09 Documento de trabajo

Experimentando la Formalización:

Evaluación de impacto del piloto de asesoría personalizada para empleadores de trabajadoras y trabajadores domésticos en Paraguay

Este documento se ha elaborado, diseñado, diagramado e impreso en el marco del Laboratorio Participativo para la Formalización del Empleo, liderado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) e implementado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), además contó con contribuciones de la Organización Internacional de Trabajo (OIT). Las opiniones expresadas en esta publicación no representan necesariamente la de las Naciones Unidas, incluido el PNUD, ni los Estados Miembros de la ONU. Este documento no tiene fines de lucro, por lo tanto, no puede ser comercializado en el Paraguay ni en el extranjero. Están autorizadas la reproducción y la divulgación por cualquier medio del contenido de este material, siempre que se cite la fuente.

Cita recomendada: Fernando Ovando, Georgina Hernández, Tannya Mongelós, Gustavo Setrini, Claudia Montanía, Cristhian Parra, Mónica Ríos, Mónica Recalde, Gricelda García, Alejandra Garcete, Fátima Silvero. MTESS/PNUD 2022. Experimentando la Formalización. Asunción, Paraguay. 47 p.

FICHA TÉCNICA

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)

Carla Bacigalupo Planás

Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Mónica Recalde

Directora de la Dirección General de Seguridad Social del MTESS

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

Silvia Morimoto

Representante Residente

Alfonso Fernandez de Castro

Representante Residente Adjunto

Laboratorio de Aceleración (PNUD)

Gustavo Setrini

Jefe de Mapeo de Soluciones

Mónica Ríos

Jefe de Exploración

Cristhian Parra

Jefe de Experimentación

Claudia Montanía

Investigadora Asociada

Marisol Jara Hüttemann

Comunicadora

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Guillermo Montt

Especialista en protección social para el Cono Sur de América Latina

Proyecto "Laboratorio Participativo para la Formalización del Empleo"

Georgina Hernández Rivas

Investigadora Social

Fernando Ovando

Especialista en Políticas Públicas

Tannya Mongelós

Especialista de Género

Autores

Fernando Ovando

Georgina Hernández

Tannya Mongelós

Gustavo Setrini

Claudia Montanía

Cristhian Parra

Mónica Ríos

Mónica Recalde

Gricelda García

Alejandra Garcete

Fátima Silvero

Fotografía de portada

María Martha Gonzalez

Diseño y diagramación

Andrea Ronnebeck

Copyright © PNUD 2022

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO 8
ANTECEDENTES 10
HIPÓTESIS 11
Metodología de Evaluación 13
Población objetivo y Unidad de Análisis 14
Aleatorización 15
La intervención 17
Instrumento de evaluación 19
Resultados de la intervención 21
Análisis descriptivo de la encuesta de evaluación 21
Índices para la medición de efectos de la intervención 23
Efectos del asesoramiento activo en los participantes 25
Evaluación de la experiencia con el servicio de asesoramiento 27
Datos cuantitativos de las interacciones con los participantes 28
Factores contextuales 29
Perfil de empleadores: aproximación a la experiencia de usuario. 30
Ranking de preguntas frecuentes 36
Barreras administrativas identificadas 38
Conclusiones y reflexiones 43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características sociodemográficas de inscriptos en la asesoría 15
Tabla 2 Antecedentes en contratación de trabajo doméstico de los inscriptos en la asesoría 17
Tabla 3 Esquema de intervención experimental 18
Tabla 4 Definición de índices utilizados para el análisis 24
Tabla 5 Efectos de la intervención 27
Tabla 6 Ranking de preguntas frecuentes 36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cadena causal de la informalidad en el trabajo doméstico 11
Figura 2. Hipótesis experimental 13
Figura 3 Duración de la intervención 19

RESUMEN EJECUTIVO

¿Se puede incrementar la inscripción de trabajadoras domésticas por medio de una asesoría personalizada a sus empleadores?

Este informe presenta los resultados de una investigación sobre la formalización del trabajo doméstico remunerado en Paraguay, que tuvo como objetivo identificar estrategias para motivar la inscripción al IPS, reduciendo la inversión de tiempo y esfuerzo necesario por parte de los empleadores para inscribir a sus trabajadoras domésticas al seguro social del Instituto de Previsión Social (IPS) en Paraguay.

Para esto, el Laboratorio Participativo para la Formalización del Empleo -un proyecto del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) y el Laboratorio de Aceleración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo- desarrolló un prototipo de protocolo de asesoramiento personalizado a empleadores/as en materia de normativa y trámites de inscripción de trabajadores/as domésticos/as al IPS. Este protocolo fue aplicado durante un mes, donde 151 empleadores de nivel socioeconómico medio alto se inscribieron voluntariamente para recibir asesoramiento vía llamadas telefónicas y WhatsApp, con el fin de inscribir a sus trabajadores/as domésticos/as en el seguro social.

La intervención constó de dos componentes: 1) el envío a los participantes de información sobre empleo doméstico, derechos, obligaciones, costos, beneficios y trámites de inscripción mediante una serie de flyers y mensajes de textos al WhatsApp durante una semana y 2) el seguimiento continuo y personalizado vía WhatsApp sobre los procesos de inscripción del trabajo doméstico remunerado al IPS durante tres semanas, además de material audiovisual sobre valorización del trabajo doméstico, que buscaban concientizar sobre las necesidades de cuidados y limpieza en diversos hogares, las modalidades de trabajo, las coberturas del seguro social y el rol del MTESS en el proceso de formalización del empleo doméstico.

Para evaluar el impacto de la intervención, desarrollamos dos estrategias. Primero, aleatorizamos la asignación de participantes al segundo componente del experimento, generando un grupo de control y otro de tratamiento. Luego, realizamos una comparación entre ambos grupos, en términos de los avances de cada participante en el proceso seguido para la formalización de sus trabajadores/as domésticos/as, sus conocimientos sobre el seguro social, y la valoración sobre el trabajo doméstico. En segundo lugar, desarrollamos estrategias de observación participante y no participante, para realizar una evaluación cualitativa del proceso de intervención con un foco sobre la experiencia de usuario de los participantes.

En términos cuantitativos, en la encuesta aplicada a los participantes no encontramos diferencias significativas entre los dos grupos con respecto al proceso de inscripción de trabajadores/as domésticos/as al IPS. Sin embargo, observamos en términos generales que la mayoría de los participantes perciben al servicio doméstico como un "trabajo" y no como un vínculo de colaboración (aproximadamente el 80% de los participantes). Además, aunque el sector empleador considera que a la sociedad le falta mucho para reconocer adecuadamente el valor que tiene el trabajo doméstico remunerado (60,3%), son conscientes de los derechos y obligaciones que tienen al emplear trabajo doméstico (83,6%).

Respecto a los hallazgos cualitativos, podemos resumirlos en dos categorías:

(1) Existe una valoración positiva sobre el servicio de asesoría personalizada, especialmente sobre la facilitación de documentación a presentar y el cálculo de monto de contribución en trabajo parcial.
(2) Las interacciones con los participantes evidenciaron el poco conocimiento de la legislación específica sobre el trabajo doméstico, especialmente en torno a: la definición de tareas y personas que ejercen el trabajo doméstico y la responsabilidad de formalizar la modalidad de trabajo a tiempo parcial. La dificultad en el cálculo de la aportación se relaciona principalmente a esta última modalidad de trabajo a tiempo parcial.

Nuestros hallazgos relacionados a las barreras burocráticas encontradas sugieren centralizar y mejorar la información provista por las instituciones referentes a la inscripción a IPS. En otras palabras, se sugiere mejorar las alianzas institucionales para evitar la dispersión de información. De igual forma, se debe avanzar hacia la digitalización y virtualidad de los procesos de inscripción, incluyendo opciones de asistencia para el completado de formularios.

Por último, como puntos de mejora de la intervención, detectamos que es conveniente prolongar el tiempo de asesoría personalizada para la formalización de trabajadoras domésticas, incluyendo intervalos que permitan la toma de decisiones por parte del empleador, además de acompañar la intervención con una estrategia comunicacional en alianza con la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET) y el IPS. En términos de impacto se sugiere la articulación con actores clave que incluyan instancias gubernamentales y de la sociedad civil para poder complementar y contrastar estrategias para el diseño de políticas públicas.

ANTECEDENTES

Según el informe diagnóstico sobre el Trabajo Doméstico Remunerado en Paraguay, realizado por el Laboratorio Participativo para la Formalización del Empleo, existen una serie de barreras para la formalización del sector desde la perspectiva de las trabajadoras y las personas que emplean:

- **El bajo conocimiento de los derechos y las obligaciones de quienes se emplean en el trabajo doméstico y de quienes los emplean:** es posible que esto sea resultado de los rápidos cambios normativos y del escaso reconocimiento social del trabajo doméstico, vinculado a su vez con discriminaciones históricas hacia el sector.
- **La fiscalización del cumplimiento de los derechos:** uno de los desafíos más importantes de este sector, debido a que las tareas se realizan en el hogar, es decir, en un recinto privado, lo cual dificulta la inspección de trabajo.
- **El bajo conocimiento de los trámites para efectivizar los derechos:** sobre todo de los mecanismos para inscribir y realizar el aporte mensual del servicio doméstico al IPS, además de que los trámites son considerados burocráticos por los empleadores.

El estudio de la primera de las barreras fue reforzado por medio de una encuesta, donde indagamos sobre la percepción de las dificultades para la formalización por parte de los empleadores. Como resultado, obtuvimos que los empleadores posicionan a los trámites burocráticos como principal barrera a la inscripción en IPS. Sin embargo, los demás resultados de la encuesta sugieren que la incidencia en la baja inscripción al seguro social proviene de diversas fuentes que actúan de manera conjunta.

En respuesta a esa barrera, diseñamos e implementamos una intervención experimental que se enfocó en los problemas de bajo conocimiento por parte de los empleadores respecto a los trámites para la inscripción del trabajo doméstico remunerado a la seguridad social.

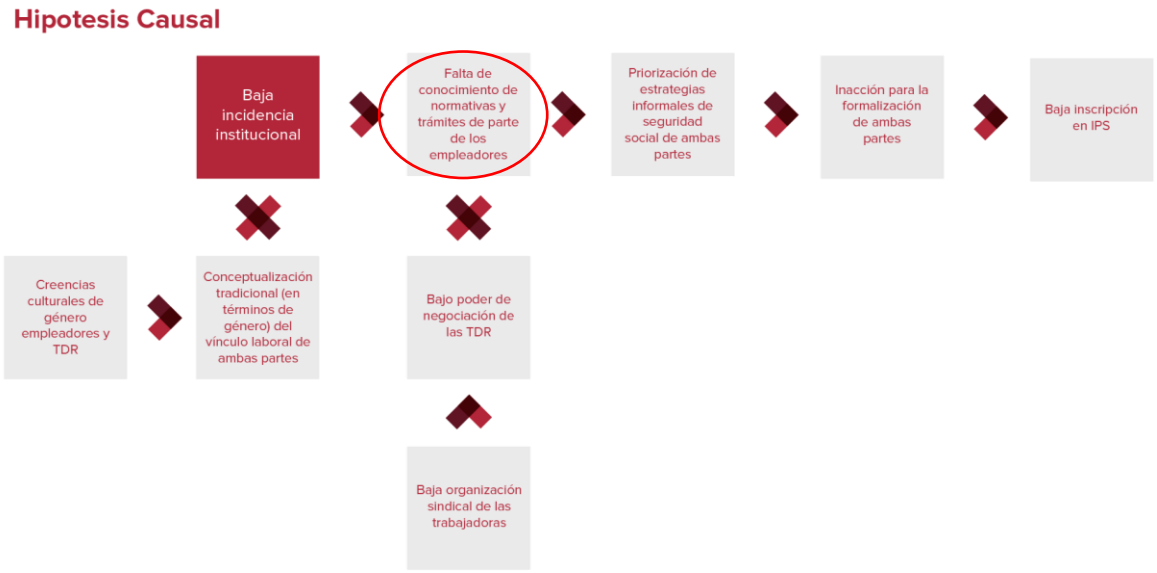
Los resultados de esa intervención se analizan con dos miradas: una cuantitativa sobre los resultados de evaluación del experimento por parte de los participantes; y la otra, cualitativa, que analiza las interacciones entre las personas participantes y las asesoras, así como los aprendizajes del equipo de investigación durante la implementación de la intervención.

HIPÓTESIS

A partir de los hallazgos identificados en las etapas previas de este ciclo de aprendizaje, identificamos tres variables que inciden en la informalidad del trabajo doméstico remunerado: las creencias culturales y de género de los empleadores y empleadas del sector, la baja incidencia de las instituciones rectoras del seguro social en el sector y el bajo poder de negociación de las y los trabajadores del sector[1].

La **Figura 1** ilustra cómo las interacciones entre estas variables producen como resultado una baja inscripción de los trabajadores/as domésticos/as al IPS.

Figura 1. Cadena causal de la informalidad en el trabajo doméstico



Fuente: elaboración propia.

Primero, las creencias culturales de género marcan la feminización del sector de trabajo doméstico, al cual se trasladan elementos del trabajo reproductivo no remunerado como la invisibilización y desvaloración de estas actividades (históricamente no conceptualizado como trabajo), que impacta en una conceptualización del vínculo laboral, desplazando la relación de derechos a una relación afectiva y/o de favores.

Segundo, este efecto es potenciado por la baja incidencia institucional en el sector, que deja en tensión la conceptualización del trabajo doméstico como una "ayuda" entre

[1] Los hallazgos relevados que sustentan la hipótesis se encuentran resumidos en los siguientes blogs: (1) Trabajo doméstico remunerado, entre la casa y el trabajo, (2) El trabajo doméstico en primera persona.

miembros de la familia, y deja a los empleadores en una situación de poco conocimiento de las políticas, prestaciones y procedimientos para el acceso al seguro social.

Tercero, dada la escasa organización sindical del sector y el bajo poder de negociación de las trabajadoras, el poco conocimiento de los empleadores sobre la normativa y los trámites de inscripción, dan lugar a un cuestionamiento sobre una serie de estrategias informales de seguridad, como la búsqueda de caminos alternativos para el acceso a la salud, el acceso a programas sociales como la pensión de adultos mayores2 y la apuesta a los hijos e hijas para apoyo a la manutención de su vejez como alternativa a la jubilación.

Finalmente, este razonamiento incide en la inacción de ambas partes (empleadores y trabajadores) para impulsar la formalización de la relación laboral, resultando en bajos niveles de acceso al seguro social.

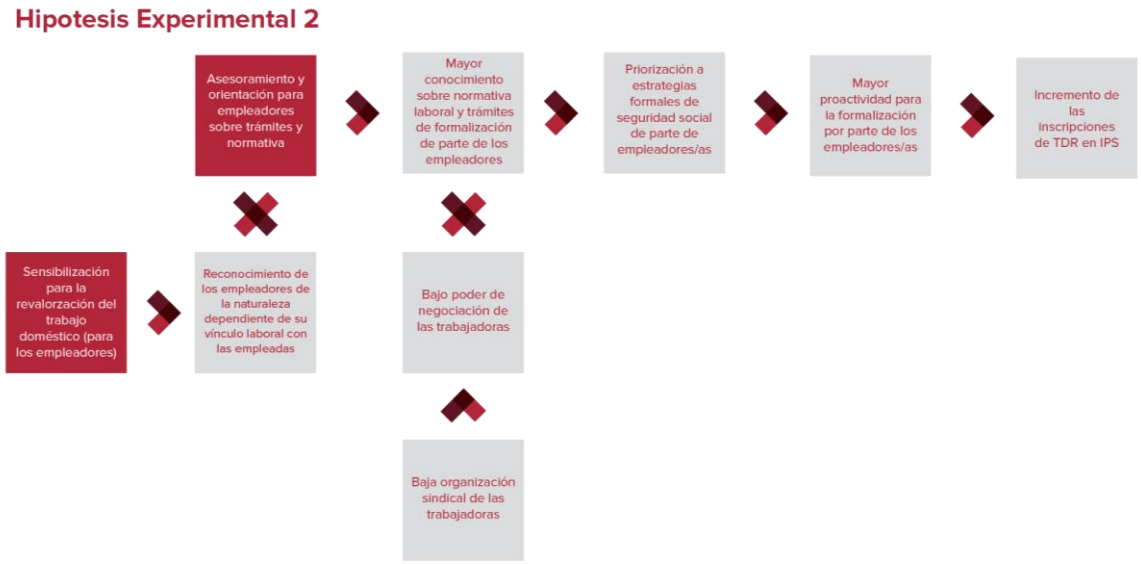
Siguiendo la relación causal descrita previamente, decidimos intervenir sobre la baja incidencia institucional y las creencias culturales. La hipótesis que la intervención sostiene es que un servicio de asesoramiento activo a empleadores/as sobre la normativa vigente, los requisitos, obligaciones, derechos, beneficios y trámites de inscripción del trabajador doméstico al seguro social incrementa la formalización del empleo.

La intervención experimental fue diseñada para afectar el grado de conocimiento que tienen los empleadores sobre la normativa laboral y los trámites de formalización, por medio de un asesoramiento activo y personalizado que, en conjunto con una estrategia de sensibilización que busca revalorizar el trabajo doméstico, permita a empleadores/as priorizar estrategias formales de seguridad social y fomente una mayor proactividad para incrementar el registro de personal doméstico al IPS.

La **Figura 2** muestra cómo el asesoramiento personalizado y la estrategia de sensibilización sobre trabajo doméstico finalmente pueden incidir en incrementar el registro en IPS.

[2] Este programa asigna una pensión no contributiva equivalente al 25% del salario mínimo legal vigente para los adultos mayores en situación de pobreza.

Figura 2. Hipótesis experimental



Fuente: elaboración propia.

Metodología de Evaluación

A través del uso de métodos mixtos de investigación, evaluamos el impacto del servicio de asesoría en los participantes, (1) **testeando por un lado la hipótesis experimental a través de estrategias de aleatorización,** y (2) **evaluando la experiencia con el servicio por el otro, a través de observación participante y no participante.**

Para testear la hipótesis experimental, la intervención de asesoramiento se organizó en el marco de un experimento aleatorizado que nos permitió evaluar los efectos que tiene **la provisión de información y el asesoramiento a empleadores/as** en materia de normativa y trámites de inscripción de trabajadores/as domésticos/as al IPS. Esta evaluación la realizamos en base a datos cuantitativos recolectados a través de una encuesta digital aplicada a los empleadores participantes de la asesoría, incluyendo preguntas sobre el nivel de conocimiento sobre normativas, actitudes hacia el trabajo doméstico, y el nivel de avance en el proceso de formalización de las/los empleadas/os.

Para evaluar la experiencia con el servicio, realizamos un análisis focalizado en las interacciones que se dieron entre quien recibe y quien brinda el servicio de inscripción al IPS, a partir de tres registros que utilizamos durante la implementación de la asesoría:

(a) una matriz de Excel donde registramos la interacción con cada participante para identificar: mensajes recibidos, documentación facilitada, preguntas frecuentes de los

participantes, y casos de derivaciones que, por su complejidad necesitaban la atención de áreas especializadas;

(b) un diario con la descripción diaria de los problemas o situaciones enfrentados, las estrategias o soluciones sugeridas y los aprendizajes a partir del relato de las asesoras; y

(c) el contenido de los chats de WhatsApp que permitieron analizar la fluidez de la comunicación con cada participante.

En los siguientes apartados presentamos los detalles metodológicos para efectuar el análisis cuantitativo y cualitativo que permitieron observar los efectos de la intervención experimental.

Población objetivo y Unidad de Análisis

La población objetivo de este experimento estuvo conformada por personas asociadas a organizaciones cooperativas y gremiales con potencial para formalizar a su personal doméstico. Los socios y las socias de las organizaciones invitadas y grupos de interés se caracterizaron por haber accedido a niveles educativos de formación profesional y por tener cierto nivel de poder adquisitivo, factores asociados a una elevada probabilidad de acceso a contratación de personal doméstico bajo condiciones de formalidad laboral.

En total, 151 personas accedieron voluntariamente a participar de la intervención por medio de una ficha de inscripción socializada desde las siguientes organizaciones: Cooperativa COOMECIPAR, Club Centenario y Club Internacional de Tenis (CIT). Para lograr la articulación con estas organizaciones de la sociedad civil, se firmaron convenios de colaboración y cooperación durante el periodo de la intervención. Además, la ficha de inscripción fue difundida en grupos sociales con perfiles que se ajustaban a las características requeridas para la intervención. Esta ficha incluyó variables básicas como: datos de contacto (teléfono celular y e-mail), si la persona interesada contaba con antecedentes de contratación de personal doméstico y preguntas sobre su experiencia con los trámites de inscripción de personal doméstico en el IPS.

En esta evaluación de impacto, la unidad de análisis es el o la empleador/a. Analizamos los conocimientos y percepciones de estos individuos sobre los trámites de inscripción de trabajadores/as domésticos/as al seguro social.

Aleatorización

Por medio de un muestreo aleatorio simple, definimos un grupo de control (Grupo 1) y un grupo tratamiento (Grupo 2), asignando la misma probabilidad a cada participante de formar parte de uno de los dos grupos y así estableciendo dos grupos balanceados o comparables respecto a las principales características sociodemográficas y a la experiencia previa en la contratación y registro en IPS de personal doméstico remunerado. La **Tabla 1** muestra la distribución de las características sociodemográficas principales para ambos grupos.

En términos generales, las personas inscriptas son principalmente mujeres (73%), tienen una edad promedio de 40 años y el 90% reside en el Departamento Central y en la Ciudad de Asunción. Además, el 95% de los inscriptos tiene un nivel educativo profesional de grado o superior. En cuanto a sus ocupaciones principales, son en mayor medida empleados del sector privado (27,2%), empleados públicos (23,2%) y trabajadores por cuenta propia (22,5%). Estas características presentan un balance adecuado entre los grupos de control y tratamiento, por lo tanto, las diferencias observadas posteriormente como resultado de la intervención pueden ser atribuidas a la misma.

Tabla 1 Características sociodemográficas de inscriptos en la asesoría

Categoría	Control	Tratamiento	Total
Inscriptos	75	76	151
	49,7%	*50,3%*	*100,0%*
Sexo			
Hombre	22	18	40
	29%	*24%*	*26%*
Mujer	53	57	110
	71%	*75%*	*73%*
Prefiero no decir	0	1	1
	0%	*1%*	*1%*
Edad			
Años de edad promedio	*40,1*	*39,8*	*40,0*
Departamento de residencia			
Asunción	37	39	76

	49%	*51%*	*50%*
Central	32	28	60
	43%	*37%*	*40%*
Otro	6	9	15
	8%	*12%*	*10%*
Tipo de empleo			
Empleo público	16	19	35
	21,3%	25,0%	23,2%
Empleo privado	16	25	41
	21,3%	32,9%	27,2%
Empleador/a	13	7	20
	17,3%	9,2%	13,2%
No remunerado/a	2	2	4
	2,7%	2,6%	2,6%
Cuentapropista	19	15	34
	25,3%	19,7%	22,5%
Otro	3	1	4
	4,0%	1,3%	2,6%
No responde	6	7	13
	8,0%	9,2%	8,6%
Nivel educativo			
Universitario de grado	29	33	62
	38,7%	43,4%	41,1%
Universitario de postgrado	40	41	81
	53,3%	53,9%	53,6%
Otro	6	2	8
	8,0%	2,6%	5,3%

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a los antecedentes que tienen las personas inscriptas en la contratación de personal doméstico, encontramos que el 88,1% (133 personas) indica que ha contratado alguna vez estos servicios **(**Tabla 2**).** Según el grupo asignado, el 93,3% (70 personas) del grupo de control tiene experiencia en la contratación, mientras que en el grupo de tratamiento este número asciende al 82,9% (63 personas).

Por otro lado, con respecto a la experiencia con los trámites de inscripción en IPS, el 41,7% señala no haber iniciado nunca los trámites, el 33,1% inició alguna vez los trámites de registro y el 25,2% indica que sí tuvo experiencia registrando a su personal doméstico en el IPS.

Tabla 2 Antecedentes en contratación de trabajo doméstico de los inscriptos en la asesoría

Categoría	Control	Tratamiento	Total
Contratación previa de trabajo doméstico			
Experiencia contratando TDR	70	63	133
	93,3%	82,9%	88,1%
Antecedentes en tramitación de TDR en IPS			
Experiencia iniciando registro de TDR en IPS	26	24	50
	34,7%	31,6%	33,1%
Experiencia registrando TDR en IPS	17	21	38
	22,7%	27,6%	25,2%
Sin experiencia	32	31	63
	42,7%	40,8%	41,7%

Fuente: elaboración propia.

La intervención

La intervención contempló la aplicación de un protocolo de asesoramiento diseñado y validado por el equipo de trabajo y el MTESS, mediante la contratación de asesoras supervisadas por el del equipo técnico de la Dirección de Seguridad Social del MTESS. La intervención tuvo dos componentes **(ver** Tabla 3**):**

a). Componente 1. Los participantes del **grupo de control y del grupo de tratamiento** recibieron información sobre empleo doméstico, derechos, obligaciones, costos,

beneficios y trámites de inscripción mediante una serie de flyers y mensajes de textos al WhatsApp (asesoramiento pasivo). Este componente de la intervención tuvo **una semana** de duración, a lo largo de la cual se enviaron cinco mensajes de texto.

b). Componente 2. Los participantes del **grupo de tratamiento** recibieron seguimiento continuo y personalizado durante **tres semanas** sobre los trámites de inscripción al seguro social (asesoramiento activo), mediante mensajería y/o llamadas, adecuándose a las necesidades de las personas participantes. Además, los participantes del **grupo de tratamiento** recibieron información sobre la valorización del trabajo doméstico.

En el componente dos se brindó información sobre:

a. Beneficios de inscribir a una trabajadora doméstica en el IPS
b. Formas de inscripción (régimen general o tiempo parcial), con los cálculos que corresponden a cada régimen.
c. Proceso de inscripción de un empleador o empleadora dentro del sistema REI (Registro Electrónico de la Información).
d. Proceso de inscripción de un trabajador o trabajadora doméstica (formularios y modelos de contrato).
e. Cálculos personalizados y resolución de dudas personalizadas que tengan las y los participantes.

Se finalizó el componente de asesoría con cuatro videos de sensibilización que abordaron los siguientes tópicos: (1) la valoración del trabajo doméstico remunerado, (2) los beneficios de la formalización para trabajadores y empleadores, y (3) los canales de atención desde las instituciones públicas para la inscripción de personal doméstico a IPS.

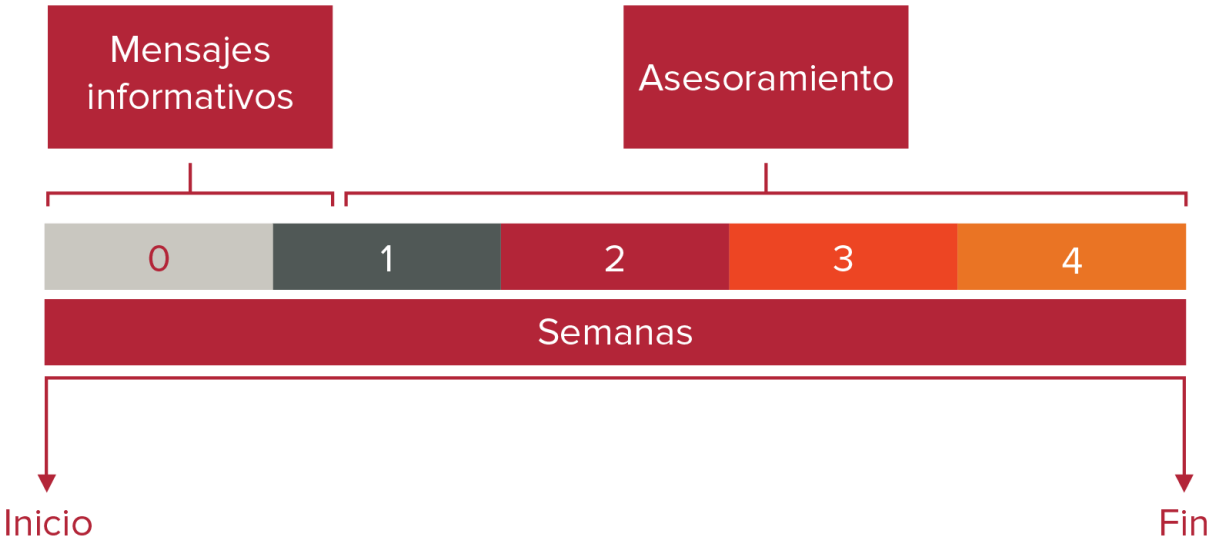
Tabla 3 Esquema de intervención experimental

Participantes	Intervención-Componente 1	Intervención-Componente 2	Medición de conocimientos/percepción y registro al seguro social
Grupo 1 (Control)	X		X
Grupo 2 (Tratamiento)	X	X	X

Fuente: elaboración propia.

La duración total de la experimentación abarcó cuatro (4) semanas a partir de la fecha de inicio. La primera semana fue destinada para el envío de los mensajes informativos (Componente 1), mientras que las siguientes semanas fueron utilizadas para el asesoramiento (Componente 2), tal y como se puede ver en la Figura 3. El proceso inició formalmente el 24 de noviembre y finalizó el 16 de diciembre del 2021.

Figura 3 Duración de la intervención



Fuente: elaboración propia.

Instrumento de evaluación

Para observar los resultados de la intervención, diseñamos una encuesta de medición de conocimiento, percepciones y efectivización del registro al IPS, que fue aplicada a los 151 inscriptos en la asesoría. La primera sección incluyó preguntas para medir la efectividad de la intervención y si la misma incentivo la– inscripción del personal doméstico en el IPS, la instancia hasta la que se logró avanzar en términos de procedimientos de inscripción y los motivos que han impedido el avance del registro en IPS. En segundo lugar, se incluyeron preguntas para medir si la intervención generó cambios en el grado de conocimiento sobre derechos laborales del personal doméstico y tramitación de la inscripción al IPS. Finalmente, la tercera sección fue diseñada para observar cambios como resultado de la intervención en la valoración que los/as empleadores/as tienen con respecto al trabajo que realiza el personal doméstico remunerado (ver instrumento de evaluación completo en el Material Suplementario N°1) .

Los participantes del grupo de control recibieron la encuesta de medición de conocimiento, percepciones y efectivización del registro al IPS durante la semana tres de la intervención, una semana antes de finalizar la misma con el grupo de tratamiento. Utilizamos esta estrategia para asegurar la independencia de los resultados del grupo 1 con respecto al contenido sobre valorización del trabajo doméstico que recibió el grupo de tratamiento[3]. El grupo de tratamiento recibió la misma encuesta al finalizar la intervención del componente 2 (asesoramiento activo), es decir durante la semana 4 de la intervención.

Como resultado del proceso de aplicación de la encuesta de evaluación conseguimos acceder a la información completa del 48% de los inscriptos en el asesoramiento (73 participantes).

[3] El objetivo fue evitar que la información proveída al grupo de tratamiento genere un cambio en el grupo de control debido a la cercanía/contactos que puede existir entre los participantes de ambos grupos.

Resultados de la intervención

En esta sección, presentamos los resultados de la intervención, basado en los datos numéricos regsitrados durante la intervención, la encuesta de línea final y un análisis cualitativo del proceso de asesoría.

Análisis descriptivo de la encuesta de evaluación

El total de participantes que completó la encuesta de evaluación quedó distribuido de la siguiente manera: 40 personas pertenecientes al grupo de control (55% del total) y 33 personas pertenecientes al grupo de tratamiento (45% del total). A continuación, hacemos referencia al perfil de los participantes de acuerdo al grupo de pertenencia y brindamos estadísticas sobre los antecedentes de los participantes en la contratación del servicio doméstico y el grado de respuesta de cada grupo según las secciones incluidas en la encuesta de evaluación: (1) proceso de registro en el IPS, (2) conocimientos sobre normativa del trabajo doméstico remunerado y (3) valoración de los empleadores sobre el trabajo doméstico remunerado.

La mayoría de los encuestados son del sexo femenino (67%) y observamos una distribución balanceada tanto de hombres como mujeres para cada uno de los grupos (control y tratamiento). Con respecto a la edad, el departamento de residencia, el tipo de empleo y el nivel educativo de los participantes, observamos un balance adecuado entre los encuestados del grupo de control y tratamiento. De manera específica, la edad promedio de los encuestados fue en torno a los 40 años, alrededor del 90% de los mismos reside en Asunción y Central, más del 90% son empleados/as públicos/as y privados/as y tienen un nivel educativo universitario o superior (ver Material Suplementario N° 2).

La encuesta de evaluación incluyó preguntas con respecto a la experiencia previa de los/las empleadores/as en la contratación de personal doméstico y en la inscripción de los/las mismos/as en el IPS. De los 73 encuestados, el 67% indicó no haber contratado anteriormente o no tener contratado en la actualidad personal de servicio doméstico, porcentaje que se mantiene para el grupo de control y de tratamiento. Como resultado de la asesoría, un total de 18 personas declararon haber iniciado el proceso de inscripción al IPS (ver Material Suplementario N° 2), el 25% de los participantes del grupo de control y el 24,2% de los participantes del grupo de tratamiento. De estas 18 personas, el 38,9% declara que terminó el proceso de registro (7 personas).

Entre los motivos principales por los cuales no iniciaron el registro, los/las empleadores/as declaran no contar aún con personal doméstico (aproximadamente el 40% de los casos), no tener el tiempo suficiente para realizar los trámites (10%) y la necesidad de mayor información sobre el tema (10%).

Con respecto a las personas que iniciaron los trámites de inscripción, pero no lo terminaron, indican como obstáculo principal la falta de tiempo para seguir con el proceso (50% de los casos). Las personas del grupo de control que iniciaron los trámites y no los terminaron señalan principalmente que se encuentran preparando los documentos, mientras que las personas del grupo de tratamiento señalan, en su mayoría, que llegaron a realizar la primera etapa del proceso, es decir, la remisión del formulario obrero patronal.

En términos generales, la provisión de información, tanto como asesoría pasiva (envío de mensajes informativos al grupo de control) como en asesoría activa (mensajes informativos y mayor interacción con los participantes) resulta en un porcentaje elevado de respuestas correctas en las preguntas planteadas en la evaluación.

Con respecto a la pregunta que plantea que el registro del empleo parcial en IPS es opcional, el 72,6% responde correctamente (53 participantes), sugiriendo que la mayoría de los empleadores conocen que la modalidad de empleo parcial requiere ser formalizada por medio de la inscripción del personal en IPS. Al plantear que el personal doméstico puede ganar menos del salario mínimo se obtiene un 93,2% de participantes que indican que la frase planteada no corresponde con la normativa vigente, por lo que se observa un nivel elevado de conocimiento sobre la equiparación del salario del personal doméstico con el salario mínimo legal vigente.

El conocimiento de los empleadores sobre la cobertura por enfermedad que tiene el personal doméstico registrado y la posibilidad de descuento de los aportes al realizar el pago del Impuesto a la Renta Personal es relativamente bajo. En el primer caso, 65,8% muestra conocimientos sobre la cobertura por enfermedad, mientras que en el segundo caso, el 60% tiene sobre el descuento de los aportes al liquidar su impuesto personal anual.

Observamos en términos generales una valoración adecuada del servicio doméstico como un “trabajo” (aproximadamente el 80% de los participantes), mientras que, el 19,2% de los participantes considera a la trabajadora doméstica como una persona que “ayuda” en el hogar o como parte de la familia. Esta valoración muestra resultados similares para los grupos de control y tratamiento (ver Material Suplementario N° 2).

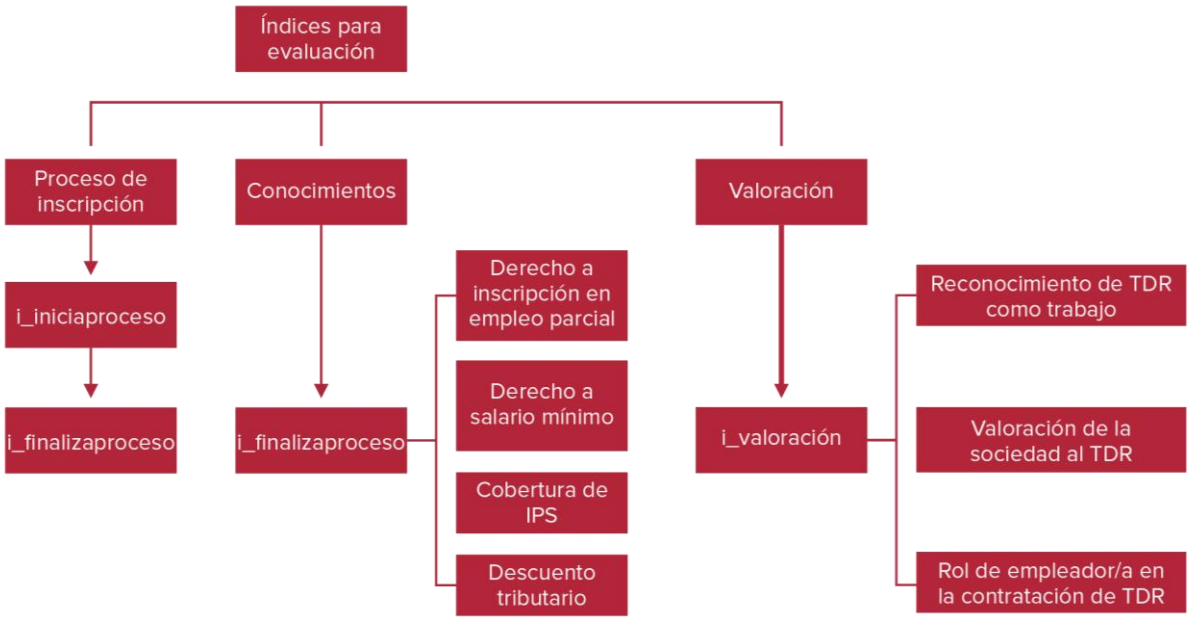
Por otro lado, el 60,3% del sector empleador acepta la consideración de que a la sociedad le falta reconocer adecuadamente el valor que tiene el trabajo doméstico remunerado, mientras que el 34,2% cree que la sociedad avanzó muy bien en esta valoración.

La autopercepción que los/las empleadores/as tienen sobre su rol en la contratación del servicio doméstico indica que valoran adecuadamente los derechos y obligaciones que tienen al emplear trabajo doméstico (83,6%), por encima de la consideración de ayuda económica o establecimiento de vínculos colaborativos de acuerdo a sus posibilidades.

Índices para la medición de efectos de la intervención

Para la elaboración de los índices que nos permitieron medir el impacto de nuestra intervención, consideramos preguntas incluidas en la encuesta de evaluación en base a tres aspectos centrales: el proceso de inscripción, los conocimientos sobre normativas y derechos vinculados al trabajo doméstico remunerado, y la valoración que tienen los empleadores/as sobre el trabajo doméstico remunerado. La figura siguiente muestra el contenido incluido en cada uno de ellos. El Material Suplementario N° 3 describe el procedimiento para la construcción de los índices elaborados.

Figura 4 Definición de índices utilizados para el análisis



Fuente: elaboración propia.

Estos índices son utilizados para corroborar si existen diferencias significativas en el promedio de respuestas brindadas por los participantes de los grupos de control y tratamiento. La **Tabla 4** muestra la definición correspondiente a cada índice, los valores mínimos y máximos que teóricamente pueden tener para cada participante de la intervención y el valor promedio obtenido en cada índice para los participantes del grupo de control y tratamiento.

Con respecto al índice de finalización del registro para quienes iniciaron el proceso, se observa un promedio mayor para los participantes del grupo de tratamiento (0,50 vs 0,30). En segundo lugar, el índice agregado del nivel de conocimientos sobre normativa del trabajo doméstico muestra un promedio levemente superior para el grupo de tratamiento (125,4 vs 124,2). Del mismo modo, con relación al índice de valoración, el valor promedio obtenido por los participantes del grupo de tratamiento supera al valor registrado del grupo de control (120,7 vs 117,4).

Tabla 4 Definición de índices utilizados para el análisis

Índice	Definición	Valores potenciales del índice		Valor promedio	
		Mínimo	Máximo	Control	Tratamiento
i_iniciaproceso	Indica si el participante inició el proceso de registro en IPS	0	1	0,25	0,24
i_finalizaproceso	Indica si el participante finalizó el proceso de registro en IPS	0	1	0,3	0,5
i_conocimiento	Mide el nivel de conocimiento total sobre normativas del trabajo doméstico remunerado	3,1	168,2	124,2	125,4
i_valoración	Mide la valoración total que tienen las personas empleadoras sobre el trabajo doméstico	2	143,4	117,4	120,7

Fuente: elaboración propia

Efectos del asesoramiento activo en los participantes

De manera genérica, para estimar el impacto de la intervención calculamos el Efecto Tratamiento Promedio (ATE, por sus siglas en inglés). El ATE se define como la diferencia promedio en los valores esperados de la variable dependiente entre los individuos que reciben el tratamiento y los que no lo reciben. Está expresado genéricamente como:

$$\text{ATE} = E(Y|T_i = 1) - E(\text{Y}|T_i = 0)$$

Donde:

- $\text{Y}|T_i = 1$: es el promedio de registro al seguro social para los participantes que reciben el asesoramiento activo (grupo de tratamiento).
- $\text{Y}|T_i = 0$: es el promedio de registro al seguro social para los participantes que reciben el asesoramiento pasivo (grupo de control).
- ATE es el efecto promedio como resultado del tratamiento.

La asignación aleatoria del tratamiento evita el problema de sesgo de selección, otorgando a cada participante la misma probabilidad de recibir el tratamiento. Esta aleatorización garantiza que los resultados potenciales de los participantes de cada grupo sean estadísticamente independientes del tratamiento. Además, como vimos anteriormente, las características observables de los participantes del grupo de control y tratamiento se encuentran balanceadas, es decir, las diferencias encontradas entre los valores promedio de ambos grupos pueden ser atribuibles al asesoramiento brindado.

Para la medición de los efectos generados por la intervención, estimamos las diferencias entre el grupo de control y el grupo de tratamiento utilizando el estimador de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO). Para ello, el modelo funcional genérico adoptado para evaluar este impacto es el siguiente[4]:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 T_i + \varepsilon_j$$

Donde:

a) Y_i es el índice de registro en IPS (inicio o finalización del procedimiento) de cada individuo i

[4] La aleatorización garantizó un balance entre los grupos de control y tratamiento, por tanto, no se incluyen las mismas como variables explicativas del modelo estimado.

b) T_i es el tratamiento recibido por el individuo i
c) ε_j representa el término de error del modelo

De este modo, el efecto del tratamiento o intervención está dado por el coeficiente β_1 de la ecuación anterior. De forma análoga, se calculan los coeficientes para cada uno de los índices que miden el nivel de conocimiento y valoración que tienen los empleadores y empleadoras sobre el trabajo doméstico remunerado.

En la **Tabla 5** se resumen los coeficientes estimados para cada uno de los índices evaluados. En correspondencia con los valores promedio que observábamos previamente en la descripción de los índices, las estimaciones no presentan coeficientes significativos, es decir, las diferencias observadas en los valores promedio entre los grupos de control y tratamiento no son estadísticamente significativas como resultado de la asesoría activa. Con respecto a la finalización del registro en IPS se encuentra un efecto de 20% superior para el grupo de tratamiento con respecto al grupo de control, pero este coeficiente no es significativo estadísticamente para obtener conclusiones válidas. En el Material Suplementario N° 3 se encuentra el cálculo del Efecto Mínimo Detectable (MDE, por sus siglas en inglés) de la intervención.

Debe recordarse que tanto los participantes del grupo de control como de tratamiento recibieron toda la información necesaria sobre las normativas relativas al trabajo doméstico y los procedimientos de inscripción necesarios para realizar el registro del personal doméstico, con la diferencia de que los participantes del grupo de tratamiento fueron además contactados de manera individual y se les ofreció un acompañamiento constante durante tres semanas para resolver todas las dudas que pudiesen surgir en los procedimientos de registro.

Entre las principales limitaciones que pueden explicar la ausencia de diferencias significativas se encuentran: el tamaño pequeño de la muestra de participantes, la fecha de realización de la intervención cercana a fin de año y el tiempo reducido entre el inicio y término de la asesoría que puede incidir en no observar efectos de mediano o largo plazo en los resultados de la intervención. Estas limitaciones se abordan en los próximos apartados del documento, donde precisamos en detalle los hallazgos, conclusiones y aprendizajes generados por el análisis del proceso de asesoría realizado con empleadores/as.

Tabla 5 Efectos de la intervención

Procedimientos de registro		
Variable de resultado	Coeficiente	Error estándar
Inicia registro	-0.00758	(0.103)
Finaliza registro	0.200	(0.240)
Conocimientos		
Variable de resultado	Coeficiente	Error estándar
i_conocimiento	1.139	-8.443
Valoración		
Variable de resultado	Coeficiente	Error estándar
i_valoracion	3.242	-7.224

Fuente: elaboración propia

Evaluación de la experiencia con el servicio de asesoramiento

El informe de evaluación de impacto se complementa con un análisis de datos cualitativos provenientes de diversas fuentes, entre ellas, el registro de las llamadas realizadas por las asesoras a los participantes de la intervención, los chats de comunicación vía WhatsApp que permite una lectura fluida de la interacción con cada participante, y "el diario" de las asesoras, una herramienta que expone los principales problemas y estrategias identificadas durante la asesoría. Todas estas herramientas contribuyen a responder si se puede mejorar la inscripción de trabajadoras domésticas por medio de una asesoría personalizada al empleador.

Los hallazgos que surgen en esta sección provienen de los datos cuantitativos que ofrecen información sobre la cantidad y calidad de interacciones, los factores contextuales que permiten identificar elementos de orden coyuntural que contrastan con aquellos más burocráticos que afectan la inscripción al IPS, el ranking de preguntas frecuentes que permiten ubicar los principales vacíos de información que afectan los procesos administrativos, y las barreras administrativas afrontadas por los usuarios de acuerdo a lo identificado durante la asesoría.

Esta información es analizada utilizando preguntas de aprendizaje que contribuyen a responder de qué manera la asesoría personalizada puede contribuir a la disminución de las barreras para la inscripción al IPS del trabajo doméstico remunerado por parte de la persona que emplea.

Datos cuantitativos de las interacciones con los participantes

A continuación, realizamos un recuento de las interacciones que el proceso de asesoramiento generó con los participantes durante el desarrollo de cada uno de los componentes de la intervención experimental.

Componente 1

La primera etapa de la experimentación (Componente 1) se inició a finales del mes de noviembre, y durante 5 días consecutivos se remitieron mensajes a todas las personas inscriptas para participar de la intervención (control y tratamiento). A continuación, se presentan los detalles de la secuencia de interacción:

- **Día 1:** se remitieron mensajes a 151 personas (100% de personas inscriptas), sobre los cuales se recibieron 34 contestaciones: 16 del grupo de control y 18 del grupo de tratamiento.
- **Día 2:** se remitieron mensajes a 151 personas (100% de personas inscriptas), sobre los cuales se recibieron 28 contestaciones: 13 del del grupo de control y 15 del grupo de tratamiento.
- **Día 3:** se remitieron mensajes a 148 personas (98% de personas inscriptas), registrándose 14 contestaciones: 6 del grupo de control y 8 del grupo de tratamiento. 1 persona del grupo de tratamiento fue derivada a la Dirección de la Mujer Trabajadora.
- **Día 4:** se remitieron mensajes a 145 personas (96% de personas inscriptas). Se registraron 6 contestaciones, 2 del grupo de control y 4 del grupo de tratamiento y se adelantó información el Componente 2 de la intervención a una persona.
- **Día 5:** se remitieron mensajes a 143 personas (94.7% de personas inscriptas), con 23 contestaciones, siendo 10 de ellas del grupo de control y 13 del grupo de tratamiento.

Durante la primera semana se notó un decrecimiento en las contestaciones, así como pérdidas de interacción (personas que ya no deseaban el servicio) según transcurrieron los días. En relación con las contestaciones que recibieron las asesoras tras el envío de los mensajes, éstas se caracterizan por su contenido de felicitaciones por el servicio y de consultas (descriptas en el apartado “ranking de preguntas”).

Componente 2

El Componente 2 inició durante la segunda semana de interacción y tuvo como objetivo generar un asesoramiento interactivo con el grupo de tratamiento. Este componente lo desarrollamos a partir del 1 de diciembre y duró 9 días. Inicialmente se previó que en estas semanas se realicen llamadas personalizadas brindando soluciones, información y cálculos necesarios para avanzar en la formalización.

Los días de menor interacción de parte de los participantes fueron los lunes y los viernes. En total, alcanzamos a brindar asesorías a 27 personas del grupo de tratamiento (33% de las personas inscriptas). Del asesoramiento realizado, 24 fueron consultas sobre las normativas, además a 12 personas solicitaron el envío de formularios[5]. Registramos un solo caso en el que la persona recibió la revisión, control y corrección de los formularios de parte del asesoramiento. En total, 8 personas indicaron no tener trabajadora doméstica, pero estar interesadas en la información debido a que tienen planeada una contratación próxima, 8 personas indicaron que las trabajadoras domésticas que tienen contratadas no desean afiliarse al IPS, y 3 personas fueron derivadas a la Dirección General de Promoción a la Mujer Trabajadora. Se destaca que uno de los participantes manifestó que ya acudió muchas veces al IPS para resolver sus dudas sin éxito y que la asesoría le sirvió en ese sentido.

Factores contextuales

Los factores contextuales que afectaron las diferentes fases de preparación, implementación y evaluación de la experimentación, se listan a continuación:

- El proceso de construcción de la base de datos de participantes. Dos factores influyeron en esta fase: el escaso tiempo para el cierre de las alianzas estratégicas con cooperativas y clubes, así como para la construcción de la base de datos y la situación de pandemia generada por el COVID-19 que dificultó las comunicaciones y acciones.
- La implementación y evaluación de la experimentación. Los factores externos que afectaron negativamente el proceso fueron los siguientes: a) la experimentación cerró a finales del año, por lo que el asesoramiento se vio afectado por la falta de tiempo de los participantes y la dificultad para captar el interés y la atención en esta época del año, b) el escaso tiempo de aplicación

[5] En la primera fase ya se remitieron los links de los formularios y modelos de contratos, los envíos apuntados en esta parte son de solicitudes concretas que surgieron a partir de la conversación con las personas participantes.

del asesoramiento no permitió la asimilación de la información que promoviera la acción y un asesoramiento más continuo, c) factores climáticos como tormentas que dejaron a varios participantes sin conexión de WhatsApp por uno o dos días.

- Sesgo de autoselección. Debe notarse que los participantes de la intervención aceptaron participar voluntariamente del asesoramiento propuesto, de esta manera, quienes se inscribieron, se autoseleccionaron para participar de la intervención debido a un interés latente de obtener información sobre los procedimientos de inscripción y el potencial interés en registrar a su personal doméstico actual o futuro en el IPS. Por lo tanto, la interpretación de los resultados obtenidos debe considerar que se trata de empleadores/as que tienen motivaciones previas para ser informados sobre normativa y procedimientos de inscripción del trabajo doméstico remunerado.
- Validez externa de los resultados. Debido a lo señalado previamente, los resultados de la intervención representan el comportamiento de un grupo de empleadores/as que, por su perfil socioeconómico, se caracterizan por tener cierto potencial de inscripción de personal doméstico en el IPS y además manifiestan un interés concreto de informarse al respecto cuando se inscriben para el asesoramiento. De este modo, los resultados no son extrapolables a otros grupos poblacionales que presenten características diferentes a las identificadas en este estudio.

Perfil de empleadores: aproximación a la experiencia de usuario.

Los perfiles identificados en este apartado surgen de nuestra observación y análisis de las experiencias que los usuarios del servicio- los empleadores que voluntariamente se subscribieron al proceso de asesoramiento- tuvieron en sus múltiples interacciones con el proceso de asesoría personalizada que diseñamos y pilotamos en este experimento.

Por un lado, analizamos la experiencia resultante de recibir información y asistencia telefónica por parte de una asesora asignada, desde el punto de vista de las propias asesoras, quienes completaron una hoja de registro, después de cada interacción telefónica. Adicionalmente, las asesoras interactuaron con los usuarios a través de mensajería instantánea (WhatsApp), generando un registro complementario de sus experiencias, incluyendo consultas y percepciones directas de los usuarios, expresadas a través de mensajes de texto. A este registro de interacciones entre usuarios y asesoras se suman los apuntes registrados durante sesiones de evaluación sostenidas

con las asesoras, al finalizar cada jornada de trabajo. Esto permitió un acercamiento a la experiencia de usuario, a través del análisis de las interacciones, valoraciones y motivaciones de los empleadores durante la asesoría.

La experiencia de usuario recoge las tres etapas de contacto con el empleador: el antes, el durante y el después de la asesoría. El perfil de los empleadores durante "el antes" incluye al grupo de control y tratamiento, y está enfocado en las interacciones con las asesoras en los primeros dos días de asesoría. El segundo momento de la experiencia de usuario denominado "el durante" recoge las experiencias de usuario en las tres semanas del proceso de la asesoría, y se centra, principalmente, en el acompañamiento al grupo de tratamiento. El tercer momento, "el después" se refiere de manera general a la valoración de las asesoras sobre cada uno de los perfiles atendidos, considerando tanto al grupo de tratamiento como el de control, seguido de las sugerencias de seguimiento para cada perfil. Todos los momentos de la experiencia de usuario, tratan de responder a las preguntas de ¿qué hace el usuario? ¿cómo interactúa el usuario?, y ¿cómo se siente el usuario?

A continuación, se describen las principales características de cada perfil identificado.

Antes de la asesoría

El análisis de este grupo surge de los primeros días de interacción donde se identificaron a priori una serie de perfiles de los empleadores que fueron tratados a lo largo de las tres etapas antes mencionadas. En esta fase analizamos a los empleadores que formaron parte tanto del grupo de control como de tratamiento distribuidos aleatoriamente para la evaluación de impacto. Es importante destacar que los participantes mostraron un mayor interés en concretar acciones para formalizar durante los primeros días, por lo cual derivamos muchas de sus consultas y dudas a la Dirección General de Seguridad Social y la Dirección General de Promoción a la Mujer Trabajadora del MTESS.

A través de nuestros registros, identificamos los siguientes perfiles de empleadores:

Empleador interesado

Este tipo de empleador manifiesta interés por obtener la información y asistencia desde el primer momento, reflejado en su reacción inmediata a los mensajes a través de un saludo de agradecimiento por el servicio. Como identificamos un gran número de *empleadores interesados* en el grupo de control, derivamos a estos participantes a la Dirección General de Promoción a la Mujer Trabajadora, con el fin de satisfacer los requerimientos de información de este grupo que no recibió el asesoramiento activo. Por ejemplo, la participante del grupo de control G1-111 manifestó interés en

formalizar a su empleada doméstica quien trabaja menos de ocho horas a la semana *"Quiero saber si es que debo formalizar a mi empleada porque ella viene a trabajar menos de 8 horas a la semana ¿cómo hago en este caso?"* (G1-G11-S1). A este tipo de participantes del grupo de control, que presentaron una decisión de formalización manifiesta, se los derivó a las dependencias del MTESS para su atención personalizada inmediata.

Este tipo de empleador recibe información general sobre legislación y manifiesta el deseo de continuar recibiendo información.

Empleador descontento

Ante los primeros envíos de contenido informativo sobre legislación laboral para inscripción del trabajo doméstico, el *empleador descontento* expresa comentarios de crítica ante la burocracia de la institucionalidad y los costos de la formalización para el empleador. El diario de las asesoras recoge la siguiente expresión al respecto: *"La participante expresó que quiere formalizar a su empleada pero manifiesta quejas del costo de vida y el alto costo del pago de IPS con la aportación patronal y del empleado, manifiesta que el año pasado quiso inscribir a la empleada pero no obtuvo información clara, no sabía si es que había que ir de manera presencial o se puede todo de manera virtual, no hay un acuerdo y eso confunde, las instituciones no dicen las cosas claras, se pierde tiempo" (G1-104-S1).*

Empleador desinteresado

Presenta poca interacción con el envío de mensajes, aunque muestra cierto interés por la información, el cual está reflejado en sus reacciones inmediatas al saludo inicial y la remisión de información. Para este perfil de empleador, identificamos los horarios de lectura de la información enviada, con el fin de priorizar la interacción con los mismos dentro de dicho horario.

Durante la asesoría

En esta etapa se destacan las interacciones que tuvieron lugar durante las tres semanas de asesoría. La primera semana se caracterizó por la provisión de información a través de flyers con información precisa sobre legislación relativa a la formalización del trabajo doméstico. En la segunda semana, se brindó asesoría para completar la documentación requerida para la inscripción, como la ficha de recepción electrónica de información (REI) y los contratos. En la tercera semana, se remitieron una serie de cápsulas informativas animadas acerca de la valoración del trabajo doméstico como una forma de sensibilización sobre derechos laborales del trabajo doméstico. Las

reacciones al envío de información de esta fase son analizadas para los mismos perfiles propuestos en la fase de inicio. Se presentan a continuación las preocupaciones más comunes y las preguntas más frecuentes que se generaron durante el proceso.

Empleador interesado

Demanda información concreta sobre pasos específicos o información que resulta confusa. En este perfil, identificamos un incremento de dudas sobre el cálculo de pago para personal contratado por jornal y el cálculo de vacaciones o aguinaldo. Existe mucha demanda de asistencia para el cálculo de horas, por lo cual las asesoras facilitaron una tabla de referencia de cálculo por horas y adicionalmente, las mismas realizaron los cálculos correspondientes para brindar datos más reales de los montos. A continuación, se transcribe la interacción entre la asesora y una empleadora participante del proceso, según ficha de registro diario: *"La participante mostró total interés, es una participante positiva, tiene trabajadora doméstica, pero no está segura si al ser trabajadora por jornal deba inscribir a su trabajadora al IPS por no lograr las horas mínimas requeridas. Al recibir la información la participante agradeció muchas veces la información, Envié todos los flyers y solicité una llamada telefónica la cual duro 10 minutos, luego solicitó el formato de contrato parcial y los links de inscripción. Manifestó que hablaría primero con su empleada, la conversación quedó allí".*

La interacción textual con la participante se muestra a continuación*:*

G1-104: Buen día. ¿A través de que medio puedo hacer consultas?

Asesora: ¡Buen día señora, a través de este medio sin problemas! ¿En qué podemos ayudarte?

G1-104.: ¿Como se debería proceder con una persona que realiza limpieza de domicilio 1 vez a la semana? ¿Y la que trabaja cada 15 días? Leí que como empleo parcial a partir de 16 horas por semana se puede inscribir en IPS

Asesora: Agradecemos su consulta, ¿Cuántas horas semanales cumple su trabajador/ra?

G1-104: 8 horas por semana

Asesora: Esto es correcto Andrea, puede inscribir en todo caso a su trabajador/ra a la modalidad de tiempo parcial! Yo le facilitaré unos flyers informativos para que tenga un cálculo estimativo (sic)

Este tipo de empleador solicita información, pide tiempo para su lectura e interactúa tomando como base la información brindada. Plantea preguntas o expresa su punto de vista sobre la formalización del trabajo doméstico en reacción al material

informativo brindado u otro complementario. Este grado de interés manifiesto, a partir de la interacción permite ser más pertinente con el grado de atención personalizada.

Se observa que algunas personas con este perfil se inscribieron con el único fin de informarse, ya que, aunque manifiestan no contar con personal doméstico, desean contar con información sobre las obligaciones y responsabilidades como potenciales empleadores. Así queda manifestado en el siguiente reporte del registro diario de la asesora: "*La señora no cuenta con trabajadora doméstica, pero es de mucho interés para ella la información remitida porque está interesada en contratar el próximo año una trabajadora doméstica y tiene el deseo de formalizarla"* (G1-139-S2)

Empleador descontento

Expresa comentarios de crítica sobre la burocracia institucional, los tiempos de atención, y los contenidos de información brindada. A pesar de la frustración en relación con la atención y respuesta en pasadas consultas sobre relaciones laborales y formalización realizadas a las instituciones, este usuario demuestra interés en el proceso y demanda el seguimiento de asistencia. Las preguntas son más precisas ya que remiten casos concretos y se refieren principalmente al cálculo de horas en trabajo temporal y la necesidad de definir quien es considerado personal de trabajo doméstico. *"Es una lástima que comiencen tarde en asesorar, el año pasado tuve la intención de hacerlo, pero no me daban información cuando llamé a las oficinas del IPS, y ya no quise seguir el proceso" (G2-140-S2)*

El empleador desinteresado

Persiste la poca o nula interacción detectada en la primera fase ante el envío de mensajes o llamadas telefónicas por parte de las asesoras. Además, en esta etapa, comenzaron a presentarse casos de bloqueo al número telefónico correspondiente a la asesoría por parte de este grupo.

Después de la asesoría

Esta etapa recoge una valoración del perfil del empleador, principalmente desde la valoración de las asesoras, basadas en los apuntes de las jornadas de evaluación diaria. En esta fase se destacan una serie de estrategias sugeridas para dar seguimiento al

proceso de información e inscripción según cada perfil, a fin de mejorar la asesoría o dar seguimiento a los perfiles.

Empleador interesado

El empleador interesado se mostró agradecido por la asesoría, y durante la misma, demostró interés por la formalización, aunque no llegó a concretar la inscripción al final de la intervención. Sin embargo, este tipo de usuario quedó satisfecho por la información recibida, especialmente con la aclaración de dudas sobre el trabajo a tiempo parcial, remisión de documentos requeridos y la asistencia en el cálculo de las horas.

Aunque muchos de estos usuarios no contaban con personal doméstico al momento de recibir la asesoría, detectamos un interés manifiesto en informarse sobre lo que implica contar con un personal formalizado. En caso de contratar personal, manifestaron interés en contratarlo bajo la modalidad de tiempo parcial. Por tanto, se sugiere reforzar el envío de información sobre empleo a tiempo parcial y las responsabilidades y obligaciones del trabajador y empleador en esa modalidad, no solo referente al monto de contribución al IPS, sino también sobre el cálculo de vacaciones y aguinaldo para trabajadores en esta modalidad.

Empleador descontento

A pesar de su frustración, este usuario permaneció durante todo el proceso, y aunque presentó un menor nivel de interacción en la segunda semana de la intervención, recibió toda la información enviada. La estrategia de atención a este usuario fue la constante comunicación para evitar la frustración presentada al inicio de la intervención. Se precisa un seguimiento personalizado a los casos expuestos y en caso de tener derivaciones por la complejidad del caso a otras áreas o instancias, se sugiere dar seguimiento con llamada o mensaje para observar si su caso fue atendido.

Empleador desinteresado

A pesar de que este tipo de usuario se caracterizó por leer los mensajes remitidos, no mostraron un interés manifiesto sobre la información recibida. Por lo tanto, concluimos que este perfil está mayormente interesado en recibir información corta, sin interacción. Para este tipo de perfiles, se sugiere generar solamente una línea de provisión de contenidos de información y no de asesoramiento.

Ranking de preguntas frecuentes

En este apartado se encuentran priorizadas las preguntas frecuentes que los empleadores presentaron durante el proceso. Las preguntas están agrupadas de acuerdo con un tópico temático identificado. Además, en la Tabla 6 adjuntamos las respuestas que las asesoras brindaron a las preguntas realizadas por los empleadores.

Tabla 6 Ranking de preguntas frecuentes

Ranking	Tópico	Grupo de preguntas	Gestión de las preguntas
1	Empleo parcial/empleo por jornal	¿Se debe formalizar a trabajadoras que solo trabajan por días? ¿Cuántos días u horas son los mínimos requeridos para la formalización? ¿Cómo se calcula el monto de contribución para trabajo parcial? ¿Qué significa el complemento de salud?	• Se informa sobre la Ley N° 6339/2019 "Que regula el empleo a tiempo parcial", el Decreto Reglamentario N° 2817/2019 y la Resolución MTESS N° 2660/2019, que regula la inscripción de los trabajadores domésticos al IPS, bajo la modalidad de empleo parcial. Se explica sobre la obligatoriedad de la inscripción de personas que trabajan por un mínimo de 16 a 32 horas semanales (trabajo a tiempo parcial). • Se les facilita tabla de cálculo de horas/días. • Las asesoras realizan un cálculo estimado del pago usando la tabla de cálculo de acuerdo con los días indicados por el empleador. • Sobre el complemento de salud , se indica que El complemento de salud se constituye como el importe adicional que debe abonar obligatoriamente el empleador, resultante de los casos en que el salario del trabajador sea inferior al SML, está destinado a cubrir íntegramente el Fondo de Enfermedad-Maternidad del IPS, hasta la base imponible que corresponde al 100% del SML. Este importe en ningún caso constituye un salario o una remuneración para el trabajador y no puede ser considerada como un componente de la base imponible.

2	Definición de trabajadores/as domésticos/as	¿Quiénes son trabajadores/as domésticos/as? ¿Qué obligaciones tiene el empleador en el trabajo doméstico remunerado? ¿Cuál es el salario que se debe pagar al personal doméstico? ¿tienen derecho a vacaciones y aguinaldo? ¿Los jardineros y vigilantes son trabajadores domésticos? ¿Las personas que llegan a planchar una vez por semana son trabajadoras domésticas?	• Se indica que en el artículo 3 de la Ley N° 5407/2015 del trabajo doméstico, se define quienes son considerados trabajadores y trabajadoras domésticas. • Se indica que las trabajadoras a tiempo completo y las trabajadoras de tiempo parcial tienen derecho a vacaciones y aguinaldo. Se señala que para las trabajadoras de tiempo parcial se requiere un cálculo en los días de vacaciones.
3	Llenado de documentación de inscripción	¿Debo presentar un contrato firmado? ¿Dónde debo indicar que soy empleador de trabajo doméstico? ¿Qué trámites debo hacer de manera presencial y cuáles de manera virtual?	• Se indica que es necesario contar con una copia digital del contrato firmado tanto para trabajo a tiempo completo como parcial. Se les brinda link para descargar formato de contrato. • Se asiste en el completado de la ficha REI. • Se elaboró un protocolo donde se indica el flujograma para la inscripción solventando dudas sobre la presencialidad (indicando direcciones concretas) y en el caso de procesos en línea, se indicaron los links correspondientes. Los pasos del protocolo fueron aplicados con los participantes en la asistencia personalizada.

4	Renuencia a la inscripción del IPS por parte de trabajadora	¿Cómo le puedo decir a mi trabajadora que es importante inscribirse, si ella no quiere? ¿Qué beneficios tiene para mi trabajadora estar formalizada?	• Se elaboró un flyer informativo sobre los beneficios de la inscripción para la trabajadora y empleadora. • Se compartió la Guía de Seguridad Social para las Trabajadoras Domésticas publicado por el MTESS[6]. • Se generó una cápsula audiovisual con material que contiene información sobre los beneficios y coberturas de las empleadas con IPS.

Fuente: elaboración propia.

Barreras administrativas identificadas

En este apartado resumimos las principales barreras administrativas para la inscripción al IPS, identificadas durante las jornadas de asesoría a los participantes del experimento.

Las barreras identificadas provienen de dos momentos clave. Uno, en la **fase previa a la intervención**, al momento de elaboración del protocolo de la asesoría, donde identificamos puntos de alerta en la hoja de ruta en términos de pasos, documentación, temporalidades, modalidad (presencial o digital) para la inscripción al IPS. En segundo lugar, **durante el proceso de asesoramiento,** a partir de las observaciones realizadas por las asesoras. A continuación, describimos los principales problemas detectados en cada fase, así como los principales aprendizajes en torno a esas barreras.

Barreras identificadas durante la elaboración del protocolo de asesoramiento

La elaboración y diseño del protocolo de asesoría nos permitió identificar los siguientes puntos críticos relativos a los pasos para los trámites de inscripción al IPS del trabajador doméstico:

- En la web https://portal.ips.gov.py/sistemas/ipsportal/contenido.php?c=115 se registra una inconsistencia en el monto del aporte obrero patronal, dado que el total del aporte del trabajador y el empleador no coincide con la suma de

[6] https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_606711.pdf

aportes mencionados. Esta información puede generar dudas y preocupaciones a quien emplea, respecto a su obligación de pago de aportes. De manera textual, la información indica "*La trabajadora aportará por el mes de julio al IPS G. 83.277 y la patronal G. 152.675, siendo la suma total de G. 559.174 guaraníes, en concepto de Aporte Obrero y Patronal*".

- En la web indicada, se muestra un cuadro con cálculos de aportes basados en un salario mínimo que ya no está vigente, es decir el monto actual a abonar es mayor que el indicado en la web.
- En la misma web, en el ítem de "Comunicación de salida del trabajador", se menciona la presentación de una "denuncia" cuando debería ser "renuncia" lo cual puede generar grandes cuestionamientos a los empleadores antes de la inscripción.
- En formularios para registro y otras situaciones de trabajo doméstico, se asume que deben ser completados por "La Empresa". Esta situación puede ser un freno u obstáculo para un empleador individual. Esta denominación fue encontrada en los siguientes formularios: Formulario de Movimientos del Trabajador, Declaración Jurada de clave de acceso (PIN), sistema de registro electrónico de información (REI), Formulario de Inactivación del Sistema REI[7].
- Al realizarse la inscripción del asegurado en el sistema REI, se solicita que el empleador seleccione el "Tipo de Cotizante" entre las siguientes opciones: (1) administración de electricidad, (2) aprendices, (3) cotizante general, (4) jornalero o a destajo, (5) cotizante zafrero y menores. La fala de un ítem específico para trabajadores domésticos puede causar confusión a la hora de qué opción elegir.

Si bien el MTESS cuenta con una instancia que asesora y orienta la contratación en base a la normativa del trabajo doméstico (la Dirección General de Promoción a la Mujer Trabajadora y la Dirección General de Seguridad Social), el IPS no cuenta con un área específica que directamente acompañe los pasos y resuelva dudas sobre modalidades y cálculos.

Aprendizaje:

La elaboración de un informe complementario al protocolo de asistencia al servicio personalizado de inscripción del trabajo doméstico remunerado al IPS, puso en relieve los puntos de alerta detectados en la hoja de ruta del proceso de formalización. Esta

[7] Encuentra todos los formularios en este link https://portal.ips.gov.py/sistemas/ipsportal/contenido.php?c=119

acción preventiva detectó puntos de fuga de información, bien por información no actualizada, faltante o confusa que interrumpen el proceso y afecta la decisión del empleador de continuar la inscripción.

De esta manera, se evidencia que la articulación interinstitucional entre IPS y MTESS es fundamental para complementar la tarea de inscripción. Destinar un solo sitio web para los procesos de inscripción es necesario para evitar que los empleadores tengan que visitar y buscar información sobre el llenado de documentación y procesos en las páginas web de ambas instituciones. Contar con un área específica que atienda las dudas de los usuarios de manera personalizada y por especificidad de sector, también podría contribuir a la eficacia en el acceso a la información. La iniciativa de *Ventanilla Única*, entendida como aquella donde de manera integral y articulada se pueda atender diversos servicios o pasos necesarios para un trámite, puede contribuir a esta labor.

La claridad en los procedimientos e interacción y una buena estandarización de los procesos pueden contribuir a la mejora de los trámites, pues las dificultades que presentan los mismos – sus requisitos, demoras y vacíos de información – constituyen altas barreras de entrada a la formalización.

Barreras identificadas durante la implementación del servicio de asesoría personalizada

- Los problemas administrativos identificados por las asesoras durante la interacción telefónica pusieron de manifiesto las necesidades de información y los puntos clave que permiten identificar las barreras administrativas:
- La poca claridad sobre la categoría de trabajo doméstico lleva a la inscripción de la trabajadora bajo otra categoría, principalmente como trabajadora de empresa familiar.
- Desconocimiento sobre la existencia de formatos digitales de contrato y dudas sobre el llenado de formularios dentro del sistema REI.
- Recurrencia de casos de dudas sobre cálculo de aportes por empleo parcial (personas que necesitaban calcular horas semanales), así como el cálculo de sus prestaciones.
- Poca claridad de los pasos u hoja de ruta del itinerario para la presentación de información.
- La poca claridad de los tiempos que toman los procesos desalienta a los usuarios.
- Necesidad de definición sobre qué procedimientos se realizan de manera presencial y cuáles de los procesos se podría realizar de manera remota.

Aprendizaje:

La asesoría a los participantes del proceso nos permitió identificar dos elementos que marcan las barreras a la inscripción, y que no tienen directa vinculación con los procesos administrativos: el desconocimiento de la normativa y el tiempo como factor sensible al cumplimiento de cualquier proceso. Estos elementos ajenos a la burocracia institucional y que están asociados a los empleadores, pueden afectar de mayor manera la percepción ya existente sobre las barreras administrativas.

También observamos que el cálculo de horas por trabajo a tiempo parcial es un elemento que complejiza el proceso de inscripción por la necesidad del cálculo para cada caso. Por último, identificamos que no existe suficiente claridad sobre las responsabilidades como empleador sobre el pago de vacaciones y aguinaldos bajo la modalidad a tiempo parcial (Véase Artículo 7° de la Ley 6339)

Caracterización de casos significativos

Este apartado incluye casos que, por su singularidad, requirieron de una respuesta concreta de atención como derivaciones o especial atención por su grado de complejidad o particularidad. Estos casos se relevan a partir de una lectura de los instrumentos de medición cualitativa descritos anteriormente.

Derivaciones

Las derivaciones fueron realizadas cuando el tipo de información solicitada se refirió a un tema ajeno al de inscripción de trabajo doméstico o cuando por su complejidad, requirió de asistencia especializada. En su mayoría, fueron remitidas a la Dirección General de Promoción a la Mujer Trabajadora del MTESS y se referían a: moras en el pago de la contribución, despidos y término de contrato con su trabajadora doméstica, dudas sobre inscripción de personas que trabajan realizando diversas tareas en el campo, inscripción de familiares en empresas propias, cálculos de vacaciones y aguinaldo a trabajadoras domésticas.

Caso de éxito registrado

Durante el proceso de asesoramiento se registró un caso donde el acompañamiento finalizó con la inscripción de la trabajadora doméstica al IPS. Las características de este caso de éxito son:

- Interés manifestado por parte de la participante desde el primer contacto;

- La participante manifestó en su interacción tener conciencia sobre la importancia de formalizar el trabajo de las personas;
- En este caso, el asesoramiento con cálculos personalizados fue posible debido al interés de la participante. Se realizó un cálculo del aporte en base a la cantidad de horas que deseaba contratar.
- La participante comunicó que inscribió a la trabajadora por medio de la plataforma REI con el usuario de su marido, quien ya contaba con el registro. Este dato pudo haber sido determinante, pues desde el momento que la persona cuenta con el sistema REI, el resto del proceso se realiza de manera virtual. Es decir, en este caso no fue necesario realizar la visita presencial a la Dirección de Aporte Obrero Patronal del IPS con los documentos requeridos.

Aspectos valorados por las personas participantes

Percepción de innovación

Los participantes percibieron que la asesoría constituyó "un nuevo servicio prestado", frente al tradicionalmente ofrecido. Valoraron el acercamiento de información y la asesoría a un público que manifestó un interés bajo para realizar una inscripción voluntaria. El servicio cumplió una función informativa que, por medio de infográficos y la asesoría personalizada brindó información precisa al usuario.

Valoración de la asistencia en descarga de documentos y links a las páginas webs y documentos

Los participantes valoraron positivamente el envío de documentos ya descargados y algunos tips para su llenado.

Solicitud de compartir información recibida por parte del participante

Los participantes se mostraron con ganas de compartir la información recibida con otras personas, lo que permitió observar que la información recibida fue considerada como útil por los usuarios.

Comunicación asertiva y amigable.

El hecho de dar continuidad a los casos individuales a través de mensajes de WhatsApp permitió tener un registro de los avances y necesidades de los usuarios, así como de la remisión de información pertinente para cada caso. El uso de saludos de inicio del día y de despedida, generaron fluidez en el trato diario, y pusieron a disposición el servicio de asesoría sin generar una presión sobre el usuario.

Conclusiones y reflexiones

Sobre los cambios observados como resultado de la intervención

La evaluación de impacto nos permitió obtener información sobre el proceso de asesoría para 73 de los 151 participantes inscriptos (48%). El 25% de los participantes inició el proceso de inscripción de su personal doméstico en el IPS (18 personas), de los cuales el 39% finalizó exitosamente el registro (7 personas), sin observar diferencias significativas entre los grupos de control y tratamiento.

Relación obrero patronal marcada por las relaciones entre mujeres. La alta participación de mujeres en el proceso de asesoría (67% de participantes) reafirma que las relaciones de género marcan la relación patronal del trabajo doméstico y que las mismas se encuentran atravesadas por cuestiones culturales. El diseño comunicacional debe tomar en cuenta esta relación para la generación de contenidos de información y sensibilización, con relación a la valoración del trabajo doméstico y las relaciones de género.

El tiempo como factor determinante. Entre los motivos principales por los cuales los empleadores/as declararon no haber iniciado el registro del personal doméstico en IPS se encuentran no contar con personal doméstico en la actualidad y la falta de tiempo. De la misma manera, quienes iniciaron, pero no culminaron el registro aludieron como motivo principal la falta de tiempo para continuar con el proceso.

Pertinencia de la intervención. Los datos obtenidos sobre el bajo nivel de experiencia de registro de inscripción a IPS por parte de los participantes (sólo el 26% realizó alguna vez un registro en IPS), reafirma la pertinencia de la propuesta de intervención. Para futuras intervenciones, sugerimos buscar formas complementarias a la asesoría propuesta en este experimento para la atención de esta barrera, tales como guías y tutoriales sencillos para ser compartidos por mensajes telefónicos, entre otras propuestas interactivas.

Grado de interés en formalización y voluntariedad. Si bien el proceso de registro en IPS fue iniciado por un número reducido de empleadores/as (25% de los participantes declaran haber iniciado el proceso), se debe tener en cuenta que el total de participantes inscriptos en la asesoría manifestaron un interés concreto en conocer los procesos de formalización del trabajo doméstico. Por lo tanto, existe un alto potencial de formalización laboral que puede traducirse en acción por medio de estrategias de seguimiento de estos participantes.

Construcción de perspectiva de derechos. Los resultados de la evaluación sobre el grado de conocimientos alcanzados con relación a derechos laborales y la valoración

social del trabajo doméstico remunerado, muestran que una asesoría que contenga los componentes de información, sensibilización, y asistencia genera no sólo un impacto en el cambio de conocimientos, sino también en el alcance de una perspectiva de derechos.

Impacto de la experiencia. Si bien no es posible sacar conclusiones definitivas a partir de esta experiencia, en parte debido a la cantidad limitada de participantes, el grupo de tratamiento presentó un avance mayor en la remisión del formulario obrero patronal (primer paso del proceso de inscripción/formalización en IPS), así como mejoras en el conocimiento de normativas y reconocimiento de derechos en ambos grupos. Como mencionamos anteriormente, el potencial impacto de nuestra intervención se vio afectado por la duración de la misma, el momento del año en el cual se desarrolló la asesoría, la cantidad de participantes que no contaban con trabajadoras domésticas, entre otros. Para obtener conclusiones robustas y mejorar los conocimientos en torno a los efectos de la intervención, sugerimos realizar una nueva intervención a una escala mayor e incorporando los aprendizajes que deja este primer acercamiento para afrontar las barreras a la formalización del trabajo doméstico remunerado.

Sobre las interacciones y registros durante el desarrollo de la intervención

Persiste un elevado grado de desconocimiento de la normativa. Las preguntas frecuentes realizadas por los participantes evidencian el poco conocimiento de la legislación específica sobre el trabajo doméstico. En este sentido, una campaña de información con cápsulas informativas sobre las principales dudas puede ser exitosa para disminuir el desconocimiento y las dudas.

Existen cambios importantes en la modalidad contractual del trabajo doméstico remunerado. A diferencia de la tradicional forma de empleo doméstico bajo la modalidad de cama adentro, la frecuencia de preguntas sobre el empleo a tiempo parcial y el cálculo de aportación por día, sugiere un cambio importante en la modalidad del trabajo doméstico. Este cambio incide en el poco conocimiento sobre la responsabilidad de formalización de las personas que trabajan a tiempo parcial.

Interés en el conocimiento de la normativa. En el análisis del perfil de usuarios se evidencia un alto interés de las personas para obtener información sobre el proceso de inscripción a IPS, aunque, muchos manifestaron no contar por el momento con trabajadoras domésticas.

La frecuencia y la modalidad de la comunicación de manera personalizada. A partir de la observación de las interacciones entre las asesoras y los participantes,

identificamos ciertos puntos que pueden ser de utilidad para futuras intervenciones: 1) la frecuencia de interacción decrece en el tiempo, y al final, llega a ser "molestosa" para los participantes, 2) existe una preferencia de mantener las comunicaciones vía WhatsApp y no por llamadas telefónicas, 3) aprovechar el primer contacto para establecer un diálogo en la frecuencia personalizada que deseen los participantes, 4) una mayor duración del asesoramiento puede permitir interacciones con mayor tiempo entre llamadas, dando la posibilidad de que los participantes que reciben la información tengan tiempo de pensar, consultar y decidir si desean continuar el proceso.

Aprendizajes para la mejora del servicio de asesoramiento del MTESS a partir de la intervención experimental

En este apartado se incorporan puntos que pueden ayudar a la mejora del servicio de asesoramiento para la formalización del empleo del MTESS, a partir de la experiencia obtenida durante la intervención experimental.

La estrategia activa desde el servicio para la formalización. Actualmente el MTESS y el IPS realizan un asesoramiento pasivo, es decir esperan que la comunicación se inicie desde las personas que desean formalizar a sus trabajadoras domésticas, incentivando la comunicación desde campañas esporádicas en las que realizan comunicación por redes, visitas casa por casa dejando flyers y mensajes de e-mails a personas registradas como patronales ante el IPS. La experiencia señala que los participantes valoran que la comunicación y asesoramiento se inicie desde el MTESS (asesoramiento activo).

La mensajería instantánea como mejor estrategia de comunicación. El experimento deja como aprendizaje que el canal de comunicación de mayor preferencia por parte de las personas participantes fue la mensajería de WhatsApp, por lo que podemos concluir que contar con asistencia por esta vía potenciaría el actual estilo de asesoramiento para la inscripción al IPS brindado por el MTESS.

La digitalización del servicio de inscripción al IPS. Gran parte de los pasos pueden ser realizados hoy en día por vía digital, sin embargo, el paso inicial, la inscripción como obrero patronal, aún debe ser realizado de manera presencial en las oficinas del IPS. Esto implica tiempo y desgaste para quienes deseen formalizar a sus trabajadoras domésticas, más aún bajo las restricciones de la pandemia por el COVID-19. La digitalización de todo el trámite puede impulsar una mayor cantidad de inscripciones.

La mejora en la atención para la formalización. El desarrollo del protocolo de asesoría y la experiencia comentada por algunas personas participantes del experimento señalan que actualmente no se cuenta con un área específica en atención a

empleadores de trabajadores domésticos en el MTESS. Los empleadores mencionan que los horarios de atención de las instituciones se solapan con los horarios laborales de los empleadores, por lo que un seguimiento personalizado con información vía mensaje telefónico de manera rápida es bien valorado.

Aprendizajes para una nueva experiencia

La aplicación del experimento dejó los siguientes puntos de mejora que pueden ayudar a llevar adelante una siguiente experiencia similar.

Con relación a la construcción de la base de datos. La base de datos obtenida para el experimento fue limitada en cantidad, lo que restringió la medición del impacto. Para contar con una mayor cantidad de personas que sean parte de una próxima intervención es necesario: destinar mayor tiempo a las alianzas con instituciones y a la socialización de la inscripción en la asesoría, contar con materiales preestablecidos para motivar la inscripción de personas al experimento y reforzar la confianza resaltando la confidencialidad con la que se utilizará la información.

En relación con aumentar la cantidad de participantes que reciben el asesoramiento. De 75 personas del grupo de tratamiento, se logró brindar asesoramiento a 27 personas. Para mejorar la cantidad de personas asesoradas se apuntan los siguientes aprendizajes: 1) tener en cuenta los factores contextuales eligiendo fechas que favorezcan la interacción, 2) una mayor duración del asesoramiento que permita intervalos cómodos para las personas entre cada comunicación, 3) es necesario contar con una estrategia comunicacional que informe sobre los pasos a la formalización responsabilidades y beneficios de empleadores y empleados, esta acción debe hacerse en alianza con la SET o el IPS.

En relación con el aumento del impacto. Además de los factores citados en los puntos anteriores, es necesario el diseño de un experimento que aborde la barrera del desconocimiento de los beneficios de parte de las trabajadoras, ya que la experiencia muestra que la negativa de las trabajadoras a inscribirse al IPS~~,~~ es uno de los motivos principales de la baja formalización de los casos estudiados y también ha sido un motivo importante de consultas por parte de los empleadores.

En relación con la duración de la asesoría. La duración de un mes no permitió observar un incremento significativo en los registros en IPS. En este sentido, debe considerarse que los efectos del asesoramiento pueden tener resultados en un plazo mayor al que se evalúa en este experimento. Por lo tanto, además de la evaluación inmediata, es necesario realizar una evaluación posterior que permita observar efectos de mediano o largo plazo como resultado de la intervención.

Actualización del protocolo de atención para la formalización. Para una nueva experiencia, consideramos necesario ajustar el protocolo de atención y asesoramiento incluyendo información actualizada, así como sugerencias de comunicación atractiva por mensajería instantánea.