motores de la evasión tributaria, como los sectores económicos y las regiones con niveles bajos de cumplimiento tributario y las empresas que declaran el IVA por debajo de sus ingresos. Esta herramienta también promueve la asignación óptima de los escasos recursos para la vigilancia del cumplimiento tributario y es útil en el diseño de políticas fiscales para la recuperación económica. El tablero de impuestos permite contrastar las diferencias en las declaraciones entre las empresas y sus compradores, permitiendo una mejor distribución de los esfuerzos de auditoría.

El uso de tableros de impuestos es mejorado con programas destinados a controlar los pagos de los impuestos. Pierrri *et al.* (2021) muestran evidencia del impacto de los programas de auditoría en la reducción de la evasión tributaria en Paraguay. Utilizando una metodología sintética de diferencia en diferencias y con información valiosa obtenida del tablero de impuestos, los autores evalúan el efecto de las auditorías en las ventas, las compras y los pagos de impuestos declarados de las empresas durante

2018-2019. Las conclusiones muestran que las auditorías fueron efectivas para reducir la evasión tributaria: las ventas imponible declaradas por las empresas aumentaron significativamente en un promedio de 1,5% después de la auditoría, y el efecto persistió durante dos a tres meses.

Las evaluaciones mencionadas en esta sección demuestran que avanzar en la transformación digital mejora la capacidad institucional y asegura la transparencia de la recaudación tributaria. Los sistemas de facturación electrónica facilitan el control de la recaudación tributaria y aumentan la eficiencia del gobierno para combatir la evasión fiscal. Sin embargo, el potencial de las herramientas del gobierno electrónico no se limita a la gestión del ingreso. El debate de la próxima lección muestra cómo el uso de sistemas de contratación electrónica promueve la eficiencia en la contratación pública y genera ahorros para los gobiernos, además de promover la transparencia en los procesos públicos para beneficio de los ciudadanos.

---

## (2) Las TIC pueden aumentar la eficiencia del gasto público y el acceso a los servicios públicos

***El mayor uso de tecnologías y herramientas digitales para procesar los contratos públicos de adquisiciones tiene el potencial de mejorar la transparencia y generar ahorros***

En 2016, el gobierno argentino lanzó una serie de reformas para modernizar el gobierno, en las cuales se incluyó la implementación de una plataforma de contratación del sector público, [COMPR.AR](#), que permite que todos los procesos de adquisiciones públicas se lleven a cabo electrónicamente. El Grupo BID apoyó al gobierno con estas reformas a través del Programa de Apoyo a Reformas de Transparencia e Integridad en Argentina ([IDB Project #AR-L1303](#)). El objetivo del programa era aumentar la eficiencia reduciendo los costos administrativos para los funcionarios públicos y eliminando la necesidad de trámites presenciales (no digitales). La transparencia aumentó mediante el libre acceso a los procesos de compras



públicas por Internet. Como resultado, [COMPR.AR](#) se ha convertido en un modelo para las políticas públicas en América Latina y el Caribe.

Debido en parte a su modelo de elaboración de políticas basada en evidencia, [COMPR.AR](#) se ha convertido en uno de los componentes más importantes del programa de reformas. La intervención permitió la identificación de núcleos de corrupción centrales, como el ámbito de las adquisiciones públicas, utilizando un enfoque basado en evidencia. [COMPR.AR](#) se implementó de forma escalonada en más de 176 oficinas de adquisiciones en todo el país y ahora cubre más de 26.900 órdenes de adquisiciones al año. Los resultados de [COMPR.AR](#) han sido sumamente prometedores, y han generado importantes beneficios en términos de ahorros y mejoras de eficiencia y transparencia. Los beneficios se extienden tanto al gobierno como a los proveedores, que aumentaron su participación en las licitaciones públicas. El Recuadro 1 ilustra cómo [COMPR.AR](#) benefició a un proveedor de TI en Argentina.

#### **Recuadro 1. Cómo una pequeña empresa se benefició de la modernización del proceso de adquisiciones en Argentina**

Gustavo Fariña es un pequeño proveedor de productos y servicios de tecnología de la información en Córdoba, Argentina, y sus principales clientes son los gobiernos federal, estatal y local. Dice que sus ventas se han triplicado en los últimos tres años gracias a [COMPR.AR](#), una plataforma digital que moderniza el proceso de adquisiciones públicas.

Fariña recuerda los trámites que debía gestionar en el pasado. Dice que en una ocasión perdió una oportunidad de negocios porque presentó un documento con una hora de retraso. El manejo de los documentos a menudo significaba recorrer cientos de kilómetros en un día para llegar a una oficina pública. Y si bien Fariña perdía, la pérdida fue aún mayor para el gobierno. “Estaba vendiendo mi producto a USD400 cada pieza. Pero el proveedor ganador vendió el suyo por USD1500”, señala.

Sin embargo, desde 2016, [COMPR.AR](#) ha canalizado todas las compras públicas a través de una plataforma digital. Actualmente todo, desde las oportunidades de adquisiciones hasta las órdenes de compra, puede encontrarse en línea. Esto contrasta con solo hace unos años, cuando Fariña habría necesitado un representante en cada una de las 23 provincias de Argentina, solo para conocer las últimas ofertas. Las compras también se pueden realizar mucho más rápidamente ahora, y ahorra al gobierno hasta 11 días por compra.

Fariña dice que ahora puede hacer negocios en todo el país. Al mismo tiempo, reconoce que otros proveedores a miles de kilómetros también pueden pujar en Córdoba, su provincia natal: “Antes, éramos quizá tres o cuatro. Ahora somos docenas”. Sin embargo, dice que la competencia no le preocupa y que la ve como algo saludable.

Una evaluación de impacto de [COMPR.AR](#), utilizando una estrategia de identificación de diferencia en diferencias basada en el despliegue progresivo de la plataforma en diferentes oficinas públicas mostró que a medida que disminuía la duración de los procesos de adquisiciones públicas, se reducían los precios que el gobierno eventualmente pagaba, lo que representaba ahorros anuales del gobierno superiores a USD35 millones (considerando únicamente los 50 productos más comprados), aproximadamente el 4,4% del total de las adquisiciones públicas (de Michelle y Pierri, 2020). La adopción de la plataforma también se asoció con el aumento de la competencia, medida por el número de licitadores. En general, la reforma mejoró la eficiencia y la transparencia de las adquisiciones públicas, lo que se traduce en que el gobierno argentino (y, por lo tanto, la sociedad) recibe más productos por el mismo monto de recursos. Esta evidencia contribuye a la literatura sobre el efecto de la tecnología para reducir el mal uso de recursos públicos debido a problemas de ineficiencia burocrática (Bandiera *et al.*, 2009; Coviello y Mariniello, 2014), modernizar los procesos y aumentar la transparencia y divulgación de información (Lewis-Faupel *et al.*, 2016).

La evidencia robusta de [COMPR.AR](#) ha justificado seguir con la intervención, incluso después de un cambio de gobierno. Los datos generados a partir del programa han significado beneficios adicionales para el gobierno: a través de [COMPR.AR](#), la información se puede recopilar para localizar geográficamente a todos los proveedores y asegurar la mayor participación de los licitantes, aumentando la competencia en cada proceso de licitación pública. Además, es posible construir un historial del precio de los negocios, así como de la capacidad productiva. Por último, gracias al éxito de [COMPR.AR](#), otras iniciativas y reformas similares han sido implementadas en República Dominicana, Honduras, Paraguay y Perú.

***Se requiere un atento escrutinio en el diseño, los detalles y los instrumentos de una política con el fin de evitar incentivos no deseados que puedan influir en el comportamiento y el trabajo de los funcionarios públicos y socavar el objetivo declarado de la política***

En el sector público, normalmente el objetivo de las auditorías es verificar el cumplimiento de las reglas existentes y servir como un recurso valioso para promover la buena gobernanza. Por un lado, la investigación existente ha observado que las auditorías del sector público reducen la corrupción (Avis, Ferraz y Finan, 2018) y aumentan la rendición de cuentas electoral (Ferraz y Finan, 2008). De la misma manera, se ha demostrado que un aumento del riesgo de una auditoría disminuye la corrupción en la construcción viaria (Olken, 2007) y las adquisiciones públicas (Zamboni y Litschig, 2018). También se ha demostrado que invertir en la gestión y el desarrollo riguroso de talento humano aumenta la eficiencia de los equipos a cargo del procesamiento y la gestión de las denuncias y reclamaciones contra la corrupción (Pierrri y Lafuente, 2022). Por otro lado, hay cierta evidencia de que la efectividad de las auditorías puede ser limitada, por ejemplo, porque, como respuesta al menor gasto de los burócratas locales, la corrupción se desplaza a otros ámbitos (Lichand y Fernandes, 2019). Además, hay evidencia de que la calidad de las propias auditorías se ve afectada por las relaciones entre el auditor, los funcionarios y las instituciones públicas (Chu et al., 2021), entre otros. En particular, las auditorías de las adquisiciones



**El uso de tecnologías digitales como los tableros de impuestos pueden aumentar la recaudación tributaria brindando acceso al gobierno a información pertinente para la formulación de políticas fiscales.**

públicas están diseñadas para revisar los procesos de contratación con el fin de determinar su completitud, su exactitud y cumplimiento de las directrices. Sin embargo, una evaluación de impacto en Chile reveló que los enfoques tradicionales como “auditorías por lista de verificación” pueden desalentar sin querer el uso de modalidades de contratación más reguladas, complejas y transparentes, como las subastas, dado que tienen más pasos y verificaciones en comparación con otras modalidades menos reguladas. Utilizando un diseño de regresión discontinua y aprovechando el sistema de puntuación de la Contraloría chilena para determinar qué entidades serían auditadas, la evaluación observó que, al contrario de los objetivos de las políticas, las auditorías llevaron a los funcionarios de las adquisiciones a disminuir el uso de las subastas públicas y aumentar el uso de la contratación directa, una modalidad de compra menos transparente y competitiva. La reducción de la competencia tuvo efectos reales y afectó a proveedores nuevos, grandes y de fuera de la región que tenían menos probabilidades de ganar los contratos. Este tipo de favoritismo probablemente socava la iniciativa empresarial y la innovación, dado que crea barreras para los nuevos entrantes (Gerardino, Litschig y Pomeranz, 2017).

### ***Las TIC pueden mejorar la eficiencia en el acceso a los servicios públicos***

Cuesta *et al.* (2020) estudian el impacto de introducir nuevas herramientas de gobierno digital para mejorar el acceso y la prestación de servicios públicos, según lo desarrollado por el Ministerio de Salud y la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento -AGESIC- de Uruguay, en colaboración con el Grupo BID. Consolidaron la información proveniente de un registro de usuarios de la salud, un historial clínico electrónico de los pacientes y el sistema de visitas médicas, y diseñaron e implementaron una aplicación en línea para programar visitas de mujeres para pruebas de Papanicolau. Los autores llevaron a cabo un experimento de campo en Montevideo aleatorizando toda la población femenina usuaria de salud pública en cuatro ramas de tratamiento y un grupo de control. Las mujeres tratadas recibieron mensajes de SMS ya fuera con un mensaje de motivación para programar las visitas en su clínica local como las habrían programado normalmente o con uno para

programarlas en línea utilizando el enlace de la aplicación. El estudio también emparejó cada uno de los mensajes de motivación ya sea con información relacionada con el beneficio o el riesgo a propósito de la prueba de Papanicolau, generando así cuatro grupos de tratamiento. Los resultados muestran que la intervención aumentó en más del doble las visitas médicas y las tasas de asistencia a lo largo de un período de 12 semanas. La mayor parte de los efectos se debieron a mujeres que recibieron mensajes orientados al comportamiento y a quienes también se alentó a utilizar herramientas de gobierno electrónico. Estas mujeres asistieron a las visitas de la prueba con cerca de tres veces más frecuencia que el grupo de control, mientras que aquellas motivadas solo con mensajes asistieron 1,5 veces más. Los resultados destacan el potencial de invertir en las herramientas digitales para disminuir los costos de transacción y aumentar la aceptación de los servicios públicos.

La evidencia generada en el Grupo BID contribuye a y se alinea con la literatura que muestra que las nuevas tecnologías en el sector público, particularmente el gobierno electrónico, puede reducir los costos de transacción, mejorar la eficiencia (Goldfarb y Tucker, 2019) y ampliar la aceptación de los servicios públicos. Estos resultados también complementan una reciente ola de estudios que apoya la reducción de la brecha de conocimientos sobre uso de la tecnología en los países en vías de desarrollo para mejorar la capacidad de los gobiernos (Bossuroy, Delavallade y Pons, 2019; Callen *et al.*, 2020; Muralidharan, Niehaus y Sukhtankar, 2016, 2020) y la prestación de servicios públicos (Ayachi *et al.*, 2016; Bertot, Estevez y Janowski, 2016; Linders, Liao y Wang, 2018; Sirendi y Taveter, 2016).

Durante la pandemia de la COVID-19, cuando numerosas actividades habían pasado a ser en línea, la adopción de herramientas digitales y de las TIC por parte de los gobiernos se ha convertido en un elemento crucial para abordar la crisis. Los países que ya tenían herramientas digitales para llevar a cabo varias actividades han podido enfrentarse a la crisis con más éxito. Por ejemplo, [COMPR.AR](#) en Argentina hizo posible modernizar las compras públicas de servicios de emergencia. En Uruguay, la plataforma de programación médica en línea protegió el proceso de atención de salud para que no fuera interrumpido, a pesar de la compleja situación sanitaria. En este sentido, la crisis validó la necesidad de avanzar en la adopción de

herramientas del gobierno digital.

Las evaluaciones presentadas en esta sección muestran que el gobierno digital -concretamente las adquisiciones electrónicas, la programación de visitas médicas en línea y los sistemas de facturas electrónicas- ofrecen numerosas posibilidades para el futuro. Sin embargo, el progreso de estas iniciativas y los conocimientos sobre su efectividad todavía se encuentran en una etapa temprana..

---

### (3) Las plataformas de información en línea y el control ciudadano pueden ser efectivos para mejorar la rendición social de cuentas

La evidencia sobre el rol del monitoreo ciudadano en términos de rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción es reciente. La literatura académica no ha encontrado efectos concluyentes de programas de monitoreo basados en la comunidad en la reducción de la corrupción. Si bien algunos estudios muestran impactos positivos de los programas de monitoreo ciudadano en la provisión de servicios públicos, como los servicios de salud y la construcción de carreteras públicas (Bjorkman y Svensson, 2009; Berman *et al.*, 2017), otros estudios muestran que este tipo de intervenciones no tienen ningún efecto (Olken, 2007; Banerjee *et al.*, 2010; Sexton, 2022). Debido a esto, se requiere más evidencia regional para proporcionar recomendaciones concluyentes a las políticas con el objetivo de que los ciudadanos participen en el gobierno costo-efectivo.

***El acceso transparente a la información pública a través de plataformas en línea aumenta la rendición de cuentas de las autoridades, mejora la eficiencia del gasto público y reduce la corrupción***

La evidencia empírica del Grupo BID muestra que el acceso a la información pública puede ser útil para controlar la corrupción. A través del marco sectorial de transparencia e integridad, el Grupo BID ha promovido el uso



de tecnologías digitales para asegurar un mayor acceso a la información, así como una mayor eficiencia y efectividad en la gestión pública. Por ejemplo, Lauletta *et al.* (2019) muestran que la implementación de la plataforma MapaRegalías en Colombia podría aumentar la eficiencia en la ejecución de los proyectos de inversión.<sup>3</sup> En las mismas líneas, Rossi, Vazquez y Cruz (2020) observan que la plataforma MapalInversiones en Costa Rica podría mejorar el desempeño de los proyectos de inversión.<sup>4</sup> Sin embargo, si bien el acceso a este tipo de información es relevante para la rendición de cuentas, los ciudadanos deben poder tener voz y dientes para poder tomar acción, como se observa más abajo.

***La combinación de las herramientas de gobierno digital con los programas de monitoreo ciudadano tiene el potencial para aumentar la eficiencia de las obras públicas***

Esta es la lección del programa de **Monitores Ciudadanos de Control -MCC-** de la Contraloría General de la República del Perú - CGR. El programa MCC consiste en auditorías de “bajo coste” de voluntarios que visitan obras públicas y hacen una evaluación sencilla de su estado. Este monitoreo sencillo impulsado por los ciudadanos se complementa con el acceso a información mediante herramientas del gobierno digital como InfObras.<sup>5</sup> Una evaluación apoyada por el Grupo BID (**Proyecto BID #PE-T1398** y **#PE-L1240**) estudió el impacto del programa MCC en la eficiencia de las obras públicas (Pierrri y Lafuente, 2020). Los autores utilizan un diseño de regresión discontinua que aprovecha la política del programa para establecer que las obras públicas elegibles deben

**3\_** MapaRegalías es una plataforma en línea cuyo objetivo consiste en facilitar el acceso a y el uso de información pública para los ciudadanos y los funcionarios públicos con el fin de monitorear el uso público de los recursos, permitiéndoles consultar información y datos georreferenciados sobre las regalías del sector extractivo. La plataforma está disponible en <http://maparegalias.sgr.gov.co/>.

**4\_** MapalInversiones es una plataforma en línea donde los ciudadanos pueden ver información georreferenciada, hacer preguntas y verificar el progreso de los proyectos de inversión pública. El objetivo de la plataforma consiste en reducir el costo de acceder a la información sobre el uso de recursos públicos, aumentando potencialmente los incentivos para monitorear la ejecución de los proyectos de inversión pública. La plataforma está disponible en <http://mapainversionescr.mideplan.go.cr/>.

**5\_** InfObras es un sistema en la red cuyo objetivo es fortalecer la transparencia en la ejecución de obras públicas a nivel nacional mediante el acceso a información sobre el progreso mensual y la articulación de información en las obras públicas.



tener un presupuesto de menos de 10 millones de soles. La evaluación encuentra efectos positivos en términos de una mayor eficiencia de las obras públicas. Concretamente, el programa tuvo un impacto significativo en la reducción de los sobrecostos de las obras públicas ejecutadas por empresas de construcción, de aproximadamente el 29% al 20%.<sup>6</sup> Esta evaluación generó evidencia sobre el efecto de las intervenciones de rendición de cuentas sociales estratégicas que combinan el acceso a la información pública a través de las herramientas de gobierno digital con mecanismos de participación ciudadana que hacen viable el uso de la información. También muestra que este tipo de programas genera sinergias positivas entre el mecanismo de control, según lo ejercido por la CGR y la sociedad. Este programa complementa el control del gobierno y ayuda a ampliar la cobertura de cierta infraestructura que, de otra manera, sería difícil supervisar con recursos de auditoría limitados. El programa también ha sido clave durante la pandemia de la COVID-19 (Pierri, 2021). El Recuadro 2 muestra cómo el MCC apoyó el monitoreo de los recursos públicos durante la pandemia.

### Recuadro 2. Monitoreo ciudadano para luchar contra la corrupción en Perú

María Jiménez está decidida a poner fin a la corrupción en Perú.\* Esta economista de 26 años es solo una de numerosas personas voluntarias que participan en el programa de Monitores Ciudadanos de Control -MCC, un innovador programa respaldado por el BID que promueve la transparencia y la participación ciudadana en la lucha contra la corrupción en las obras públicas.

El programa está gestionado por la oficina de la Contraloría General de la República - CGR, una entidad autónoma del gobierno peruano encargada de monitorear el uso de los recursos públicos.

<sup>6</sup> Los sobrecostos se definen como el porcentaje de los costos actualizados de las obras públicas con respecto a los costos presupuestados inicialmente.

En sus numerosas visitas presenciales a los sitios en construcción, María ha sido testigo de numerosas irregularidades. Explica cómo los sobrecostos se pueden ocultar en cobros extraordinarios por pintura o cemento de menor calidad. “Si se utiliza un galón de pintura que cuesta 25 soles en lugar de 42, se está gastando menos de lo que se está facturando”.

En una evaluación del programa de monitoreo, el BID observó que las visitas de monitoreo reducían los sobrecostos de los contratistas en aproximadamente 9 puntos porcentuales.

Más recientemente, durante la pandemia de la COVID-19, el rol de monitores ciudadanos ha sido particularmente importante. Las visitas a las obras se han suspendido, pero se han implementado estrategias de monitoreo remoto para supervisar la respuesta de las autoridades ante la emergencia, sobre todo la entrega de bienes básicos a las familias afectadas.

María formó parte del equipo de voluntarios que participaron virtualmente en el monitoreo de la entrega de cestas de bienes básicos del gobierno en su provincia. El equipo reportó varias irregularidades en la lista de beneficiarios. Gracias a los datos generados, se emitieron informes para alertar a las entidades públicas sobre las situaciones adversas que merecían medidas correctivas.

María cree que proporciona un servicio a la sociedad y que su trabajo no solo marca una diferencia, sino que la empodera como ciudadana. Ahora, más que nunca, promover los programas de monitoreo ciudadano es clave para impedir la corrupción y asegurar el uso adecuado de los recursos públicos vitales en tiempos de crisis económica. Programas como MCC en Perú jugarán un rol esencial para que las autoridades sigan rindiendo cuentas en la región durante la pandemia de la COVID 19 y posteriormente.

\*María Jiménez es un seudónimo.

Las conclusiones de estas evaluaciones sugieren que el monitoreo ciudadano parece ser un mecanismo útil para mejorar la provisión de servicios públicos y reducir la corrupción. Sin embargo, lograr un monitoreo ciudadano efectivo es complejo porque requiere que numerosos factores funcionen adecuadamente. El acceso a información de alta calidad mediante la tecnología es importante, pero no es suficiente. Es necesario que la información se perciba como conducente a la acción, es decir, el gobierno debe responder a las quejas y reclamaciones de los ciudadanos y debe tener capacidad para sancionar.

Las lecciones de estas evaluaciones coinciden con la literatura sobre el uso de enfoques estratégicos de la rendición social de cuentas, que estudia cómo los contextos favorables a la acción colectiva junto con una mayor capacidad del gobierno para responder a las preocupaciones de los ciudadanos son más prometedores para mejorar el monitoreo ciudadano (Fox, 2015).

## IDEAS PARA TRABAJOS FUTUROS

Las TIC, bajo la forma de gobierno digital, pueden proporcionar datos valiosos para la toma de decisiones de las políticas y contribuir a rediseñar la manera en que los gobiernos proporcionan servicios. Las innovaciones tecnológicas también pueden ayudar a mejorar la gobernanza reemplazando algunas de las funciones de las cuales son responsables los funcionarios públicos. Sin embargo, la tecnología por sí sola no siempre es suficiente: para funcionar, requiere conocimientos específicos o técnicos e incentivos adecuados para el usuario.

En relación con las iniciativas de plataformas de información en línea, es necesario tener en cuenta la importancia de la divulgación de información, junto con los mecanismos de participación ciudadana, así como la sensibilidad del gobierno, de modo que los ciudadanos puedan ser escuchados más efectivamente. Para tener un impacto en la calidad

de los servicios prestados por el gobierno, debe haber una interacción adecuada de estas tres características. Las estrategias que vinculan las iniciativas de monitoreo ciudadano (por ejemplo, supervisión ciudadana de las obras públicas) con mecanismos de control público internos (por ejemplo, auditorías) para lograr una mejor supervisión de las actuaciones del gobierno significarían un avance para alcanzar un monitoreo más integral del gobierno.

Las conclusiones presentadas en esta sección, aunque bastante novedosas, deberían verse en el contexto de una literatura naciente. Se requiere más evidencia en la región y en otros países para responder a varias otras preguntas importantes. ¿Puede la tecnología digital ayudar efectivamente a los gobiernos a prestar mejores servicios? ¿Puede la inteligencia artificial ayudar a luchar contra la corrupción? ¿Cómo pueden los países seguir aprovechando los beneficios de la transformación digital y el monitoreo ciudadano para mejorar la prestación de servicios?

Para responder a estas y otras preguntas, el Grupo BID se ha asociado con gobiernos en la región para implementar diseños innovadores de las políticas, junto con evaluaciones rigurosas, para fortalecer la prestación de servicios y aumentar la eficiencia del sector público de modo que los gobiernos puedan llevar a cabo sus tareas para servir a los ciudadanos. El Grupo BID está implementando diferentes estrategias, relacionadas con la tecnología digital, la inteligencia artificial y la economía del comportamiento, lo cual puede generar nueva evidencia sobre su efectividad relativa. Con respecto a la tecnología digital, en la región se han propuesto diversas iniciativas siguiendo la línea de [COMPR.AR](#) en Argentina, como parte del marco de la iniciativa de transparencia y gobernanza digital. En el caso de la inteligencia artificial, por ejemplo, se ha generado una serie de algoritmos mediante la estrategia de control-lab en la Contraloría en Perú para ayudar a incrementar la eficiencia del proceso de denuncias, a la vez que se busca reducir los sesgos de selección en la priorización de las denuncias. En el caso de la economía del comportamiento, se están llevando a cabo estudios en Chile con la Secretaría de Impuestos Internos que utiliza “pequeños empujones” (*nudges*) en redes sociales para cambiar las percepciones de los funcionarios públicos y los ciudadanos. Algunos de estos ejemplos se presentan en las próximas dos secciones.

---

¿Qué funciona  
para mejorar  
vidas?

# Qué funciona para **AUMENTAR EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO**

---

Para implementar las reformas de capacidad institucional mencionadas en la sección anterior -y, al hacerlo, promover servicios públicos de calidad- es importante tener una sólida fuente de financiamiento.



Para implementar las reformas de capacidad institucional mencionadas en la sección anterior -y, al hacerlo, promover servicios públicos de calidad- es importante tener una sólida fuente de financiamiento. Esta sección presenta evidencia sobre programas que promueven el cumplimiento tributario y aumentan los recursos fiscales mediante intervenciones de economía conductual. Esto es particularmente pertinente en el contexto de América Latina, donde hay altos niveles de evasión fiscal. La evidencia presentada en esta sección complementa la literatura sobre el uso de las medidas de control fiscal.<sup>7</sup>

Bergman (2021), que estudió cuáles eran los factores determinantes para alcanzar un mayor cumplimiento tributario mediante una comparación de Chile y Argentina, observó que las normas sociales y las disposiciones institucionales eran factores cruciales. Cuando el Estado de derecho es efectivo, es más probable que los ciudadanos crean en los castigos por no cumplir. Cuando ocurre lo contrario, las normas sociales modelan las percepciones de las personas de maneras que las alientan a pensar en evadir impuestos y desafiar a la autoridad pública como un comportamiento mucho mejor que obedecer la ley (Bergman, 2021).

La evasión fiscal es un problema grave en América Latina y el Caribe, cercana a una tasa del 50% para todos los impuestos en la mayoría de los países (Corbacho, Fretes Cibils y Lora, 2013). El costo de la evasión fiscal llegó al 6,3% del PIB de la región en 2017, equivalente a USD 335.000 millones (CEPAL, 2019). La evasión tributaria socava los ingresos públicos, lo que a su vez puede reducir el gasto público productivo y erosionar la capacidad del gobierno para proporcionar efectivamente bienes y servicios de calidad. Esto tiene un impacto negativo directo en las vidas de las personas, como lo muestra el deterioro de indicadores del bienestar en los últimos años, y amenaza con perpetuar una espiral negativa (OCDE y CEPAL, 2018).

Las intervenciones de economía conductual ofrecen soluciones prometedoras a este problema. Pueden aumentar el cumplimiento

<sup>7</sup> Ver Bachas y Soto (2018), Blumenthal *et al.* (2001) y Kleven *et al.* (2011). Advan, Eming y Shaw (2017) documentan los efectos de diferentes instrumentos de las políticas en el cumplimiento tributario.

tributario volviendo más relevantes el monitoreo y las sanciones, y mejorar la moral tributaria instando a la reciprocidad o aprovechando los efectos de pares (Rapoport, Rojas Méndez y Scartascini, 2020). Este tipo de intervenciones crean oportunidades para probar qué funciona cuando se trata de cambiar el comportamiento de las personas y generar políticas públicas costo efectivas.

## EVIDENCIA DE EVALUACIONES DE IMPACTO APOYADAS POR EL GRUPO BID

De las seis evaluaciones de impacto llevadas a cabo por el Grupo BID en la región emergen tres grandes lecciones:

- (1) Los mensajes para cambiar el comportamiento del contribuyente deben tener en cuenta la información y las creencias de los contribuyentes.
- (2) El método utilizado para comunicar los mensajes a los contribuyentes puede tener un impacto en la efectividad de las intervenciones de cumplimiento tributario.
- (3) El diseño de incentivos y recompensas tiene un impacto en la efectividad y la sostenibilidad de las intervenciones de comunicación.

Las secciones que siguen exploran cada una de estas tres lecciones más detalladamente.

(1) Los mensajes para cambiar el comportamiento del contribuyente deben tener en cuenta la información y las creencias de los contribuyentes

***Asegurarse de que los mensajes tengan en cuenta las creencias de los contribuyentes es crucial para el éxito de una intervención***

Una intervención liderada por la municipalidad de Junín en Argentina, en colaboración con el Grupo BID, rediseñó la factura del impuesto sobre la propiedad con el fin de aumentar el cumplimiento (**Proyecto BID #RG-T2043**). El equipo trabajó para comprender los efectos de los cambios en las percepciones y creencias de los contribuyentes en la moral tributaria. En un diseño aleatorio experimental, se enviaron tres tipos diferentes de mensajes a los contribuyentes, destacando (i) la disuasión (creencias a propósito de la vigilancia del cumplimiento y las multas), (ii) efectos de pares (creencias acerca del comportamiento de los demás contribuyentes) o (iii) reciprocidad (creencias acerca del uso de los recursos por parte del gobierno). La evaluación de esta intervención observó que introducir estos mensajes en las facturas de impuestos tuvieron un impacto general positivo en el comportamiento de los contribuyentes, pero que algunos mensajes fueron más efectivos que otros. El mensaje más efectivo fue el de la disuasión: el cumplimiento tributario entre los contribuyentes que recibieron el mensaje de disuasión aumentó en casi 5 puntos porcentuales en comparación con el grupo de control. En promedio, no hubo un efecto significativo para los mensajes que se centraron en los efectos de pares o la reciprocidad (Castro y Scartascini, 2015). Esta evidencia coincide con la literatura anterior que observó un impacto claro de los mensajes en relación con la disuasión, pero resultados diversos de los mensajes que intentaban modificar la motivación intrínseca, la reciprocidad y las normas sociales (Luttmer y Singhal, 2014).<sup>8</sup> Aun así, los mensajes de no disuasión

**8\_** La motivación intrínseca (disuasión) se refiere a la motivación de las personas para pagar impuestos o sentirse culpables o avergonzadas por no haber cumplido. La reciprocidad se refiere a la disposición a pagar impuestos a cambio de beneficios que el gobierno proporciona a los contribuyentes o a otras personas aun cuando sus beneficios pecuniarios serían mayores si no pagaran impuestos. Las normas sociales (efectos de pares) se refieren al hecho de que las personas pueden ser influidas por el comportamiento de los pares y la posibilidad del reconocimiento social o de sanciones de los pares.



produjeron algunos efectos heterogéneos interesantes. El cumplimiento aumentó entre los contribuyentes que, antes de la intervención, creían que el incumplimiento era generalizado o que la provisión de bienes públicos era baja. Ocurrió lo opuesto en el otro extremo de la distribución, es decir, el mensaje parece haber sido un desincentivo para aquellos que habían cumplido en el pasado.

Estos resultados destacan dos puntos importantes. En primer lugar, los mensajes universales no siempre funcionan. En este caso, los autores no encontraron efectos promedio porque los mensajes tenían efectos positivos y negativos en diferentes personas. En segundo lugar, al diseñar un mensaje, es importante entender las creencias subyacentes de los receptores con el fin de focalizar los mensajes adecuadamente.

### ***Las intervenciones efectivas también pueden tener efectos secundarios positivos***

En Argentina, el Grupo BID apoyó el cumplimiento tributario en ALC, aumentando la moral tributaria en el programa de nivel subnacional (**Proyecto BID #RG-T2043**), que fue diseñado para entender el efecto de los mensajes en el cumplimiento tributario. López-Luzuriaga y Scartascini (2019) probaron si la vigilancia del cumplimiento de un impuesto crea efectos secundarios positivos (es decir, un aumento del cumplimiento) en otros impuestos. El estudio comparó el efecto de recibir un mensaje de disuasión para la factura del impuesto sobre la propiedad en la declaración del impuesto sobre las ventas brutas. Utilizando una metodología de diferencia en diferencias y combinando los datos del experimento de Junín con datos administrativos sobre las declaraciones del impuesto sobre las ventas brutas, la evaluación encontró un efecto de derrame positivo débil de la disuasión del impuesto sobre la propiedad en la declaración del impuesto sobre las ventas brutas. La evaluación mostró que aumentar la relevancia de las multas y de la vigilancia del incumplimiento de los impuestos sobre la propiedad aumentaron la declaración de los impuestos sobre las ventas brutas en un 2%. En otras palabras, cuando los contribuyentes piensan que una mayor vigilancia de un impuesto implica mayor vigilancia de todos los impuestos, los efectos secundarios pueden ser positivos.



**La evasión fiscal es un problema grave en América Latina y el Caribe, cercana a una tasa del 50% para todos los impuestos en la mayoría de los países.**

***El diseño de políticas efectivas que eviten cambios negativos en el comportamiento de los contribuyentes requiere tener en cuenta el contexto y las consecuencias potenciales no deseadas que esas políticas pueden generar***

Una atención limitada influye en la capacidad de las personas de tomar buenas decisiones, pero los gobiernos pueden mejorar la toma de decisiones proporcionando información más sencilla y relevante. Por ejemplo, el Grupo BID apoyó un experimento de campo emprendido durante una amnistía fiscal en Argentina ([Proyecto BID #RG-K1199](#)). El experimento investigó si el rediseño de las notificaciones enviadas a los contribuyentes para aumentar la relevancia y reducir los costos cognitivos podía aumentar la probabilidad de que los contribuyentes prestaran atención al mensaje y mejoraran su comprensión de los beneficios de la amnistía fiscal. Los resultados mostraron que los mensajes que reducían los costos cognitivos aumentaban las probabilidades de que los contribuyentes entraran en la amnistía fiscal. Además, el monto recaudado del grupo de tratamiento superó el del grupo de control hasta en un 8%. Sin embargo, la comunicación mejorada puede tener sus inconvenientes. Si bien los contribuyentes estaban más dispuestos a pagar sus deudas anteriores, también tenían más probabilidades de reducir su cumplimiento con las leyes de impuestos actuales. La razón es sencilla: aumentar la importancia de las amnistías fiscales reduce los incentivos para pagar en la actualidad (Castro y Scartascini, 2019).

---

(2) El método utilizado para comunicar los mensajes a los contribuyentes puede tener un impacto en la efectividad de las intervenciones de cumplimiento tributario

***Diferentes mecanismos para enviar mensajes a los contribuyentes pueden tener diferentes niveles de efectividad y efectos heterogéneos dependiendo del tipo de contribuyente***

De la misma manera que el tipo de mensaje puede producir efectos diversos

en el cumplimiento tributario, el mecanismo de entrega también puede tener efectos heterogéneos. Por lo tanto, además de identificar la mejor redacción para un mensaje, es importante seleccionar atentamente los canales por los cuales ese mensaje llega a los contribuyentes. En Colombia, el Grupo BID apoyó el Programa de Aumento del Cumplimiento Tributario y la Eficiencia Mediante Herramientas de Políticas Innovadoras en ALC (**Proyecto del BID #RG-T2298**), que trabajó para aumentar la capacidad de recaudación del gobierno y la eficiencia general de los sistemas de recaudación de impuestos. En este programa, los contribuyentes con pasivos impagos eran asignados aleatoriamente a un grupo de control o de tratamiento. A los contribuyentes en el grupo de tratamiento se les asignaba uno de tres mecanismos de comunicación: una carta, un correo electrónico o una visita personal. Todos estos contribuyentes recibieron el mismo mensaje que les informaba de deudas pendientes y les advertía de las consecuencias de no pagar, y la única diferencia era la forma de comunicar el mensaje.

Una evaluación de impacto de esta intervención observó que el efecto en el cumplimiento tributario difería considerablemente según los métodos de entrega: la probabilidad de que los contribuyentes realizaran algún pago, dependiendo de si recibían el tratamiento, era de 8,5% para el grupo que recibía cartas, 17% para el correo electrónico y 88% para las visitas personales. Hay varios motivos por los que diferentes métodos de comunicación pueden generar diferentes respuestas. Estos incluyen una actualización diferencial de la distribución de la probabilidad de vigilancia, las fuerzas sociales (las personas tienden a reaccionar más cuando se les pregunta personalmente) y ciertos motivos “mecánicos” (por ejemplo, tasas de contacto diferentes). En el caso del estudio de Colombia, la visita personal fue la más efectiva: cuando los contribuyentes recibían una visita personal y se les informaba de sus deudas pendientes y de las consecuencias de no pagar, su percepción de la probabilidad de ser procesados aparentemente aumentaba más que si recibían un correo electrónico o una carta (Ortega y Scartascini, 2020).

Sin embargo, diferentes métodos también tienen diferentes costos, de modo que la agencia tributaria debe determinar el vector de vigilancia óptimo en términos del beneficio marginal de cada método. En el caso de Colombia, el monto promedio recaudado fue de alrededor de USD 590

por el correo electrónico, USD 550 por la carta y más de USD 2000 por las visitas personales, con costos variables respectivos de USD 0, USD 0,50 y USD 8 (Ortega y Scartascini, 2020). Un simple análisis de costo-beneficio señala que el beneficio neto de cada carta y correo electrónico enviado fue casi el mismo, pero mucho menor que el beneficio de cada visita personal realizada. Por lo tanto, aumentar el número de visitas personales en lugar de confiar en los métodos impersonales parece ser muy costo efectivo. Sin embargo, la efectividad relativa de la visita parece explicarse en parte por lo raras que estas son. Por lo tanto, una campaña masiva de visitas personales puede ser menos efectiva a largo plazo porque los contribuyentes pueden no internalizar la vigilancia del cumplimiento de la misma manera si esas visitas se vuelven muy habituales. Utilizar una combinación de métodos focalizados en diferentes tipos de contribuyentes parece ser óptima como equilibrio.

La mayoría de las agencias tributarias utilizan cartas para comunicarse con los contribuyentes. Sin embargo, existen otras tecnologías que podrían ser más efectivas. Por ejemplo, el Grupo BID y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia -DIAN- llevó a cabo un experimento de terreno utilizando llamadas telefónicas para reducir los delitos tributarios ([Proyecto BID #RG-T2298](#)). La DIAN asignó aleatoriamente a los deudores de impuestos (empresas y personas) a una operación de llamadas telefónicas para hablar de las deudas pendientes e invitarlos a una reunión en la oficina de la agencia tributaria local. La evaluación observó que la probabilidad de pago era de casi 27 puntos porcentuales más alta que en el grupo de control, que recibió cartas estándar. Al hablar con un agente de la administración tributaria, los contribuyentes tienden a comprometerse a asistir a la reunión y pagar el impuesto debido. Sin embargo, numerosos contribuyentes que se comprometen a pagar en el futuro en realidad no realizan el pago cuando llega el momento. La lección en este caso es que las interacciones personales son importantes, pero deben ir acompañadas de medidas inmediatas y de fácil seguimiento. Además, los mecanismos de entrega del mensaje pueden tener efectos heterogéneos en diferentes tipos de contribuyentes. Por ejemplo, las llamadas telefónicas pueden no ser tan efectivas para llegar a los dueños de empresas porque es natural que sería más difícil llegar a y generar un pago de una empresa que de una persona, dado que es más fácil llegar a la persona que toma la decisión de pagar en el segundo caso (Mogollón,



Ortega y Scartascini, 2019). Estos resultados ponen de relieve la necesidad de diseñar intervenciones que tengan muy en cuenta al público objetivo y elijan el mecanismo de entrega correspondientemente.

En la misma línea, Cuesta, Reyes y Roseth (2019) muestran cómo la complejidad de la lengua escrita utilizada por los organismos públicos en América Latina puede influir en los costos de aprendizaje de los ciudadanos. El estudio mostró que aclarar el contenido mediante modificaciones del lenguaje, del orden del contenido y del formato puede reducir los costos de aprendizaje de los ciudadanos. Un lenguaje sencillo tiene efectos positivos tanto para las personas como para las instituciones públicas.

---

### (3) El diseño de incentivos y recompensas tiene un impacto en la efectividad y sostenibilidad de las intervenciones de comunicación

#### ***Dependiendo del tipo de incentivo o recompensa, los efectos en el cumplimiento tributario pueden ser más o menos persistentes a lo largo del tiempo***

Los incentivos positivos y las recompensas son útiles para aumentar el cumplimiento tributario. En Argentina, la ciudad de Santa Fe organizó un sorteo para recompensar a los contribuyentes responsables y mejorar el cumplimiento del pago de los impuestos sobre la propiedad (Recuadro 3). Estas personas fueron reconocidas públicamente en los medios locales y se les recompensó con la construcción o renovación de un trozo de vereda. El Grupo BID apoyó este programa ([Proyecto BID #RG-K1199](#)), que representaba una herramienta innovadora de las políticas. Una evaluación de impacto del Grupo BID explotó este experimento natural y estimó que los ganadores del sorteo tenían 3,1 puntos porcentuales más de probabilidades de pagar sus impuestos a tiempo a lo largo del período estudiado. Comparados con sus pares, los ganadores del sorteo también tenían 3 puntos porcentuales más de probabilidades de seguir pagando a tiempo, dado que este efecto persistió durante al menos tres años después de la intervención. Para evaluar qué parte del efecto era generada por

el propio sorteo (ser reconocido públicamente por la municipalidad) y cuánto era generado por la construcción de la vereda, la evaluación utilizó el hecho de que casi ninguna construcción se inició inmediatamente después de que se anunciaron los ganadores del sorteo y que no todos los ganadores recibieron una vereda nueva. Aquellos seleccionados en la lotería y reconocidos públicamente por el gobierno como contribuyentes responsables tenían unos 5 puntos porcentuales más de probabilidades de cumplir (efecto de corto plazo). Aquellos que recibieron la vereda tenían unos 7 puntos porcentuales más de probabilidades de cumplir (efecto persistente). En este caso, el reconocimiento servía solo como un incentivo de corto plazo, mientras que la provisión de un bien durable y visible tenía efectos más persistentes y amplios (Carrillo, Castro y Scartascini, 2017).

### Recuadro 3. El sorteo Premio al Buen Contribuyente en Argentina

Con unos 391.000 habitantes, Santa Fe es la octava ciudad más grande de Argentina. La municipalidad recauda impuestos sobre la propiedad inmobiliaria que son proporcionales al valor tasado de las propiedades, y las tasas de los impuestos sobre la propiedad son idénticas para todas las propiedades en la ciudad. Los contribuyentes reciben una factura mensual, pero esta se envía a la dirección del propietario cada tres meses. Desde el momento en que reciben las facturas, los propietarios tienen aproximadamente 10 días para pagar el primer mes de la factura trimestral antes de su primera fecha de expiración. Los pagos morosos tienen un recargo de una tasa de interés mensual del 3%.

En un esfuerzo para recompensar a los contribuyentes responsables y mejorar el cumplimiento del impuesto sobre la propiedad, en enero de 2009 el gobierno municipal de Santa Fe organizó un sorteo llamado Premio al Buen Contribuyente que habilitaba a los ganadores a ser elegibles para la construcción o renovación de un trozo de vereda. El premio tenía un propósito adicional: exhibir una vereda “modelo” como un atractivo para que los residentes la adoptaran. Las

renovaciones de la vereda incluían la eliminación de la vereda antigua, los ajustes de alcantarillado y características convenientes como un contenedor de basura no accesible para los animales. La principal característica distintiva de esta vereda era que contenía una “línea verde”, una sección de la vereda que no se podía cubrir ni asfaltar y que se dedicaba a plantas y árboles (también proporcionados por la municipalidad). Este tipo de vereda aumenta la absorción del agua, una característica pertinente en una ciudad propensa a las precipitaciones torrenciales.

Las reglas del sorteo fueron oficialmente anunciadas el 16 de diciembre de 2008 (decreto 1716). Las reglas del sorteo eran claras. Los propietarios de unidades residenciales, propiedades comerciales y/o terrenos vacíos eran elegibles para participar en el sorteo siempre que hubieran pagado sus impuestos pendientes sobre la propiedad de 2008 antes del 12 de enero de 2009. Cada propiedad elegible recibió un número único y se eligieron al azar 400 propiedades de un conjunto de 72.742. El sorteo tuvo lugar el 27 de febrero de 2009. Los funcionarios municipales contactaron con cada uno de los ganadores y anunciaron los resultados del sorteo en los periódicos locales.

No hubo ninguna preocupación a propósito de sesgos potenciales en el sorteo. Lo llevó a cabo la Lotería Provincial de Santa Fe utilizando procedimientos estándar: las propiedades elegibles recibieron un número único y se eligieron 400 números al azar. Hubo un notario público presente en el momento del sorteo para garantizar que el proceso era justo.



## IDEAS PARA TRABAJOS FUTUROS

Para cambiar el comportamiento de los contribuyentes, los mensajes deberían tener en cuenta sus creencias. El método elegido para comunicar esos mensajes también puede tener un impacto en la efectividad de la intervención del cumplimiento de un contribuyente y debería elegirse teniendo en mente el público objetivo. Además, el diseño de incentivos y recompensas para promover el cumplimiento tributario debe tener en cuenta la persistencia de los efectos a lo largo del tiempo. Hay abundante evidencia que indica que los incentivos mal diseñados no funcionan e incluso pueden ser contraproducentes (Rapoport, Méndez y Scartascini, 2020; Carrillo, Castro y Scartascini, 2017).

El Grupo BID se ha unido con socios, la mayoría de ellos gobiernos, para diseñar e implementar políticas innovadoras acompañadas de evaluaciones rigurosas para determinar su efectividad.<sup>9</sup> Estas intervenciones buscan maneras de mejorar el recaudo de impuestos morosos, aumentar la formalidad e informar mejor a los ciudadanos sobre cómo se gastan los fondos públicos con el fin de fortalecer el intercambio fiscal. También están explorando el rol de las herramientas digitales, como los sistemas de factura electrónica, los tableros de impuestos (Pierri, Best, Blanco y Monreale, 2021),<sup>10</sup> y la inteligencia artificial (De Oliveira y Muñoz, 2020)

**9\_** Por ejemplo, mediante el programa PROFISCO en Brasil, el Grupo BID ha aprobado préstamos a los estados de Piauí, Pará, Maranhao y otros para contribuir a la sostenibilidad fiscal del Estado mediante la modernización de la gestión financiera, la mejora de la administración tributaria y de la gestión del gasto público.

**10\_** Por ejemplo, el tablero de impuestos de la COVID-19 muestra información sobre la salud financiera de todas las empresas registradas en el IVA en Paraguay. El tablero se podría utilizar para fundamentar diversas decisiones clave relacionadas con la recuperación de la pandemia. En primer lugar, mostrando los resultados de las empresas en diferentes regiones geográficas y sectores, puede ayudar al gobierno a focalizar los esfuerzos en los más afectados. En segundo lugar, podría utilizarse para seguir en tiempo real cómo está evolucionando el impacto de la pandemia y cuán efectivas son las medidas del gobierno (por ejemplo, recortes del IVA) (Pierri, Best, Blanco y Monreale, 2021).

en el aumento del pago de los impuestos.<sup>11</sup>

Sin embargo, la literatura en América Latina y el Caribe todavía se encuentra en una etapa temprana y se necesita más evidencia para tener una mejor comprensión de la conexión entre tecnología, incentivos y gasto público y recaudación tributaria (Pierri y de Michele, 2020).

El acceso a los datos también es crucial para diseñar e implementar intervenciones más efectivas. El *big data* está desplazando la frontera de posibilidades que podría contribuir a diseñar y monitorear mejores políticas proporcionando acceso a información sobre miles de millones de transacciones que tienen lugar en la economía cada día. El *big data* también puede utilizarse para crear medidas de rasgos de comportamiento que permitirían a los gobiernos focalizar aún más los mensajes y las intervenciones. Sin embargo, el big data puede despertar preocupaciones a propósito de la privacidad. La transparencia es clave para abordar los problemas de seguridad y privacidad, de manera que quienes manejan big data deberían divulgar la información, sobre todo en el sector público, sobre qué recopilan y con qué fines.

Por último, debe tenerse en cuenta atentamente el diseño de las intervenciones:

- Los mensajes no solo deben ser diseñados adecuadamente sino también adecuadamente focalizados.
- El método de comunicación importa, e importa de manera diferente para diferentes contribuyentes.
- Puede que los mecanismos de incentivo no funcionen si no son visibles y congruentes a lo largo del tiempo.
- Cuando se evalúa el impacto, es importante observar los efectos más allá del impuesto focalizado durante la intervención. Esto se

<sup>11</sup> Teresa es una asistente conversacional virtual que funciona con inteligencia artificial y ofrece servicios a los contribuyentes en el estado de Piauí, en Brasil. Fue desarrollada por la Secretaría de Finanzas del Estado bajo el proyecto PROFISCO del Grupo BID (Oliveira y Muñoz, 2020).

debe a que la intervención puede generar efectos secundarios en otros impuestos, que pueden aumentar o disminuir el impacto general (López-Luzuriaga y Scartascini, 2019). Los responsables de las políticas deberían invertir en diagnóstico, diseño y evaluación (Rapoport, Méndez y Scartascini, 2020).

---

¿Qué funciona  
para mejorar  
vidas?

# Qué funciona para **FORTALECER LA RESILIENCIA FINANCIERA**

---

En los últimos años, una proporción creciente del presupuesto fiscal de países en la región ha sido asignada a transferencias monetarias, ya sea condicionales o incondicionales (es decir, sistemas de pensiones no contributivas), con la intención de sacar a las personas de la pobreza y apoyar a las poblaciones vulnerables.



En los últimos años, una proporción creciente del presupuesto fiscal de países en la región ha sido asignada a transferencias monetarias, ya sea condicionales o incondicionales (es decir, sistemas de pensiones no contributivas), con la intención de sacar a las personas de la pobreza y apoyar a las poblaciones vulnerables. Estos programas tienen un alto impacto en el gasto público y en 2015 representaban hasta el 5% del PIB en algunos países de la región (Izquierdo, Pessino y Vuletin, 2018). El porcentaje promedio del gasto público total que se destinó a pensiones en América Latina y el Caribe en 2015 fue del 5,9% del PIB, y se espera que aumente hasta el 13,9% del PIB hacia 2065. Si bien las demandas de los ciudadanos siguen aumentando, los límites de los recursos públicos restringen su capacidad de avanzar al mismo ritmo. El gasto social podría ser mucho más efectivo y sostenible si fuera acompañado de estrategias que contribuyeran a construir la capacidad financiera de los hogares y las empresas y lidiar con los shocks idiosincráticos y agregados.

Numerosos hogares en América Latina y el Caribe son vulnerables y financieramente frágiles. Los datos de la encuesta global Findex revelan que solo 4 de cada 10 personas en la región declaran poder contar con los recursos financieros necesarios para cubrir un *shock* inesperado (Demirgüç-Kunt *et al.*, 2017). Esta vulnerabilidad es aún más aguda en el 20% de los hogares más pobres, entre los cuales solo 2 de cada 10 personas pueden superar esa emergencia.<sup>12</sup>

A pesar de grandes logros en términos de acceso a los productos de ahorro y profundidad financiera en América Latina y el Caribe, persisten las bajas tasas de adopción de productos de este tipo. Solo el 40% de los hogares en la región ha ahorrado el año anterior, y apenas un 13% lo hizo en instituciones financieras formales. Las bajas tasas de ahorro son particularmente preocupantes en el caso de los ahorros a más largo plazo. Las tasas de reemplazo promedio en la región bajo sistemas de pensiones de capitalización individual son solo del 40%, incluso entre los trabajadores formales que cotizan a lo largo de toda su vida (Altamirano Montoya *et al.*, 2018). El aumento de la esperanza de vida puede tener

**12\_** La encuesta global Findex 2017 preguntó a los encuestados si sería posible o no contar con un monto igual a una vigésima parte del ingreso nacional per cápita bruto en moneda local en el curso del próximo mes. Para los países de América Latina y el Caribe, en promedio, ese monto equivaldría a USD714 en 2017.

como resultado pensiones aún más bajas. Además, en una región donde la mayoría de los trabajadores son informales y no contribuyen a sistemas formales de pensión, las cotizaciones voluntarias de las pensiones pueden ser cruciales para apoyar a las personas en la vejez. Sin embargo, el porcentaje de hogares en la región que ahorra pensando en objetivos de jubilación es sumamente bajo: solo el 13% tiene ahorros para la jubilación voluntarios ya sea formales o informales (Demirgüç-Kunt *et al.*, 2017).

Si bien puede que los factores por el lado de la oferta sean parcialmente responsables del escaso y desigual uso de los productos de ahorro, hay abundante espacio para mejoras en el frente de la demanda. América Latina y el Caribe se caracteriza por bajos niveles de conocimientos, habilidades y confianza financiera, lo que puede generar autoexclusión, sobre todo entre los menos favorecidos. Con la excepción de Chile, los otros dos países en la región (Brasil y Perú) que participaron en la parte de evaluación de conocimientos financieros del Programa Internacional de Evaluación de Alumnos (PISA) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos de 2018 se situaban en el 20º percentil más bajo entre 20 países participantes (OCDE, 2020).

Los conocimientos sobre el funcionamiento de los sistemas financieros y de pensiones también son escasos. En Chile, 35 años después de la introducción de un sistema obligatorio de pensiones de capitalización individual, el 74% de los ciudadanos no era consciente del tamaño de la contribución obligatoria que pagaba, y el 79% no sabía cuánto cobraba su administrador del fondo de pensiones como comisión (Subsecretaría de Previsión Social de Chile, 2015). Además, la falta de confianza es tan importante como la distancia geográfica en la lista de motivos para permanecer no bancarizado (Demirgüç-Kunt *et al.*, 2017). La región también es susceptible ante los sesgos que pueden imponer a las opciones de ahorro de los hogares ciertas características intrínsecas, como el sesgo del presente, la falta de autocontrol, la atención limitada y la inercia.

## EVIDENCIA DE EVALUACIONES DE IMPACTO APOYADAS POR EL GRUPO BID

En los últimos años, el Grupo BID se ha centrado en dos grandes frentes para promover la resiliencia financiera: en primer lugar, la provisión de productos y sistemas de ahorro que pueden ayudar a los hogares a superar sus sesgos de comportamiento; y, en segundo lugar, la educación financiera. La evidencia producida hasta ahora presenta cuatro lecciones importantes:

- (1) Incentivar a las personas a ahorrar puede funcionar y a bajo costo, pero cuando es efectivo, su impacto tiende a ser pequeño.
- (2) Cuando funcionan, estas intervenciones son muy costo efectivas y merece la pena llevarlas a cabo.
- (3) Aunque los mecanismos de ahorro de compromiso previo o predeterminados son efectivos para aumentar los ahorros, promover su adopción es complejo, y su implementación en América Latina y el Caribe es difícil debido a la alta informalidad y la baja bancarización.
- (4) Los programas de educación financiera pueden efectivamente cambiar el comportamiento financiero y aumentar la confianza en el sistema financiero.

Las secciones que siguen exploran cada una de estas cuatro lecciones más detalladamente.

(1) Incentivar a las personas a ahorrar puede funcionar y a bajo costo, pero cuando es efectivo, su impacto tiende a ser pequeño

***Cuando los recordatorios son efectivos, los tamaños del efecto son modestos y tienden a ser de corta duración***

Las personas responden a los recordatorios que destacan la importancia de las decisiones intertemporales que toman. Aun cuando se focalicen en los objetivos de ahorro a largo plazo, los recordatorios y mensajes pueden generar aumentos en las tasas de adopción y los balances de los ahorros.

El Grupo BID lanzó el Laboratorio de Ahorro para el Retiro ([Proyecto BID #RG-M1277](#)) con el fin de buscar maneras innovadoras de ayudar a los trabajadores de bajos ingresos y a los trabajadores autoempleados a ahorrar para la jubilación en América Latina y el Caribe. El trabajo en este laboratorio se basa en la economía del comportamiento, el uso de nuevas tecnologías y soluciones digitales. Bosch y Rubli (2019) analizan la introducción progresiva de dos políticas destinadas a aumentar los ahorros para la jubilación en México: una ampliación de los canales de acceso para más contribuciones a través de las tiendas 7-Eleven y, junto con esta política, una campaña en los medios de comunicación con recordatorios persuasivos para ahorrar. Aplicando una especificación de diferencia en diferencias a nivel del municipio, el estudio observó que el acceso por sí solo tenía un efecto pequeño y débil en los ahorros, pero que incluir el mensaje persuasivo generó un aumento del 10% al 12% en la conducta de ahorro duradera.

De la misma manera, en Brasil, el Grupo BID apoyó la primera iniciativa a gran escala del gobierno brasileño para aumentar el cumplimiento con la Seguridad Social de los trabajadores autoempleados. El estudio aleatorizó la entrega de un folleto informativo para los trabajadores autoempleados ya afiliados a la seguridad social, y los investigadores observaron que el recordatorio inicialmente aumentó las tasas de cumplimiento en 7 puntos porcentuales y los pagos en un 15% (Bosch, Fernandes y Villa, 2015). Este aumento se concentró en torno al mes en que se entregó el folleto, pero desapareció tres meses después de la intervención.



Sin embargo, los recordatorios no siempre son efectivos. Un estudio experimental de los receptores de remesas en la República Dominicana muestra que los SMS no generaron aperturas de cuentas de ahorro diferenciales en diferentes grupos de tratamiento y control. Además, los recordatorios de hecho generaron una disminución del 33% en los montos transados a través de cuentas existentes (Dibner-Dunlap, 2017).<sup>13</sup> De la misma manera, Banerjee, Martinez y Puentes (2019) llevaron a cabo un experimento con múltiples ramas de tratamiento en Chile y observaron que los recordatorios de SMS mensuales sobre los objetivos de ahorro no tuvieron ningún efecto en los balances después de un año pero que sí redujeron los balances de las cuentas bancarias transaccionales. Bosch et al. (2020a) observaron que una intervención similar en México, utilizando las mismas estrategias, no tuvo un impacto en el aumento de los ahorros voluntarios para la jubilación.

---

(2) Cuando funcionan, estas intervenciones son muy costo efectivas y merece la pena llevarlas a cabo

***El costo de mandar recordatorios masivos tiende a ser bastante bajo***

La tecnología y el acceso al *big data* actualmente pueden contribuir a la personalización del contenido, minimizando el costo de recordatorios oportunos y adecuados, a la vez que se maximiza su importancia. Por ejemplo, Bosch, Fernandes y Villa (2015) observaron que el aumento relativamente breve de los pagos superó el costo de enviar el recordatorio (mediante un folleto) por al menos un factor de dos. Este resultado

**13\_** Al analizar esta disminución, los autores ofrecen dos conjeturas. En primer lugar, puede que a los receptores de SMS se les haya recordado de objetivos de ahorro que parecían fuera de su alcance y, en segundo lugar, puede que se haya alentado a los participantes a ahorrar pero que lo hicieran fuera de la cuenta bancaria que se analizaba, dado que los grupos de discusión revelaron que era habitual que los participantes tuvieran cuentas en múltiples instituciones para diferentes necesidades.

sugiere que pequeños empujones (nudges) podrían utilizarse como instrumentos de política que son mucho más costo efectivos que los subsidios destinados a aumentar las cotizaciones a la Seguridad Social en los países en vías de desarrollo, particularmente en los autoempleados.

De la misma manera, en un estudio experimental en curso en Colombia, Bosch *et al.* (2020a) enviaron mensajes de texto a trabajadores de bajos ingresos autoempleados invitándolos a ahorrar. Los mensajes resultaron ser sumamente costo efectivos: después de 15 meses de recibir mensajes de texto, los trabajadores aumentaron sus ahorros en USD 15,87 por cada dólar invertido en enviar el SMS.

(3) Aunque los mecanismos de ahorro de compromiso previo o predeterminados son efectivos para aumentar los ahorros, promover su adopción es complejo, y su implementación en América Latina y el Caribe es difícil debido a la alta informalidad y la baja bancarización.

***La adopción de sistemas de ahorro que introducen un nuevo statu quo mediante mecanismos predeterminados tiene más éxito cuando inscribirse es fácil***

La evidencia internacional muestra que destinar una parte del ingreso a un programa de ahorro, que imita un sistema de ahorro obligatorio, es sumamente efectivo para aumentar los ahorros (Madrian y Shea, 2001; Carroll *et al.*, 2009). Basándose en Thaler y Benartzi (2004), el trabajo en América Latina y el Caribe muestra que este mecanismo también puede ser efectivo en la región. Bosch *et al.* (2020b) llevaron a cabo un experimento para medir el impacto de proporcionar a los trabajadores formales de una empresa de gestión de activos en Chile la opción de inscribirse en un plan de ahorro automático que era igualado por la empresa. Los resultados preliminares del estudio en curso muestran que incentivar a los trabajadores a elegir un nuevo *statu quo* para



**La tecnología y el acceso al big data actualmente pueden contribuir a la personalización del contenido, minimizando el costo de recordatorios oportunos y adecuados, a la vez que se maximiza su importancia.**

ahorrar voluntariamente para la jubilación generó tasas de adopción de cerca de 25 puntos porcentuales más cuando a los trabajadores se les proporcionaba información sobre el plan de ahorros y un proceso de inscripción sin complicaciones al ingresar en la empresa.

La evidencia experimental de Chile muestra que la provisión masiva del gobierno de cuentas de débito (Cuenta RUT) facilitó la provisión de mecanismos predeterminados, lo que generó una tasa de adopción del 33% (Banerjee, Martinez y Puentes, 2019). Estos planes de ahorro automático aumentaron los ahorros temporalmente, entre 6 y 12 meses, pero el efecto desapareció posteriormente debido a un aumento del consumo.

***Las cuentas de ahorro programado pueden desalentar la adopción si el compromiso impuesto es demasiado estricto***

Para promover el ahorro entre los pobres en República Dominicana, el Gabinete de Política Social y el banco ADOPEM se asociaron para ofrecer cuentas de ahorro de bajo costo y simplificadas a los beneficiarios del programa nacional de transferencia monetaria condicionada. El Grupo BID apoyó esta asociación a través del Programa de Promoción de una Cultura de Ahorro Mediante Transferencias Condicionadas de Efectivo (**Proyecto BID #DR-M1036**). La evaluación de impacto de este programa comparó aleatoriamente la introducción de una cuenta de ahorro básica con una cuenta de ahorro programado de compromiso bajo. Esta segunda cuenta requería el cumplimiento de un plan de ahorro acordado ex ante que imponía un depósito mensual fijo, una duración del plan y un destino definido por el usuario, todo dirigido para acceder a tasas de interés preferenciales. Aunque la cuenta de ahorro programado no imponía sanciones cuando no se seguía el plan, Karlan, Frisancho y Valdivia (2019) encontraron tasas de adopción menores en relación con la cuenta básica, lo que sugiere que el nivel de compromiso ex ante con un plan de ahorro desalentó a los hogares de adquirir el producto.

### ***Las plataformas de pago digitales pueden promover el desarrollo de sistemas predeterminados entre las personas informales y/o no bancarizadas***

Aunque no es fácil implementar sistemas predeterminados en la región debido a la gran proporción de autoempleados y trabajadores informales, la tecnología proporciona cada vez más vías para hacerlo. Una investigación en curso en Perú aprovecha la plataforma de pagos digitales utilizada por Cabify, una aplicación de transporte de viajeros, para promover el uso de mecanismos predeterminados (Bernal *et al.*, 2020). Mediante la aplicación, se invitaba a los chóferes de taxi a ahorrar automáticamente parte de sus ingresos. Los resultados preliminares mostraron que el desvío automático de fondos generaba hábitos de ahorro resistentes al cambio: la tasa de desafiliación del sistema de ahorro es solo del 3,3% después de tres meses. Además, dependiendo del plan escogido, los chóferes que se inscribieron en el sistema ahorraron entre USD22 y USD35 en promedio después de tres meses.

---

### **(4) Los programas de educación financiera pueden efectivamente cambiar el comportamiento financiero y aumentar la confianza en el sistema financiero**

La educación financiera tiende a desatar acalorados debates en los foros académicos y en los de las políticas. Muchos se muestran escépticos de que los programas de educación financiera puedan mejorar efectivamente las habilidades financieras (Willis, 2011). Otra evidencia sugiere un impacto limitado en el comportamiento financiero (Fernandes, Lynch y Netemeyer, 2014). Sin embargo, recientes estudios de encuesta han reexaminado la evidencia disponible y observado que la educación financiera puede aumentar los conocimientos financieros, ayudar en el desarrollo de capacidades financieras y promover una mayor confianza en el sistema financiero (Kaiser y Menkhoff, 2017; Kaiser *et al.*, 2020).

### ***Un comienzo temprano con programas basados en la escuela es rentable***

La efectividad de la educación financiera es particularmente robusta cuando se focaliza en niños y jóvenes. Frisancho (2019b) revisó la evidencia sobre los programas de educación financiera en la escuela e identificó sorprendentes mejoras del aprendizaje. El documento de la encuesta también observó que los efectos grandes y robustos estimados en los programas financieros para los jóvenes se derivaron de programas que producían material sobre finanzas personales mediante un curso obligatorio requerido. En comparación, los programas voluntarios después del horario escolar produjeron efectos escasos o nulos.

La evidencia de un experimento a gran escala en Perú muestra que la educación financiera en la escuela generó grandes mejoras de las habilidades financieras entre los alumnos de secundaria (Frisancho, 2019a, 2018). Frisancho (2018) también observó que las lecciones de finanzas personales produjeron mejoras de los conocimientos financieros entre los alumnos equivalentes a una mejora del 4% en el desempeño de Perú en la sección de conocimientos financieros de la prueba PISA de 2015 (ver Recuadro 4 para un estudio de caso). Los novedosos datos de las oficinas de crédito recogidos en este estudio también revelaron efectos duraderos en el comportamiento financiero: tres años más tarde, los alumnos tratados tenían menor probabilidad de tener registros negativos debido a facturas no pagadas/atrasadas o cifras negativas en los resúmenes de la tarjeta de crédito.

#### **Recuadro 4. La educación financiera en la escuela secundaria puede promover la estabilidad financiera**

Las iniciativas piloto como el Programa Finanzas en Mi Colegio es un rayo de esperanza para los jóvenes peruanos y sus comunidades.

En la ciudad de Piura en una árida de región del noroeste de Perú, José Manuel Rosas fue uno de los 90.000 beneficiarios de un proyecto respaldado por instituciones públicas, bancos privados y compañías

de seguro. Su escuela secundaria era una de 150 escuelas en el país que recibían capacitación en educación financiera dirigida tanto a los alumnos como a los profesores.

José Manuel tiene su propio pequeño negocio. Cuando no está estudiando, está en el centro vendiendo chocotejas, unos dulces peruanos hechos de chocolate derretido, cacahuete y manjar (caramelo hecho con leche condensada). Gracias al proyecto, este joven empresario aprendió los detalles de un pequeño negocio. A través del proyecto, le enseñaron a ahorrar y reinvertir en su propio negocio e incluso ha empezado a ahorrar para la universidad.

“El proyecto ha cambiado mi vida” dice. “En casa nunca hacíamos presupuestos, ni calculábamos nuestro ingresos ni gastos, ni cuánto debíamos si teníamos deudas”.

El programa está teniendo efectos duraderos en la conducta financiera. Tres años después de comenzar, los alumnos que participaron tenían más probabilidad de pagar sus facturas a tiempo y cumplir con sus compromisos de la tarjeta de crédito.

Los expertos han observado que la economía se favorece en gran medida cuando los hogares tienen sus propias finanzas bajo control. José Manuel está de acuerdo: “Estoy seguro de que si seguimos así, la economía en Perú crecerá y los jóvenes ciudadanos como yo vivirán en condiciones mucho mejores”.

Aun cuando el tratamiento es menos intensivo, la educación financiera en la escuela secundaria es efectiva. Bosch *et al.* (2018) midieron experimentalmente el impacto de un taller de una hora y media impartido por la Asociación Nacional de Administradores de Fondos de Pensión en Chile y encontraron un efecto grande y significativo dos meses después en los conocimientos financieros y sobre las pensiones de los alumnos en las escuelas secundarias técnicas.



### ***La educación financiera basada en la escuela también puede tener efectos secundarios en los adultos***

Frisancho (2018) observó que, al recibir capacitación en el contenido e impartir lecciones en el aula, los profesores de escuelas secundarias en Perú podían mejorar considerablemente sus competencias financieras. Los profesores en el grupo de tratamiento experimentaron grandes mejoras de los conocimientos financieros y duplicaron las mejoras identificadas entre los alumnos. Un programa financiado por el Grupo BID ([Proyecto BID #RG-K1462](#)) fue particularmente efectivo para aumentar las preferencias de los profesores por los ahorros formales y los instrumentos de crédito y en disminuir sus tasas de morosidad en el sistema financiero. Aunque los profesores de escuela secundaria en Perú no son representativos del adulto promedio en la región, estos resultados pueden arrojar luz sobre maneras alternativas de impartir educación financiera a adultos. El impacto notable y sostenido en la conducta financiera de los profesores sugiere que los adultos pueden aprender más enseñándoles a otros que asistiendo a una clase.

### ***La educación financiera también puede aumentar la confianza en las instituciones financieras***

Los programas de educación financiera no solo mejoran la calidad de la toma de decisiones, también pueden abordar problemas de confianza entre los ciudadanos. A pesar de que los estudios que identifican un vínculo causal entre la educación financiera y la confianza en las instituciones financieras son bastante escasos, el Grupo BID ha podido generar evidencia prometedora en este frente. Por ejemplo, Bosch *et al.* (2018), en una encuesta de seguimiento dos meses después del curso, observaron que las clases de educación financiera en la escuela secundaria no solo generaron un aumento de los conocimientos financieros sino también un aumento de la confianza en los fondos de pensión y el sistema de pensión en su conjunto.

En Perú, Boyd y Diez-Amigo (2019) aleatorizaron la realización de un programa de educación financiera con fines de lucro que se centró en promover los ahorros y comercializar productos de ahorro disponibles en la



institución financiera que impartía las sesiones de capacitación. El estudio encontró que el programa aumentó significativamente la familiaridad con y la confianza en las instituciones financieras formales y que este efecto fue particularmente grande en la institución implementadora.

## IDEAS PARA TRABAJOS FUTUROS

---

Reducir la fragilidad financiera de los ciudadanos puede ayudar a los gobiernos de América Latina y el Caribe a hacer las transferencias públicas y los programas de pensión más sostenibles. Un elemento clave es permitir ahorrar más a quienes son financieramente frágiles. Sin embargo, las instituciones financieras formales en la región no proporcionan instrumentos de ahorro asequibles que se adecúen a las necesidades de los pobres y vulnerables. A pesar de grandes progresos en términos del acceso físico a los productos de ahorro, los productos disponibles en el mercado cobran tasas administrativas que no son asequibles para muchos o imponen montos mínimos de los depósitos que excluyen a usuarios potenciales con flujos de caja reducidos (Dupas *et al.*, 2018; Prina, 2015). De hecho, según los datos de Global Findex, el 50% de las personas en América Latina y el Caribe declaran no abrir una cuenta bancaria porque es demasiado caro hacerlo (Demirgüç- Kunt *et al.*, 2017).

El carácter del negocio bancario, junto con una estructura de mercado oligopólica en la mayoría de los países de la región, sugiere que superar las barreras al acceso requiere una coordinación o intervención del gobierno. Un fuerte liderazgo institucional para establecer un pilar universal voluntario para todos los ciudadanos, tanto subsidiando los servicios como invirtiendo en infraestructura de redes (física y digital), es una parte importante de la solución para proporcionar instrumentos de ahorro asequibles y útiles a gran escala a poblaciones de bajos ingresos.

Hay varios ámbitos que aún hay que explorar para seguir promoviendo la resiliencia financiera de los hogares. Uno de los desafíos pendientes es encontrar maneras de proporcionar efectivamente educación financiera para adultos. La evidencia experimental sobre los profesores presentada más arriba (Frisancho, 2018) sugiere que las estrategias de entrega alternativas que se alejan del formato de las clases tradicionales pueden tener más éxito. Otro ámbito aún no explorado en profundidad es el diseño de productos para segmentos de población específicos. En una región donde hay grandes sectores de la población que tienen patrones de ingresos volátiles, los sistemas financieros formales todavía no han encontrado una buena manera de atender a sus necesidades.

La evidencia sobre los ahorros voluntarios para las pensiones y en los ahorros a corto plazo destaca que los mecanismos predeterminados pueden ser efectivos. Sin embargo, es difícil implementarlos en un contexto de alta informalidad y bajas tasas de bancarización. Hacia el futuro, será crucial explorar maneras innovadoras de implementar planes de ahorro automáticos. Las plataformas de pagos digitales pueden proporcionar un gran espacio para la expansión de estos productos de ahorro. Sin embargo, las instancias donde el gobierno interactúa directamente con los ciudadanos (por ejemplo, la recaudación de impuestos, los permisos, las transferencias monetarias) también pueden crear oportunidades y facilitar el acceso a los productos de ahorro.

# CONCLUSIÓN

---

Esta monografía ha tratado diversos programas e intervenciones de las políticas en América Latina y el Caribe cuyo fin es i) mejorar el gobierno digital proporcionando ejemplos de cómo los gobiernos pueden hacer un mejor uso de las TIC para proporcionar mejores servicios y lograr objetivos de las políticas más eficientemente; (ii) aumentar el cumplimiento tributario aprovechando el uso de pequeños empujones (*nudges*), recompensas y mensajes claros de una manera costo efectiva, y (iii) mejorar la resiliencia financiera de los ciudadanos, lo cual puede contribuir a la sostenibilidad fiscal de las políticas sociales.

Las lecciones aprendidas de estas intervenciones en la región ofrecen perspectivas de qué funciona en varios ámbitos clave de las políticas, entre los cuales:

- (1)** La eficiencia y el acceso a los servicios públicos
  - El uso de las TIC tiene el potencial para mejorar la efectividad de la recaudación tributaria.
  - Las TIC pueden aumentar la eficiencia del gasto público y el acceso a los servicios públicos.
  - Las plataformas de información en línea y el monitoreo ciudadano pueden ser efectivos para mejorar la rendición social de cuentas.
  
- (2)** Aumentar el cumplimiento tributario mediante pequeños empujones
  - Los mensajes para cambiar el comportamiento de los contribuyentes deberían tener en cuenta su información y sus creencias.

- El método utilizado para comunicar los mensajes a los contribuyentes puede tener un impacto en la efectividad de las intervenciones de cumplimiento tributario.
- El diseño de incentivos y recompensas tiene un impacto en la efectividad y sostenibilidad de las intervenciones de comunicación.

### (3) Promoción de la resiliencia financiera y el ahorro

- Impulsar a las personas a ahorrar puede funcionar y a bajo costo, pero, cuando es efectivo, su impacto tiende a ser pequeño.
- Aunque los mecanismos de compromiso y predeterminados son efectivos para aumentar los ahorros, promover su adopción es complejo y su implementación en América Latina y el Caribe es difícil debido a la alta informalidad y baja bancarización.
- Los programas de educación financiera pueden cambiar efectivamente el comportamiento financiero y aumentar la confianza en el sistema financiero.

Por último, la evidencia presentada en esta monografía de intervenciones y estudios apoyados por el Grupo BID muestra que tanto las TIC como las intervenciones de economía conductual, aunque costo efectivas, tienden a tener efectos pequeños. Esto despierta la preocupación de que quizá sea difícil alcanzar impactos a escala utilizando solo este tipo de intervenciones. Por lo tanto, se requiere entender cómo estas políticas y programas se complementan mutuamente, dado que suelen implementarse independientemente. El Grupo BID seguirá financiando intervenciones basadas en evidencia para fortalecer la capacidad de los gobiernos en América Latina y el Caribe para crear mejores políticas con el fin de mejorar las vidas de las personas en la región.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blumenthal, M., C. Christian, J. Slemrod y M.G. Smith. 2001. Do Normative Appeals Affect Tax Compliance? Evidence from a Controlled Experiment in Minnesota. *National Tax Journal* 54: 125-38.
- Bosch, M. y A. Rubli. 2019. Increasing Retirement Savings through Access Points and Persuasive Messages: Evidence from Mexico. Documento de trabajo del BID No. 01018. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Bosch, M., D. Fernandes y J. Villa. 2015. Nudging the Self-employed into Contributing to Social Security: Evidence from a Nationwide Quasi Experiment in Brazil. Documento de trabajo del BID No. 633. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Bosch, M., D. Karlan, J. Zinman, J. Kendall y K. Holloway. 2020a. SMS para incrementar el ahorro voluntario para el retiro en poblaciones de bajos ingresos en México y Colombia. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C. Documento inédito.
- Bosch, M., F. Cofre, S. Gonzalez, C. Rodriguez y M. Silva-Porto. 2020b. Information Strategies to Promote Voluntary Pension Savings: The Case of a Financial Organization in Chile. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C. Documento inédito.
- Bosch, M., G. Caballero, F. Cofre, S. Gonzales, L. Keller y M. Silva-Porto. 2018. Educación financiera y previsional a través del taller Ahorra desde Ahora: Evidencia de una evaluación de impacto en Chile. Documento de trabajo del BID No. 1017. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Bossuroy, T., C. Delavallade y V. Pons. 2019. Biometric Tracking, Healthcare Provision, and Data Quality: Experimental Evidence from Tuberculosis Control. Documento de trabajo NBER No. 26388. National Bureau of Economic Research, Cambridge, MA
- Boyd, C. y S. Diez-Amigo. 2019. A Business Case for Financial Education and Microsavings Promotion: Experimental Evidence from a For-profit Program in Rural Peru. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Callen, M., S. Gulzar, A. Hasanain, M.Y. Khan y A. Rezaee. 2020. Data and Policy Decisions: Experimental Evidence from Pakistan. *Journal of Development Economics* 146: 102523
- Carrillo, P.E., E. Castro y C. Scartascini. 2017. Do Rewards Work? Evidence from the Randomization of Public Works. Documento de trabajo del BID No. 794. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Carroll, G., J. Choi, D. Laibson, B. Madrian y A. Metrick. 2009. Optimal Defaults and Active Decisions. *The Quarterly Journal of Economics* 124(4).
- Castro, L. y C. Scartascini. 2015. Tax Compliance and Enforcement in the Pampas. Evidence from a Field Experiment. *Journal of Economic Behavior & Organization* 116: 65-82.
- Castro, E. y C. Scartascini. 2019. Imperfect Attention in Public Policy: A Field Experiment during a Tax Amnesty in Argentina. Documento de discusión del BID No. 665. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.

- Chu, J., R. Fisman, S. Tan y Y. Wang. 2021. Hometown Favoritism and the Quality of Government Monitoring: Evidence from Rotation of Chinese Auditors. *American Economic Journal: Applied Economics* 13(3): 176-201.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). 2019. Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe 2019: políticas tributarias para la movilización de recursos en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Santiago: CEPAL.
- Corbacho, A., V. Fretes Cibils y E. Lora (editores). 2013. Recaudar no basta: los impuestos como instrumento de desarrollo. Washington, D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Coviello, D. y M. Mariniello. 2014. Publicity Requirements in Public Procurement: Evidence from a Regression Discontinuity Design. *Journal of Public Economics* 109: 76-100.
- Cuesta, A., A. Reyes y B. Roseth. 2019. La importancia de ser claro. Programa de Lenguaje Claro: evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia. Documento de trabajo del BID No. 983. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Cuesta, A., S. Gallegos, B. Roseth y M. Sánchez. 2020. Cómo aumentar la utilización de los servicios de salud pública. Un experimento utilizando “nudges” y herramientas digitales en Uruguay. Documento de trabajo del BID No. 1180. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- de Michele, R., Pierri, G. 2020. Transparencia y gobierno digital: el impacto de COMPR.AR en Argentina. Documento de discusión del BID No. 767. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Demirgüç-Kunt, A., L. Klapper, D. Singer, S. Ansar y J. Hess. 2017. The Global Findex Database. Banco Mundial, Washington, D. C.
- Dibner-Dunlap, A. 2017. SMS Messages for Financial Inclusion in the Dominican Republic. Monografía del BID, No. 552. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Dupas, P., D. Karlan, J. Robinson y D. Ubfal. 2018. Banking the Unbanked? Evidence from Three Countries. *American Economic Journal: Applied Economics* 10(2): 257-97.
- Fernandes, D., J. Lynch y R. Netemeyer. 2014. Financial Literacy, Financial Education, and Downstream Financial Behaviors. *Management Science* 60(8): 1861-883.
- Ferraz, C. y F. Finan. 2008. Exposing Corrupt Politicians: The Effects of Brazil's Publicly Released Audits on Electoral Outcomes. *The Quarterly Journal of Economics* 123(2): 703-45.
- Ferraz, C., F. Finan y D.B. Moreira. 2012. Corrupting Learning: Evidence from Missing Federal Education Funds in Brazil. *Journal of Journal of Public Economics* 96(9-10).
- Fox, J.A. 2015. Social Accountability: What Does the Evidence Really Say? *World Development* 72: 346-61.
- Frisancho, V. 2018. The Impact of School-Based Financial Education on High School Students and their Teachers: Experimental Evidence from Peru. Documento de trabajo del BID No. 871. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Frisancho, V. 2019a. Educación financiera en la escuela secundaria: Evaluación de impacto de Finanzas en mi colegio. Nota técnica del BID No. 1720. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.

- Frisancho, V. 2019b. [The Impact of Financial Education for Youth](#). Documento de trabajo del BID No. 1038. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Fukuyama, F. 1995. [Social Capital and the Global Economy](#). *Foreign Affairs* 74: 89.
- Gerardino, M.P., S. Litschig y D. Pomeranz. 2017. [Can Audits Backfire? Evidence from Public Procurement in Chile](#). Documento de trabajo NBER No. 23978. National Bureau of Economic Research, Cambridge, MA.
- Goldfarb, A. y C. Tucker. 2019. [Digital Economics](#). *Journal of Economic Literature* 57(1): 3-43.
- Izquierdo, A., C. Pessino y G. Vuletin (editores). 2018. [Mejor gastos para mejores vidas. Cómo América Latina y el Caribe puede hacer más con menos](#). Washington, D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kaiser, T. y L. Menkhoff. 2017. [Does Financial Education Impact Financial Literacy and Financial Behavior, and If So, When?](#) *The World Bank Economic Review* 31(3): 611-30.
- Kaiser, T., A. Lusardi, L. Menkhoff y C. Urban. 2020. Financial Education Affects Financial Knowledge and Downstream Behaviors. Documento de trabajo NBER No. 27057. National Bureau of Economic Research, Cambridge, MA.
- Karlan, D., V. Frisancho y M. Valdivia. 2019. Innovations for Savings Promotion: Lessons from a Commitment Savings Experiment in the Dominican Republic. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C. Documento inédito.
- Kleven, H.J., M.B. Knudsen, C.T. Kreiner, S. Pedersen y E. Saez. 2011. [Unwilling or Unable to Cheat? Evidence from a Tax Audit Experiment in Denmark](#). *Econometrica* 79(3): 651-92.
- LAPOP. 2018. [The Americas Barometer by the Latin American Public Opinion Project \(LAPOP\)](#). Vanderbilt University.
- Lauletta, M., M. Rossi, J. Cruz y D. Arisi. 2019. [Monitoreando la inversión pública. El impacto de MapaRegalías en Colombia](#). Documento de trabajo del BID No. 1059. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Lewis-Faupel, S., Y. Neggers, B.A. Olken y R. Pande. 2016. [Can Electronic Procurement Improve Infrastructure Provision? Evidence from Public Works in India and Indonesia](#). *American Economic Journal: Economic Policy* 8(3): 258-83.
- Linders, D., C.Z.P. Liao y C.M. Wang. 2018. [Proactive e-Governance: Flipping the Service Delivery Model from Pull to Push in Taiwan](#). *Government Information Quarterly* 35(4): S68-S76.
- Lichand, G. y G. Fernandes. 2019. The Dark Side of the Contract: Do Government Audits Reduce Corruption in the Presence of Displacement by Vendors?
- López-Luzuriaga, A. y C. Scartascini. 2019. [Compliance Spillovers across Taxes: The Role of Penalties and Detection](#). *Journal of Economic Behavior & Organization* 164: 518-34.
- Luttmer, E.F.P. y M. Singhal. 2014. Tax Morale. *Journal of Economic Perspectives* 28(4): 149-68.
- Madrian B.C. y D.F. Shea. 2001. [The Power of Suggestion: Inertia in 401\(k\) Participation and Savings Behavior](#). *Quarterly Journal of Economics* 116(4):1149-1187.
- Mogollón, M., D. Ortega y C. Scartascini. 2019. [Who's Calling? The Effect of Phone Calls and Personal Interaction on Tax Compliance](#). Documento de trabajo del BID No. 1084. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.

- Muralidharan, K., P. Niehaus y S. Sukhtankar. 2016. Building State Capacity: Evidence from Biometric Smartcards in India. *American Economic Review* 106(10): 2895-929.
- Muralidharan, K., P. Niehaus y S. Sukhtankar. 2020. Identity Verification Standards in Welfare Programs: Experimental Evidence from India, Documento de trabajo NBER No. 26744. National Bureau of Economic Research, Cambridge, MA
- Olken, B.A. 2007. Monitoring Corruption: Evidence from a Field Experiment in Indonesia. *Journal of Political Economy* 115(2): 200-49.
- Oliveira, A. de y A. Muñoz. 2020. La atención virtual al contribuyente permite la continuidad del negocio tributario y es estratégica en tiempos del coronavirus. Blog BID (11 de mayo). Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). 2020. PISA 2018 Results (Volumen IV): Are Students Smart about Money? París: OCDE.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). 2018. Perspectivas económicas de América Latina 2018: repensando las instituciones para el desarrollo. París: OCDE.
- Ortega, D. y C. Scartascini. 2020. Don't Blame the Messenger: The Delivery Method of a Message Matters. *Journal of Economic Behavior & Organization* 170: 286-300.
- Pierri, G. y M. Lafuente. 2020. Gobierno Digital y Corrupción. El Impacto de InfObras y el Control Ciudadano en la Eficiencia de Obras Públicas en Perú. Documento de discusión del BID No. 832. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Pierri, G., Best, M., Blanco, R., & Monreale, J. (2021). Combatiendo la evasión fiscal e incrementando la transparencia financiera en tiempos del COVID-19: el caso de Paraguay. Documento de discusión del BID No. 856. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Pierri, G. 2021. El Control Ciudadano en la Lucha Contra la Corrupción en Perú. IDB Blog Impacto (30 de abril). Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Pierri, G. y Lafuente, M. 2022. Gestión del talento humano y control de la corrupción: el efecto del Programa de Nuevos Talentos en Control Gubernamental sobre la detección de corrupción en Perú. Documento de discusión del BID No. 952. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Prina, S. 2015. Banking the Poor via Savings Accounts: Evidence from a Field Experiment. *Journal of Development Economics* 155: 16-31.
- Ramírez, J., N. Oliva y M. Andino. 2018. Facturación electrónica en Ecuador: Evaluación de impacto en el cumplimiento tributario. Documento de discusión del BID No. 563. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Rapoport, N., A.M.R. Méndez y C. Scartascini. 2020. Las ciencias del comportamiento para impulsar las finanzas públicas. Resumen de políticas BID No. 324. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Roseth, B., A. Reyes y C. Santiso. 2018. El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Washington, D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Rossi, M., A. Vazquez y J. Cruz. 2020. Divulgación de información y desempeño de la inversión pública. Documento de discusión del BID No. 795. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.



- Sexton, R. (2022). The Unintended Effects of Bottom-Up Accountability: Evidence from a Field Experiment in Peru. *Quarterly Journal of Political Science*, 17(2), pp.223-257.
- Sirendi, R. y K. Taveter. 2016. Bringing Service Design Thinking into the Public Sector to Create Proactive and User-friendly Public Services. En *International Conference on HCI in Business, Government, and Organizations*. Springer.
- Subsecretaría de Previsión Social de Chile. 2015. Encuesta de Protección Social.
- Templado, I. y D. Artana. 2018. Análisis del impacto de la factura electrónica en Argentina. Documento de discusión del BID No. 562. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D. C.
- Thaler, R.H. y S. Benartzi. 2004. Save More Tomorrow: Using Behavioral Economics to Increase Employee Saving. *Journal of Political Economy* 112: S164-S187.
- Willis, L. 2011. The Financial Education Fallacy. *The American Economic Review, Papers and Proceedings* 101(3): 429-34.
- Zamboni, Y. y S. Litschig. 2018. Audit Risk and Rent Extraction: Evidence from a Randomized Evaluation in Brazil. *Journal of Development Economics* 134: 133-49.

---

¿Qué funciona para mejorar vidas?



