



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**

**Escuela de
Postgrado**

**“MEJORAS AL SERVICIO ‘TRABAJA SIN ACOSO - TSA’ DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL
EMPLEO DE LIMA METROPOLITANA”**

**Trabajo de Investigación presentado
para optar al Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública**

Presentado por:

**Gelin Priscila Romero Vicente
Ivon de los Milagros Pereyra Zapata
Milagros Gloria Caviedes Paricahua**

Asesor: Juan Carlos Pasco Herrera

[0000-0002-1674-9900](tel:0000-0002-1674-9900)

Lima, mayo 2024

REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

A través del presente, Juan Carlos Ubillús Ramírez deja constancia que el trabajo de investigación titulado "MEJORAS AL SERVICIO TRABAJA SIN ACOSO - TSA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LIMA METROPOLITANA" presentado por doña Gelin Priscila Romero Vicente, de acuerdo con el D.N.I. 43995322, doña Ivon de los Milagros Pereyra Zapata, de acuerdo con el D.N.I. 46427078, y doña Milagros Gloria Caviedes Paricahua, de acuerdo con el D.N.I. 45638793 para optar al Grado de Magíster en Gestión Pública, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 23 de enero de 2025 dando el siguiente resultado:




**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO** | Escuela de
Postgrado

"MEJORAS AL SERVICIO 'TRABAJA SIN ACOSO - TSA' DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL
EMPLEO DE LIMA METROPOLITANA"

Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magister en
Gestión Pública

Resumen de coincidencias		
16 %		
1	edu.ww.gov.pe	1 %
2	www.cita.com.pe	1 %
3	td.tadco.net	1 %
4	regionlima.ara.ara.pe	1 %
5	Entregado a Pontificia	1 %
6	ppp-unimil.com.ar	<1 %
7	regionlima.ap.ara.pe	<1 %
8	dirregion	<1 %
9	es.ciblatino.net	<1 %
10	www.sjperu.gov.pe	<1 %
11	digital.casemilano.edu	<1 %
12	post.unp	<1 %

23 de enero de 2025


Juan Carlos Ubillús Ramírez
Jefe Académico

Dedicatorias

"Dedico este trabajo de investigación a Dios, fuente de inspiración y guía en cada paso de mi vida y a mi amado hijo Adriano Fabián, quien ha sido mi mayor motivación. Aunque el tiempo juntos se vio limitado por mis compromisos académicos, cada esfuerzo ha sido para construir un futuro mejor para nosotros. ¡Hijo mío, este logro es también tuyo!"

MILAGROS CAVIEDES

"El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios, por permitir que pueda contar con el apoyo incondicional de personas valiosas como mis padres, mis hermanos, mi esposo y mis dos nenas, quienes estuvieron conmigo en momentos diferentes para terminar con satisfacción esta etapa."

GELIN ROMERO

"Este trabajo de investigación va dedicado a Dios que sin el sería imposible lograr algo, a mi razón de ser mi hijo Ignacio buscando que a futuro sienta siempre orgullo de su madre y aspire a ser mejor que sus padres y finalmente a mi amado esposo Michael que me alienta a ser mejor persona y profesional, porque sin su apoyo y contención hoy no estaría cerrando esta etapa"

IVON PEREYRA

Agradecimiento

"Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a los distinguidos profesores de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Gestión Pública de la Universidad del Pacífico. Su dedicación y sabiduría han iluminado nuestro camino, guiándonos hacia el conocimiento y la excelencia académica.

Un agradecimiento especial a nuestro asesor, Juan Carlos Pasco Herrera, cuyo apoyo inquebrantable y confianza en nuestro trabajo nos han inspirado para alcanzar nuestra meta. Su orientación experta y compromiso con nuestra formación han sido invaluable.

Este logro no habría sido posible sin su generosidad, orientación y pasión por la enseñanza. Gracias por ser parte fundamental de nuestro viaje".

Resumen Ejecutivo

En el contexto laboral peruano, el acoso sexual laboral ha emergido como una preocupante problemática que afecta la dignidad, seguridad y bienestar de los trabajadores, especialmente en el sector privado. Este tipo de violencia laboral, que puede manifestarse de diversas formas, incluyendo el hostigamiento verbal, físico o psicológico, ha generado un impacto significativo en la salud mental y el desempeño laboral de las víctimas. A pesar de los esfuerzos legislativos y de las acciones emprendidas por el Estado, el acoso sexual laboral persiste como un desafío que requiere una atención continua y acciones concretas para su prevención y erradicación.

El Estado, a través de diversas entidades, está activamente comprometido en la erradicación del acoso sexual en entornos laborales privados. En ese sentido, cuenta con entidades tales como: El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables que ha lanzado programas para sensibilizar y prevenir el acoso en el trabajo; por otro lado, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil) ha implementado medidas para asegurar la igualdad y evitar la discriminación en el ámbito laboral. En esa línea, creó un grupo especializado en Lima Metropolitana para promover la igualdad y eliminar la discriminación en el entorno de trabajo. Además, el Ministerio Público brinda asesoramiento legal y apoyo emocional a las víctimas a través de sus fiscalías especializadas en violencia de género. Estas acciones se complementan con el programa "Trabaja sin acoso (TSA)" del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, representando un esfuerzo conjunto del Estado peruano para combatir esta problemática.

Ahora bien, el servicio TSA se encuentra orientado a la cobertura de casos de HSL en el sector privado y cuenta con "tres componentes: 1) Atención y Orientación, 2) Asistencia Legal, y 3) Asistencia Psicológica"; el ámbito de operación del servicio TSA se encuentra en la Región de Lima Metropolitana (RLM) la cual posee la mayor Población Económicamente Activa (PEA) a nivel nacional y se brinda a través de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana (DRTPE-LM) por lo cual la investigación se delimita a la RLM.

No obstante, el problema de "Cobertura poblacional y gestión del servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de HSL en el servicio TSA" de la DRTPE-LM, surge a raíz del alto índice de casos vinculados al hostigamiento o acoso sexual laboral (HSL) planteándose como una problemática a nivel nacional e internacional, que afecta a los trabajadores en su ámbito laboral; principalmente al no haberse verificado la existencia de un sistema que interconecte a todos los actores que intervienen en la apertura o denuncia u orientación en estos

casos.

En ese sentido, el presente trabajo de investigación, titulado “Mejoras al servicio TSA de la DRTPE-LM tiene como objetivo general proponer mejoras que coadyuven con el cumplimiento de sus fines y trascienda en la población como alternativa eficiente que ofrezca herramientas eficaces que impacten de manera positiva en la población.

El capítulo I de la investigación contiene la descripción y el análisis del problema: “Cobertura poblacional y gestión del servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de HSL - TSA de Lima Metropolitana.”, utilizando la información proporcionada por las Entidades involucradas; asimismo, de distintas fuentes como: entrevistas, encuestas, entre otras. Respecto al capítulo II, se analiza los conceptos teóricos, los cuales sirven de sustento para la investigación; por otro lado, el capítulo III se centra en la implementación de estrategias basadas en el gobierno digital y la transparencia para mejorar la gestión de casos de HSL; y el capítulo IV desarrolla los fundamentos teóricos y legales del servicio TSA de la DRTPE-LM.

Asimismo, en el capítulo V se expone el marco metodológico, el enfoque que se ha considerado en la investigación es cualitativo, de alcance explicativo. Para la obtención de datos se ha recopilado información estadística emitida por la DRTPE-LM referente al servicio de TSA, entrevistas con expertos y con usuarios que utilizaron el servicio, logrando identificar el índice cuantitativo/porcentaje de atenciones que se brindan en cada uno de los componentes y el nivel de satisfacción de este.

Con dicha metodología se busca, crear un sistema informático que posea una plataforma virtual de acceso público, la cual se encontrará interconectada con aquellos actores privados y públicos que intervienen en la recepción de denuncias, o en aquellas personas que requieran orientación respecto a algún caso de HSL. Ello para poder realizar un seguimiento efectivo de todos los casos que se presenten en el servicio TSA, y luego poder generar una estadística actualizada y pormenorizada sobre la casuística vinculada al HSL que permita rediseñar los indicadores vinculados con cada uno de los componentes del servicio, y, en consecuencia, la mejora continua del mismo.

Finalmente, el capítulo VI, describe el problema institucional, determinando las causas e identificando las propuestas de mejora; utilizando para esos efectos, la técnica del Benchmarking, como un proceso de comparación referencial entre varias entidades del Estado; asimismo, se realizaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Índice

Resumen Ejecutivo.....	iv
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Introducción	1
Capítulo I. Planteamiento del Problema.....	3
1. Planteamiento del Problema	3
1.1. Situación Problemática / Problema de Investigación.....	3
1.2. Problema de Investigación.....	9
2. Preguntas de Investigación	9
3. Objetivos y/o Hipótesis	9
3.1. Objetivo general o Hipótesis general	9
3.2. Objetivos específicos o Hipótesis específicas.....	9
4. Delimitaciones, limitaciones, y alcances	10
4.1. Delimitaciones	10
4.2. Limitaciones.....	10
4.3. Alcances.....	11
Capítulo II: Marco Teórico.....	12
1. <i>Status quaestionis</i>	12
2. Revisión de la literatura y perspectivas teóricas sobre el acoso laboral y sexual	13
2.1. Definiciones y alcances.....	13
2.2. Principales Teorías.....	17
3. Marco Normativo.....	18
4. Experiencias internacionales en la lucha contra el acoso laboral y el HSL.....	20
4.1. Países latinoamericanos	20
4.2. Países europeos	20
Capítulo III: Gobierno digital y transparencia en la gestión de casos de HSL.....	21
1. Sistemas de gestión electrónica de casos	22

2. Publicación de datos abiertos.....	23
3. Mecanismos de retroalimentación y participación ciudadana	24
4. Difusión de información	25
5. Sensibilización	26
6. Interoperabilidad en la prevención y gestión del HSL.....	26
6.1. Compartición de datos y seguimiento de casos	26
6.2. Coordinación de servicios y recursos	26
6.3. Seguridad y protección de datos	27
6.4. Casos de éxito: Interoperabilidad informática en el sistema de justicia (Policía Nacional del Perú - Poder Judicial)	27

Capítulo IV: El Servicio TSA de la DRTPE - LM, “Fundamentos Legales y Conceptuales”.....29

1. El Servicio TSA de la DRTPE - LM	29
1.1. Servicio “Trabaja sin acoso” de la DRTPE- LM	29
1.2. Objetivos del servicio "Trabaja sin acoso"	30
1.3. Misión y Funciones.....	30
1.4. Impacto del Acoso Laboral Sexual en el Ámbito Laboral.....	30
2. Componentes del servicio "Trabaja sin acoso"	31
2.1. Componente de Atención y Orientación.....	31
2.2. Componente de Asistencia Legal.....	31
2.3. Componente de Asistencia Psicológica	32
3. Responsabilidades de las entidades públicas y privadas.....	32
4. Procedimientos y protocolos de atención	32

Capítulo V: Marco Metodológico33

1. Diseño de la investigación	33
2. Justificación del diseño	33
3. Definición del alcance de la investigación.....	33
4. Recolección de datos.....	34

Capítulo VI: Descripción y Análisis de la Problemática del Servicio TSA de la DRTPE - LM y Propuestas de Mejora (D.A.P.).....36

1. Descripción de la operatividad del servicio TSA de la DRTPE – LM.....	36
1.1. Cobertura poblacional del servicio TSA en la RLM	36

1.2.	Recursos humanos disponibles para la operación del servicio	36
1.3.	Proceso de atención a las denuncias de acoso sexual laboral	37
1.4.	Operación y Articulación del Servicio TSA	38
2.	Análisis de la Problemática el servicio TSA de la DRTPE - LM.....	39
2.1.	Problema 1: Baja Cobertura y Conocimiento del Servicio TSA	39
2.2.	Problema 2: Limitada cantidad de atenciones en los componentes de orientación legal y psicológica	41
2.3.	Problema 3: Necesidad de un protocolo de atención específico para la Línea 1819 y horario limitado de atención	42
2.4.	Problema 4: Falta de sistematización de las denuncias y de casos atendidos.....	45
2.5.	Problema 5: Recopilación y difusión de datos abiertos del servicio TSA de la DRTE-LM	46
2.6.	Problema 6: Limitada interoperabilidad sistémica entre entidades respecto de casos de HSL	47
2.7.	Problema 7: Deficiencias en la Protección Laboral por parte del Servicio TSA para Víctimas de Acoso Sexual	49
3.	Alternativas que se proponen para mejorar el servicio TSA de la DRTPE-LM	50
3.1.	Propuesta de Mejora 1	51
3.2.	Propuesta de Mejora 2	54
3.3.	Propuesta de Mejora 3	54
3.4.	Propuesta de Mejora 4	56
3.5.	Propuesta de Mejora 5	57
3.6.	Propuesta de Mejora 6	59
	Implementación y Financiamiento de las mejoras.....	60
	Conclusiones y recomendaciones.....	61
	Referencias.....	62
	GLOSARIO	66
	ANEXOS.....	67

Índice de tablas

Tabla 1 Atenciones y acompañamientos realizados por el servicio TSA de la DRTPE LM....	7
Tabla 2 Personal asignado al servicio TSA de la DRTPE LM	37
Tabla 3 Número de atenciones a través de la línea 1819 desagregado por sexo del 15 de octubre de 2019 al 31 de marzo de 2024	44
Tabla 4 Casos de HSL registrados por actividades económica	44
Tabla 5 Número de asistencia legales del servicio TSA de la DRTPE LM para la interposición de denuncias ante SUNAFIL, por años.....	48
Tabla 6 Número de casos referenciados por el servicio TSA de la DRTPE LM a Centros de Emergencia Mujer, por años	49

Índice de figuras

Figura 1	Porcentaje de personas víctimas de HSL en Latinoamérica.....	4
Figura 2	Población en edad de trabajar según condición de actividad, en la RLM.....	5
Figura 3	Casos de HSL registrados a nivel nacional	7
Figura 4	Resultados de la encuesta sobre el servicio TSA de la DRTPE LM.....	8
Figura 5	Legislación Peruana sobre temas vinculados al HSL.....	18
Figura 6	Línea de tiempo del marco normativo.....	19
Figura 7	Normas vinculadas al servicio TSA de la DRTPE LM.....	19
Figura 8	Legislaciones en algunos países latinoamericanos.....	20
Figura 9	Legislaciones en algunos países latinoamericanos.....	20
Figura 10	Beneficios del gobierno digital.....	21
Figura 11	Sistema de Gestión de Denuncias MTPE.....	23
Figura 12	Sistema de Gestión de Denuncias SERVIR	23
Figura 13	Sistema de Estadísticas de HSL - MTPE	24
Figura 14	Test de identificación de HSL - MTPE	25
Figura 15	Sistema de Registro y control de denuncias de Violencia PNP - PJ	27
Figura 16	Casilla Electrónica - Notificación de medidas cautelares PJ - PNP.....	28
Figura 17	Organigrama del MTPE	29
Figura 18	Componentes del servicio TSA de la DRTPE LM.....	31
Figura 19	Expertos que participaron de la entrevista	34
Figura 20	Ficha de registro de casos del servicio TSA de la DRTPE LM	37
Figura 21	Ficha de registro de casos del servicio TSA de la DRTPE LM	38
Figura 22	Articulación con otras instancias y entidades del servicio TSA de la DRTPE LM.....	39
Figura 23	Casos registrados a nivel nacional.....	81
Figura 24	Edad de la víctima y presunto hostigador	81
Figura 25	Tendencias de acoso sexual.....	82
Figura 26	Efectos del acoso sexual.....	82
Figura 27	Prototipo de Aplicación móvil a través de la plataforma	84
Figura 28	Diseño del sistema.....	85

Introducción

Uno de los espacios que refleja mayor desigualdad de género es el ámbito laboral (Defensoría del Pueblo, 2018). Ser víctima de bromas o comentarios con contenido sexual, de reiteradas invitaciones a salir, de tocamientos indebidos o acercamiento físico innecesario en el ámbito laboral; es decir, encontrarse expuesto a la violencia y al acoso sexual en el centro de trabajo resulta complicado y difícil de sobrellevar para cualquier persona, más aún si se encuentra bajo una relación de subordinación como es el caso de un trabajador o trabajadora. Efectivamente, el Hostigamiento Sexual Laboral (HSL) afecta especialmente a las personas en condiciones de vulnerabilidad e indefensas, como es el caso del trabajador o trabajadora; agravando aún más su situación de vulnerabilidad; sobre todo en un entorno social indiferente y donde impera una cultura de impunidad.

En el Perú, los índices de HSL son alarmantes, con la inserción e inclusión de las mujeres al mercado laboral en los últimos años, coincidentemente se ha incrementado el número de víctimas por HSL; no obstante, es evidente la actitud pasiva de las empresas y organizaciones frente a esta problemática, tanto en la prevención, protección y rehabilitación, es por ello que « la denuncia es literalmente la última opción a la que recurren las personas que pasan por una situación de acoso» (Informe ELSA-2022, 2022).

En tanto la legislación actual no ha tenido el alcance ni la cobertura deseada para paliar el HSL en el país, por ello se puede afirmar que las medidas tomadas no han sido efectivas, toda vez que las víctimas no se sienten protegidas para denunciar, por el temor que su caso no sea considerado y su denuncia se convierta en un búmeran; asimismo, los programas y/o servicios diseñados para combatir el problema no han venido dando resultados, a pesar que el Perú cuenta con una “Política Nacional de Igualdad de Género” (PNIG al 2030), promulgado por el DS MIMP N° 008 -2019-MIMP, el cual cuenta con el respaldo normativo que se inicia en la Constitución y dispositivos internacionales que han sido incorporados a nuestro ordenamiento jurídico, tales como “Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará de los Organización de los Estados Americanos [OEA]), la misma que también ha promovido la dación de leyes sobre la violencia de género en varios países de América Latina; así como decenas de normas legales que las complementan. Asimismo, el Perú implementó el servicio de TSA mediante el DS No 014-2019-TR y la RM No 222-2019-TR.

Siendo así, mediante el presente trabajo de investigación, y centrándose principalmente en la RLM, que es la que posee la mayor PEA a nivel nacional, el objetivo consiste en elaborar un sistema informático que posea una plataforma virtual de acceso público, la cual se encontrará interconectada con aquellos actores privados y públicos que intervienen en la recepción de denuncias, o en aquellas personas que requieran orientación respecto a algún caso de acoso sexual laboral. Ello para poder realizar un seguimiento efectivo de todos los casos que se presenten en el servicio TSA, y luego poder generar una estadística actualizada y pormenorizada sobre la casuística vinculada al acoso sexual laboral que permita rediseñar los indicadores vinculados con cada uno de los componentes del servicio y, en consecuencia, la mejora continua del mismo.

Finalmente, es importante que el país cuente con trabajos de investigación que analizan los casos de HSL y violencia de género en los centros laborales los mismos que sirven de base a las entidades públicas que tienen a su cargo asegurar la prevención, atención, tratamiento y reparación en las potenciales víctimas.

Palabras Clave: Acoso sexual, Acoso sexual laboral, Hostigamiento sexual laboral, *mobbing*, violencia de género.

Capítulo I. Planteamiento del Problema

1. Planteamiento del Problema

1.1. Situación Problemática / Problema de Investigación

El HSL constituye un problema persistente en el ámbito laboral a nivel global, con Latinoamérica enfrentando desafíos particulares en su abordaje. Aunque se conocen algunos casos denunciados, la realidad es que muchos más quedan en la sombra, reflejando una reticencia generalizada a buscar ayuda o reportar incidentes a las autoridades pertinentes. Esta situación plantea serias interrogantes sobre la efectividad de las políticas y mecanismos de protección laboral en la región.

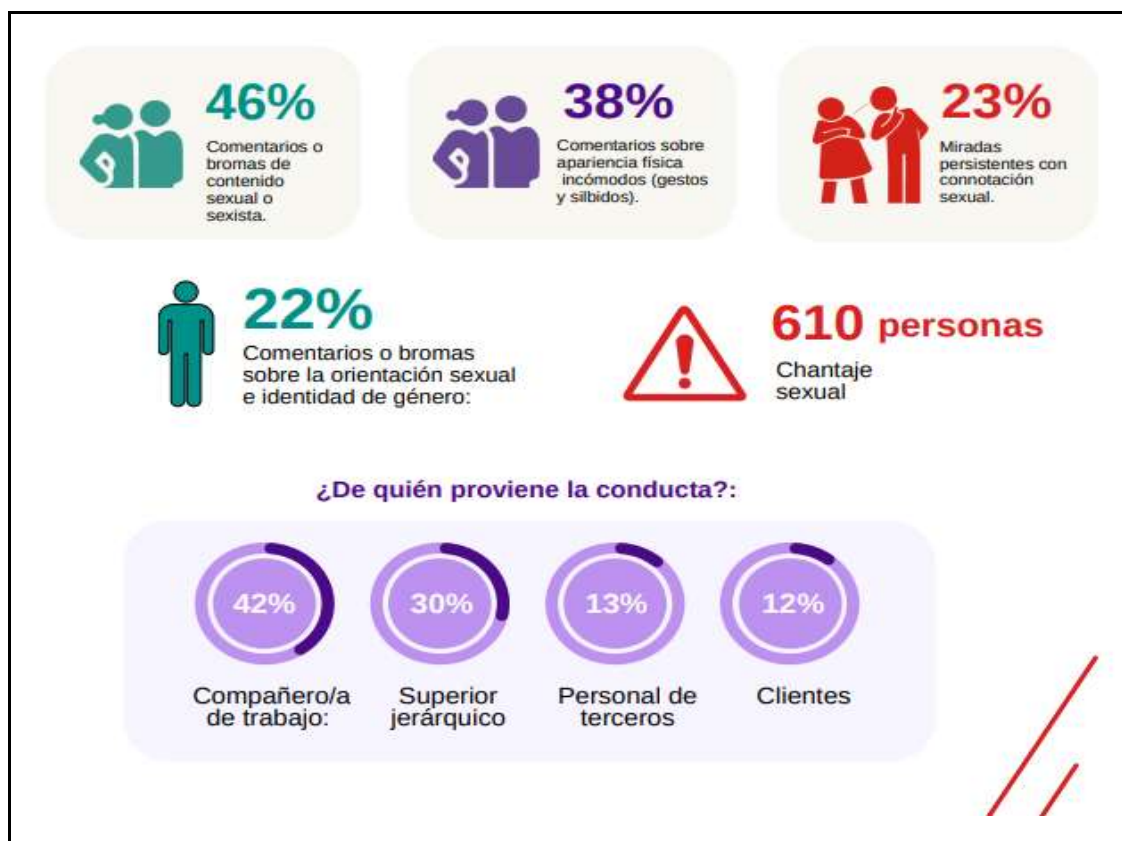
Al respecto, en los últimos años, ELSA *Genderlab* ha sido una fuente fundamental para entender la realidad del acoso sexual laboral en diversos países de la región; sus estudios han proporcionado datos esenciales para comprender la gravedad y la complejidad de esta problemática en el ámbito laboral y social.

En relación con ello, en el 2022, a través del informe denominado “Acoso sexual laboral Informe ELSA-2022”, desarrollado durante el 2021 y que comprendió a 46 924 personas a través de encuestas on line, efectuadas entre hombres y mujeres (en igual número) de Perú, Colombia, Bolivia y Nicaragua, que oscilaban entre los 18 y poco más de los 60 años, se logró verificar que el 46% del total recibió comentarios o bromas de contenido sexual o sexista, que el 38% recibió algún comentario incómodo sobre su apariencia física (gestos, silbidos, etc.), que el 23% recibió miradas persistentes de connotación sexual y el 22% recibió comentarios o bromas sobre la orientación sexual o identidad de género, y por lo menos, unas 610 personas fueron víctimas de algún tipo de chantaje sexual (Informe ELSA-2022, 2022).

Lo alarmante de estas cifras es que hay que concatenarlas con la persona de quien provenía dichas conductas: 42% eran compañeros de trabajo, 30% eran el superior jerárquico, 13% era personal tercerizado, y 12% eran clientes. Evidentemente, con estos porcentajes se clarifica sobre aquello que estamos hablando, que no es otra cosa que el acoso sexual laboral, vale decir, aquellas situaciones de connotación sexual no deseadas y que acontecen en el centro de labores, aquel lugar en el que tras el retorno a la presencialidad, hemos regresado a pasar un mínimo de ocho (08) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales, y que debería ser un lugar seguro; pero que las estadísticas antes anotadas, claramente nos dan un anticipo acerca de tal situación, según el siguiente gráfico:

Figura 1

Porcentaje de personas víctimas de HSL en Latinoamérica



Nota: Adaptado de “Acoso sexual laboral” (Informe ELSA-2022, 2022).

Del mismo modo, los datos recopilados durante el año 2023 revelaron tendencias preocupantes que subrayan la persistencia de esta problemática en el entorno laboral. A pesar de los esfuerzos realizados para combatirlo, las cifras siguen siendo alarmantes. El informe anual de ELSA, basado en encuestas exhaustivas realizadas a una amplia muestra de trabajadores, arroja luz sobre la incidencia y la diversidad de conductas inapropiadas en el lugar de trabajo. Estos resultados proporcionan una base sólida para fortalecer las políticas y acciones dirigidas a prevenir y abordar el HSL en la región.

Por su parte, el aumento significativo de los casos de HSL en Perú, según datos del MTPE y la Sunafil, refleja una problemática creciente en el ámbito laboral del país, especialmente en Lima Metropolitana. Desde 2019 hasta febrero de 2024, se registraron un total de 4.005 casos de acoso sexual laboral, con un aumento considerable en el 2023, alcanzando cerca de 1.500 casos. Estas cifras muestran la urgencia de abordar este problema, que afecta principalmente a las mujeres trabajadoras, representando el 91,29% de las denuncias presentadas (Guardamino, 2024). El incremento en las investigaciones y actividades de prevención realizadas por la Sunafil indica un esfuerzo por combatir esta forma de violencia en el lugar de trabajo. Sin embargo, el hecho de que se continúen presentando casi 4 acusaciones diarias resalta la

necesidad de implementar medidas más efectivas para prevenir y abordar el HSL.

Bajo ese contexto, debe tenerse en cuenta que, la RLM, es precisamente el lugar en el que se concentra la mayor cantidad de PEA respecto del total a nivel nacional, tal y como se aprecia a continuación:

Figura 2

Población en edad de trabajar según condición de actividad, en la RLM

Lima Metropolitana: Población en edad de trabajar, según condición de actividad									
Trimestre móvil: Noviembre-Diciembre-Enero									
Condición de actividad	Trimestre móvil: Noviembre-Diciembre-Enero					Variación			
	Nov-Dic 2019 - Ene 2020	Nov-Dic 2020 - Ene 2021	Nov-Dic 2021 - Ene 2022	Nov-Dic 2022 - Ene 2023	Nov-Dic 2023 - Ene 2024	Nov-Dic23-Ene24/ Nov-Dic19-Ene20		Nov-Dic23-Ene24/ Nov-Dic22-Ene23	
						En Miles	(%)	En Miles	(%)
Población en edad de trabajar	7 862,2	7 962,8	8 065,3	8 309,4	8 652,3	790,1	10,1	342,9	4,1
Población económicamente activa	5 378,3	5 102,5	5 320,4	5 537,3	5 705,1	326,8	6,1	167,8	3,0
.Ocupada	5 037,3	4 438,6	4 861,9	5 093,7	5 295,4	258,1	5,1	201,7	4,0
.Desocupada	340,9	663,9	458,5	443,6	409,7	68,8	20,2	-33,9	-7,6
Población económicamente no activa	2 483,9	2 860,3	2 744,9	2 772,1	2 947,2	463,3	18,7	175,1	6,3

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática: 2019-2021 Encuesta Permanente de Empleo (EPE). 2022-2024 Encuesta Permanente de Empleo Nacional (EPEN)

Nota. Adaptado de Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2024).

Al respecto, de acuerdo con la encuesta efectuada a través del “*Test de HSL*” (<https://trabajasinacoso.trabajo.gob.pe/tesths/inicio>), del 100% de personas que fueron hostigadas sexualmente en sus centros de trabajo a nivel nacional al responder dicho *Test*, el 60.29% señaló laborar precisamente en la RLM (Guardamino, 2024).

De la data recogida anteriormente, se ha evidenciado la existencia de este flagelo como una de las problemáticas estrechamente vinculadas a la violencia de género, y, sobre todo, a la violencia contra la mujer y poblaciones vulnerables, y así como se ha visibilizado ello, también se ha venido evolucionando en la creación de mecanismos que permitan avanzar en su prevención, tratamiento y eventual eliminación.

Como consecuencia, se han formado tratados internacionales como el "Convenio Interamericano para la Prevención, el Castigo y la Erradicación de la Violencia contra la Mujer" (Convención de la OEA de Belém do Pará). Estos acuerdos han facilitado la promulgación de leyes contra la violencia en varios países latinoamericanos, como la "Ley 045-2010 de Bolivia, Ley contra el racismo y todas las formas de discriminación" o la Ley 18561-2009, de Uruguay, sobre normas para prevenir y castigar el acoso sexual en el ámbito profesional y en las relaciones entre maestros y estudiantes". Brasil también ha promulgado la "Ley Suplementaria

No. 150-2015 sobre trabajadoras de la mujer y trabajadoras domésticas (Ley Maria da Penha)", y otras naciones han adoptado medidas similares.

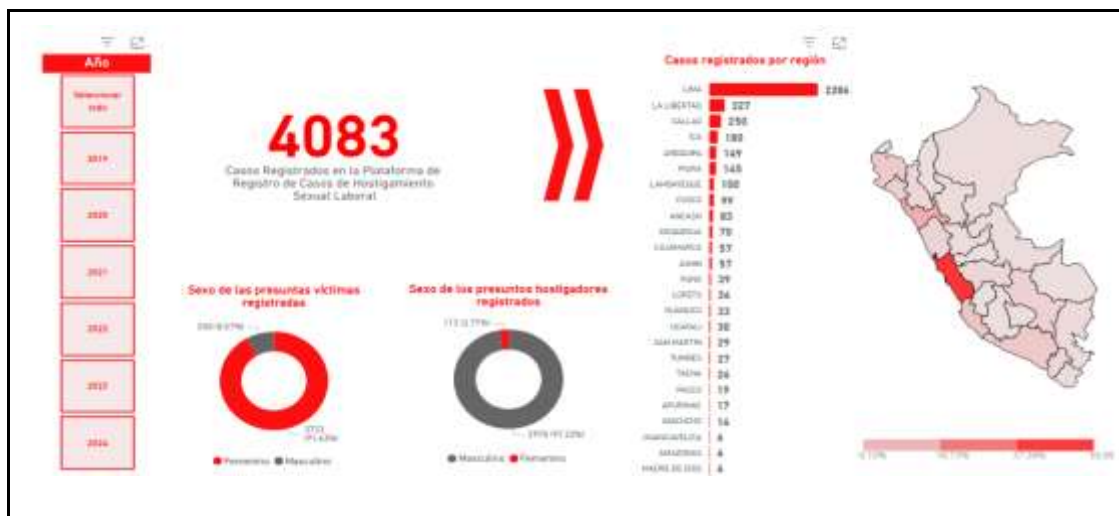
Por su parte, en el marco normativo nacional tenemos, entre otras, la "Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual", la "Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres", la "Ley N° 30314, Ley Para Prevenir y Sancionar el Acoso Sexual en Espacios Públicos", y la "Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar", y esta última, con su respectivo reglamento aprobado por "Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP". Asimismo, en el marco de la Ley N° 27942 se crea el servicio TSA, por medio del "Decreto Supremo N° 014-2019-TR", con el propósito de intervenir de manera oportuna y adecuada en la protección de las víctimas de HSL.

Del mismo modo, desde el establecimiento en el país, a partir 2019, el servicio TSA de la DRTPE LM ha sido un recurso importante para aquellos afectados por el HSL de la RLM ofreciendo asesoramiento legal y psicológico de manera gratuita, toda vez que este servicio nació con el objetivo principal de brindar apoyo y orientación a las personas que enfrentan esta problemática, con la finalidad de salvaguardar sus derechos y promover espacios laborales libres de violencia y discriminación.

No obstante, a pesar de su implementación, es esencial reconocer que el servicio TSA enfrenta desafíos significativos en términos de cobertura y efectividad; puesto que, existe una brecha importante entre los casos reportados y los que efectivamente son registrados por las empresas. Esta discrepancia sugiere que existe un subregistro considerable de los casos de HSL, lo que a su vez plantea interrogantes sobre la eficacia de los mecanismos de denuncia y la capacidad del servicio TSA para detectar y abordar adecuadamente estos casos, tal como se aprecia a continuación:

Figura 3

Casos de HSL registrados a nivel nacional



Nota. Adaptado de MTPE, 2024

Asimismo, los datos disponibles sobre las atenciones y acompañamientos realizados por el servicio TSA de la DRTPE LM desde su establecimiento en 2019 revelan una brecha significativa entre la demanda y la capacidad de respuesta. Con solo 544 personas atendidas en el componente de orientación y asesoramiento, y 233 acompañamientos de asistencia técnica y psicológica, se evidencia una limitación en la capacidad del servicio para satisfacer las necesidades de las personas afectadas por el HSL en la RLM, tal como se muestra:

Tabla 1

Atenciones y acompañamientos realizados por el servicio TSA de la DRTPE LM

Año	Atención y orientación	Acompañamientos	
		Asistencia legal	Asistencia psicológica
2019	107	55	33
2020	107	25	26
2021	74	13	14
2022	117	19	17
2023	120	15	12
2024	19	2	2
Total	544	129	104

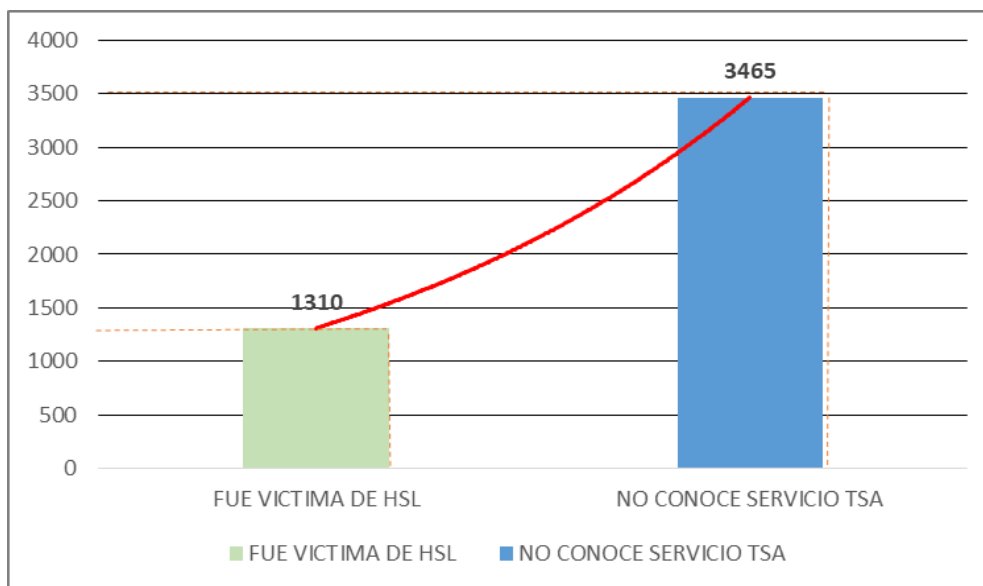
Nota. Adaptado de DRTPE LM, 2024

Estas cifras, si bien reflejan un esfuerzo por parte del servicio TSA, son comparativamente bajas en relación con el número de casos reportados y sugieren una subutilización de los recursos disponibles.

Asimismo, con la finalidad de conocer la percepción de trabajadores de la RLM respecto de la problemática del HSL y sobre el conocimiento del servicio TSA de la DRTPE - LM, se aplicó la encuesta (Ver Anexo 2) a 3850 trabajadores de la RLM, de los cuales el 34%, es decir 1310 trabajadores reportaron haber sido víctimas de acoso sexual en su lugar de trabajo, mientras que el 30% indicó desconocimiento sobre este tema. La mayoría de los encuestados (80%) no confían en las instituciones públicas para presentar una denuncia de acoso laboral sexual. Además, el 90% de los encuestados no conocen el servicio TSA de la DRTPE - LM. En cuanto a la intención de acudir al servicio, la mayoría de los encuestados (84%) no están seguros/a. Los resultados también mostraron que la mayoría de los encuestados no han utilizado el servicio TSA y quienes sí lo hicieron, no calificaron la atención recibida de manera positiva.

Figura 4

Resultados de la encuesta sobre el servicio TSA de la DRTPE LM



Nota. Elaboración propia: 2024

En este gráfico, la barra "No conoce servicio TSA" muestra la cantidad de encuestados que no conocen el servicio TSA, mientras que la barra "Fue víctima de HSL" muestra la cantidad de encuestados que reportaron haber sufrido acoso sexual en el lugar de trabajo. Esto proporciona una visualización más clara de la discrepancia entre la falta de conocimiento del servicio y la

prevalencia del acoso sexual laboral, resaltando la necesidad de una mayor conciencia y promoción del servicio TSA.

Es decir, que, a pesar del aumento de los casos reportados, la efectividad y alcance del servicio TSA parecen ser insuficientes para abordar adecuadamente esta problemática. Se observa una falta de cobertura significativa, así como deficiencias en la gestión y funcionamiento de sus componentes, lo que limita su capacidad para brindar atención y apoyo a las víctimas de acoso sexual laboral.

En este contexto, resulta imperativo examinar en detalle el funcionamiento del servicio TSA y proponer medidas para mejorar su cobertura, eficacia y capacidad de respuesta frente a esta problemática cada vez más prevalente en el ámbito laboral peruano.

1.2. Problema de Investigación

El problema radica en la Cobertura poblacional y gestión del servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de HSL - TSA de Lima Metropolitana.

2. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la cobertura poblacional del servicio TSA de la DRTPE-LM?
- ¿Cómo se gestiona el servicio TSA de la DRTPE-LM?
- ¿Cómo se garantiza la cobertura del servicio TSA de la DRTPE-LM?
- ¿Cuáles son los problemas que presenta el servicio TSA de la DRTPE-LM?
- ¿Cuáles son las mejoras que requiere del servicio TSA de la DRTPE-LM?

3. Objetivos y/o Hipótesis

3.1. Objetivo general o Hipótesis general

- Evaluar la cobertura y gestión del servicio TSA de la DRTPE-LM.

3.2. Objetivos específicos o Hipótesis específicas

- Evaluar la cobertura poblacional y los componentes del servicio TSA de la DRTPE-LM.
- Identificar la problemática del servicio TSA de la DRTPE-LM.
- Proponer mejoras al servicio TSA de la DRTPE-LM que coadyuven con el cumplimiento de su objeto.

4. Delimitaciones, limitaciones, y alcances

El servicio de TSA se encuentra orientado a la cobertura de casos de HSL en el sector privado; el ámbito de operación del servicio se encuentra en la RLM la cual posee la mayor PEA a nivel nacional y se brinda a través de la DRTPE-LM por lo cual la investigación se delimita a la RLM.

4.1. Delimitaciones

La delimitación temporal de la investigación se centrará en un análisis anualizado de la prestación del servicio TSA desde su creación hasta el año 2023.

En cuanto a la delimitación espacial, la investigación se circunscribe al ámbito territorial de la RLM, a la luz de lo previsto en la Sexta Disposición Complementaria Final del DS N° 014-2019-MIMP, que aprueba el “Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual”. en concordancia con el DS N° 014-2019-TR que crea el “Servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo - TSA”.¹

Del mismo modo, en el correspondiente Decreto Supremo se delinear las disposiciones generales y particulares que rigen la prevención, investigación y sanción del acoso sexual de conformidad con la Ley No 27942, que aborda específicamente esta cuestión. La Sexta Disposición Final Suplementaria establece que las Direcciones Regionales o las Administraciones de Promoción del Trabajo y del Empleo establezcan progresivamente un servicio de orientación y apoyo para los incidentes de agresión sexual en el lugar de trabajo.

Finalmente, en cuanto a la delimitación del objeto de estudio, la investigación sólo abarca la problemática en el ámbito del sector privado debido a que el servicio se encuentra orientado únicamente a dicho sector.

4.2. Limitaciones

Las limitaciones que presenta la investigación provienen de la información que ha facilitado la DRTPE-LM del MTPE al ser el ente rector encargado del servicio TSA, ya sea por la demora

¹ La Sexta Disposición Complementaria Final del DS N° 014-2019-MIMP establece que la implementación del Servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de HSL se circunscribe al ámbito territorial de la Región Lima Metropolitana (RLM). Esta disposición se encuentra en concordancia con el DS N° 014-2019-TR, que crea dicho servicio y establece su ámbito de aplicación.

o lentitud con la que se accede a la misma, por otro lado, una nueva limitación se constituirá debido al tipo y calidad de información remitida.

Una limitación importante es también el alcance o acceso a expertos en la materia encuestados, se logró entrevistar a funcionarios públicos los cuales son los responsables del servicio TSA, también se logró entrevistar a sindicatos y abogadas laboristas con experiencia en la materia de investigación, sin embargo, se intentó entrevistar también a expertos que desarrollaron la herramienta “ELSA” que mide y analiza los casos de hostigamiento sexual laboral en el sector privado a nivel nacional, sin embargo solo se tuvo acceso a los resultados mostrados en su página virtual, siendo esta una limitación de la investigación.

La preservación de la identidad y la confidencialidad de las personas afectadas por casos de HSL es crucial para garantizar su seguridad y privacidad. Sin embargo, esta necesidad de protección puede plantear desafíos en cuanto a la transparencia y la divulgación de información sobre los casos atendidos por el Servicio TSA. Por lo tanto, se reconoce que esta limitación podría afectar la plena visibilidad y acceso a los datos sobre casos de HSL.

4.3. Alcances

La presente investigación permitirá establecer líneas de base relacionadas con el HSL en el sector privado de la RLM, y tras ello, plantear propuestas de mejora del actual servicio de TSA, en aras de procurar que la situación problemática actual se visibilice y se empiece a revertir.

Capítulo II: Marco Teórico

1. *Status quaestionis*

La implementación de la Política Nacional de Igualdad de Género (PNIG) en el Perú se ha centrado en la reducción de la violencia hacia las mujeres, con especial énfasis en la prevención y atención del acoso sexual laboral. En este sentido, se estableció el Servicio TSA mediante el Decreto Supremo N° 014-2019-TR en el año 2019, con el propósito de brindar atención, orientación, asistencia legal y psicológica de calidad a las víctimas de este tipo de violencia en el ámbito laboral.

Posteriormente, se emitieron los lineamientos específicos del Servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de HSL en el servicio TSA a través de la Resolución Ministerial N° 222-2019-TR. Estas medidas gubernamentales representaron un avance significativo en la protección de los derechos laborales y la seguridad de las trabajadoras y trabajadores en el sector privado.

Sin embargo, a pesar de la creación del servicio TSA y la implementación de lineamientos específicos, persisten desafíos importantes en su funcionamiento y eficacia. A la fecha, se observa una discrepancia notable entre el número de personas que son víctimas de HSL y aquellas que efectivamente reciben atención a través del servicio TSA. Esta brecha sugiere posibles deficiencias en la difusión del servicio, la accesibilidad o la efectividad de los mecanismos de denuncia y atención.

Además, una preocupación relevante es la falta de una plataforma integral de seguimiento de casos y de información sobre las actividades de articulación entre los diferentes actores involucrados en el proceso de atención a las víctimas de HSL a través del servicio TSA. Esta carencia dificulta la evaluación y el monitoreo de la eficacia del servicio, así como la identificación de áreas de mejora y la coordinación interinstitucional para abordar de manera efectiva esta problemática.

En el contexto de la legislación peruana sobre acoso laboral, es crucial destacar que si bien existen marcos normativos y políticas que buscan proteger a las trabajadoras y trabajadores contra el acoso sexual en el ámbito laboral, su implementación efectiva y el acceso a la justicia siguen siendo desafíos importantes. La falta de una aplicación consistente y la necesidad de

fortalecer los mecanismos de denuncia y protección son aspectos clave que deben abordarse para garantizar un ambiente laboral seguro y libre de violencia para todas las personas.

En este caso, la investigación se encuentra referida específicamente al servicio brindado a través de la DRTPE de LM, a través de la Dirección de Derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana

2. Revisión de la literatura y perspectivas teóricas sobre el acoso laboral y sexual

En esta sección, se examinarán los conceptos y teorías propuestos por destacados académicos y expertos en el campo del acoso laboral. El objetivo es obtener una visión integral y fundamentada sobre las características, manifestaciones y consecuencias de este fenómeno. A través del análisis de las aportaciones teóricas de estos autores y la exploración de las estrategias implementadas a nivel internacional, se busca enriquecer la comprensión del acoso laboral y proporcionar un marco conceptual sólido que oriente la investigación.

2.1. Definiciones y alcances

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) aborda el tema del acoso laboral sexual en su marco normativo. La OIT define el acoso sexual en el lugar de trabajo como «Cualquier comportamiento, comentario, conducta o gesto de naturaleza sexual que sea no deseado, no solicitado y que afecte negativamente las condiciones de trabajo o cree un ambiente laboral hostil, intimidatorio o humillante» (OIT, s.f.).

Esta definición de la OIT destaca la importancia de que el comportamiento sexual no deseado afecta negativamente el entorno laboral y puede crear un ambiente perjudicial para la salud emocional y psicológica de los trabajadores. La OIT, a través de sus convenciones y recomendaciones, promueve la erradicación del acoso sexual en el lugar de trabajo y la adopción de políticas y medidas preventivas para garantizar un entorno laboral seguro y respetuoso para todos.

En esa línea, la conceptualización del HSL nació alrededor de la década de 1970, y que sus bases y fundamentos se exportaron a otros países, tras haberse basado en la Ley Federal Norteamericana sobre Discriminación de Género en los Estados Unidos

En la revisión de la literatura, para Moreno (2007): hablar de acoso sexual implica saber que es un riesgo y un mal posible dentro de la propia organización, y, que les acontece a personas

concretas; asimismo, afirma también que quien la ejerce es una persona investida de poder que podría solicitar favores sexuales a cambio de mejores posiciones laborales o en su defecto crear un ambiente de morbo sexista y molesto para la organización.

Para Ibañez et al. (2007), el acoso sexual en el trabajo también es una manifestación de poder, y violencia de género, por ello quienes más se encuentran expuestas a sufrir de acoso son las mujeres y personas en situación de vulnerabilidad.

Por su parte, Rodríguez (2019) indica que el acoso laboral, hostigamiento sexual, acoso sexual y otras formas de comportamiento inapropiado son manifestaciones de violencia en el entorno laboral que, con el tiempo, se han normalizado y muchas veces pasan desapercibidas, donde el "agresor", ya sea intencionalmente o no, ejerce dominio y somete a su víctima mediante actos hostiles o intrusivos en su privacidad.

Asimismo, no hay que dejar de lado lo establecido en el Convenio OIT N° 190 sobre la violencia y el acoso -suscrito por nuestro país en enero del 2022, y en vigor a la fecha tras la Resolución Legislativo N° 31415, aunque ignorando la sumisión a la Recomendación N° 206 que complementaba dicho Convenio-, la cual define que la "violencia y acoso" en el ámbito laboral abarca una serie de conductas y prácticas inaceptables, o la amenaza de tales comportamientos, que pueden ocurrir una sola vez o de forma recurrente; estas acciones tienen como objetivo, resultado o posibilidad de causar daño físico, psicológico, sexual o económico. Del mismo modo, esta definición incluye la violencia y el acoso motivados por razones de género, dejando abierta la posibilidad de definir las situaciones por separado o juntas (Chanamé, 2022).

De otra parte, la Defensoría del Pueblo ha establecido respecto a este tipo de precisiones conceptuales que el HS representa una forma de violencia que infringe diversos derechos fundamentales al afectar directamente la dignidad de la persona.; conllevando a una disminución de derechos y libertades, impactando en la integridad física, mental y moral, la libertad sexual, la igualdad y la no discriminación, así como el derecho a un entorno laboral saludable y pacífico, el bienestar personal, el derecho al trabajo, la salud, la educación, la seguridad y una vida sin violencia en el Informe N° 007-2018-DP/ADM (Defensoría del Pueblo, 2018).

En la legislación peruana, el acoso laboral sexual está definido en la Ley N° 27942 como "Una conducta física, verbal o no verbal de naturaleza sexual no deseada, que puede tener como resultado atentar contra la dignidad de una persona, afectar su salud, estabilidad emocional o

generar un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo en el ámbito laboral” (Ley N° 27942, 2003).

El acoso sexual laboral, según lo establecido en la Ley N° 28806 y su reglamento, se refiere a cualquier conducta, gesto, palabra, o acto que, de manera reiterada o sistemática, tenga como objetivo o resultado atentar contra la dignidad, integridad física o psicológica de una persona en el entorno laboral; esta conducta puede manifestarse en forma de intimidación, humillación, chantaje, discriminación, entre otras formas de violencia laboral (Ley N° 28806, 2006).

Además, el Código Penal Peruano tipifica el delito de acoso sexual en el artículo 176-B, el cual establece sanciones para aquellos que realicen actos de hostigamiento sexual en el ámbito laboral. Este artículo define el acoso sexual como "El que con fines sexuales, prevaliéndose de su posición jerárquica, comete actos de connotación sexual no deseados, valiéndose de una relación de subordinación laboral, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de tres años" (Código Civil,1990).

2.1.1. Tipos de hostigamiento sexual laboral

- Hostigamiento sexual verbal: Este tipo de hostigamiento incluye comentarios, insinuaciones, chistes o proposiciones sexuales no deseadas expresadas verbalmente. Estas acciones pueden crear un ambiente laboral intimidatorio u ofensivo, generando malestar y afectando la dignidad de la persona afectada. El hostigamiento verbal puede manifestarse de manera directa, como comentarios lascivos o propuestas inapropiadas, o de manera más sutil, a través de insinuaciones o bromas de naturaleza sexual.
- Hostigamiento sexual no verbal: Comprende gestos, miradas lascivas, contactos físicos no deseados, envío de mensajes o imágenes sexuales por medios electrónicos, o cualquier otra conducta de naturaleza sexual que cause incomodidad o malestar en la persona afectada. Aunque estas acciones no implican necesariamente palabras, pueden ser igualmente perturbadoras y crear un ambiente laboral hostil.
- Hostigamiento sexual físico: Se refiere a tocamientos, abrazos no consentidos, besos forzados u otras formas de contacto físico de índole sexual, que transgreden los límites personales y afectan la dignidad y el bienestar de la víctima. Este tipo de hostigamiento puede ser especialmente invasivo y traumático, dejando secuelas físicas y emocionales duraderas en la persona afectada.

- Hostigamiento sexual por coerción o chantaje: Esta forma de hostigamiento implica una clara violación de los derechos laborales y la dignidad de la persona afectada, creando un ambiente laboral injusto y desigual.

2.1.2. Actores involucrados

- Acosador: Persona que realiza el hostigamiento sexual. Puede ser un colega, un superior jerárquico o cualquier otra persona en el entorno laboral.
- Víctima: Persona que es objeto del hostigamiento sexual. La víctima puede experimentar diversos impactos negativos en su bienestar físico, emocional y laboral.
- Testigos: Personas que presencian el hostigamiento sexual. Los testigos pueden jugar un papel importante en la identificación y denuncia del hostigamiento, así como en la creación de un entorno laboral seguro y respetuoso.

2.1.3. Elementos constitutivos

- Conducta de naturaleza sexual: Se refiere a cualquier comportamiento, comentario, gesto o acción con connotación sexual, que no es deseado ni consentido por la persona afectada.
- Falta de consentimiento: La conducta sexual no es deseada ni consentida por la víctima. El consentimiento mutuo es fundamental en cualquier interacción de naturaleza sexual.
- Ambiente intimidatorio u ofensivo: La conducta sexual crea un ambiente laboral hostil, humillante, degradante o intimidatorio para la víctima. Esto puede afectar significativamente la salud mental y emocional de la persona afectada, así como su desempeño laboral y bienestar general.

2.1.4. Efectos y manifestaciones

- Impacto psicológico: El hostigamiento sexual puede causar ansiedad, depresión, estrés, baja autoestima, trastornos del sueño y otros problemas de salud mental y emocional en la persona afectada.
- Impacto laboral: Puede provocar una reducción del desempeño laboral, ausentismo, pérdida de motivación y, en casos extremos, el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima.

- Impacto social: El hostigamiento sexual puede llevar al aislamiento social, dificultades en las relaciones interpersonales y una disminución en la calidad de vida de la persona afectada.
- Impacto físico: Algunas personas pueden experimentar dolores físicos, trastornos somáticos y enfermedades relacionadas con el estrés como resultado del hostigamiento sexual.

2.2. Principales Teorías

Asimismo, citamos las principales teorías respecto al tema materia de investigación:

2.2.1. Teoría del poder y dominación

Esta perspectiva sugiere que el acoso laboral y sexual surge de dinámicas de poder desiguales en el lugar de trabajo. Los acosadores a menudo buscan ejercer control y dominio sobre sus víctimas. Por ejemplo, un estudio realizado por Berdahl y Moore (2006) encontró que las mujeres pertenecientes a minorías étnicas enfrentan un doble riesgo de acoso en el lugar de trabajo debido a la intersección de la discriminación racial y de género. Además, investigaciones han demostrado que los acosadores tienden a ocupar posiciones de autoridad sobre sus víctimas, lo que les otorga un mayor poder para ejercer presión y manipulación (Berdahl & Moore, 2006).

2.2.2. Teoría del estigma y la victimización secundaria

Esta teoría explora cómo el estigma asociado con ser víctima de acoso puede llevar a una victimización secundaria, donde las víctimas son estigmatizadas aún más dentro de la organización. Por ejemplo, García-Izquierdo y Ramos-Villagrasa (2018) encontraron en su estudio que las personas que sufren acoso en el trabajo experimentan un aumento del estrés y la ansiedad, lo que puede llevar a una disminución del rendimiento laboral y una mayor probabilidad de ser estigmatizadas por sus colegas.

2.2.3. Teoría de la cultura organizacional

Esta perspectiva examina cómo la cultura organizacional puede contribuir al acoso laboral al tolerar o incluso promover comportamientos degradantes y discriminatorios. Un ejemplo de esto se puede observar en empresas donde existe una cultura de competitividad extrema y falta de empatía, lo que puede crear un ambiente propicio para el acoso y la intimidación en el lugar de trabajo. Investigaciones como las de Namie y Namie (2009) han destacado la importancia de abordar la cultura organizacional para prevenir y combatir el acoso laboral y sexual.

Al integrar estas perspectivas teóricas con ejemplos concretos y referencias bibliográficas relevantes, se proporciona una comprensión más completa del fenómeno del acoso laboral y sexual, así como de las posibles estrategias de intervención y prevención

En ese sentido, el trabajo de investigación centra al servicio TSA como un servicio con un rol fundamental pudiendo ser un mecanismo disuasivo y preventivo de este tipo de actos ilícitos, al lograr visibilizar el abuso de los agresores propiciando al cese de estos actos casi de manera inmediata ya que en muchos casos la exposición de estos actos se encontraría ligada al rechazo social, al ser una conducta ilícita y por ende dejaría de ser normalizada.

3. Marco Normativo

En los últimos años, específicamente a partir del año 2019, se ha observado un aumento significativo en la atención y regulación del acoso sexual en el ámbito laboral en el Perú. Esto se refleja en la promulgación de diversas normativas que buscan prevenir, sancionar y erradicar esta forma de violencia en el lugar de trabajo. Bajo ese escenario las normas vinculadas al servicio TSA (Ver Anexo 4), que sirven de base en el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:

Figura 5

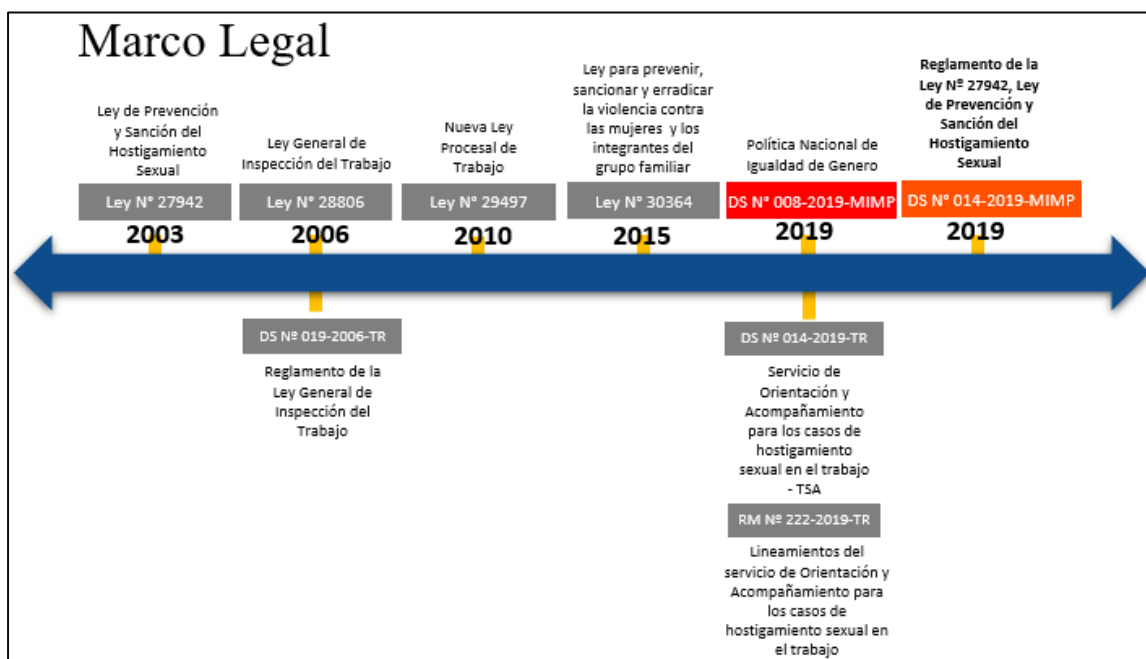
Legislación Peruana sobre temas vinculados al HSL

AÑO	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA
2003	Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y sus modificatorias.
2006	Ley N° 28806, "Ley General de Inspección del Trabajo".
2006	DS N° 019-2006-TR, "Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo".
2010	Ley N° 29497, "Nueva Ley Procesal del Trabajo".
2015	Ley N° 30364, "Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar".
2019	DS N° 008-2019-MIMP que aprueba la "Política Nacional de Igualdad de Género".
2019	DS N° 014-2019-MIMP, que aprueba el "Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual".
2019	DS N° 014-2019-TR, que crea el "Servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo - TSA".
2019	RM N° 222-2019-TR, "Lineamientos del servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo".

Nota. Adaptado de SPIJ 2024

Figura 6

Línea de tiempo del marco normativo



Nota. Elaboración propia: 2024

No obstante, es necesario precisar que los principales instrumentos de gestión de la Entidad que nos ocupa (Ver Anexo 5), y que permitirán construir una perspectiva de análisis, son centralmente los siguientes:

Figura 7

Normas vinculadas al servicio TSA de la DRTPE LM

AÑO	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA
NORMAS DE ALCANCE NACIONAL	
2019	DS N° 008-2019-MIMP que aprueba la “Política Nacional de Igualdad de Género”.
2020	DS N° 002-2020-MIMP, que aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género (PEMIG),
NORMAS DE ALCANCE INSTITUCIONAL	
2019	RM N° 308-2019-TR, que aprueba el “Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del MTPE”.
2019	RM N° 285-2019-TR que aprueba, entre otras disposiciones, los anexos del ROF del MTPE como es, por ejemplo, el organigrama institucional que incluye el gráfico líneas antes expuesto.
2017-2025	Plan Estratégico Institucional (PEI) del MTPE por el periodo 2017-2025.
2023	RM N° 011-2023-TR, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) Anualizado del año 2023 del MTPE.

Nota. Adaptado de SPIJ 2024

4. Experiencias internacionales en la lucha contra el acoso laboral y el HSL

4.1. Países latinoamericanos

Figura 8

Legislaciones en algunos países latinoamericanos

País	Legislación	Aspectos Destacados
Argentina	Ley 26.485	Define el acoso sexual, establece procedimientos de denuncia y protege a las víctimas de represalias.
Chile	Ley 20.005	Prohíbe el acoso sexual, exige políticas internas en empresas, y establece sanciones para infractores.
Chile	Ley N° 21.643 ("Ley Karin")	<p>Modifica el Código del Trabajo ampliando el concepto de acoso laboral, añadiendo protocolos internos y cambia carga probatoria. (entra en vigor el 1 de julio de 2024). Algunas de las principales modificaciones introducidas por esta ley son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliación del concepto de acoso laboral • Ampliación de criterios discriminatorios • Incorporación de protocolos en el Reglamento Interno • Cambio de carga probatoria en casos de despido por acoso • Obligación para empresas sin Reglamento Interno. • Cambio de carga probatoria en casos de despido por acoso.
México	Ley Federal del Trabajo	Establece disposiciones sobre acoso sexual en el trabajo.
México	Ley General de Acceso de las Mujeres	Incluye medidas relacionadas con la prevención de la violencia contra las mujeres, que abarcan el acoso sexual laboral.

Nota. Elaboración propia

4.2. Países europeos

Figura 9

Legislaciones en algunos países latinoamericanos

País	Legislación	Aspectos Destacados
Suecia	Ley de Discriminación en el Trabajo Prohibida (2009)	Prohíbe la discriminación y el acoso en el trabajo, incluido el acoso sexual.
Francia	Código Laboral, Código Penal y Ley de Libertad de Elegir su Futuro Profesional (2018)	Fortaleció las protecciones contra el acoso sexual en el trabajo y amplió las responsabilidades de los empleadores.
España	Ley Orgánica de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (2007)	Prohíbe el acoso sexual en el trabajo y establece medidas para prevenirlo y abordarlo.

Nota. Elaboración propia

Capítulo III: Gobierno digital y transparencia en la gestión de casos de HSL

El gobierno digital representa un avance significativo en la modernización de la gestión pública, permitiendo una mayor eficiencia en la prestación de servicios y en el manejo de datos. La digitalización de los procesos facilita la recopilación, almacenamiento y análisis de información, lo que resulta fundamental para la toma de decisiones informadas y la mejora de la transparencia en la administración pública.

Según Dunleav (2005) para aprovechar al máximo las ventajas del gobierno electrónico, los gobiernos deben tener la capacidad de operar con una visión global en mente; asimismo, la adopción del gobierno electrónico ha llevado a muchos países a revisar y mejorar sus procesos administrativos. Esto implica no solo reintegrar algunos procesos, sino también redefinir otros para priorizar la experiencia del usuario y garantizar una visión unificada en toda la administración. Este enfoque global destaca la importancia de una coordinación interna efectiva para ofrecer servicios coherentes y receptivos en todos los niveles gubernamentales (INAPE, 2008).

También es importante destacar que la Ley de Gobierno Digital, promulgada mediante el Decreto Legislativo N.º 1412, define al gobierno digital como "la utilización estratégica de tecnologías digitales y datos en la gestión pública con el fin de generar valor público" (D.L. N.º 1412, 2018).

El término Gobierno Digital engloba los principios, políticas, regulaciones, métodos, técnicas y herramientas empleados por las entidades gubernamentales en la dirección, gestión y aplicación de tecnologías digitales con el propósito de digitalizar procesos, información, contenido y servicios digitales de utilidad para los ciudadanos. En ese sentido, la adopción de estrategias de gobierno digital conlleva a tener:

Figura 10

Beneficios del gobierno digital

MEJORAS	EFFECTOS
- Mejorar la provisión y el acceso a servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, escalables, ágiles y accesibles.	- Produce efectos positivos en la competitividad económica y en la calidad de vida al fomentar la innovación y crear nuevas oportunidades, así como mejoras en los servicios.
- Facilitar la transparencia para los ciudadanos y el público en general.	- Permite un ahorro significativo de tiempo y dinero en transacciones y desplazamientos.
- Fomentar la colaboración entre las entidades gubernamentales.	- Mejora la experiencia de las personas al acceder a información y servicios mediante canales digitales, promoviendo la inclusión y contribuyendo a los objetivos de desarrollo sostenible.
- Estimular la participación ciudadana en el avance del gobierno digital y la sociedad del conocimiento.	

Nota. Elaboración propia

En este contexto, el uso de tecnologías digitales se convierte en una herramienta poderosa para abordar problemas sociales complejos, como el HSL, al ofrecer soluciones innovadoras y accesibles para su prevención y gestión.

Por consiguiente, en este capítulo, se explorarán diversas estrategias y herramientas proporcionadas por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que han coadyuvado en la prevención, atención y seguimiento de estos casos de HSL en diferentes entidades públicas.

1. Sistemas de gestión electrónica de casos

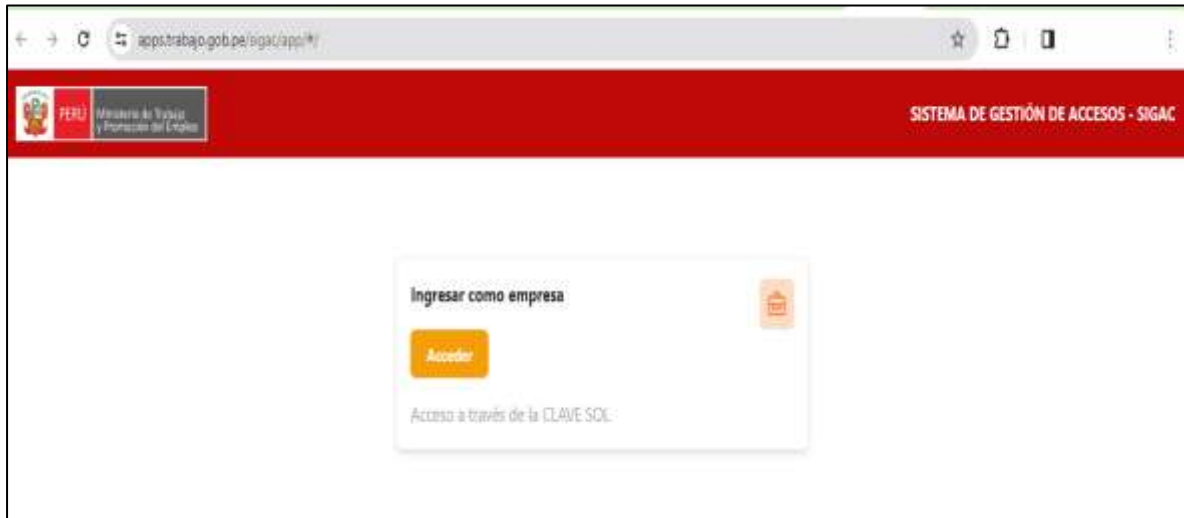
La implementación de un sistema de gestión electrónica de casos permite centralizar y organizar la información relacionada con los casos de hostigamiento sexual de manera digital. Este sistema puede incluir funciones como la recepción de denuncias en línea, la asignación automática de casos a los responsables de su atención, la programación de seguimientos y la generación de informes automatizados. De esta manera, se agiliza el procesamiento de casos y se garantiza una gestión eficiente y transparente de la información.

Según Khaled (2022), en el ámbito de la Gestión Electrónica de Documentos (EDM), se describe como el procedimiento de manejo computarizado de documentos que son inherentemente digitales o han sido digitalizados; de esa manera, la EDM reemplaza el método tradicional de gestionar documentos en papel con un software que posibilita la creación, producción, almacenamiento, intercambio y seguridad de documentos. Además, la EDM no solo simplifica las tareas relacionadas con la gestión de documentos, sino que también promueve la colaboración y el acceso rápido a la información dentro de las organizaciones, lo que contribuye a mejorar la productividad y la toma de decisiones.

En esa línea, el MTPE lanzó una plataforma virtual para reportar casos de acoso sexual en el trabajo, reemplazando el procedimiento físico anterior. La herramienta digital, activada recientemente, permite a los empleadores informar a través de un sitio web específico, reduciendo gastos y tiempo en comparación con el método presencial anterior. Este cambio se ajusta al artículo 7 de la Ley N° 27942, "Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual". Se espera que esta nueva modalidad ahorre más de tres mil horas laborales al año, según el promedio de casos reportados por las empresas en todo el país.

Figura 11

Sistema de Gestión de Denuncias MTPE



Nota. Adaptado de MTPE-2024

Por otra parte, la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR) ha diseñado una plataforma que permite a las entidades públicas realizar el reporte semestral de las denuncias recibidas por HSL, así como las acciones implementadas para su prevención, investigación y sanción.

Figura 12

Sistema de Gestión de Denuncias SERVIR



Nota. Adaptado de SERVIR (2024)

2. Publicación de datos abiertos

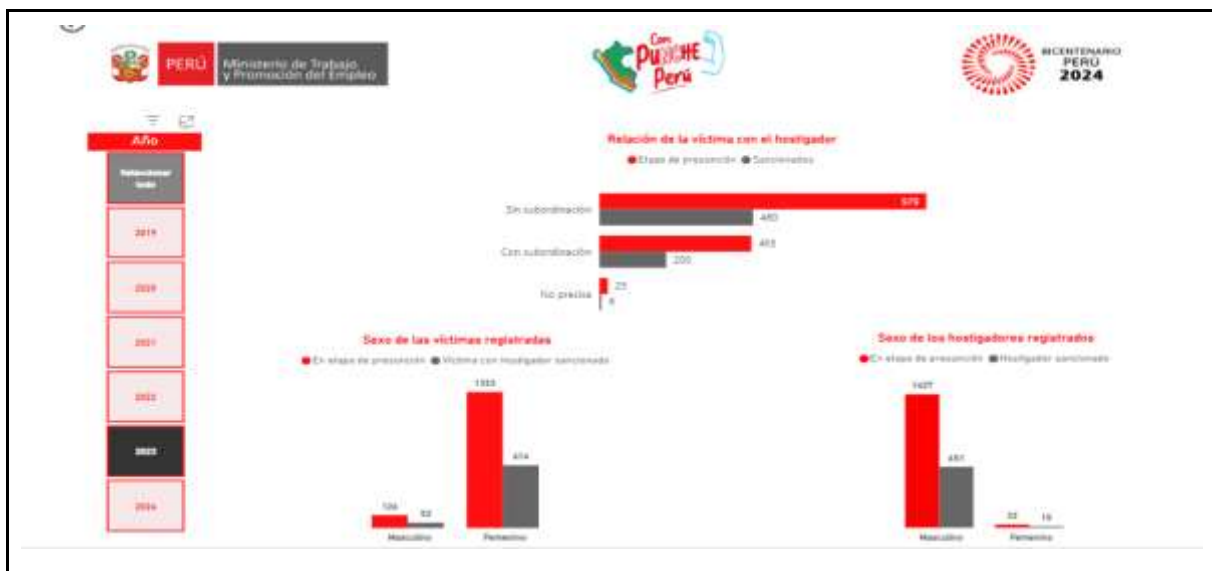
La publicación de datos abiertos sobre denuncias de HSL y las acciones tomadas en respuesta a estas denuncias promueve la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de casos.

Esto implica hacer accesible al público información detallada sobre el número de denuncias recibidas, los sectores laborales más afectados, los tipos de conductas denunciadas, los tiempos de respuesta, las medidas disciplinarias aplicadas, entre otros datos relevantes. Estos datos son publicados en el portal de datos abiertos, actualizados periódicamente y presentados de manera clara y comprensible para la ciudadanía.

Es necesario destacar que el MTPE recientemente ha implementado a través del portal <https://trabajasinacoso.trabajo.gob.pe/tesths/inicio>, la información antes referida por años a nivel nacional y respecto a las estadísticas de HSL, tal como se muestra a continuación:

Figura 13

Sistema de Estadísticas de HSL - MTPE



Nota. Adaptado de MTPE-2024

3. Mecanismos de retroalimentación y participación ciudadana

El gobierno digital también puede facilitar la participación ciudadana en la gestión de casos de HSL a través de mecanismos de retroalimentación y consulta en línea.

Para citar un ejemplo, el MTPE a través del portal web del servicio TSA, desarrolla mecanismos de retroalimentación y participación ciudadana al ofrecer diversas formas de contacto y atención para las personas que puedan estar experimentando HSL. Como los que se detallan a continuación:

- Test de identificación y Mitos vs Verdades: Estas secciones ofrecen información y recursos para que las personas comprendan qué es el acoso sexual en el trabajo y cómo

identificarlo, desmitificando ideas erróneas al respecto. Esto fomenta la conciencia y la participación de los trabajadores en la detección y prevención del hostigamiento.

- ¿Estás siendo acosada(o)?: Proporciona un recurso interactivo para que las personas puedan evaluar si están siendo víctimas de acoso sexual en el trabajo, lo cual promueve la autoidentificación y la búsqueda de ayuda.
- Formas de contacto: Ofrece múltiples opciones para que las personas se pongan en contacto con el servicio TSA, ya sea de forma presencial, telefónica o a través de la plataforma de Servicios Virtuales del MTPE. Esto facilita el acceso de las víctimas a los recursos de apoyo y orientación necesarios.

Figura 14

Test de identificación de HSL - MTPE

The image shows a web interface for a self-identification test. At the top, there is a header with the Peruvian coat of arms, the text 'PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo', and the logo 'Trabaja Sin Acoso'. Below the header is a navigation bar with several menu items: 'Test de identificación', '¿Qué es el acoso sexual en el trabajo?', 'Mitos y verdades', '¿Qué hacer?', 'Contáctanos', and a yellow button that says 'HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL EN CIFRAS'. The main content area has an orange background. It starts with the heading 'SOBRE TI' and three large orange boxes for gender selection: 'Mujer', 'Hombre', and 'LGTBIQ+'. Below these is a question '¿Cuál es tu edad?' followed by four white buttons for age ranges: '18-25', '26-35', '36-45', and '46 a más'. At the bottom of the form is a 'SIGUIENTE' button with a right-pointing arrow.

Nota. Adaptado de MTPE (2024)

En consecuencia, el gobierno digital ofrece una serie de herramientas y estrategias que pueden mejorar la transparencia y eficiencia en la gestión de casos de HSL en el servicio TSA de la DRTPE-LM. Al implementar sistemas de gestión electrónica de casos, publicar datos abiertos y promover la participación ciudadana, se fortalece la respuesta institucional, y la transparencia en la gestión de datos.

4. Difusión de información

Las TIC permiten la difusión rápida y accesible de información sobre el HSL, los derechos de los trabajadores y los recursos disponibles para aquellos que son víctimas de estas prácticas. Esto puede realizarse a través de sitios web informativos, blogs, redes sociales corporativas, correos electrónicos y mensajes de texto.

La herramienta digital ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso) se relaciona estrechamente con el tema de difusión de información sobre el HSL y los recursos disponibles para las víctimas. Al proporcionar herramientas como un blog y mediciones de resultados, ELSA facilita la difusión rápida y accesible de información relevante sobre el acoso sexual en el ámbito laboral.

5. Sensibilización

Las plataformas en línea y las aplicaciones móviles pueden ser utilizadas para sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de prevenir y denunciar el HSL. Se pueden desarrollar cursos en línea, videos educativos, infografías y campañas de concientización digital para aumentar la comprensión y la sensibilidad sobre este tema.

6. Interoperabilidad en la prevención y gestión del HSL

La interoperabilidad juega un papel crucial en la efectividad de las soluciones tecnológicas destinadas a prevenir y gestionar el HSL. Se refiere a la capacidad de diferentes sistemas, plataformas o aplicaciones para comunicarse, intercambiar datos y operar de manera conjunta y coordinada. En el contexto de la prevención y gestión del HSL, la interoperabilidad se puede abordar desde varios ángulos:

6.1. Compartición de datos y seguimiento de casos

La interoperabilidad facilita el intercambio seguro y confidencial de datos entre diferentes sistemas, lo que permite un seguimiento integrado de los casos de HSL a lo largo de todo su ciclo de vida. Por ejemplo, cuando una víctima presenta una denuncia a través de una plataforma en línea, esta información puede ser compartida automáticamente con las autoridades competentes y con los servicios de orientación y acompañamiento, garantizando una respuesta rápida y coordinada.

6.2. Coordinación de servicios y recursos

La interoperabilidad permite la coordinación eficiente de los servicios y recursos disponibles para la prevención y atención del HSL. Por ejemplo, cuando una víctima accede a una plataforma en línea en busca de ayuda, esta puede proporcionar información sobre los servicios disponibles en su área, incluyendo líneas telefónicas de ayuda, centros de atención psicológica, servicios legales y de asistencia social, y facilitar su acceso a través de una única interfaz.

6.3. Seguridad y protección de datos

La interoperabilidad también incluye la protección y conservación de los datos que se envían a través de diferentes sistemas; por lo que, es crucial implementar medidas de seguridad sólidas, incluida la encriptación de datos, la autenticación del usuario y el control de acceso, para proteger la confidencialidad e integridad de la información personal de las víctimas de HSL.

6.4. Casos de éxito: Interoperabilidad informática en el sistema de justicia (Policía Nacional del Perú - Poder Judicial)

La implementación de la interoperabilidad de sistemas informáticos, respaldada por la Ley N° 30926, emerge como una herramienta estratégica en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer. Esta iniciativa, promovida en respuesta a las disposiciones legales, ha permitido una mejora significativa en la eficiencia y eficacia del sistema judicial para brindar protección a las víctimas. Gracias a la digitalización de procesos y a la eliminación de la necesidad de presentar denuncias de manera física, se ha agilizado notablemente la atención de casos, reduciendo los tiempos de respuesta y optimizando los recursos disponibles.

Figura 15

Sistema de Registro y control de denuncias de Violencia PNP - PJ



systemas.policia.gob.pe/denuncias/

Sistema de Registro y Control de Denuncias

SI UD ES CAMBIADO DE COMISARIA NOTIFIQUE INMEDIATAMENTE A LA DIRTIC PNP PARA ACTUALIZAR SU ACCESO, CASO CONTRARIO, SUS DENUNCIAS CONTINUARÁN SIENDO REGISTRADAS EN SU COMISARIA ANTERIOR

Iniciar sesión

CIP de usuario

Contraseña

Token

Deseo cambiar de contraseña

[¿Has olvidado tu Contraseña?](#)

[Ver documentación segundo factor de autenticación](#)

Inicio de sesión

Nota. Adaptado de PNP (2024)

Del mismo modo, las denuncias por violencia contra la mujer se registran a través del Sistema de Denuncia Policial (SIDPOL) en línea, facilitando su remisión al Poder Judicial. Una vez recibida, se escanea y se adjunta electrónicamente al expediente judicial a través de la Mesa de Partes Electrónica

(MPE). Por otro lado, las medidas cautelares se notifican también electrónicamente a las comisarías a través del Sistema de Notificación Electrónica (SINOE), permitiendo su pronta ejecución y seguimiento, lo que agiliza la protección de las víctimas, tal como se demuestra en el siguiente gráfico 10:

Figura 16

Casilla Electrónica - Notificación de medidas cautelares PJ - PNP

The screenshot shows the MPE interface with the following elements:

- Header:** Poder Judicial del Perú logo and MPE Mesa de Partes Electrónica logo (Versión 1.3.3).
- User Info:** Bienvenido(a): POLICIA NACIONAL DEL PERU - COMISARIA EL PROGRESO - CARABAYLLO (gcabello@policia.gob.pe) and Cerrar Sesión button.
- Navigation:** SERVICIOS EN LÍNEA, PRESENTACIÓN, FAVORITOS, HISTORIAL, AYUDA.
- Search Form:**
 - * Tipo de Presentación: Expediente
 - * Fecha inicial presentación: 17/01/2021
 - * Fecha final presentación: 16/02/2021
 - Código CII: 2021-150101-00001-0000000380
 - Buscar button
- Table:**

Nro.	Cod. Expediente	CII	Distrito Judicial	Órgano Jurisdiccional	Motivo de Ingreso	Fecha de Presentación	Sumilla	Acciones
1	02905-2021-0-0905-JR-FT-11	2021-150101-00001-0000000380	LIMA NORTE	11° JUZGADO DE FAMILIA - SUB ESP VIOL CONTRA MUJER E INTG GF	DENUNCIA	02/02/2021 09:20:31	OFICIO NRO. 367-2021	Ing Escrito, Archivos

Nota. Adaptado de Poder Judicial, 2024

La experiencia exitosa de implementación de la interoperabilidad entre el Poder Judicial y la Policía Nacional, especialmente evidenciada durante la pandemia del COVID-19, ha demostrado su capacidad para agilizar la atención a las víctimas y garantizar la aplicación oportuna de medidas de protección. Estas medidas, respaldadas por normativas como la Ley No 30364, reflejan un avance significativo hacia la optimización de la gestión judicial en casos de violencia contra la mujer.

La implementación de sistemas de interoperabilidad y el gobierno digital ofrecen una perspectiva prometedora para potenciar el servicio TSA de la DRTPE LM. La automatización de procesos y la transmisión electrónica de denuncias entre instituciones como la Policía Nacional y el Poder Judicial representan avances significativos. Estos sistemas no solo agilizan la atención a las víctimas, sino que también fomentan una respuesta más coordinada ante el hostigamiento laboral. Tras analizar el servicio TSA, estos avances tecnológicos pueden brindar oportunidades para mejorar la eficiencia y efectividad del servicio, optimizando recursos, reduciendo tiempos de respuesta y fortaleciendo la protección de los derechos de quienes enfrentan esta problemática en el ámbito laboral.

Capítulo IV: El Servicio TSA de la DRTPE - LM, “Fundamentos Legales y Conceptuales”

1. El Servicio TSA de la DRTPE - LM

En primer lugar, debemos señalar que el servicio TSA está dirigido por la Dirección de Promoción y Protección de los derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo de la DRTPE-LM del MTPE, la que ofrece diversos servicios entre los que resalta el servicio TSA, lo cual se clarifica a través del esquema contenido en el gráfico 11 que a continuación reseñamos:

Figura 17

Organigrama del MTPE



Nota. Adaptado de MTPE (2024)

1.1. Servicio “Trabaja sin acoso” de la DRTPE- LM

El servicio TSA fue establecido mediante el Decreto Supremo N° 014-2019-TR, como parte de sus medidas para abordar la violencia de género en los lugares de trabajo. El servicio TSA se encuentra administrado por la DRTPE - LM, y tiene como objetivo principal intervenir de manera eficaz en casos de HSL. A través de la orientación a las víctimas, la asistencia legal y la asistencia psicológica, busca proporcionar un apoyo completo a aquellos que enfrentan estas situaciones.

1.2. Objetivos del servicio "Trabaja sin acoso"

El servicio TSA, establecido mediante el Decreto Supremo N° 014-2019-TR, tiene como objetivo principal prevenir, atender y sancionar los casos de acoso sexual laboral en el ámbito público y privado. Para ello, se busca proporcionar una atención integral a las víctimas, promover la sensibilización y la prevención del acoso laboral en las instituciones, y garantizar la creación de ambientes laborales seguros y libres de violencia.

1.3. Misión y Funciones

Su misión es garantizar un entorno laboral seguro, respetuoso y libre de acoso sexual, promoviendo la equidad de género y el respeto a los derechos humanos.

Entre sus funciones principales se encuentran:

- Recepción de denuncias y quejas relacionadas con acoso laboral sexual.
- Investigación de los casos reportados.
- Implementación de medidas preventivas y correctivas para erradicar el acoso laboral sexual.
- Sensibilización y capacitación del personal en materia de prevención y atención del acoso sexual.
- Coordinación con otras entidades y organismos gubernamentales para brindar una respuesta integral y eficaz a las víctimas.

1.4. Impacto del Acoso Laboral Sexual en el Ámbito Laboral

- El acoso laboral sexual puede tener graves consecuencias tanto para las personas afectadas como para las organizaciones. Entre los impactos más comunes se encuentran:
- Daños a la salud física y emocional de las víctimas, como estrés, ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos.
- Pérdida de productividad y desmotivación en el trabajo.
- Deterioro del clima laboral y aumento del ausentismo.
- Daño a la reputación y la imagen de la organización.

Es importante destacar que el acoso laboral sexual no solo afecta a las personas directamente involucradas, sino que también puede tener un impacto negativo en el ambiente laboral en su conjunto, generando un clima de desconfianza, tensión y malestar.

2. Componentes del servicio "Trabaja sin acoso"

De acuerdo con la normativa vigente los tres componentes del servicio TSA de la DRTPE-LM, son los siguientes:

Figura 18

Componentes del servicio TSA de la DRTPE LM



Nota. Elaboración propia, adaptado de MTPE (2019).

De acuerdo con el Diagrama de componentes del servicio TSA (Ver Anexo 8), en base a la Resolución Ministerial N° 222-2019-TR del servicio TSA, los componentes tienen las siguientes características:

2.1. Componente de Atención y Orientación

Este componente del servicio se enfoca en brindar asesoramiento y apoyo a las víctimas de acoso sexual laboral. Su objetivo principal es orientar a las personas afectadas sobre los pasos a seguir para denunciar el acoso y recibir la atención necesaria. El personal especializado debe proporcionar información detallada sobre los derechos de las víctimas, los procedimientos legales disponibles y las medidas de protección disponibles. Además, se debe cumplir con ofrecer un espacio seguro y confidencial donde las víctimas pueden expresar sus preocupaciones y recibir orientación emocional (Resolución Ministerial N°. 222-2019-TR., 2019).

2.2. Componente de Asistencia Legal

La asistencia legal es otro componente fundamental del servicio TSA, a través del cual, se brinde asesoramiento legal a las víctimas para iniciar y dar seguimiento a los procedimientos administrativos o legales relacionados con el acoso laboral. El personal legal especializado

debe guiar a las víctimas a través del proceso de presentación de denuncias ante las autoridades competentes, proporciona representación legal en caso necesario y garantiza que se respeten los derechos de las víctimas durante todo el proceso (Resolución Ministerial N°. 222-2019-TR., 2019).

2.3. Componente de Asistencia Psicológica

El componente de asistencia psicológica se centra en ofrecer apoyo emocional y psicológico a las víctimas de acoso sexual laboral. Los profesionales de la salud mental deben proporcionar un espacio seguro y confidencial donde las víctimas pueden expresar sus emociones, recibir orientación y desarrollar estrategias para afrontar el impacto psicológico del acoso laboral. Por medio de este componente se busca ayudar a las víctimas a recuperar su bienestar emocional y a fortalecer su resiliencia frente a situaciones adversas (Resolución Ministerial N°. 222-2019-TR., 2019).

3. Responsabilidades de las entidades públicas y privadas

Según lo establecido en la normativa, las entidades públicas y privadas tienen la responsabilidad de implementar medidas de prevención y sensibilización sobre el acoso sexual laboral, así como de brindar el apoyo necesario a las víctimas. Esto incluye la designación de un responsable para la atención de casos de acoso, la adopción de políticas de prevención, y la capacitación del personal en materia de acoso laboral (Resolución Ministerial N°. 222-2019-TR., 2019).

4. Procedimientos y protocolos de atención

El reglamento establece los procedimientos y protocolos que deben seguirse para la atención de los casos de acoso laboral, garantizando la confidencialidad y el respeto hacia las víctimas. Esto incluye la designación de un equipo multidisciplinario para la atención de los casos, la realización de investigaciones internas, y la adopción de medidas disciplinarias contra los perpetradores del acoso (Resolución Ministerial N°. 222-2019-TR., 2019).

Capítulo V: Marco Metodológico

1. Diseño de la investigación

La investigación se enmarca en un diseño no experimental cualitativo; debido a que no se han manipulado las variables, y sólo se han observado y descrito tal y como se presentan (Hernández et al., 2018). Esto debido a que se han utilizado los siguientes instrumentos:

- Información estadística emitida por el MTPE referente al servicio de TSA.
- Información estadística emitida por el INEI respecto de las denuncias por acoso sexual.
- Información estadística emitida por la SUNAFIL respecto de las denuncias por HSL.
- Información estadística emitida por el MIMP respecto de las denuncias por acoso sexual.
- Entrevistas con expertos y usuarios que utilizaron el servicio TSA.
- Encuesta efectuada a 3850 trabajadores del ámbito privado de diversos sectores de la RLM. (Ver Anexo 1 y 2)

Se debe recalcar que, para las entrevistas se utilizó un enfoque semi estructurado, lo que permite la combinación de preguntas determinadas y flexibilidad, brindando un equilibrio entre la estandarización necesaria para comparar las respuestas entre los entrevistados y la libertad para profundizar áreas específicas de interés, dando apertura para explorar temas adicionales según las respuestas del entrevistado (Ver anexo 3).

2. Justificación del diseño

Considerando la necesidad imperante de frenar y disminuir la elevada tasa de casos de HSL y de garantizar un ambiente laboral saludable para los trabajadores, se contó con la predisposición de apoyo y colaboración por parte de los expertos y usuarios que utilizaron el servicio al momento de la realización de las entrevistas formuladas; así como también, al ser un problema público que incide directamente en la finalidad de muchos ministerios como lo son el MIMP, MTPE, entre otros, se contó con información actualizada para la recolección de datos estadísticos.

3. Definición del alcance de la investigación

La investigación es de enfoque cualitativo con alcance explicativo; lo que significa que se centra en la recolección y análisis de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y textos; permitiendo, explorar y comprender en profundidad las experiencias, percepciones y comportamientos de las personas involucradas; además, el alcance de la investigación es

explicativo, lo que implica que busca no solo describir los fenómenos observados, sino también entender las causas y efectos subyacentes, proporcionando una interpretación detallada y comprensiva de las relaciones y dinámicas presentes en el contexto estudiado (Hernández et al., 2018).

4. Recolección de datos

En relación con la recolección de datos en la presente investigación se utilizaron, datos seleccionados, estadística e información extraída de las plataformas virtuales de las entidades, tales como la información estadística emitida por:

- El MTPE referente al servicio TSA.
- El Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI.
- La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL.
- El MIMP referente a las denuncias de acoso sexual.
- Datos publicados de la prueba ELSA.

Esta información emitida permite determinar cuáles son los alcances del servicio TSA, identificar el estado actual e incremento de los casos de acoso sexual y cuáles son los parámetros que permitirán el desarrollo de una propuesta de mejoras en el servicio TSA.

4.1. Relación de entrevistados

Las entrevistas a expertos fueron realizadas puntualmente a funcionarios que desempeñan labores en el MTPE y ligados directamente al servicio del TSA:

Figura 19

Expertos que participaron de la entrevista

Nombre	Cargo/Ocupación	Organización/Institución
Judith Limaylla Barzola	Sub Intendente de Instrucción de Lima Metropolitana	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
Clotilde Atahuaman Sumarán	Abogada Laboralista	Estudio Garcés Abogados
Cinthia Álvarez Muro	Abogada Laboralista	Mitsui Auto Finance Perú
Mayra Ormea Sánchez	Abogada Laboralista	BZ Estudios Tax & Legal
Ever Ruiz Vargas	Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana	
Jacqueline Espinoza Rincón	Directora de Promoción y Protección de Derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE)

Nota. Elaboración propia

Luego de la obtención de la información y los datos estadísticos, se procedió a analizar la información con la finalidad de identificar cuáles son los parámetros que inciden en el aumento de casos de HSL y que impactan en la cobertura del servicio de TSA. Adicionalmente del resultado de la encuesta y de las entrevistas se identifica cuáles son las principales falencias o puntos de mejora que pueden incidir significativamente en el servicio de TSA.

4.2. Análisis de Resultados de las Encuestas, Entrevistas y Trabajo de Campo para la identificación de la problemática del TSA:

Para el análisis de los resultados obtenidos de las entrevistas con expertos, se aplicó un enfoque de análisis de contenido para identificar patrones, temas recurrentes y percepciones clave relacionadas con el servicio TSA. Los expertos entrevistados expresaron preocupación por la baja cobertura y conocimiento del servicio, así como sobre la limitada cantidad de atenciones en los componentes de orientación legal y psicológica del mismo, destacando la falta de difusión efectiva y la necesidad de un protocolo de atención específico para la Línea 1819 y el servicio TSA. Este hallazgo se respalda por los resultados de la encuesta, donde el 90% de los encuestados manifestaron no conocer el servicio TSA.

Además, tanto los funcionarios de la DRTPE LM consultados subrayan la necesidad de mejorar la sistematización de las denuncias y casos atendidos del HSL, lo que se alinea con el la Sistematización de las Denuncias y de Casos Atendidos., resaltando la importancia de garantizar la adecuada gestión en la asistencia legal y psicológica ofrecida por el TSA.

Asimismo, se consultaron las opiniones de abogados laboristas y representantes sindicales, quienes coincidieron en la necesidad de mejorar la limitada interoperabilidad sistémica entre entidades, destacando la importancia de una coordinación efectiva. Estos resultados subrayan la importancia de abordar la baja cobertura y conocimiento del servicio TSA como una de las principales problemáticas a resolver.

Las propuestas de mejora planteadas, buscan atender directamente estas deficiencias identificadas, proporcionando soluciones concretas y orientadas a mejorar la accesibilidad y utilización del servicio por parte de los trabajadores afectados por el HSL

Capítulo VI: Descripción y Análisis de la Problemática del Servicio TSA de la DRTPE - LM y Propuestas de Mejora (D.A.P.)

El presente capítulo tiene como objetivo identificar y analizar las situaciones complejas que subyacen al servicio de TSA. A través de un análisis exhaustivo de los datos recopilados y de las voces de los actores involucrados, se busca sentar las bases para la formulación de estrategias efectivas para las mejoras del servicio TSA.

1. Descripción de la operatividad del servicio TSA de la DRTPE – LM

1.1. Cobertura poblacional del servicio TSA en la RLM

De la revisión integral de los datos proporcionados por el MTPE, se verifica que el servicio TSA se viene brindando en las 25 regiones del Perú, siendo que en la RLM se encuentra el mayor porcentaje de atenciones de personas que han sido hostigadas sexualmente en su centro de trabajo, lo cual se condice con ser la región con la mayor cantidad de PEA a nivel nacional.

En ese sentido la DRTPE – LM es la encargada de brindar orientación legal y psicológica y en casos de HSL en la RLM, se encuentran ubicados en el tercer piso del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sito en Av. Salaverry 655 – Jesús María y cuenta con un horario de atención presencial de 8:15 am a 5:00 pm.

1.2. Recursos humanos disponibles para la operación del servicio

Durante el período comprendido entre 2019 y 2022, el equipo del servicio TSA de la DRTPE LM se compuso de dos abogados y un psicólogo, todos contratados bajo el régimen CAS. No obstante, en 2023, se produjo un cambio en la estructura del personal, lo que generó ciertos desafíos en la prestación del servicio. Este cambio implicó solamente la colaboración de un abogado y un psicólogo, junto con la incorporación de un abogado contratado mediante orden de servicio. Para el año 2024, se evidenció una reducción en el personal, limitando aún más los recursos disponibles para atender las demandas de asesoramiento legal y psicológico de las personas afectadas por el HSL.

Esta disminución en el equipo podría haber impactado negativamente en la capacidad del servicio para brindar una atención oportuna y completa a quienes requieren apoyo en situaciones de vulnerabilidad laboral; la referida distribución de personal que labora en el servicio TSA de la DRTPE. LM se detalla en la Tabla 3.

Tabla 2*Personal asignado al servicio TSA de la DRTPE LM*

Año	Cargo	Modalidad de Contrato
2019,2020,2021 y 2022	(02) Abogado/a	CAS
	(01) psicólogo/a	CAS
	(01) Abogado/a	CAS
2023	(01) psicólogo/a	CAS
	(01) Abogado/a	Locador de servicio
2024	(01) Abogado/a	CAS (en trámite)
	(01) psicólogo/a	CAS

Nota. Adaptado de DRTPE LM, 2024

1.3. Proceso de atención a las denuncias de acoso sexual laboral

El servicio TSA de la DRTPE - LM cuenta con un proceso para la atención de cada uno de los componentes, tal como se muestra en el Anexo 0. Las denuncias pueden presentarse de manera presencial en las oficinas designadas, a través de medios telefónicos o electrónicos. Una vez recibidas, las denuncias son registradas en un formulario manual en formato drive, donde se registran las atenciones de presuntos hechos de HSL. Así mismo, se cuenta con formatos internos como Ficha de Registro de casos del Servicio TSA, Formato de Consentimiento informado y aceptación del acompañamiento y otros formatos para seguimiento de casos, tal como se muestra en los gráficos 12 y 13.

Figura 20

Ficha de registro de casos del servicio TSA de la DRTPE LM

Nº de Ficha de Atención		Nuevo ()
Reincidente ()		
Día/Mes/Año	/ /	/ /
Nº de caso		

FICHA DE REGISTRO DE CASOS DEL SERVICIO "TRABAJA SIN ACOSO"

La información obtenida en la presente ficha de registro, con el consentimiento de la persona usuaria, es una información de carácter reservado y confidencial que sólo será utilizada para los fines del servicio que brinda el Servicio "Trabaja sin acoso", en cumplimiento a la Ley Nº 29733 "Ley de Protección de datos personales", cuyo reglamento es aprobado por Decreto Supremo Nº 009-2018-JUS.

SECCIÓN A: DATOS GENERALES

I. DATOS DE LA INSTITUCIÓN/SERVICIO REFERENTE

Referido de otra institución: SI () NO ()

Si marcó SI, ¿de qué institución?: _____

II. INGRESO DE ATENCIÓN POR EL CANAL:

LÍNEA 1819 () PLATAFORMA VIRTUAL () PRESENCIAL ()

Nota. Adaptado de MTPE-2024

Figura 21

Ficha de registro de casos del servicio TSA de la DRTPE LM

SEGUIMIENTO DE CASOS ATENDIDOS POR HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL		
USUARIO/A:		
DETALLE DE LA CONSULTA Y DERIVACIÓN		
FECHA:		
Atención presencial ()	Atención telefónica ()	Atención por plataforma meet ()
Duración de la atención:		
Tipo de atención:		

Nota. Adaptado de DRTPE LM, 2024

1.4. Operación y Articulación del Servicio TSA

Al respecto, según la información proporcionada por la DRLM se tiene los siguientes datos:

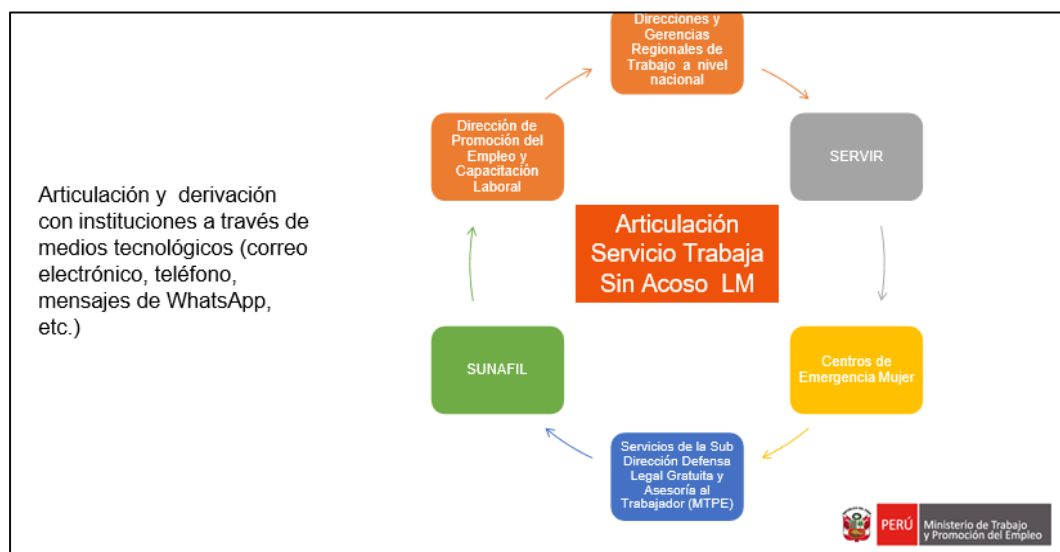
Respecto de las entidades que deben estar articuladas en el ámbito nacional y/o sectorial, tales como el MTPE, MIMP, Ministerio del Interior (MININTER), Ministerio de Salud (MINSa), Ministerio de Justicia (MINJUS), Ministerio de Educación (MINEDU), Defensoría del Pueblo (DP), Poder Judicial (PJ) y Ministerio Público (MP) así como en el ámbito regional existe una articulación intersectorial que es muy deficiente y requiere una inmediata intervención.²

Actualmente de acuerdo con la información proporcionada por el MTPE, la articulación y derivación con instituciones se realizan a través de medios tecnológicos (correo electrónico, teléfono, mensajes de WhatsApp, etc.) y no por medio de plataformas digitales que se encuentren interconectadas, tal como se aprecia en el gráfico 15.

² En el **ámbito nacional**, se revisa el grado de articulación intersectorial y de los niveles de gobierno (Nacional, regional, local). En el ámbito regional se revisa lo referente a la cobertura horaria, personal especializado, ambientes, y comunicaciones con los usuarios, así como los resultados obtenidos con relación a la dimensión del problema que se enfrenta.(FUENTE: DRLM)

Figura 22

Articulación con otras instancias y entidades del servicio TSA de la DRTPE LM



Nota. Adaptado de DRTPE de LM (2024)

2. Análisis de la Problemática el servicio TSA de la DRTPE - LM

En cuanto a las situaciones complejas sobre las que se sostiene la problemática planteada en el presente trabajo de investigación, hemos tenido, entre otras, las siguientes que a continuación pasamos a precisar:

2.1. Problema 1: Baja Cobertura y Conocimiento del Servicio TSA

2.1.1. Identificación del problema

Para abordar el problema 1 de la baja cobertura y conocimiento del servicio TSA, se empleó una metodología que incluyó entrevistas a expertos clave en el campo. Entre ellos, el Director Regional MTPE RL; la Directora de Promoción y Protección de Derechos a cargo del servicio TSA; y la Sub Intendente de Instrucción de Lima Metropolitana de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. Durante estas entrevistas, se indagó específicamente sobre la percepción de los expertos respecto al alcance y eficacia del servicio TSA en la RLM. Además, se analizó cómo el desconocimiento o la falta de difusión del servicio podrían influir en la baja cobertura y, por ende, en la limitada utilización del mismo por parte de los trabajadores afectados por HSL.

Para complementar el análisis sobre la baja cobertura y conocimiento del servicio TSA, se recurrió a la retroalimentación proporcionada por abogados laboristas del sector privado y

representantes de sindicatos. Los abogados laboristas, destacaron la importancia de la difusión efectiva de los servicios de asistencia legal y psicológica ofrecidos por el servicio TSA para garantizar el acceso adecuado de las víctimas de HSL a la ayuda necesaria.

Por otro lado, los representantes sindicales, subrayaron la necesidad de promover la sensibilización y la difusión activa de los derechos laborales y los recursos disponibles para abordar el HSL entre los trabajadores afiliados a los sindicatos. Además, los resultados de las encuestas masivas proporcionaron datos relevantes sobre el nivel de conocimiento y la disposición de los trabajadores del sector privado para utilizar el servicio TSA. Por ejemplo, el 90% de los encuestados manifestaron no conocer el servicio, lo que resalta la baja cobertura y alcance del mismo. Estos hallazgos aportan una visión integral sobre la percepción y el conocimiento de los trabajadores en relación con el servicio TSA, proporcionando una base para abordar el problema de la baja cobertura y conocimiento del servicio.

2.1.2. Análisis del problema

Los datos revelan una falta de difusión y conocimiento del servicio TSA, en la RLM. Esto indica que muchas personas que podrían necesitar ayuda no están al tanto de la existencia de este servicio, lo que limita su capacidad para acceder a la asistencia y orientación necesarias en casos de HSL.

Al respecto, la encuesta reveló que el 90% de los encuestados no conocen el servicio TSA, lo que sugiere una falta de difusión efectiva de los servicios disponibles para la prevención y atención del acoso sexual laboral. Esta falta de conocimiento puede contribuir a una subutilización de los recursos disponibles y dificultar la coordinación entre las entidades encargadas de brindar apoyo a las víctimas

La encuesta también reveló que el 30% de los encuestados indicaron desconocimiento sobre el tema de acoso sexual en el trabajo. Esto subraya la necesidad de aumentar los esfuerzos de difusión y promoción de los servicios disponibles para la prevención y atención del acoso laboral, con el fin de aumentar la conciencia y el acceso a estos recursos por parte de la población trabajadora.

Esta falta de cobertura y conocimiento del servicio TSA adquiere una dimensión preocupante si se considera que la PEA de la RLM supera los 5 millones de personas. Este amplio segmento de la población potencialmente afectado por el HSL enfrenta una barrera significativa al acceso

a la asistencia y orientación adecuadas debido a la falta de conciencia sobre la existencia del servicio. Dado el alto índice de casos de HSL reportados en las encuestas y la data proporcionada por la DRTPE LM, se evidencia un claro desajuste entre la demanda de ayuda y la disponibilidad efectiva de recursos para abordar este problema. Esta discrepancia subraya la urgencia de mejorar la difusión y promoción del Servicio TSA para asegurar que un mayor porcentaje de la población afectada pueda acceder a la ayuda necesaria en casos de acoso laboral sexual.

2.2. Problema 2: Limitada cantidad de atenciones en los componentes de orientación legal y psicológica

2.2.1. Identificación de problema

El problema de la limitada cantidad de atenciones en los componentes de orientación legal y psicológica del servicio TSA fue identificado a partir de un análisis exhaustivo que involucró diversas fuentes de datos y la participación de expertos. En primer lugar, los resultados de las encuestas revelaron que el 70% de los trabajadores encuestados que afirmaron haber experimentado acoso sexual en el lugar de trabajo manifestaron no haber recibido atención legal o psicológica adecuada a través del servicio TSA. Este dato evidencia una brecha significativa en la prestación de estos servicios a pesar de la necesidad percibida por parte de los trabajadores afectados, máxime si a la fecha el componente legal no se realiza conforme lo establece la normativa aplicable, pues no hay un acompañamiento ante la instancia judicial debido a la falta de lineamientos aplicables al respecto.

En las entrevistas con abogados laboristas del sector privado y representantes sindicales, se destacó que, aunque existen recursos disponibles, como el servicio TSA, la falta de difusión y acceso efectivo a estos servicios dificulta su utilización por parte de las víctimas de acoso sexual laboral. Los abogados laboristas señalaron que el desconocimiento de los procedimientos y la disponibilidad de asistencia legal gratuita contribuyen a la baja demanda de estos servicios. Por otro lado, los representantes sindicales hicieron hincapié en la importancia de promover la sensibilización y la difusión de los recursos disponibles para abordar el HSL entre los trabajadores sindicalizados, para cuyo efecto sería relevante contar con un directorio de correos electrónicos de las organizaciones sindicales, a través de las cuales no solo se difunda información sobre el servicio sino que además se realicen trabajos conjuntos para, de ser el caso, realizar las capacitaciones a sus afiliados.

Asimismo, durante las entrevistas con expertos, como el Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, se discutió la necesidad de fortalecer la capacidad del servicio TSA para brindar orientación legal y psicológica a un mayor número de personas. Se resaltó la importancia de desarrollar estrategias de difusión más efectivas y accesibles para garantizar que los trabajadores conozcan y puedan acceder a estos servicios cuando lo necesiten.

2.2.2. Análisis del problema

Los datos proporcionados muestran una baja cantidad de atenciones en los componentes de orientación legal y psicológica del Servicio TSA (Ver Anexo 9). Esto sugiere una posible subutilización o falta de acceso a estos servicios por parte de las personas afectadas por el acoso laboral. Es necesario mejorar la difusión y promoción de estos servicios, así como implementar medidas para la atención integral de dichos componentes, facilitar su acceso así como la participación de las víctimas en la búsqueda de ayuda.

Los resultados de la encuesta también indicaron que la mayoría de los encuestados no han utilizado el servicio TSA y que aquellos que sí lo hicieron no calificaron la atención recibida de manera positiva. Esto sugiere posibles deficiencias en la calidad y accesibilidad de los servicios de orientación legal y psicológica ofrecidos por el Servicio TSA.

La encuesta también reveló que el 30% de los encuestados indicaron desconocimiento sobre el tema de acoso sexual en el trabajo. Esto subraya la necesidad de aumentar los esfuerzos de difusión y promoción de los servicios disponibles para la prevención y atención del acoso laboral, con el fin de aumentar la conciencia y el acceso a estos recursos por parte de la población trabajadora.

2.3. Problema 3: Necesidad de un protocolo de atención específico para la Línea 1819 y horario limitado de atención

2.3.1. Identificación del problema

En primer lugar, los resultados de las encuestas revelaron que el 70% de los encuestados desconocían la existencia de la Línea 1819 y el servicio TSA. Esto indica una falta de difusión y conocimiento sobre los canales de atención disponibles, lo que puede contribuir a la subutilización de estos recursos.

Asimismo, del 30% que si conoce el servicio de TSA, el 95% señala que no existe una asistencia legal ante la instancia judicial, lo cual se condice con la falta de implementación del componente de asistencia legal en dicho servicio, lo cual es una deficiencia que no permite realizar una atención integral a las víctimas que acuden a dicho servicio

En cuanto a las entrevistas con expertos, se consultó a funcionarios clave del MTPE. Estos expertos coincidieron en la importancia de establecer un protocolo de atención específico para la Línea 1819, que garantice una respuesta rápida y efectiva a las denuncias de HSL en todos los componentes que la conforman. Además, señalaron que el componente de asistencia legal no se ha implementado a la fecha debido a la falta de lineamientos para realizar las atenciones en dicho extremo, máxime si se tiene en cuenta que a la fecha no se tiene con un abogado especialista en dicha materia ni cuentan con casilla electrónica para las notificaciones de ley que correspondan. Finalmente, señalaron la necesidad de ampliar el horario de atención del servicio TSA para abarcar diferentes turnos laborales y garantizar el acceso a la asistencia en momentos críticos.

Asimismo, con la finalidad de corroborar la efectividad de la atención a través de la Línea 1819 de la DRTPE LM se efectuó una llamada de prueba (Ver Anexo 6), a través de la cual se evidenció la dificultad que enfrentan las personas afectadas por HSL para acceder a orientación y apoyo debido al horario restringido de la línea. Asimismo, se detectó la falta de claridad en la respuesta y la ausencia de un enfoque estructurado para abordar estas situaciones delicadas.

2.3.2. Análisis del problema

Ahora bien, aunque se cuenta con una línea nacional (1819) para brindar orientación legal y psicológica a las víctimas de acoso sexual laboral, los datos muestran una baja cantidad de consultas a través de este canal. tal como se muestra en la siguiente Tabla 3.

Tabla 3

Número de atenciones a través de la línea 1819 desagregado por sexo del 15 de octubre de 2019 al 31 de marzo de 2024

Tema de las atenciones	Femenino	Masculino	Suma Total
HSL	365	22	387
Orientación sobre el servicio	859	283	1142
Otros tipos de violencia	154	34	188
Hostilidad laboral	639	285	924
Otras labores	391	338	729
Otros temas	418	215	633
Total	2826	1177	4003

Nota. Adaptado de DRTPE LM, 2024

Es importante observar que el servicio se presta en un horario limitado, desde las 8:15 a.m. hasta las 5:00 p.m., lo que puede restringir el acceso de algunas personas que podrían necesitar ayuda fuera de ese horario.

Además, es importante tener en cuenta que algunos sectores de la industria, como la manufactura y la medicina, involucran trabajos nocturnos o por turnos. Estos trabajadores pueden enfrentar un mayor riesgo de acoso sexual en el trabajo debido a las condiciones específicas de sus horarios laborales, tal como se observa en el siguiente gráfico 16.

Tabla 4

Casos de HSL registrados por actividades económica



Nota. Adaptado de DRTPE LM, 2024

Con esta adición, se resalta la importancia de considerar las necesidades de los trabajadores que desempeñan sus labores en horarios no convencionales, y cómo la ampliación del horario de atención puede beneficiarlos directamente. Esta medida contribuiría a mejorar la accesibilidad y efectividad del servicio en la prevención y atención del HSL.

En esa línea, urge la necesidad de un protocolo de atención específico para la Línea 1819 para establecer procedimientos claros y eficaces para la atención de casos de HSL.

2.4. Problema 4: Falta de sistematización de las denuncias y de casos atendidos

2.4.1. Identificación del problema

El problema identificado con respecto a la falta de sistematización de las denuncias y casos atendidos de HSL se sustenta en la información proporcionada por la DRTPE-LM. Esta entidad ha registrado un déficit en la organización y registro de las denuncias recibidas y los casos atendidos a través del servicio TSA.

Para abordar este problema, se realizaron entrevistas con funcionarios clave de la DRTPE-LM, quienes confirmaron las dificultades relacionadas con la falta de sistematización de la información. Los expertos consultados expresaron la necesidad de implementar un sistema integral de gestión de casos de HSL que permita registrar, organizar y monitorear de manera efectiva todas las denuncias recibidas y los casos atendidos. Asimismo, se destacó la importancia de contar con una base de datos actualizada y accesible que facilite el análisis de la información y la identificación de tendencias y patrones relacionados con el HSL.

2.4.2. Análisis del problema

La falta de sistematización de las denuncias de casos atendidos en el servicio TSA representa una problemática significativa en la gestión de casos de HSL. Actualmente, esta sistematización se realiza de forma manual, utilizando un formulario en formato drive para registrar las atenciones de presuntos casos de HSL (DRTPE,2024). Sin embargo, este enfoque presenta limitaciones importantes que impactan la eficacia en la gestión y abordaje de los casos. La ausencia de un sistema digital centralizado dificulta la recopilación, el análisis y el seguimiento de la información relevante. Esta carencia impide la identificación de tendencias, la evaluación de la efectividad de las intervenciones y la toma de decisiones informadas para abordar adecuadamente la problemática del acoso sexual laboral.

La ausencia de un sistema digital centralizado dificulta la recopilación, el análisis y el seguimiento de la información relevante. Esta carencia impide la identificación de tendencias, la evaluación de la efectividad de las intervenciones y la toma de decisiones informadas para abordar adecuadamente la problemática del acoso sexual laboral.

- Solo cuentan con un Excel.

2.5. Problema 5: Recopilación y difusión de datos abiertos del servicio TSA de la DRTE-LM

La falta de sistematización adecuada de los datos en el servicio TSA representa una limitación importante para entender la diversidad de experiencias en el HSL. Aunque la información recopilada y presentada en la página web del servicio (Ver Anexo 10) se limita principalmente a datos binarios sobre el sexo de las presuntas víctimas y agresores (varón y mujer), esta presentación no permite un análisis diferenciado por sexo, orientación sexual, identidad de género, grupo étnico o racial.

Esta falta de desglose impide comprender completamente la dimensión de género y la diversidad de experiencias en el ámbito laboral. Por ejemplo, no se incluye información detallada sobre las experiencias específicas de hombres, mujeres y personas de la comunidad LGTB que pueden enfrentar formas distintas de acoso sexual en el trabajo. Además, la ausencia de datos sobre víctimas de HSL por grupo étnico o racial limita la comprensión de las disparidades y necesidades específicas de estos grupos en la atención del acoso laboral.

Es fundamental recalcar que la información desagregada por sexo, orientación sexual, identidad de género, grupo étnico o racial es crucial para formular estrategias de prevención y atención especializada que aborden las necesidades específicas de cada grupo, como por ejemplo que administra ELSA (Ver Anexo 11). La falta de esta información impide una comprensión completa de la problemática del acoso sexual laboral y limita la capacidad de diseñar intervenciones efectivas que aborden las necesidades específicas de los distintos grupos afectados.

Por tanto, es necesario promover una sistematización más inclusiva y sensible a la diversidad de experiencias en el ámbito laboral. Esto implica la implementación de sistemas digitales adecuados que permitan la recopilación, análisis y seguimiento de datos desagregados por género, orientación sexual, identidad de género, grupo étnico o racial. La adopción de

herramientas tecnológicas sensibles al género y culturalmente competentes permitirá una gestión más equitativa y efectiva de los casos de acoso sexual laboral, contribuyendo así a una respuesta más justa y adecuada a esta problemática.

2.6. Problema 6: Limitada interoperabilidad sistémica entre entidades respecto de casos de HSL

2.6.1. Identificación del problema

Para abordar el problema relacionado con la limitada interoperabilidad sistémica entre entidades, se utilizó una metodología que incluyó entrevistas con funcionarios clave de las entidades pertinentes, el análisis de la normativa vigente y la revisión de datos estadísticos proporcionados por las entidades competentes.

En primer lugar, se llevaron a cabo entrevistas con representantes de instituciones como el MTPE y SUNAFIL. Durante estas entrevistas, se exploraron las percepciones de los expertos sobre los desafíos en la interoperabilidad entre las entidades en la gestión de casos de HSL. Se identificaron problemas como la falta de protocolos estandarizados para el intercambio de información, la duplicación de esfuerzos y la falta de integración de sistemas de información entre las entidades.

Además, se realizó un análisis detallado de la normativa legal y reglamentaria relacionada con la gestión de casos de HSL. Esto permitió detectar la necesidad de una mayor coordinación y colaboración interinstitucional para garantizar una respuesta integral y efectiva a los casos de acoso laboral sexual.

2.6.2. Análisis del problema

Actualmente, existe un déficit significativo en la coordinación y comunicación entre las diferentes instituciones a nivel nacional y regional, lo que obstaculiza la gestión integral y eficiente de los casos de HSL. A pesar de los esfuerzos por articular la atención oportuna y eficaz a través de diferentes medios de comunicación, como llamadas telefónicas, mensajería de WhatsApp y correos electrónicos, la falta de interoperabilidad informática entre las entidades involucradas en la atención de casos de HSL sigue siendo un desafío importante.

A diferencia de la implementación de la interoperabilidad informática en el sistema de justicia, donde se ha logrado una mejora considerable en la eficiencia y eficacia del sistema judicial para brindar protección a las víctimas de violencia contra la mujer, en el ámbito de la atención

del HSL esta interoperabilidad es limitada o inexistente. La falta de un sistema integrado de información dificulta la transferencia de casos entre entidades, la actualización en tiempo real del estado de las denuncias y la coordinación efectiva para brindar una respuesta integral a las víctimas.

Esta situación se agrava aún más debido a la deficiente articulación intersectorial entre entidades a nivel nacional y regional. A pesar de la importancia de contar con la participación activa y coordinada de instituciones como el MTPE, MIMP, MININTER, MINSA, MINJUS, MINEDU, DP, PJ y MP, la falta de una colaboración efectiva entre estas entidades dificulta la implementación de estrategias integrales de prevención y atención del acoso sexual laboral.

La DRTPE LM proporcionó cifras respecto a la asistencia legal del servicio TSA para la interposición de denuncias ante SUNAFIL, así como los casos referenciados a los Centros de Emergencia Mujer (CEM), los cuales se detallan en las siguientes tablas:

Tabla 5

Número de asistencia legales del servicio TSA de la DRTPE LM para la interposición de denuncias ante SUNAFIL, por años

Periodo	SUNAFIL
2019	6
2020	1
2021	11
2022	6
2023	16
2024	1
Total	41

Nota. Adaptado de DRTPE LM, 2024

Tabla 6

Número de casos referenciados por el servicio TSA de la DRTPE LM a Centros de Emergencia Mujer, por años

Periodo	CEM
2019	23
2020	5
2021	9
2022	7
2023	2
2024	1
Total	47

Nota. Adaptado de DRTPE LM (2024)

El análisis de las cifras revela una tendencia fluctuante en la cantidad de asistencias legales del servicio TSA de la DRTPE LM para la interposición de denuncias ante la SUNAFIL y los casos referenciados a los CEM desde el 2019 a la actualidad. Aunque se observa un aumento notable en el número de asistencias legales y casos referenciados en 2023, es importante destacar que estas cifras siguen siendo relativamente bajas en comparación con la magnitud del problema del HSL.

Para abordar este problema, es fundamental implementar mecanismos de interoperabilidad sistémica que permitan compartir información de manera eficiente y segura entre las diferentes entidades involucradas en la atención de casos de HSL. Esto incluye el desarrollo de plataformas digitales interoperables, la estandarización de protocolos de intercambio de información y la promoción de una cultura de colaboración interinstitucional. Además, es necesario fortalecer la coordinación intersectorial a nivel nacional y regional para garantizar una respuesta integral y efectiva frente al HSL.

2.7. Problema 7: Deficiencias en la Protección Laboral por parte del Servicio TSA para Víctimas de Acoso Sexual

2.7.1. Identificación del problema

A lo largo de las entrevistas con funcionarios de la Dirección Regional de Promoción del Trabajo y el Empleo de la Región Metropolitana de Lima, se volvió a plantear el problema de

la inadecuada protección de las personas que han sufrido acoso sexual en el lugar de trabajo; en ese sentido, los funcionarios expresaron su preocupación por la vulnerabilidad de estas personas debido a las escasas protecciones proporcionadas por el TSA. Esta revelación subraya la necesidad urgente de abordar las deficiencias en la prestación de asistencia a fin de garantizar la seguridad y el bienestar de las víctimas.

Durante las entrevistas con los funcionarios de la DRTPE de LM, surgió una preocupación constante sobre la falta de protección suficiente para las personas que sufren acoso sexual en el entorno laboral. Los funcionarios expresaron su preocupación por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estas personas debido a la falta de mecanismos efectivos de protección proporcionados por el Servicio de Orientación y Acompañamiento para casos de acoso sexual laboral (TSA). Este descubrimiento subraya la necesidad urgente de abordar las deficiencias en el servicio para garantizar la seguridad y el bienestar de las víctimas.

2.7.2. Análisis del problema

La problemática se centra en la falta de garantías y protección efectiva para las víctimas de acoso sexual en el ámbito laboral. Esta situación genera un ambiente de vulnerabilidad extrema, donde las víctimas enfrentan el dilema de denunciar el acoso y arriesgar la pérdida de su empleo o permanecer en silencio y tolerar la situación de abuso. La amenaza de represalias laborales, como el despido injustificado o la discriminación laboral, disuade a muchas víctimas de buscar ayuda o denunciar el hostigamiento.

Esta falta de protección no solo afecta la salud mental y emocional de las víctimas, sino que también perpetúa la impunidad del acosador y crea un entorno laboral tóxico e inseguro para todos los empleados. En resumen, la problemática radica en la ausencia de mecanismos efectivos que protejan a las víctimas de acoso sexual en el trabajo y les brinden la seguridad necesaria para denunciar y buscar ayuda sin temor a represalias laborales.

3. Alternativas que se proponen para mejorar el servicio TSA de la DRTPE-LM

Las mejoras propuestas tienen como objetivo abordar las principales problemáticas identificadas y optimizar la eficacia del servicio TSA. Para lograrlo, se han diseñado intervenciones específicas que buscan mejorar la cobertura, promover la difusión y sensibilización, ampliar el horario de atención, fortalecer la coordinación interinstitucional y garantizar una protección laboral efectiva para las víctimas de HSL. Estas propuestas se

fundamentan en un análisis detallado de las necesidades y desafíos actuales, así como en las recomendaciones proporcionadas por los expertos y los datos obtenidos de las encuestas. Mediante la implementación de estas mejoras, se espera generar un impacto positivo en la prevención, atención y erradicación del HSL en la RLM.

Las diversas alternativas de mejora fueron analizadas en el Grupo y seleccionada a partir de una matriz de factibilidad e impacto.

3.1. Propuesta de Mejora 1

Desarrollo de una Aplicación Móvil para brindar servicio de orientación y acompañamiento en casos de HSL

El desarrollo de una aplicación móvil es una estrategia fundamental para aumentar el alcance y la efectividad del servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de HSL (TSA). La importancia radica en la capacidad de llegar a un público más amplio y diverso, especialmente a las generaciones más jóvenes que suelen utilizar dispositivos móviles y redes sociales como parte integral de su vida diaria. Esta herramienta brinda una forma accesible y conveniente para que las víctimas de acoso laboral puedan buscar ayuda y orientación de manera rápida y discreta.

El efecto esperado de desarrollar una aplicación móvil y llevar a cabo campañas de difusión en redes sociales es aumentar la visibilidad y conciencia sobre el servicio TSA, lo que a su vez puede incrementar el número de personas que acceden a él en busca de ayuda. Al hacer que el servicio sea más accesible y conocido, se espera reducir las barreras que enfrentan las víctimas para denunciar el acoso laboral y buscar apoyo.

Impacto: El impacto de estas estrategias puede ser significativo en la lucha contra el acoso laboral, ya que pueden contribuir a cambiar la cultura organizacional y social en torno a este problema. Al aumentar la conciencia pública sobre el acoso laboral y los recursos disponibles para abordarlo, se espera reducir la tolerancia hacia este tipo de comportamiento y fomentar un entorno laboral más seguro y respetuoso.

Casuística: Experiencias internacionales muestran que el desarrollo de aplicaciones móviles y campañas de difusión en redes sociales puede ser altamente efectivo para combatir el acoso laboral. Por ejemplo, en países como Estados Unidos, se han lanzado aplicaciones móviles como "Stop Harassment" que permiten a los trabajadores reportar incidentes de acoso de

manera confidencial y acceder a recursos de apoyo. Además, campañas en redes sociales como el movimiento "#MeToo" han generado una mayor conciencia sobre el acoso sexual en el lugar de trabajo y han alentado a más personas a hablar sobre sus experiencias y buscar ayuda.

Propuesta de Aplicación Móvil para el Servicio TSA

El servicio TSA de la DRTPE - LM tiene como objetivo brindar asistencia legal, apoyo psicológico y orientación a individuos que enfrentan situaciones de acoso laboral en su lugar de trabajo. Sin embargo, a pesar de la relevancia de este servicio, su difusión y accesibilidad se ven limitadas por la falta de presencia en plataformas digitales, como redes sociales y aplicaciones móviles. Por lo tanto, proponemos el desarrollo de una aplicación móvil dedicada a TSA para abordar estas limitaciones y mejorar la eficacia y el alcance del servicio, cuyo diseño se encuentra detallado en el Anexo 12.

Beneficios de la Aplicación Móvil:

- **Mejora en la Difusión y Accesibilidad:** La aplicación proporcionará un canal directo de comunicación entre el público y el servicio TSA lo que facilitará la difusión de información sobre el servicio, sus beneficios y cómo acceder a él. Además, permitirá una mayor visibilidad en el entorno digital, donde muchos individuos buscan recursos y apoyo.
- **Botón de Auxilio y Ayuda:** La aplicación incluirá una función de "Botón de Auxilio" que permitirá a los usuarios solicitar ayuda inmediata en casos de acoso laboral. Esta función será especialmente útil en situaciones de emergencia o cuando se necesite asistencia inmediata mientras se está investigando un caso de acoso.
- **Acceso a Recursos y Orientación:** La aplicación proporcionará acceso fácil a recursos útiles, como información legal relevante, consejos psicológicos y orientación sobre cómo abordar situaciones de acoso laboral. Esto empodera a los usuarios al brindarles herramientas y conocimientos para enfrentar y resolver sus problemas de manera efectiva.
- **Confidencialidad y Seguridad:** La aplicación garantizará la confidencialidad y la seguridad de los usuarios al permitirles buscar ayuda y asistencia de manera discreta y segura. Los datos personales y la información proporcionada serán tratados con la máxima privacidad y solo serán accesibles para el personal autorizado del servicio "Trabaja Sin Acoso".

- **Monitoreo y Seguimiento:** La aplicación facilitará el monitoreo y seguimiento de casos de acoso laboral, lo que permitirá una gestión más eficiente y efectiva de las denuncias. Esto garantiza una respuesta oportuna y adecuada a cada situación, fortaleciendo la confianza en el servicio TSA.
- La aplicación móvil facilita la comunicación directa con los empleadores y los trabajadores, promoviendo una mayor conciencia sobre el servicio y su importancia en la prevención del acoso laboral.

Asimismo, tiene un gran impacto y repercusión en los trabajadores, tal como se señala a continuación:

- **Promoción de un Ambiente Laboral Seguro:** La aplicación contribuye significativamente a la creación de un ambiente laboral seguro y saludable al proporcionar a los trabajadores las herramientas necesarias para identificar, reportar y abordar el acoso laboral.
- **Empoderamiento de los Trabajadores:** Al ofrecer acceso instantáneo a recursos como asistencia legal, asistencia psicológica y orientación, la aplicación empodera a los trabajadores para enfrentar el acoso laboral y buscar ayuda cuando sea necesario.
- **Prevención y Reducción del Acoso Laboral:** La disponibilidad de un botón de auxilio en la aplicación puede disuadir a los acosadores y ayudar a prevenir incidentes de acoso en el lugar de trabajo. Además, al proporcionar un mecanismo para reportar incidentes de manera rápida y confidencial, la aplicación contribuye a la reducción del acoso laboral a largo plazo.

En resumen, la creación de una aplicación móvil para el servicio TSA de la DRTPE - LM es fundamental para mejorar la difusión, acceso y eficacia de los recursos disponibles para prevenir y abordar el acoso laboral. Su impacto se refleja en la promoción de ambientes laborales más seguros, saludables y libres de acoso, protegiendo los derechos y el bienestar de los trabajadores.

3.2. Propuesta de Mejora 2

Mejora en la difusión, promoción y sensibilización de los servicios:

Esta mejora implica una estrategia integral para aumentar la conciencia sobre los servicios de orientación legal y psicológica ofrecidos por el Servicio TSA, así como para promover la prevención y la sensibilización sobre el acoso sexual en el trabajo. Se puede implementar a través de una variedad de medios, como campañas publicitarias en medios tradicionales y digitales, programas educativos en lugares de trabajo, colaboraciones con organizaciones comunitarias y la distribución de material informativo en lugares públicos y eventos relevantes.

Para ello, se puede diseñar una campaña de sensibilización que incluya testimonios de personas que han recibido apoyo a través del Servicio TSA, destacando cómo les ayudó a enfrentar el acoso laboral y recuperar su bienestar. Estos testimonios pueden transmitir el impacto positivo de los servicios y alentar a otras personas a buscar ayuda si están experimentando situaciones similares. Además, se pueden organizar charlas informativas en empresas, instituciones educativas y centros comunitarios para educar a las personas sobre el HSL, sus consecuencias y los recursos disponibles para enfrentarlo.

Impacto:

Esta mejora tiene el potencial de aumentar significativamente la cantidad de personas que acceden a los servicios de orientación legal y psicológica del servicio TSA. Al aumentar la conciencia sobre el acoso laboral y los recursos disponibles para abordarlo, se espera que más personas se sientan empoderadas para buscar ayuda y apoyo. Esto puede resultar en una reducción en la incidencia de acoso laboral, así como en una mejora en el bienestar y la productividad de los trabajadores.

3.3. Propuesta de Mejora 3

Ampliación del horario de atención de la Línea 1819 y protocolo de atención específico:

La ampliación del horario de atención de la Línea 1819 y la implementación de un protocolo de atención específico son medidas cruciales para abordar el HSL de manera efectiva. La Línea 1819, destinada a proporcionar orientación legal y psicológica a las víctimas de acoso laboral, representa un recurso invaluable. Sin embargo, su horario actual, de 8:15 a.m. a 5:00 p.m., limita su accesibilidad para aquellos que podrían necesitar ayuda fuera de este horario. Por

tanto, ampliar el horario de atención de la Línea 1819, convirtiéndolo en un sistema disponible las 24 horas del día, es esencial para garantizar un acceso continuo y oportuno a apoyo y orientación.

Esta ampliación del horario de atención no sólo sería beneficiosa para aquellos que trabajan en horarios nocturnos o turnos rotativos, sino que también podría atender las necesidades de quienes se encuentran en situaciones de emergencia fuera del horario laboral estándar.

Además, se debe desarrollar un protocolo de atención específico para la Línea 1819, el cual establecería procedimientos claros y eficaces para la atención de casos de acoso sexual en el trabajo. Este protocolo garantizaría una respuesta adecuada y coordinada a las necesidades de las víctimas, mejorando así la calidad de los servicios de orientación legal y psicológica ofrecidos, en base a ello se elaboraron pautas para elaboración de Protocolo de Atención de la Línea 1819 (Ver Anexo 7).

Impacto:

La ampliación del horario de atención de la Línea 1819 y la implementación de un protocolo de atención específico tendrán un impacto significativo en la capacidad de las víctimas para acceder a apoyo y orientación en casos de acoso sexual en el trabajo. Al proporcionar un acceso más amplio a estos servicios, se podrá llegar a un mayor número de personas afectadas y brindarles la ayuda necesaria para enfrentar y superar el acoso laboral.

Casuística:

Experiencias internacionales han demostrado que la ampliación del horario de atención de líneas de ayuda y la implementación de protocolos de atención específicos son medidas efectivas para mejorar el acceso a servicios de apoyo a las víctimas de acoso laboral. Por ejemplo, en países como Estados Unidos, organizaciones como la "National Sexual Assault Hotline" han ampliado sus horarios de atención y desarrollado protocolos específicos para garantizar una respuesta eficaz a las necesidades de las víctimas. Esta medida beneficiaría especialmente a sectores como la manufactura y la medicina, donde se realizan trabajos nocturnos y por la madrugada, proporcionando ayuda vital a trabajadores que podrían sufrir de acoso sexual en el trabajo.

3.4. Propuesta de Mejora 4

Implementación de un sistema integral de gestión de casos de HSL de la DRTPE-LM:

La falta de sistematización de las denuncias y casos atendidos en el Servicio TSA representa una problemática significativa en la gestión de casos de HSL, puesto que presenta limitaciones importantes que impactan la eficacia en la gestión y abordaje de los casos que administra la DRTPE-LM.

Para abordar este problema, se propone la implementación de un sistema integral de gestión de casos de acoso sexual laboral. Este sistema estaría diseñado para centralizar la información, automatizar los procesos y facilitar el seguimiento de los casos en todas las etapas de atención.

Aquí se detalla la propuesta:

- **Desarrollo de un Sistema Integral de Gestión de casos de HSL de la DRTPE-LM:**

Se crearía un sistema informático que permita el registro electrónico de las denuncias y casos atendidos. Este sistema integrará una base de datos segura y accesible para el personal autorizado, garantizando la confidencialidad de la información (Ver Anexo 13).

Funcionalidades del sistema: El sistema incluiría funcionalidades como la generación de expedientes electrónicos para cada caso, seguimiento de etapas de atención, asignación de responsabilidades, registro de intervenciones y generación de reportes estadísticos. Además, se integraría a la intranet del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) para facilitar el acceso y la colaboración entre las diferentes áreas y unidades involucradas en la atención de casos.

Acceso y capacitación del personal: Se proporcionará capacitación al personal del Servicio TSA para el uso adecuado del nuevo sistema. Además, se establecerán protocolos claros para garantizar la correcta alimentación de datos y el cumplimiento de estándares de seguridad de la información.

Esta iniciativa contribuiría a la modernización del Estado al promover la adopción de tecnologías digitales en la gestión de servicios públicos. Al implementar un sistema digital y eficiente, se optimizaría la atención de casos de HSL y se mejorarían los tiempos de respuesta y la calidad del servicio ofrecido.

Además, este sistema integral de gestión de casos de acoso sexual laboral podrá operar de manera interconectada con otras entidades y organismos relevantes, como el MIMP, la PNP, la SUNAFIL y el Poder Judicial, entre otros. Esta interconexión permitirá una coordinación efectiva entre las diferentes instituciones involucradas en la prevención y atención del acoso laboral, facilitando el intercambio de información y la colaboración en la implementación de medidas para abordar esta problemática de manera integral.

Impacto: La implementación de este sistema integral de gestión de casos tendría un impacto significativo en la eficacia y eficiencia del Servicio TSA. Permitiría una mayor precisión en el registro y seguimiento de los casos, facilitará la identificación de patrones y tendencias de acoso laboral, y proporcionará información valiosa para la toma de decisiones informadas en la prevención y atención de esta problemática.

Casuística: Experiencias internacionales de modernización del Estado, como la implementación de sistemas de gestión de casos en servicios de atención al ciudadano, han demostrado mejoras significativas en la eficiencia y calidad del servicio. Por ejemplo, países como Canadá y Australia han implementado sistemas similares en sus servicios públicos, lo que ha contribuido a una mejor atención al ciudadano y una mayor transparencia en la gestión gubernamental.

3.5. Propuesta de Mejora 5

Implementación de Interoperabilidad entre el Sistema Integral de Gestión de Casos de Acoso Sexual Laboral (HSL) de la DRTPE-LM y el Sistema de Interoperabilidad Informática en el Sistema de Justicia (Policía Nacional del Perú - Poder Judicial).

Esta iniciativa busca establecer un sistema de interoperabilidad entre el Sistema Integral de Gestión de Casos de Acoso Sexual Laboral (HSL) de la DRTPE-LM y el Sistema de Interoperabilidad Informática en el Sistema de Justicia de la Policía Nacional del Perú (PNP) y el Poder Judicial (PJ). La interoperabilidad permitirá compartir de manera eficiente información, recursos y protocolos entre las entidades involucradas en la atención y seguimiento de los casos de acoso laboral.

Impacto:

Mejora en la coordinación interinstitucional: La interoperabilidad permite una comunicación más fluida y efectiva entre las diferentes entidades involucradas en la atención de casos de acoso laboral. Esto asegura una respuesta más coordinada y coherente, evitando duplicaciones de esfuerzos y garantizando una atención integral a las víctimas.

Optimización de recursos: Al compartir información de manera eficiente, se optimizan los recursos disponibles tanto en la DRTPE-LM como en las instituciones del sistema de justicia. Esto implica una mejor asignación de personal y recursos materiales, así como una reducción en los tiempos y costos asociados a la gestión de casos.

Acceso rápido y seguro a la información: La interoperabilidad garantiza que los profesionales encargados de la atención de casos tengan acceso rápido y seguro a la información relevante. Esto incluye datos sobre denuncias previas, antecedentes de los presuntos agresores y detalles de las investigaciones realizadas, lo que facilita la toma de decisiones informadas y la adopción de medidas adecuadas.

Fortalecimiento de la confianza del público: Una respuesta más efectiva y coordinada a los casos de acoso laboral contribuye a fortalecer la confianza del público en las instituciones encargadas de proteger sus derechos laborales. Esto es fundamental para promover un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, donde los trabajadores se sientan protegidos y respaldados en caso de enfrentar situaciones de acoso.

Asimismo, la interoperabilidad no solo permite una mejor gestión de casos individuales, sino que también contribuye a promover una cultura organizacional basada en respeto, igualdad y tolerancia cero hacia el acoso laboral. Al coordinar esfuerzos entre la DRTPE-LM y las instituciones del sistema de justicia, se envía un mensaje claro de que el acoso laboral no será tolerado y de que se tomarán medidas firmes para abordarlo.

En resumen, la interoperabilidad entre el Sistema Integral de Gestión de Casos de Acoso Sexual Laboral (HSL) de la DRTPE-LM y el Sistema de Interoperabilidad Informática en el Sistema de Justicia (Policía Nacional del Perú - Poder Judicial) es fundamental para mejorar la respuesta institucional al acoso laboral, garantizando una atención integral y coordinada a las víctimas y promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto y la equidad.

3.6. Propuesta de Mejora 6

Implementación de un Protocolo Integral de Protección para Víctimas de Acoso Sexual en el Trabajo por parte del Servicio TSA

Para abordar esta problemática y promover mecanismos de protección más efectivos, es necesario implementar mejoras significativas en el Servicio TSA. Una mejora clave sería el desarrollo de un protocolo integral que aborde varios aspectos:

- Reubicación interna con condiciones laborales intactas: Se debe establecer un protocolo que permita la reubicación interna de las víctimas en la misma empresa, pero en un entorno seguro y libre de hostigamiento, sin que esto afecte sus condiciones laborales o su estatus dentro de la organización.
- Indemnización en casos de reubicación o despido necesario: En situaciones donde la reubicación interna no sea posible o segura, se debe garantizar que las víctimas tengan acceso a una indemnización justa y adecuada, que les permita mantener su estabilidad financiera mientras buscan nuevas oportunidades laborales.
- Asistencia en la búsqueda de empleo: El TSA debería proporcionar asesoramiento y apoyo activo a las víctimas para encontrar oportunidades laborales adecuadas fuera de la empresa, asegurándose de que el nuevo empleo se adapte a sus habilidades y necesidades.
- Acompañamiento y seguimiento continuo: Es fundamental que el TSA brinde un acompañamiento constante y un seguimiento exhaustivo a las víctimas, antes, durante y después del proceso de reubicación o búsqueda de empleo, para garantizar su seguridad y bienestar en todo momento.

Estas mejoras no solo proporcionarían a las víctimas una salida segura de situaciones de acoso laboral, sino que también enviarían un mensaje claro de que el hostigamiento sexual no será tolerado en ninguna circunstancia y que se tomarán medidas concretas para proteger y apoyar a las personas afectadas. Este enfoque, basado en la experiencia de otros países que han implementado protocolos similares, busca abordar de manera integral el problema del acoso sexual en el trabajo y garantizar la justicia y la seguridad para todas las partes involucradas.

Implementación y Financiamiento de las mejoras

El plan de mejora para optimizar el proceso de atención del Servicio (TSA) se fundamenta en un enfoque integral que considera diversos criterios de viabilidad. Estos criterios abarcan aspectos estratégicos, políticos, legales, administrativos, técnicos, económicos y de gestión del cambio.

Para llevar a cabo la implementación, se ha desarrollado una detallada tabla de actividades (Ver Anexo 14). Este recurso proporciona una visión completa de las acciones específicas a realizar, los responsables asignados, los plazos establecidos y los costos asociados. Dentro de estas actividades, se identifican como prioritarias aquellas relacionadas con la mejora de los sistemas informáticos del TSA.

Es importante señalar que los gastos relacionados con la elaboración y difusión de materiales educativos y campañas de sensibilización se solventarán con los recursos propios de la entidad. Esto garantiza un compromiso firme con la implementación de estas estrategias y demuestra el compromiso de la entidad con la prevención y abordaje del acoso laboral y sexual en el lugar de trabajo.

Además, de acuerdo con el Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2024 (Ver Anexo 15), en línea con el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2024, se ha asignado un presupuesto específico para llevar a cabo eficazmente las actividades de sensibilización y difusión relacionadas con la prevención del acoso laboral y sexual.

Del mismo modo, para validar la viabilidad de las propuestas, se realizó una Reunión de Validación con la dirección de la DRTPE-LM.

Como resultado de la reunión, se determinó que las acciones relacionadas con la modernización de los sistemas informáticos del TSA y la difusión del servicio a través de campañas presenciales y en redes sociales obtuvieron una alta calificación de viabilidad. Esto señala que son las acciones más relevantes y prioritarias para la implementación exitosa del plan. Es fundamental considerar el contexto político y económico del país, así como las preocupaciones generadas por el estado de emergencia, para garantizar el éxito de la implementación del plan.

Conclusiones y recomendaciones

En los últimos años ha crecido de manera acelerada la inserción e inclusión de las mujeres en el ámbito laboral; no obstante, el respecto a sus derechos y oportunidades no se ha dado en el mismo ritmo, sin embargo, lo que se ha ido incrementando han sido el número de víctimas por HSL quienes, mitigadas por el temor a perder su trabajo, porque no tienen confianza en las instituciones o desconocen de los mecanismos para hacerlo, no presentan sus denuncias. Asimismo, existe una actitud pasiva de las empresas y organizaciones frente a esta problemática, tanto en la prevención, protección y rehabilitación.

El acoso sexual laboral es una problemática relevante que afecta a un considerable número de trabajadores en la RLM. La falta de sistematización de denuncias y seguimiento de casos, junto con la limitada atención en los componentes de orientación legal y psicológica, constituyen obstáculos significativos para abordar esta cuestión de manera efectiva.

El TSA enfrenta desafíos considerables, como la falta de sistematización de datos, la escasez de recursos y las barreras de accesibilidad para las víctimas. Se han identificado problemas principales en el TSA, como la falta de sistematización de denuncias y seguimiento de casos, así como la limitada cantidad de atenciones en los componentes de orientación legal y psicológica.

La implementación de las mejoras propuestas para el servicio TSA de la DRTPE-LM representa una oportunidad significativa para abordar de manera más efectiva el problema del HSL en la RLM. No obstante, es crucial garantizar la ejecución adecuada de estas medidas y monitorear su impacto en la prevención y atención del acoso laboral.

La viabilidad de estas mejoras se basa en criterios diversos, como la disponibilidad de recursos financieros, la planificación estratégica y el compromiso institucional. Se ha identificado un presupuesto asignado para la implementación de estas mejoras, lo que indica un respaldo económico para su ejecución

Referencias

Berdahl, J., & Moore, C. (2006). Workplace harassment: double jeopardy for minority women. *Journal of applied psychology*, 91(2), 426. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=c5cd8934b5d10b331560b24bcc3d7dc3c4a4818d>

Boletín ESSALUD - N° 3-2016. (2016). *Hostigamiento o acoso sexual en lugares de trabajo*. http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/marzo_2016.htm#:~:text=En%201985%2C%20la%20Conferencia%20Internacional,para%20progresar%20en%20la%20igualdad.

CEPAL (2016). *Notas para la Igualdad N° 21, 25 de noviembre del 2016 - Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. “El acoso y hostigamiento sexual en el ámbito laboral y educativo: Violencia contra las mujeres invisibilizada”*. https://oig.cepal.org/sites/default/files/nota_de_igualdad_21_acoso_sexual.pdf

Chanamé, J. (2022). Perú ratificó Convenio 190 de la OIT sobre violencia y acoso laboral. *Pasión por el derecho*. <https://lpderecho.pe/peru-ratifico-convenio-190-oit-violencia-acoso-laboral/>

Código Civil. Decreto Legislativo N° 635, 30 de octubre de 1990 (Perú). <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/07/C%C3%B3digo-Penal-31.7.2020-LP.pdf>

Decreto Legislativo N°. 1412. Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital (13 de setiembre de 2018). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

Defensoría del Pueblo. (2018). *Aproximación a la Problemática del Hostigamiento Sexual Laboral Contra Mujeres - Serie Informe de Adjuntía - Informe No 007 – 2018- DP/ADM*. 20/01/2023. <https://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/boletines/adjuntia/Informe-de-Adjuntia-007-2018-DP-ADM.pdf>

Estudio ELSA de Genderlab (2023) *Acoso sexual laboral Informe ELSA 2023*. Disponible en: <https://www.elsa.la/recursos>

Guardamino, B. (2024). *Día de la Lucha contra el Hostigamiento Sexual Laboral: solo en el 2023 se reportaron cerca de 1.500 casos*. <https://www.infobae.com/peru/2024/02/27/dia-de-la-lucha-contra-el-hostigamiento-sexual-laboral-solo-en-el-2023-se-reportaron-cerca-de-1500-casos/>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Ibañez, M., Lezaun, Z., Serrano, M. y Matínez, G. (2007) *Acoso sexual en el ámbito laboral*. https://www.google.com.pe/books/edition/Acoso_sexual_en_el_%C3%A1mbito_laboral/RNH7uRM3Ba0C?hl=es&gbpv=1&dq=Acoso+sexual+Laboral&printsec=frontcover

Indicadores por tema / Violencia de género. Disponible en: <https://www.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/violencia-de-genero-7921/>

Informe ELSA-2022. (2022). *Acoso sexual laboral*. https://www.rutaelsa.genderlab.io/_files/ugd/815c06_afbc8545129a407a96a97f549551f2c3.pdf

Informe N° 041-2023-MTPE/STSA. (2023). Solicitud de acceso a la información.

Informe N° 33- 2024-MTPE/STSA. Solicitud de acceso a la información

Informe N° 34- 2024-MTPE/STSA. Solicitud de acceso a la información

Informe N° 36- 2024-MTPE/STSA. Solicitud de acceso a la información

Informe N° 00018-2024-MTPE/1/20.3-DPI. Solicitud de acceso a la información

Informe Técnico N° 01 (2023). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4043988/Informe%20de%20Empleo%20N%C2%B0%201%20-%20Trimestre%3A%20Oct%20-%20Nov%20-%20Dic%202022.pdf?v=1673795094>

Instituto Nacimiento de Administración Pública de España (2008) *E- Gobierno para un mejor Gobierno*. Fecha de consulta: 20/02/2024. Disponible en: https://www.google.com.pe/books/edition/e_Gobierno_para_un_mejor_gobierno/MBfWAgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gobierno+digital+libros+gratis&pg=PA153&printsec=frontcover

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Victimización en el Perú 2015 – 2021*. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1850/

Khaled, S. (2022). *¿Qué es la gestión electrónica de documentos (GED)?* <https://seraphin.legal/es/ged-gestion-electronique-documents/>

Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual. (27 de febrero de 2003). <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=79>

Ley N° 28806, Ley General de Inspección del Trabajo. (22 de julio de 2006). <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=47>

Memorando N° 0020-2023-MTPE/2/15.1. *Informe N° 042-2023-MTPE/STSA*

Memorando N° 0040-2023-MTPE/2/15.1. Solicitud de acceso a la información de la ciudadana.

Moreno, P. (2007). *Acoso Sexual en la Empresa: Como prevenirlo*. https://www.google.com.pe/books/edition/Acoso_sexual_en_la_empresa/GmLv8565wDEC?hl=es&gbpv=1&dq=Acoso+sexual+Laboral&printsec=frontcover

Namie, G., & Namie, R. (2009). US Workplace bullying: Some basic considerations and consultation interventions. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), 202. <https://workplacebullying.org/multi/pdf/N-N-2010A.pdf>

Oficina Internacional de Trabajo (2016). *Informe del Director General. Quinto informe complementario: Resultado de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo, documento GB.328/INS/17/5 (Ginebra)*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_533579.pdf

Oficina Nacional de Trabajo (2018). *Conferencia Internacional del Trabajo (107th: 2018: Ginebra, Suiza) Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Una OIT libre de acoso sexual: Un derecho y nuestra responsabilidad común*. https://webapps.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/documents/publication/wcms_764112.pdf

Perú: *Feminicidio y Violencia contra la Mujer, 2015 - 2021*. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1876/libro.pdf

Resolución Ministerial N°. 222-2019-TR. (20 de setiembre 2019). Lineamientos del servicio de orientación y acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo “Trabaja Sin Acoso”. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/364249/RD-222-2019-TR.pdf?v=1569256696>

Rodriguez, M. (2019). *Acoso Laboral, Hostigamiento Sexual, Acoso Sexual y Otras Conductas Inapropiadas: Identificación, Tratamiento y Prevención*. https://www.google.com.pe/books/edition/Acoso_Laboral_Hostigamiento_Sexual_Acoso/s_mcxAEACAAJ?hl=es

GLOSARIO

CIT	Conferencia Internacional de Trabajo
DP	Defensoría del Pueblo
INEI	Instituto Nacional de Estadística
HSL	Hostigamiento Sexual Laboral
MTPE	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINJUS	Ministerio de Justicia
MINSA	Ministerio de Salud
MININTER	Ministerio del Interior
DRTPE-LM	Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo
OIT	Organización Internacional del Trabajo
RLM	Región de Lima Metropolitana
TSA	Servicio “Trabaja sin acoso”
SUNAFIL	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

ANEXOS

Anexo 1. Ficha Técnica: Encuesta sobre Acoso Sexual Laboral (TSA)

Título:	Encuesta sobre Acoso Sexual Laboral (TSA)
Objetivo:	La encuesta tiene como propósito recopilar datos anónimos para mejorar la prevención y gestión del acoso sexual en el entorno laboral. Se busca comprender las experiencias de acoso, el conocimiento del servicio "Trabaja Sin Acoso" del Ministerio de Trabajo, así como las percepciones y sugerencias para su difusión y aceptación.
Metodología:	Tipo de Encuesta: Virtual Período de Aplicación: Desde julio 2023 a febrero 2024
Diseño del Instrumento:	La encuesta consta de preguntas cerradas y abiertas. Incluye preguntas sobre datos demográficos, experiencia de acoso sexual, conocimiento del servicio "Trabaja Sin Acoso", motivos para no denunciar, canales de difusión preferidos, sugerencias de mejora, intención de acudir al servicio, experiencia previa con el servicio y confianza en las entidades públicas para presentar denuncias.
Datos Sociodemográficos Considerados:	Edad: personas mayores de 18 años Sexo: Varones y mujeres de LM Sector de trabajo:
Preguntas y Temas Abordados:	Datos Demográficos Experiencia de Acoso Sexual Conocimiento del Servicio "Trabaja Sin Acoso" Motivos para no Denunciar el Acoso Sugerencias para Mejorar la Difusión y Aceptación del Servicio Intención de Acudir al Servicio "Trabaja Sin Acoso" Experiencia Previa con el Servicio "Trabaja Sin Acoso" Solución satisfactoria a la situación de acoso sexual Confianza en las entidades públicas para presentar denuncias Espacio para comentarios adicionales sobre acoso sexual u otros temas relacionados
Población Objetivo y Muestra:	Población Objetivo: Trabajadores de diversos sectores en Lima Metropolitana. Muestra: 3850 Trabajadores de diversos sectores en Lima Metropolitana. Se seleccionó una muestra representativa utilizando un muestreo aleatorio simple para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados.
Análisis de Confiabilidad:	Se realizó un análisis de consistencia interna utilizando análisis de frecuencias para evaluar la coherencia entre las respuestas.
Consideraciones Adicionales:	Se aseguró el anonimato de los participantes para promover respuestas sinceras. Se respetaron las normativas éticas y de privacidad de datos durante todo el proceso de la encuesta.

Nota. Elaboración propia: Encuesta TSA, 2024

Anexo 2. Resultados de la Encuesta sobre Acoso Sexual Laboral (TSA)

CATEGORIA	FRECUENCIA	
Sexo	- Femenino	2,156
	- Masculino	1,665
	- Otro / Prefiero no decirlo	29
Sector de Trabajo	- Comercio	1,765
	- Manufactura	1,050
	- Textil	820
	- Otro	215
Experiencia de Acoso Sexual	- Sí	1,310
	- No	1,245
	- No opina	2,295
Conocimiento del Servicio "Trabaja Sin Acoso"	- Sí	385
	- No	3,465
Motivos para no Denunciar el Acoso	- Miedo a represalias	850
	- Temor a no ser creído/a	800
	- Desconocimiento de los procedimientos de denuncia	750
	- Sentimiento de vergüenza o culpa	650
	- Creencia de que no se tomará acción adecuada	600
	- Otro	200
Canal de Ayuda y/o Difusión Preferido	- Redes sociales y aplicativo móvil	1,950
	- Correo electrónico institucional	385
	- Afiches o carteles en el lugar de trabajo	275
	- Charlas informativas presenciales	165
	- Otro	75
Intención de Acudir al Servicio "Trabaja Sin Acoso"	- Sí	350
	- No	240
	- No estoy seguro/a	3,260
Experiencia Previas con el Servicio "Trabaja Sin Acoso"	- Calificación de la atención	
	- Excelente	45
	- Bueno	95
	- Regular	85
	- Malo	30
	- No lo he utilizado	3,595
Solución satisfactoria a la situación de acoso sexual	- Sí	20
	- No	30
	- No lo he utilizado	3,800
Confianza en las Entidades Públicas para denuncia de Acoso Laboral Sexual	- Sí	770
	- No	3,080
	- No estoy seguro/a	-

Anexo 3. Entrevista para Actores del Servicio "Trabaja Sin Acoso" - Dirección Regional de

Lima Metropolitana

Objetivo de la entrevista: Obtener información sobre el funcionamiento, los desafíos y las estrategias de mejora del servicio "Trabaja Sin Acoso" de la Dirección Regional de Lima Metropolitana.

1. Experiencia y Funciones:

- ¿Cuál es su rol dentro del servicio "Trabaja Sin Acoso"?
- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en este servicio y cuál es su experiencia previa en temas de acoso laboral?
- ¿Cuáles son sus responsabilidades principales en el servicio?

2. Funcionamiento del Servicio:

- ¿Podría describir brevemente cómo funciona el servicio "Trabaja Sin Acoso" para aquellos que no están familiarizados?
- ¿Cuáles son los principales servicios que ofrece el programa a las víctimas de acoso laboral?
- ¿Cuáles son los canales de comunicación disponibles para aquellos que buscan ayuda o asesoramiento?

3. Desafíos y Obstáculos:

- ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta el servicio "Trabaja Sin Acoso" en Lima Metropolitana?
- ¿Qué obstáculos suelen encontrar las víctimas de acoso al intentar acceder al servicio o denunciar los casos?

4. Estrategias de Mejora:

- ¿Qué medidas están tomando para mejorar la difusión y la conciencia sobre el servicio "Trabaja Sin Acoso"?
- ¿Hay planes para ampliar o mejorar los recursos disponibles para ayudar a las víctimas de acoso laboral?
- ¿Qué recomendaciones tendría para fortalecer y hacer más efectivo el servicio "Trabaja Sin Acoso"?

5. Colaboración y Alianzas:

- ¿El servicio "Trabaja Sin Acoso" colabora con otras organizaciones o entidades para brindar apoyo a las víctimas de acoso laboral?
- ¿Cómo pueden las empresas o instituciones locales colaborar con el servicio para promover un entorno laboral libre de acoso?

6. Impacto y Resultados:

- ¿Puede compartir algún ejemplo de un caso exitoso o una situación en la que el servicio haya tenido un impacto positivo?
- ¿Qué métricas o indicadores utilizan para evaluar el éxito del servicio "Trabaja Sin Acoso" en Lima Metropolitana?

7. Futuro del Servicio:

- ¿Cuáles son las metas a corto y largo plazo para el servicio "Trabaja Sin Acoso" en la región de Lima Metropolitana?
- ¿Hay algún plan o iniciativa futura que le gustaría destacar?

8. Comentarios Finales:

- ¿Hay algo más que le gustaría agregar o comentar sobre el servicio "Trabaja Sin Acoso" o sobre el tema del acoso laboral en general?

Entrevistas a abogadas laboralistas y representante de sindicato respecto del Servicio "Trabaja Sin Acoso" - Dirección Regional de Lima Metropolitana

Objetivo de la entrevista: Obtener información desde el punto de vista del sector privado, a modo de conocer si las abogadas que siguen este tipo de casos tienen conocimiento o sus patrocinadas (os) han hecho uso del servicio "Trabaja Sin Acoso" de la Dirección Regional de Lima Metropolitana.

Preguntas:

- ¿Conoce o ha escuchado hablar sobre el servicio TSA del MTPE?
- ¿Ha utilizado el servicio o conoce de algún cliente que lo haya utilizado?
- De acuerdo a su experiencia o la experiencia de la persona que conoce que utilizó el servicio. ¿Cuáles serían las principales carencias que identificó en él?
- ¿Qué considera sería un buen aspecto de mejora o que podría incluirse en el servicio para que funcione óptimamente?
- ¿Qué obstáculos suelen encontrar las víctimas de acoso al intentar acceder al servicio o denunciar los casos?
- ¿Cómo pueden las empresas o instituciones locales colaborar con el servicio para promover un entorno laboral libre de acoso?

Anexo 3.1. Resultados de las Entrevistas

Metodología para la aplicación de entrevistas

Las entrevistas se llevaron a cabo utilizando un enfoque semiestructurado, lo que permite una combinación de preguntas predeterminadas y flexibilidad para explorar temas adicionales según las respuestas del entrevistado. Este método proporciona un equilibrio entre la estandarización necesaria para comparar las respuestas entre los entrevistados y la libertad para profundizar en áreas específicas de interés durante la conversación.

Las personas que entrevistamos son las que se detallan a continuación:

1) EVER RUIZ VARGAS

Abogado, Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana

Opinión sobre la prevalencia del acoso laboral sexual: El director reconoce la gravedad del problema y la necesidad de abordarlo de manera efectiva.

Contribución del servicio "Trabaja Sin Acoso": Reconoce la importancia del servicio en la mitigación del acoso laboral sexual y la necesidad de aumentar su visibilidad y accesibilidad.

2) JACQUELINE ESPINOZA RINCÓN,

Abogada y Directora de Promoción y Protección de Derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo, a cargo del servicio.

Opinión sobre la prevalencia del acoso laboral sexual: El director reconoce la gravedad del problema y la necesidad de abordarlo de manera efectiva.

Contribución del servicio "Trabaja Sin Acoso": Reconoce la importancia del servicio en la mitigación del acoso laboral sexual y la necesidad de aumentar su visibilidad y accesibilidad.

3) JUDITH LIMAYLLA BARZOLA

Abogada, Sub Intendente de Instrucción de Lima Metropolitana de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

Rol en el servicio "Trabaja Sin Acoso": Destaca su función de proporcionar asesoramiento legal a las víctimas y empoderarlas para tomar decisiones informadas, así como los mecanismos que existen para poder tener asistencia psicológica y legal.

Desafíos legales comunes: Señala el miedo a represalias, la falta de evidencia, el desconocimiento de los procedimientos legales como desafíos comunes, así como los mecanismos de denuncia frente a un caso de HSL.

4) CINTHIA ALVAREZ MURO

Abogada laboralista, labora en la empresa Mitsui Auto Finance Peru.

La abogada laboralista indica que tiene conocimiento de la existencia del servicio TSA, sin embargo, identifica que no existen facilidades de acceso al servicio debido a que muchas personas no se encuentran familiarizadas con herramientas electrónicas, también identifica que las garantías que se desligan del servicio respecto de la protección de la víctima frente a un despido arbitrario no son claras.

5) MAYRA ORMEA SANCHEZ

Abogada laboralista, labora en BZ estudio tax & legal.

La abogada laboralista indica que tiene conocimiento de la existencia del servicio TSA, sin embargo, identifica que el servicio no tiene suficiente difusión y que muy pocos trabajadores lo conocen, incluso empresas tienen desconocimiento del servicio TSA, también identifica que es sumamente importante y necesaria la promoción de visitas y charlas a empresas por parte del MTPE para dar a conocer el servicio.

6) CLOTILDE ATAHUAMAN SUMARAN

Secretaria general del sindicato nacional de obreros de Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Jonhson S.A.A.

La secretaria general, indica que tiene conocimiento de la existencia del servicio TSA, sin embargo, identifica que el servicio no presenta ni cuenta con una atención en asistencia legal idónea, en el extremo de que, no se da un acompañamiento en las instancias judiciales, tampoco tiene una difusión adecuada del servicio y un nulo nivel de coordinación entre actores involucrados en el servicio, identifica además que no se cumple con la atención de 24 horas.

Anexo 4. Legislación Peruana sobre temas vinculadas al HSL

AÑO	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA
2003	Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y sus modificatorias. Esta ley, conocida como Nueva Ley Procesal del Trabajo, puede contener disposiciones relacionadas con los procedimientos judiciales para casos de acoso sexual en el trabajo, aunque su relevancia específica dependerá de las disposiciones concretas que contenga.
2006	Ley N° 28806, “Ley General de Inspección del Trabajo”. Esta ley, conocida como Ley General de Inspección del Trabajo, establece disposiciones para la fiscalización y supervisión de las condiciones laborales, lo que incluye la prevención y detección del acoso sexual en el ámbito laboral.
2006	DS N° 019-2006-TR, “Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo”. Este decreto supremo aprueba el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, el cual puede contener disposiciones específicas relacionadas con la inspección y fiscalización del acoso sexual en el ámbito laboral.
2010	Ley N° 29497, “Nueva Ley Procesal del Trabajo”. Esta ley, conocida como Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, es fundamental en la protección de las personas contra el acoso sexual en el ámbito laboral. Sus modificatorias pueden haber introducido cambios o actualizaciones en las disposiciones originales.
2015	Ley N° 30364, “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”: Esta ley tiene como objetivo prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Es una norma de alto nivel que establece disposiciones importantes para la protección de las mujeres en diversos ámbitos, incluido el laboral.
2019	DS N° 008-2019-MIMP que aprueba la “Política Nacional de Igualdad de Género”. Este decreto supremo aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género, que aborda diversas temáticas relacionadas con la igualdad de género, incluyendo medidas para prevenir y abordar el acoso sexual en el trabajo.
2019	DS N° 014-2019-MIMP, que aprueba el “Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual”. Este decreto supremo aprueba el Reglamento de la Ley N° 27942, estableciendo disposiciones más detalladas para la aplicación de la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
2019	DS N° 014-2019-TR, que crea el “Servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo - TSA”. Este decreto supremo crea el Servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo (TSA), lo que representa una medida concreta para brindar apoyo a las personas que enfrentan esta problemática
2019	RM N° 222-2019-TR, “Lineamientos del servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo”. Esta resolución ministerial establece los lineamientos del Servicio de Orientación y Acompañamiento para los casos de hostigamiento sexual en el trabajo, proporcionando directrices para su implementación y funcionamiento.

Anexo 5. Normas vinculadas al HSL de rango Ministerial y emitidas por el MTPE

AÑO	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA
2019	<p>DS N° 008-2019-MIMP: Este decreto supremo aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género, la cual tiene carácter transversal en las entidades del sector público y aborda específicamente el tema del acoso sexual en el trabajo. Es una norma de nivel superior que establece directrices generales para toda la administración pública en materia de igualdad de género y acoso laboral.</p>
2020	<p>DS N° 002-2020-MIMP: Este decreto supremo aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género (PEMIG), también con carácter transversal en esta materia y específicamente en relación con el acoso sexual en el trabajo. Si bien es posterior al DS N° 008-2019-MIMP, tiene un alcance similar y complementa las disposiciones de la Política Nacional de Igualdad de Género.</p>
2019	<p>RM N° 308-2019-TR: Esta resolución ministerial aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). Aunque no tiene el mismo alcance que los decretos supremos anteriores, es una normativa interna que establece la estructura y funciones del MTPE, incluyendo disposiciones relacionadas con el acoso sexual en el trabajo.</p>
2019	<p>RM N° 285-2019-TR: Esta resolución ministerial aprueba, entre otras disposiciones, los anexos del ROF del MTPE, como el organigrama institucional que incluye las líneas de autoridad y responsabilidad. Aunque es una normativa interna del MTPE, contribuye a la organización y funcionamiento de la institución en relación con el tema del acoso laboral.</p>
2017-2025	<p>Plan Estratégico Institucional (PEI) del MTPE: Este plan establece los objetivos estratégicos y las metas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el período 2017-2025. Aunque es una normativa interna de la institución, refleja los compromisos y prioridades del MTPE en relación con la prevención y erradicación del acoso sexual en el trabajo.</p>
2023	<p>RM N° 011-2023-TR: Esta resolución ministerial aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) Anualizado del año 2023 del MTPE. Si bien es una normativa interna de la institución y tiene un alcance temporal específico, puede contener acciones y medidas relacionadas con la prevención y abordaje del acoso laboral durante el año correspondiente.</p>

Anexo 6. Llamada de prueba a la Línea 1819

Siendo las 4:45 pm y María, una trabajadora que ha experimentado acoso sexual en su lugar de trabajo, decide llamar a la Línea 1819 en busca de orientación y apoyo.

Operador: "Buenas tardes, gracias por llamar a la Línea 1819, ¿en qué puedo ayudarte?"

María: "Hola, buenas tardes. Estoy llamando porque necesito orientación sobre una situación de acoso sexual que estoy enfrentando en mi trabajo."

Operador: "Entiendo, estaré encantado de ayudarte. Por favor, ¿puedes proporcionarme algunos detalles sobre tu situación para que pueda brindarte la asistencia adecuada?"

María: "Sí, por supuesto. He estado experimentando comentarios inapropiados y gestos intimidatorios por parte de un compañero de trabajo, y no estoy segura de cómo manejar la situación."

Operador: "Entiendo. Lamentablemente, nuestro horario de atención está por concluir a las 5:00 pm y el tiempo de espera para ser atendido puede ser largo en este momento del día. ¿Te gustaría dejar tus datos para que podamos comunicarnos contigo mañana o prefieres intentarlo nuevamente en otro momento?"

María: "Oh, entiendo. No quiero dejar mis datos personales en el contestador. ¿Hay alguna otra forma en que pueda obtener ayuda?"

Operador: "Por supuesto, también tienes la opción de recibir atención presencial en nuestras oficinas del Servicio TSA, ubicadas en el tercer piso del edificio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en Av. Salaverry. Sé que puede ser difícil asistir en persona debido a los horarios laborales, pero es una opción disponible para usted en caso de que no puedas comunicarte con nosotros por teléfono o puedes buscar ayuda en otros recursos disponibles, como el Ministerio de la Mujer o la Defensoría del Pueblo."

María: "Vale, gracias por tu ayuda de todos modos. Intentaré llamar mañana."

Operador: "Estoy aquí para ayudarte en cualquier momento. No dudes en llamarnos si necesitas más apoyo. ¡Que tengas una buena tarde!"

María termina la llamada sintiéndose frustrada por no poder obtener ayuda inmediata y por el tiempo de espera prolongado.

Anexo 7. Pautas para la elaboración de Protocolo de Atención para la Línea 1819

Objetivo: El protocolo tiene como objetivo establecer pautas claras y eficientes para la atención de llamadas en la Línea 1819, garantizando una respuesta oportuna y adecuada a las consultas y denuncias relacionadas con casos de acoso sexual laboral.

Procedimiento:

1. Recepción de la llamada:

- El operador de la Línea 1819 recibe la llamada y saluda cordialmente al usuario.
- Se identifica el propósito de la llamada y se registra la información del usuario de manera confidencial.

2. Evaluación de la situación:

- El operador escucha atentamente la situación presentada por el usuario y realiza preguntas clarificadoras para comprender completamente el problema.
- Se evalúa la gravedad y urgencia de la situación para determinar el nivel de atención requerido.

3. Orientación inicial:

- Se brinda orientación inicial al usuario sobre los pasos a seguir para abordar la situación de manera inmediata, si es posible.
- Se proporciona información sobre los derechos y recursos disponibles para las víctimas de acoso sexual laboral.

4. Derivación adecuada:

- Si la situación requiere una intervención especializada, el operador deriva la llamada al departamento correspondiente dentro de la entidad o a otras instituciones externas, como el Ministerio de la Mujer o la Defensoría del Pueblo.
- Se asegura de proporcionar al usuario la información de contacto necesaria para seguir con la denuncia o recibir asistencia adicional.

5. Registro y seguimiento:

- Se registra detalladamente la llamada, incluyendo la información proporcionada por el usuario y las acciones tomadas.
- Se realiza un seguimiento de cada caso para garantizar que se tomen las medidas adecuadas y se brinde el apoyo necesario.

6. Seguimiento posterior:

- Se realiza un seguimiento posterior con el usuario para verificar si se ha resuelto la situación o si se requiere más asistencia.
- Se proporciona apoyo continuo y se mantiene la confidencialidad en todo momento.

7. Recursos adicionales:

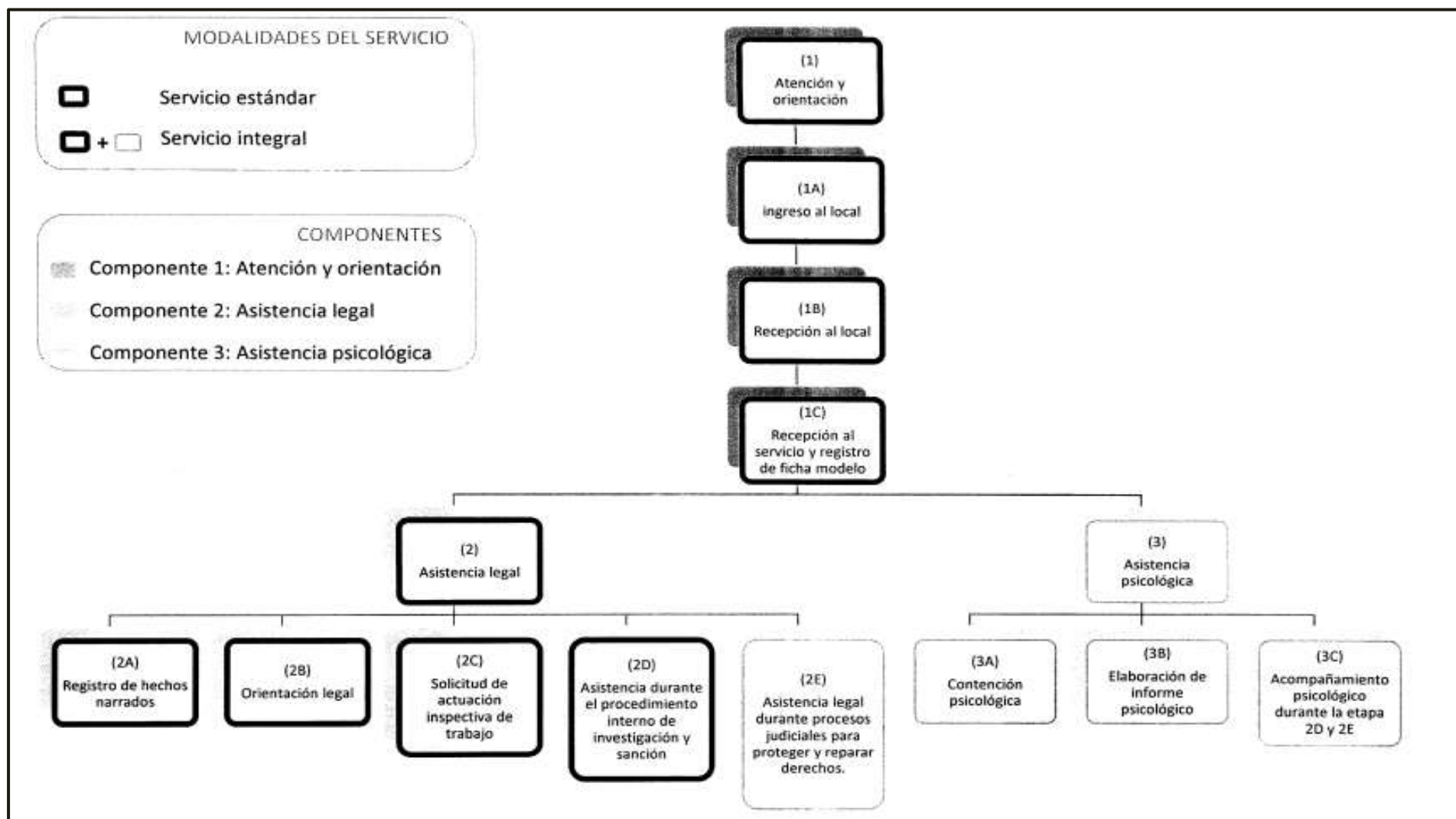
- Se facilita al operador acceso a una base de datos actualizada de recursos y servicios disponibles para víctimas de acoso sexual laboral.
- Se establece un sistema de capacitación continua para el personal de la Línea 1819, con el fin de garantizar un servicio de calidad y actualizado.

8. Monitoreo y Evaluación:

- Se establece un sistema de monitoreo para evaluar la efectividad del protocolo de atención y realizar ajustes según sea necesario.
- Se recopilan datos estadísticos sobre la cantidad y naturaleza de las llamadas recibidas, así como sobre las acciones tomadas en respuesta a las mismas.

Este pautas para la elaboración de un protocolo de la Línea 1819, proporcionan herramientas para una atención eficiente y sensible a las necesidades de las víctimas de acoso sexual laboral.

Anexo 8. Diagrama de Componentes del servicio TSA - Resolución Ministerial N° 222-2019-TR



Nota. Adaptado de MTPE (2019).

Anexo 9. Atenciones y acompañamientos realizados por el servicio TSA de la DRTPE LM, desagregado por grupo etario, por años

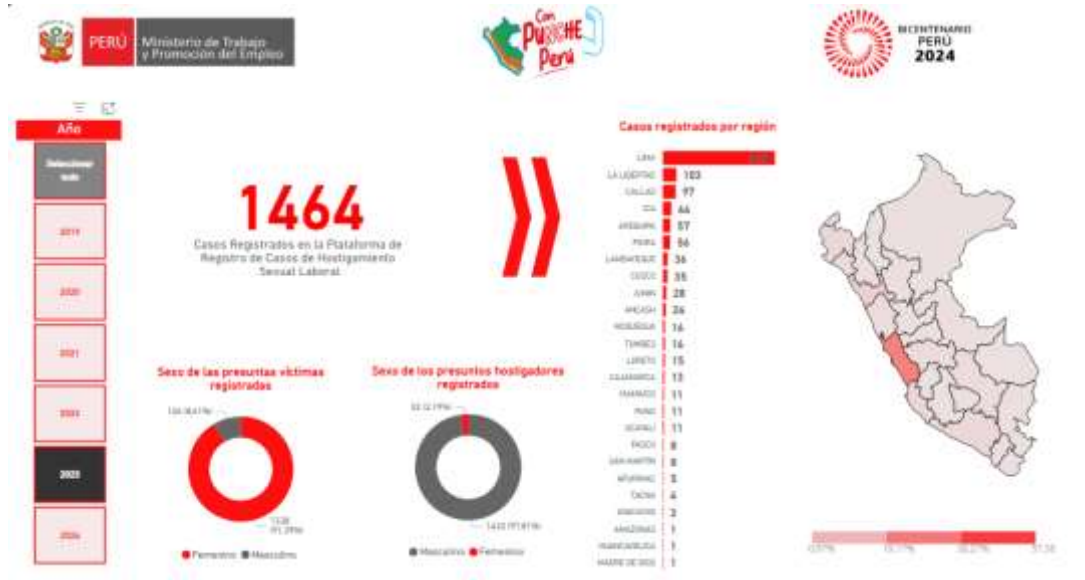
Grupo de edad	Atención y orientación						Acompañamientos											
							Asistencia legal						Asistencia psicológica					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024
18-27 años	49	48	32	54	36	9	26	14	5	10	10	1	15	14	6	9	2	1
28-37 años	30	21	17	34	55	8	17	7	4	3	8	1	9	7	4	1	2	1
38-47 años	18	14	12	20	17	0	7	1	2	4	4	0	5	1	2	5	1	0
48-57 años	3	5	3	3	5	1	2	2	0	1	0	0	1	3	0	1	0	0
< 60 años	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
No brinda información	7	18	10	6	5	1	3	0	2	1	0	0	3	0	2	1	0	0
Total	107	107	74	117	119	19	55	25	13	19	22	2	33	26	14	17	5	2

Nota. Adaptado de MTPE DRTPE-LM, 2024

Anexo 10. Datos estadísticos del HSL del MTPE del 2019 a 2024

Figura 23

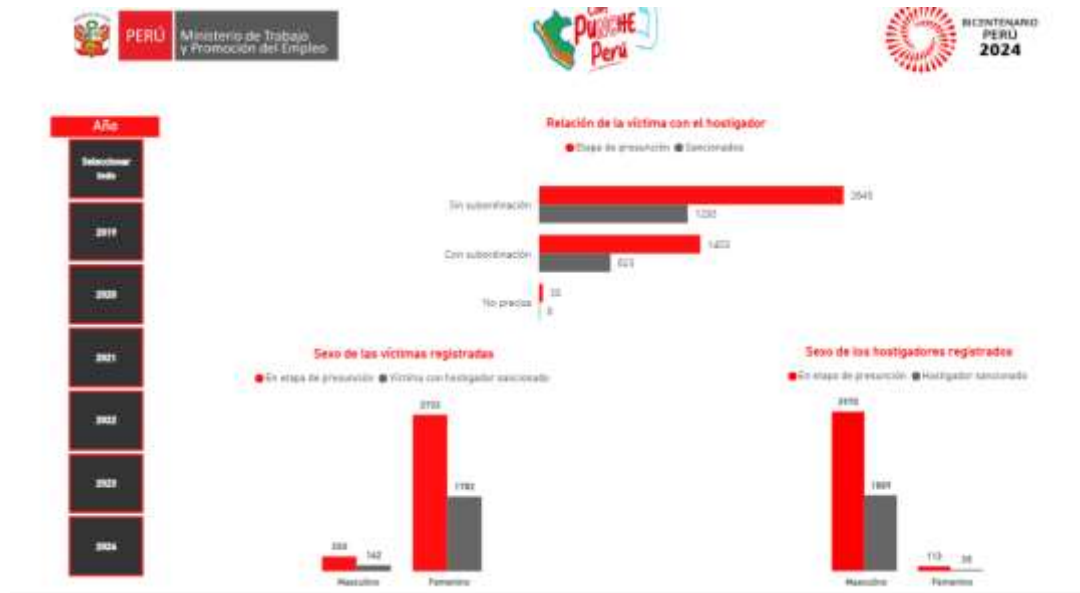
Casos registrados a nivel nacional



Nota. Adaptado de MTPE (2024)

Figura 24

Edad de la víctima y presunto hostigador



Nota. Adaptado de MTPE (2024)

Anexo 11. Informe ELSA 2023 -Tendencias del acoso sexual en el ámbito profesional

Figura 25

Tendencias de acoso sexual



Nota. Adaptado de ELSA, 2023

Figura 26

Efectos del acoso sexual



Nota. Adaptado de ELSA, 2023

Anexo 12. Diseño de la Aplicación Móvil:

La aplicación móvil "Trabaja Sin Acoso" se diseñará con las siguientes características:

1. Interfaz Intuitiva: Una interfaz fácil de usar que permita a los usuarios navegar sin problemas por las diferentes funciones de la aplicación.
2. Registro de Usuarios: Los usuarios podrán registrarse de forma segura para acceder a todas las características de la aplicación.
3. Secciones Claves:
 - Asistencia Legal: Acceso a información legal relevante, incluyendo derechos laborales y procedimientos para reportar acoso.
 - Asistencia Psicológica: Recursos y orientación para apoyar la salud mental de los trabajadores afectados por el acoso laboral.
 - Orientación y Atención: Una sección dedicada a brindar orientación personalizada y asistencia en casos de acoso laboral, con la opción de comunicarse directamente con profesionales capacitados.
 - Botón de Auxilio: Una característica destacada que permite a los usuarios solicitar ayuda inmediata en situaciones de acoso, conectándolos directamente con el equipo de respuesta del servicio "Trabaja Sin Acoso".
4. Notificaciones Instantáneas: Notificaciones en tiempo real sobre actualizaciones importantes, eventos y recursos nuevos disponibles en la aplicación.
5. Confidencialidad y Seguridad: Se implementarán medidas de seguridad robustas para garantizar la confidencialidad de la información del usuario y proteger su privacidad.
6. Chat en Vivo: Un servicio de chat en vivo que permita a los usuarios comunicarse de manera confidencial y recibir orientación y apoyo en tiempo real de profesionales capacitados.
7. Registro y Seguimiento de Casos: Funcionalidad que permita a los usuarios registrar y hacer un seguimiento de los casos de acoso laboral, proporcionando una vía para documentar y monitorear la progresión de las investigaciones.

Figura 27

Prototipo de Aplicación móvil a través de la plataforma



Nota. Elaboración propia (2024). Consultar en: <https://www.adalo.com/?via=refe>.

Con esta aplicación móvil, la DRTPE - LM podrá fortalecer su servicio TSA, brindando un apoyo integral y efectivo a los trabajadores que enfrentan situaciones de acoso en el lugar de trabajo.

Anexo 13. Sistema Integral de Gestión de Casos de Acoso Sexual Laboral (HSL) para la DRTPE-LM:

Figura 28

Diseño del sistema



Nota. Adaptado de MTPE (2024)

Interfaz de Usuario (UI):

- Inicio de Sesión: Pantalla de inicio de sesión para acceder al sistema.
- Panel de Control: Dashboard con estadísticas y resumen de casos.
- Gestión de Casos: Sección para registrar nuevos casos, editar detalles y realizar seguimiento.
- Búsqueda y Filtros: Funcionalidad para buscar casos por diversos criterios y aplicar filtros.
- Generación de Informes: Herramienta para generar informes personalizados sobre casos y estadísticas.
- Configuración de Usuarios: Administración de cuentas de usuario y roles de acceso.

Registro y Gestión de Casos:

- Formulario de Registro: Campos para ingresar detalles del caso, incluyendo datos del denunciante, presunto agresor, descripción del incidente, etc.
- Seguimiento de Casos: Funcionalidad para actualizar el estado del caso, agregar notas y adjuntar documentos relevantes.
- Notificaciones Automatizadas: Sistema de alertas y recordatorios para seguimiento de casos y plazos.

Base de Datos:

- Estructura de Base de Datos: Diseño de tablas para almacenar información sobre casos, usuarios, registros de actividad, etc.
- Integración con Tecnologías de Base de Datos: Uso de tecnologías como MySQL, PostgreSQL, o MongoDB para garantizar la seguridad y eficiencia en el manejo de datos.

Seguridad y Privacidad:

- Autenticación y Autorización: Implementación de medidas de autenticación segura, como contraseñas fuertes y autenticación de dos factores. Gestión de roles y permisos para garantizar el acceso adecuado a la información.
- Protección de Datos Sensibles: Protocolos de seguridad para proteger la confidencialidad de la información personal y sensible de los casos.

Integración con Otras Entidades:

- Interconexión con Sistemas Externos: Capacidades para compartir datos e información con otras entidades, como el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, entre otros.
- APIs y Web Services: Desarrollo de interfaces de programación de aplicaciones (APIs) para facilitar la integración con sistemas externos.

Capacitación y Soporte:

- Materiales de Capacitación: Creación de manuales de usuario, guías de referencia y material de capacitación para los usuarios del sistema.
- Soporte Técnico: Provisión de soporte técnico continuo para resolver problemas técnicos y responder consultas de los usuarios.

Mejora Continua:

- Retroalimentación de Usuarios: Recolección de comentarios y sugerencias de los usuarios para identificar áreas de mejora y realizar actualizaciones periódicas.
- Actualizaciones y Parches: Implementación de parches de seguridad y actualizaciones de software para mantener el sistema actualizado y protegido contra vulnerabilidades.

Anexo 14. Propuesta de Implementación de las mejoras al servicio TSA

ACTIVIDAD	ACCIÓN	ACCIÓN GENERAL						
		¿Qué se va a hacer?	¿Por qué se va a hacer?	¿Quién lo va a hacer?	¿Cuándo se va a hacer?	¿Dónde se va a hacer?	¿Cómo se va a hacer?	¿Cuánto cuesta?
Plan de Implementación de la propuesta de mejoras para el servicio <u>TSA</u> de la DRTPE-LM	Aseguramiento de la Viabilidad de la Propuesta	Implementar mejoras en el Servicio TSA (Trabaja Sin Acoso) para mejorar el proceso de recepción y gestión de denuncias de acoso sexual laboral.	El actual procedimiento presenta deficiencias que afectan la eficacia y la satisfacción de los usuarios, lo que requiere intervenciones para optimizar el servicio.	Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana (DRTPE-LM).	En un periodo aprox. de 12 meses	En la sede de la DRTPE-LM y a través de acciones específicas en el Servicio TSA.	Por medio de acciones concretas	S/ 0,00
		Acciones específicas						
		¿Qué se va a hacer?	¿Por qué se va a hacer?	¿Quién lo va a hacer?	¿Cuándo se va a hacer?	¿Dónde se va a hacer?	¿Cómo se va a hacer?	¿Cuánto cuesta?
		1.Reunión con Alta Dirección para presentar la propuesta	Presentar la propuesta de mejora del Servicio TSA ante la alta dirección.	DRTPE - LM	1.º mes	Sala de reuniones de la Dirección Ejecutiva	A través de una reunión con el Director Ejecutivo y la alta dirección	S/ 0,00
2. Buscar el apoyo para la implementación de la propuesta	Requiere contar con el soporte político y los recursos para implementar las propuestas de mejora	Gerencia General	1.º mes	Gerencia General	Identificar y presentar los recursos que se requieren para la propuesta de mejoras	S/ 0,00		

		3. Aprobación de procedimientos y protocolos	Permitirá la implementación de la propuesta de mejora 3	Oficina de Administración	2.º mes	Dirección Ejecutiva	Elaborando las propuestas de Procedimiento y protocolo mejorado	S/ 0,00
		4. Contratación de Servicios para el diseño y desarrollo de los sistemas informáticos	Permitirán implementar las propuestas de mejora 1, 4 y 5	Oficina de Tecnología de la Información	2.º al 4.º mes	Oficina de Tecnología de la Información	Elaborado el diseño de los sistemas informáticos propuestos y ponerlos en funcionamiento	S/ 0,00
		5. Desplazamiento de personal competente de otras direcciones al servicio TSA	Garantizará la disponibilidad de personal para la provisión del servicio TSA y la implementación de la Mejora 2 y 3	Oficina de Recursos Humanos	2.º mes	Oficina de Recursos Humanos	Elaborando los perfiles de puesto del personal y participando en el proceso de selección	S/ 0,00
		6. Capacitación y entrenamiento del personal del servicio TSA	Garantizará la capacidad y competencia del personal que brindará el servicio TSA, para la implementación de la mejora 2	Oficina Recursos Humanos	4.º al 12.º mes	Sala de reuniones MTPE	Elaborar la propuesta y hacer el seguimiento de las actividades de capacitación y entrenamiento al personal	S/ 0,00
		7. - Estrategia comunicacional	Permitirá la difusión eficiente del servicio TSA, para la implantación de las mejoras	Oficina de Comunicaciones	4.º al 12.º mes	DRTPE - LM	Elaborar las propuestas de medios comunicacionales para la difusión del servicio TSA	S/ 0,00
		8. Estrategia de implantación de los sistemas informáticos	Permitirá una transición ordenada y con poco impacto en los usuarios, de los sistemas propuestas en las mejoras 1,4 y 5.	DRTPE - LM	5.º al 12.º mes	Oficina de Tecnología de la Información y Oficina Recursos Humanos	Establecer las pautas para Implementar los nuevos sistemas informáticos	S/ 0,00

Nota. Elaboración propia, 2024.

Anexo 15. Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2024

Consistente Con El Presupuesto Institucional de Apertura (Pia) 2024 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (METPE)

Unidad Ejecutora : 000154 - MINISTERIO DE TRABAJO-OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION
 Centro de Costo: 02.08.04 - OFICINA DE ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN

OEI.08 MEJORAR EL MODELO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL CENTRADO EN EL CIUDADANO																		
AEI.08.02 Sistemas Administrativos modernizados con herramientas de gestión orientadas al beneficio de clientes internos y externos																		
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI00015400285	ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE BRINDAN A LA CIUDADANIA	150113 : JESUS MARIA	036 : DOCUMENTO	1 : Muy Alta	Fisico	2	2	1	0	4	1	2	0	0	0	0	2	14
					Financiero S/.	37,552.00	36,759.59	36,998.89	36,858.04	36,613.42	36,486.90	39,072.55	36,548.88	37,799.72	36,475.18	36,448.45	39,404.38	447,018.00
AOI00015400362	IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS TÉCNICOS DE ADMINISTRACIÓN INTERNA INTEGRADOS, ASI COMO PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS	150113 : JESUS MARIA	036 : DOCUMENTO	2 : Alta	Fisico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
					Financiero S/.	0.00	6,000.00	6,000.00	7,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AOI00015400363	IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS QUE ASEGUREN EL DESARROLLO DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS	150113 : JESUS MARIA	036 : DOCUMENTO	2 : Alta	Fisico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
					Financiero S/.	0.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Unidad Ejecutora : 000154 - MINISTERIO DE TRABAJO-OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION
 Centro de Costo: 05.04 - DIRECCION DE PROMOCION Y PROTECCION DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

OEI.01 PROMOVER LA FORMALIZACIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADORES Y TRABAJADORES																		
AEI.01.01 Asistencia técnica integral especializada en formalización laboral; normatividad laboral; seguridad y salud en el trabajo; seguridad social; buenas prácticas laborales y responsabilidad social empresa																		
COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI00015400199	REGISTRO Y AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	150113 : JESUS MARIA	036 : DOCUMENTO	1 : Muy Alta	Fisico	45	40	35	30	30	40	30	35	30	35	30	30	410
					Financiero S/.	9,386.00	9,386.00	13,715.00	14,043.00	9,386.00	9,386.00	9,986.00	9,386.00	9,386.00	9,386.00	9,386.00	9,386.00	9,986.00
AOI00015400325	CAPACITACIÓN, DIFUSIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA NORMATIVA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL	150113 : JESUS	086 : PERSONA	1 : Muy Alta	Fisico	432	576	642	1135	1103	905	840	1015	1176	759	658	658	9899

TRABAJO A TRAVÉS DE MEDIOS DE DIFUSIÓN MASIVA MARIA

Financiero S/. 0.00 3,200.00 6,693.00 200.00 7,993.00 6,943.00 150.00 5,043.00 9,643.00 150.00 0.00 0.00 40,015.00

OEI.03 POTENCIAR EL DIÁLOGO SOCIAL PARA OBTENER UNA LEGISLACIÓN LABORAL QUE FOMENTE LA PRODUCTIVIDAD Y GARANTICE LOS DERECHOS LABORALES

AEI.03.01 Fortalecer el diálogo social en materia laboral y de seguridad y salud en el trabajo.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI00015400200	FORTALECIMIENTO DEL CONSEJO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LIMA METROPOLITANA	150113 : JESUS MARIA	D60 : INFORME	1 : Muy Alta	Fisico Financiero S/.	1 0.00	1 90.00	1 6,580.00	1 4,551.00	1 4,735.00	1 7,016.00	1 4,150.00	1 7,029.00	3 4,110.00	1 2,610.00	1 4,150.00	2 150.00	15 45,171.00

OEI.03 POTENCIAR EL DIÁLOGO SOCIAL PARA OBTENER UNA LEGISLACIÓN LABORAL QUE FOMENTE LA PRODUCTIVIDAD Y GARANTICE LOS DERECHOS LABORALES

AEI.03.02 Impulsar propuestas normativas o de políticas y lineamientos de manera estratégica que contribuyan o beneficien la paz laboral.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI00015400235	ESPACIOS MULTISECTORIALES DE COORDINACION PARA LA PROMOCION Y PROTECCION DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES LABORALES	150113 : JESUS MARIA	D60 : INFORME	1 : Muy Alta	Fisico Financiero S/.	0 8,186.00	2 8,186.00	0 14,313.00	2 12,893.00	0 8,315.00	2 8,236.00	0 8,836.00	2 8,236.00	0 8,236.00	2 8,186.00	0 8,186.00	4 8,786.00	14 110,595.00

OEI.05 PROMOVER LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO DE LA POBLACIÓN

AEI.05.01 Asistencia técnica especializada para fortalecer la capacidad de respuesta de las entidades públicas en la prevención y la erradicación del trabajo infantil; del trabajo forzoso y trata de personas

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI00015400102	PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES LABORALES: TRABAJO INFANTIL, TRABAJO FORZOSO Y TRATA DE PERSONAS	150113 : JESUS MARIA	D86 : PERSONA	1 : Muy Alta	Fisico Financiero S/.	15 13,379.00	15 17,708.00	95 13,429.00	65 17,586.00	65 13,429.00	415 17,709.00	165 14,329.00	65 13,429.00	145 13,429.00	165 13,379.00	265 13,379.00	15 14,279.00	1490 175,464.00

OEI.05 PROMOVER LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO DE LA POBLACIÓN

AEI.05.02 Información específica para la promoción de igualdad y no discriminación en el empleo con énfasis en la igualdad de género.

COD.	Actividad Operativa / Inversiones	Ubigeo	U.M.	Prioridad	Meta	PROGRAMACION												Total Anual
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
AOI00015400203	PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES LABORALES: ERRADICACIÓN DEL HSL, IGUALDAD DE GENERO, DERECHO DE LAS TRABAJADORAS DEL HOGAR Y OTROS GRUPOS VULNERABLES EN EL ACCESO AL EMPLEO Y RELACIONES LABORALES, FOMENTO DE LA LIBERTAD SINDICAL Y LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.	150113 : JESUS MARIA	D86 : PERSONA	1 : Muy Alta	Fisico Financiero S/.	413 38,704.00	665 43,034.00	974 38,704.00	985 42,911.00	592 40,301.00	940 38,862.00	640 37,454.00	850 34,754.00	540 34,754.00	750 34,710.00	850 34,710.00	595 36,800.00	8794 455,698.00