



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Académico Profesional de Administración Pública**

**TESIS**

**LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS PARA LA  
DETERMINACIÓN DE TIEMPO DE SERVICIO DE  
SERVIDORES DEL RÉGIMEN LABORAL DECRETO  
LEGISLATIVO N°276 DE LA RED ASISTENCIAL DE  
LAMBAYEQUE ESSALUD**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración Pública**

**AUTORES:**

- BACH. REQUEJO ZEGARRA, ANDREA ISABEL**
- BACH. ZEGARRA CARO, ANDREA ISABEL**

**Pimentel, 15 de abril del 2016**

**LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS PARA LA DETERMINACIÓN DE TIEMPO DE SERVICIO DE SERVIDORES DEL RÉGIMEN LABORAL D. LEG. N°276 DE LA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE ESSALUD.**

Aprobación de la Tesis.

---

MSc. GUERRERO MILLONES, Ana  
María

**Asesor Metodólogo**

---

DR. CHAMBERGO CHANAMÉ, César  
Augusto

**Asesor Especialista**

---

MG. VILLANUEVA CALDERÓN, Juan  
Amílcar

**Presidente del Jurado de Tesis**

---

DR. MEGO NUÑEZ, Onésimo  
**Secretario del Jurado de**

**Tesis**

---

MG. FAILOC PISCOYA, Dante  
Roberto

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a Dios, a mis hijos, Gabriel y Ai Sue, y a mis padres Eulogio y Andrea; los principales motores de mi vida y alegría de mi corazón.

Andrea Requejo

Dedico este trabajo a Dios Padre, a mis padres Orfelinda y Martín, a mi amado esposo Eulogio y a mis queridos hijos, César Ernesto, Andrea Isabel y Luis Moisés, por haber contribuido y motivado a que cumpla mi sueño de ser profesional.

Andrea Zegarra.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente tema de estudio estuvo bajo la dirección del asesor especialista Dr. César Augusto Chambergo Chanamé y de la asesora metodológico MSc. Ana María Guerrero Millones, a ellos nuestro agradecimiento especial por haber contribuido con sus observaciones y sugerencias sobre diversos aspectos del trabajo, y porque gracias a sus orientaciones hemos podido culminar exitosamente nuestra investigación.

Asimismo, queremos mostrar nuestra infinita gratitud al CPC. Jolber Marino Deza Barrantes por estimularnos a seguir creciendo intelectualmente.

Por último, queremos dejar constancia de que la realización de la presente tesis ha sido posible gracias al apoyo de la entidad ESSALUD pues nos ha brindado información oportuna y necesaria para desarrollar nuestro tema.

Las Autoras.

# Índice

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1.	Situación problemática.....	1
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	3
1.4.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de Estudios.....	6
2.2	Bases Teóricas Científicas.....	10
2.3	Definición de Terminología.....	21

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Tipo y Diseño de Investigación.....	25
3.2	Población y Muestra.....	25
3.3	Hipótesis.....	25
3.4	Operacionalización de Variables.....	26
3.5	Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.6	Procedimiento para la recolección de datos.....	28
3.7	Análisis Documentario.....	29
3.8	Criterios éticos.....	29
3.9	Criterios de rigor científico.....	29

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1	Resultados.....	31
4.2	Análisis.....	33

4.3	Diagnostico.....	38
-----	------------------	----

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

5.1	Título.....	45
5.2	Introducción.....	45
5.3	Objetivos.....	46
5.4	Desarrollo de Propuesta.....	47
5.5	Recursos.....	55
5.5	Presupuesto.....	56
5.6	Cronograma.....	57
5.7	Financiamiento.....	57

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

6.1	Conclusiones.....	59
6.2	Recomendaciones.....	60

<b>REFERENCIAS</b> .....	62
--------------------------	----

<b>ANEXOS</b> .....	63
---------------------	----

## RESUMEN

El problema en que se centra la investigación, es aquel al que denominamos “La Optimización de Procesos para la Determinación de Tiempo de Servicio de Servidores que se encuentran en el Régimen Laboral del Decreto Legislativo N°276 en la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD”. La hipótesis planteada consiste en la implementación de un Sistema de Información – Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancia de Haberes y Descuentos, y Tiempos de Servicio – el cual permitirá una mejor toma de decisiones para los trabajadores al momento de elaborar las constancias, servirá de guía, y uniformizará el trabajo realizado en el Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos. Los objetivos específicos son diagnosticar cuál es la situación real del Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos, y, proponer lineamientos pertinentes para la elaboración de un sistema de información manual – Propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancia de Haberes y Descuentos, y Tiempos de Servicio - teniendo como instrumento la guía de análisis documental.

El método empleado es el descriptivo, utilizamos como técnica el análisis de documentos y como instrumento la guía de análisis de documentos.

La conclusión a la que hemos arribado después de haber realizado el análisis de los documentos es que el área de Liquidación de Expedientes no cuenta con una fuente específica que describa el Procedimiento de Elaboración de Constancias de Tiempo de Servicio.

**Palabras Claves:** Optimizar, proceso, determinación, planilla

## ABSTRAC

The problem research centers, is that we call "Optimization Process for Determining Service Time Servers that are in the Education System of Legislative Decree No. 276 in the Healthcare Network of Lambayeque ESSALUD". The hypothesis is the implementation of an information system - Administrative Procedures Manual for the Development of Proof of Assets, Discounts, and Service Times - which allow better decision making for workers when drafting the records, will guide, and will standardize the work done in the area Settlement Records Office of Human Resources. The specific objectives are to diagnose what the real situation Area Settlement Records Office of Human Resources, and propose guidelines relevant to the development of a manual information - Proposal of an Administrative Procedures Manual for the Development of Document of Assets and Discounts and Service times - the instrumentality of the guidance document analysis.

The method used is descriptive use and technical document analysis and as an instrument guidance document analysis.

Keywords: Optimization, process, determination, return

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la Optimización de Procesos para la Determinación de Tiempo de Servicio de Servidores que se encuentran en el Régimen Laboral del Decreto Legislativo N°276 en la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD. Esta optimización está basada en mejorar y uniformizar los procedimientos administrativos a través de sistemas de información manual – Propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancias de Tiempo de Servicio - que permitan elaborar las constancias en menor tiempo y de manera eficiente.

En el capítulo I: Problema de la investigación consiste en un análisis de la Determinación de Tiempo de Servicio de Servidores se encuentran regulada en el Régimen Laboral del Decreto Legislativo N°276; esta norma alcanza a los trabajadores que pertenecen a la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD y, que se desempeñan como servidores públicos, es por ello que la Institución de ESSALUD debe contar con lineamientos que estén en concordancia con los que establece el Decreto Legislativo N°276 para que los procedimientos administrativos se desarrollen de manera eficaz y eficiente.

En el Capítulo II: Marco Teórico, podemos observar los antecedentes desarrollados a la presente investigación a nivel Internacional, regional y local.

El Tiempo de Servicio es un beneficio inherente a cada trabajador y se plasma en una constancia que es emitida por el Área de Liquidación de Expedientes, muchos autores consideran que este beneficio es importante debido a que en base a éste se desprenden muchos otros beneficios.

Para algunos autores como FOLLOLD la compensación por tiempo de servicios, es como una recompensa al trabajador que ha laborado para un principal lealmente durante un tiempo apreciable.

En el desarrollo de nuestra tesis hemos tenido en cuenta los siguientes factores:

**a.- Factores Positivos:**

- El apoyo del asesor especialista para estructurar el trabajo.
- La facilidad para obtener información para desarrollar el tema.

**b.- Factores Negativos:**

- El tiempo para desarrollar el tema.

También hemos procedido haciendo uso de:

- **Técnicas:** Lectura, subrayado, apuntes e informática.
- **Métodos:** Análisis y síntesis.

En el Capítulo III: se estableció la guía y orientación para el desarrollo de esta investigación, teniendo en cuenta el tipo de diseño, población y muestra, pero también se estableció la operacionalización de las variables detallando los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar.

En el Capítulo IV: se procedió analizar los resultados del cuestionario procediéndose a la discusión de estos resultados en armonía con la teoría de las dos variables.

El Capítulo V: se elaboró la propuesta teniendo en cuenta los resultados de la encuesta y los objetivos de la presente investigación.

El Capítulo VI: se ha detallado las conclusiones de la investigación como también se establecen las recomendaciones que debe ejecutar la organización investigada.

El objetivo general de nuestra tesis es proponer sistemas de información manual para toma de decisiones para optimizar el proceso de otorgamiento de constancias de tiempo de servicio de los trabajadores de ESSALUD.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 1.1 Situación problemática

El problema en que se centra la investigación, es aquel al que denominamos “La Optimización de Procesos para la Determinación de Tiempo de Servicio de Servidores que se encuentran en el Régimen Laboral del Decreto Legislativo N°276 en la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD”.

Este problema constituye parte de la realidad cotidiana de los trabajadores que pertenecen a la Red Asistencial de Lambayeque<sup>1</sup>, específicamente a los que pertenecen al Régimen Laboral del Decreto Legislativo N°276 y se seleccionó teniendo en consideración: que, se tenía acceso a información vinculada con la determinación de tiempo de servicio; que, es uno de los problemas constante en la práctica del Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Asistencial de Lambayeque - ESSALUD; que, su solución no requería previamente solucionar otros problemas; que, su solución contribuirá a la solución de otros posibles problemas vinculados a temas como beneficios sociales, beneficios remunerativos

---

<sup>1</sup> ANEXO N°5: Carta N°3171-O.RR.HH.-O.ADM-GRALA-“JAV”- ESSALUD-2015, ANEXO N°6: Carta N°4900-14-O.RR.HH.-O.ADMON-RALA-LAMBAYEQUE, ANEXO N°7: Carta N°4106-O.RR.HH.-O.ADM-GRALA-“JAV”- LAMBAYEQUE-2014, ANEXO N°8: Carta N°842-UP-OA.-OADM-GRALA-ESSALUD-2014, ANEXO N°9: Carta N°2036-ORRHH-OADM-GRALA-“JAV”-ESSALUD-2014, ANEXO N°10: Carta N°001-ORRHH-OADM-GRALA-“JAV”-ESSALUD-2014, ANEXO N°11: Carta N°6312-ORRHH-RALA-“JAV”-ESSALUD-2013, ANEXO N°12: Carta N°4754-ORRHH-RALA-ESSALUD-2011, ANEXO N°13: Carta N°4753-ORRHH-RALA-ESSALUD-2011, ANEXO N°14: Carta N°4135-ORRHH-RALA-ESSALUD-2011, ANEXO N°15: Informe sobre Elaboración de Constancias de Haberes y Descuentos, ANEXO N°16: Carta N°3032-ORRHH-OF.ADMON-RALA-ESSALUD-09, ANEXO N°17: Carta S/N de fecha 29/05/2008 y ANEXO N°18: Carta N°094-LIQ.EXPED.-D.PERSONAL-GRALA-ESSALUD-03. Todos estos documentos contienen los reiterados pedidos que viene realizando el Área de Liquidación de Expedientes y la Oficina de RR.HH respecto a un software o programa que contengan las planillas y que permita elaborar constancia de tiempo de servicio en un menor plazo posible, asimismo, a través de estos documentos se hacen requerimientos logísticos básicos para desarrollar su labor, como por ejemplo: equipos de cómputo, ambientes físicos adecuados, empastes para las planillas que vienen deteriorándose por el paso de los años, entre otros.

y acreditación de tiempo de servicio para la carrera administrativas y para el sistema pensionario; que, además contribuirá al desarrollo personal de las investigadoras.

La parte prioritaria del problema consiste en “que, pese a que existe información en planillas sobre las remuneraciones mensuales (documento físico - fuente) respecto al tiempo de servicio de cada trabajador, no se ha establecido un procedimiento administrativo específico para la elaboración de las Constancias de Tiempo de Servicio; sumado a ello no se cuenta con un sistema de información (software) para dar celeridad y economía a los actos administrativos, de modo que se incumplen los plazos, no existe uniformidad en los procesos y se genera mayor gasto logístico y mayor tiempo en la elaboración de los documentos, tal como se demuestra en el cuadro N°01 Referido al Tiempo de estancia de los expedientes que son procesados por el área de Liquidación de expedientes.

Durante los años 2013, 2014 y 2015 la demora en la elaboración de las constancias de tiempo de servicio ha ido aumentando, durante la demora del procesamiento se corre el riesgo de pérdida de dicha fuente de información. **(Cuadro N°01 y N°02 Referente al Tiempo de Estancia de un expediente para ser procesado.)**

En esta investigación nos hemos enfocado específicamente en la Elaboración de Constancias de los trabajadores que pertenecen al Decreto Legislativo N° 276 y cuya población es de 1166 mil ciento sesenta y seis trabajadores en toda la Red Asistencial de Lambayeque.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Información obtenida de la Hoja de Resumen de la Planilla Única de Remuneraciones de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Asistencial de Lambayeque – Anexo N°19

## **1.2 Formulación del problema**

El problema se ha formulado interrogativamente mediante las siguientes preguntas:

- a) ¿Cuál es el procedimiento para la elaboración de una Constancia de Tiempo de Servicio?
- b) ¿Cómo se optimiza un proceso administrativo?
- c) ¿Cuáles son las normas que se aplican con respecto a la Determinación de Tiempo de Servicio?

## **1.3 Justificación e Importancia**

Esta investigación es importante porque nos permitirá proponer un Manual de Procedimientos Administrativos que guiará, organizará y uniformizará los procesos administrativos relacionados con la elaboración de Constancias de Tiempo de Servicio, sumado a ello demostraremos con el análisis respectivos la importancia de implementar una sistema de información software para agilizar los procesos y realizar el trabajo en un tiempo óptimo.

Todo lo señalado nos va permitir adoptar lineamientos y recomendaciones que van a mejorar la praxis del Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Asistencial de Lambayeque.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Proponer sistemas de información manual para toma de decisiones para optimizar el proceso de otorgamiento de tiempo de servicio de los trabajadores de ESSALUD.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar cuál es la situación real del Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos, resaltando la importancia de implementar un sistema de información software mediante el análisis de los documentos y fotografías que se encuentran en anexos.
- Proponer un Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancias de Tiempo de Servicio, mediante la Propuesta del respectivo manual.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes de la Investigación

### A nivel Internacional.

La Compensación por Tiempo de Servicios es conocida con diversas expresiones. No todas las legislaciones emplean el mismo nombre para denominarla.

(RAMÍREZ DE PIÉROLA, 2014) La doctrina, la legislación y la jurisprudencia aceptan, indistintamente y como sinónimos, los vocablos compensación e indemnización, estimamos que este último se ajusta, con mayor propiedad, a la naturaleza jurídica del beneficio social que venimos examinando. En efecto, la denominación "compensación", jurídicamente, constituye un medio extintivo de las obligaciones, consistente en el descuento de una deuda por otra entre personas recíprocamente acreedoras y deudoras. Considerada así, la compensación es una forma de pago. Por su parte, el término "Indemnización" está ligado a la idea de reparación o resarcimiento de un daño causado, por lo tanto creemos que la denominación "Indemnización" es más apropiada, por cuanto dicho vocablo importa, conceptualmente, la idea de resarcimiento o reparación y, precisamente, a nuestro entender, el fundamento jurídico de esta institución, es el resarcimiento a que tiene derecho los trabajadores. No todas las legislaciones emplean el mismo nombre para denominarla.

(DE VEALI, 1948) *En Italia*, donde tuvo su origen, la nueva ley la llama "Indemnización de Antigüedad". *La legislación argentina*, a través de las leyes Nos. 11729 y 17391, usa el nombre de "Indemnización por Despido o Antigüedad". *En Chile*, el Código de Trabajo de 1931, la llama "Indemnización por Tiempo o Años Servidos". *En México*, el Código de Trabajo de 1931, la identifica con el nombre de "Indemnización de Cesantía". *El Código de Trabajo del Ecuador* usa el nombre de "Fondo de Reserva". *En Colombia* se le conoce con el

nombre de "Auxilio de Cesantía". En Venezuela "Indemnización por Antigüedad". En Bolivia se le conoce como "Indemnización por Tiempo de Servicios". Otras legislaciones latinoamericanas emplean las denominaciones de "Indemnización por Tiempo Servido", "Indemnización por Antigüedad en el Trabajo. Años Servidos". Cabe advertir que la legislación argentina concede la indemnización por antigüedad o despido en favor del trabajador, sólo en el caso de ruptura injustificada del contrato de trabajo por iniciativa patronal.

Probablemente, la diferente terminología usada para denominar a esta institución, sea consecuencia del distinto concepto que cada legislación tenga sobre su exacta naturaleza jurídica. Particularmente pensamos que la indemnización es más apropiada por cuanto dicho vocablo importa la idea de resarcimiento o reparación a que tiene derecho el trabajador por el desgaste de energías experimentado durante la vigencia de su vínculo laboral.

### **A nivel Nacional.**

(RAMÍREZ DE PIÉROLA, 1985) la compensación por tiempo de servicio, es uno de los más antiguos beneficios laborales que reconoce nuestra legislación laboral, cuyo origen se puede rastrear desde 1920. Empecemos por el principio, con la Ley N° 4916, de 1920, se reguló una indemnización por tiempo de servicios ante el despido del empleador de 2 hasta los 12 sueldos dependiendo de su antigüedad en el empleo.

Posteriormente con la Ley N° 10239, de 1945, se precisó que la compensación que se abone a los empleados en caso de retiro o despedida se computaría a razón de un sueldo por año, es decir, el pago no tenía relación con el motivo de cese sino con el tiempo que el trabajador se desempeñó para la empresa. Ello, se confirmó en 1962,

con la Ley N° 13842 fijo el término “compensación por el tiempo de servicios” al pago otorgado al trabajador en contraprestación por su tiempo de labor.

En 1975, durante el gobierno militar, mediante Decreto Ley N° 21116, se indicó que el despido por falta grave no ocasionaba la pérdida de la CTS, salvo que la falta grave hubiera perjudicado al empleador, ya que dicho beneficio era consignado en el Banco de la Nación quedando depositado hasta que se resolviera el juicio iniciado por el empleador contra el trabajador para que respondiera por los perjuicios ocasionados.

Luego, con la Ley N° 25223, a finales del primer Gobierno de Alan García, se estableció un régimen diferenciado de cálculo de la CTS para el personal ingresado entre el 12 de julio de 1962 al 30 de septiembre de 1979, del 1 de octubre de 1979 y el 31 de diciembre de 1989.

En Julio de 1991, siendo una de las primeras medidas del gobierno de Fujimori, se promulgó el Decreto Legislativo N° 650, Ley de Compensación por Tiempo de Servicios, norma que nos rige en la actualidad, y se establece por primera vez que este beneficio se depositaría semestralmente en una entidad financiera así como que su monto era disponible hasta en un 50%. Asimismo, dispuso que el monto acumulado al 31 de diciembre de 1990 fuera abonado anualmente al trabajador.

Es a partir de la década del 2000, en el gobierno de transición de Paniagua, entra en rigor una serie de normas del Ejecutivo que permiten disponer del íntegro de la CTS, así como se fija su depósito mensual, en una proporción del 8.33% del ingreso del trabajador.

Así, con Decreto de Urgencia N° 127-2000, en el año 2000, se autoriza depositar mensualmente hasta el 31.10.2001 la CTS, siendo en ese

lapso de libre disponibilidad, pero ese plazo fue ampliado hasta el 30 de abril de 2002 por el D.U. N° 115-2001 (02.10.2001). Luego por el D.U. N° 019-2002 (07.05.2002) continúa dicho régimen hasta el 31.10.2002. En octubre de 2002 se amplía el plazo hasta el 30 de abril de 2003 (D.U. N° 057-2002), luego por D.U. N° 013-2003 se amplía hasta el 31.10.2003 y finalmente mediante D.U. N° 024-2003 se termina de extender hasta el 31 de octubre de 2004 y, a estas normas debe añadirse la posibilidad de retirar el 80% de la CTS para la adquisición, construcción, mejoramiento de vivienda o adquisición de terreno que se reguló mediante la Ley 28461, normas que se dieron durante el mandato de Alejandro Toledo.

En el año 2009, con la Ley 29352, durante el segundo mandato de Alán García, se permitió inicialmente disponer del 100% de los depósitos CTS que se realicen en mayo y noviembre de 2009, fijó un régimen gradual desde el año 2010 pero finalmente retornó a una casi intangibilidad desde mayo de 2011 señalando que se podía disponer solo del 70% del excedente de 6 remuneraciones brutas.

El Reglamento de dicha Ley dispuso que los empleadores debían comunicar el importe de las seis últimas remuneraciones mensuales brutas de cada trabajador a la entidad depositaria de la CTS al 30 de abril y 30 de octubre de cada año con la finalidad de que la entidad financiera pudiera calcular a cuánto ascendía el monto que el trabajador podía retirar (excedente).

Finalmente, a través del Decreto de Urgencia 001-2014, siendo presidente Ollanta Humala, para otorgar mayor liquidez al trabajador del sector privado en consumo y dinamizar la economía, reducir el monto intangible (indisponible) a cuatro (4) remuneraciones brutas, haciendo disponible el 100% del exceso, hasta el 31 diciembre del 2014.

Entonces en resumen, la CTS en el Perú es un beneficio que tiene por finalidad otorgar al trabajador un monto de dinero en proporción a su tiempo de labor para la empresa.

En nuestro concepto, la indemnización por tiempo de servicios constituye una retribución independiente de la remuneración, a que tiene derecho el servidor anualmente por el desgaste de energías experimentado en dicho período, retribución que no les es pagada al término de cada año, sino diferida al momento de la terminación del contrato de trabajo y cuya cuantía se determina en función al monto del sueldo o salario y al tiempo servido por el trabajador.

Este beneficio, tiene una razón de justicia social en favor del trabajador y, en el Perú, se aplica en todos los casos de terminación del Contrato de Trabajo, cualquiera que fuera su causa, diferenciándose, sustancialmente, de la indemnización por despedida intempestiva o falta de pre-aviso; de la indemnización por despido injustificado de las mujeres, menores y trabajadores estables; y de la indemnización por lucro cesante en el caso de rescisión unilateral por el empleador del contrato de trabajo a plazo fijo.

## **2.2. Bases Teórico Científicas**

(JIMÉNEZ CORONADO, Octubre 2010)La compensación por Tiempo de Servicios es una de las instituciones más antiguas y arraigadas en el ordenamiento jurídico laboral peruano. En la legislación laboral del Perú, cualquiera que fuere la causa de terminación de la relación de trabajo, procede la Compensación de Tiempo de Servicios a cargo del empleador, teniendo esto claro, es que podemos señalar que existen teorías que explican los fundamentos jurídicos de esta institución:

a) **Teoría de Salario Diferido:** que sostiene que este beneficio constituye un salario diferido, es decir, una parte adicional a éste que se descuenta durante la relación de trabajo y se entrega al trabajador en el momento de la resolución del Contrato de Trabajo. Se afirma que el trabajador percibe por su trabajo una remuneración y que, además, tiene derecho a una remuneración indemnizatoria por cada año de servicios, que queda en poder del principal para ser entregada al término de la relación laboral. Al respecto, el profesor (KROTOSCHIN, 1967) sostiene que "el pago de la indemnización, así, la función de remunerar de modo adicional, los servicios prestados en el pasado, teniendo en consideración el desgaste producido, normalmente no compensado por la remuneración corriente. El hecho de que el monto de la indemnización se calcule por años de servicios da apoyo a este concepto". Se objeta esta teoría con el argumento de que teniendo el carácter de remuneración, debería ser percibida por el trabajador en todos los casos de terminación del vínculo laboral, incluso por causa de falta grave. Sin embargo, pocas legislaciones, la reconocen solamente en el caso de despido injustificado del trabajador, negándola en cualquier otra circunstancia en que no medie un hecho imputable al patrono.

b) **Teoría de Fidelidad:** que sostiene que es un premio a la colaboración, fidelidad y antigüedad en el trabajo, debido a quien lo realice. (FOLLOLD, 2010). Su fundamento estriba en considerar a la indemnización por tiempo de servicios, como una recompensa al trabajador que ha laborado para un principal lealmente durante un tiempo apreciable. Esta opinión tampoco satisface plenamente, por cuanto la indemnización por tiempo de servicios no constituye, en realidad, un premio o liberalidad del principal, sino un derecho reconocido en favor del trabajador, aparte de que, según la teoría

expuesta, este beneficio correspondería únicamente a los trabajadores que han permanecido mucho tiempo al servicio de un empleador y que le hayan prestado sus servicios lealmente.

c) **Teoría de la Participación del Trabajador**: que propugna la tesis que la indemnización por tiempo de servicios constituye una participación del trabajador en el mayor valor de la empresa, que es consecuencia del trabajo y colaboración de sus servidores. Esta teoría no resulta convincente toda vez que la indemnización por tiempo de servicios, no encuentra su razón de ser o fundamento jurídico en las utilidades de la empresa, ya que su otorgamiento procede incluso, a favor de los trabajadores que sirven en empresas que pierden valor en lugar de ganarlo o quiebren y aún en el caso de aquéllos que trabajan para entidades sin fines de lucro.

d) **Teoría de la previsión**: que invoca como fundamento el hecho del que el servidor, en el curso de la relación con el trabajo, adquiere un crédito sobre la empresa, cuyos fondos ha ayudado a formar y engrandecer. Esta teoría es objetable, por cuanto la remuneración que recibe el trabajador, es solamente aquella que es pactada y pagada en relación al trabajo prestado. Por consiguiente no existe ningún crédito pendiente en favor del servidor.

e) **Teoría de Justicia Social**: que propugna que la indemnización por tiempo de servicios, tiene un fundamento de justicia social, basado en el derecho que asiste al trabajador para que sus energías gastadas por el esfuerzo productor, en favor del empleador, tengan una retribución específica proporcionada al tiempo en que han trabajado por cuenta ajena. A nuestro juicio, esta teoría expresa, con auténtica propiedad, la verdadera naturaleza jurídica de la indemnización por

tiempo de servicios. En efecto, constituye un hecho incuestionable, que la remuneración no retribuye totalmente el esfuerzo del trabajador que con el correr de los años sufre un desgaste en sus energías que en realidad, no es remunerado por el empleador; desgaste que se traduce en la disminución de su capacidad para el trabajo y que debe ser resarcido, al tiempo de la terminación del contrato de trabajo en función a su antigüedad en el servicio, sin que, tal indemnización, sea ajena a otros objetivos de carácter social y moral como la de otorgar al trabajador seguridad económica durante el período de la desocupación o cesantía en el trabajo.

### **2.2.1 Variable Independiente\_**

#### **Determinación del Tiempo de Servicio**

**Definición.- (CABANELLAS, 2002)** la define diciendo "que se trata de la compensación económica que el empresario le abona al trabajador el lapso de servicios prestados y por los perjuicios que le causa la ruptura del contrato sin motivo imputable al obrero o empleado."<sup>3</sup>

**Para (BARASSI, 2009)** la indemnización de antigüedad se puede considerar como una segunda garantía integrativa de la indemnización de pre-aviso, a favor del trabajador que se encuentra expuesto a los daños del despido.<sup>4</sup>

La Compensación por Tiempo de Servicios es considerada también por la doctrina como una remuneración diferida, es decir, que forma parte de la remuneración ordinaria ( en un modelo teórico) y que el empleador descuenta mes a mes (ahorro forzoso) y lo entrega al

---

<sup>3</sup> CABANELLAS, Guillermo. Compendio de Derecho Laboral. Pág. 805

<sup>4</sup> L. BARASSI. Tratado del Derecho de Trabajo. Tomo III. Pág.381

trabajador cuando le resuelve su contrato de trabajo. La CTS cumple un doble rol: la previsión de las contingencias que origina el cese en el trabajo y la promoción del trabajador y su familia. La CTS solo puede retirarse al término de la relación laboral, siendo lo excepcional el retiro de parte de este durante el desarrollo de la vida laboral. Por otro lado, sobre la base de la CTS, el trabajador puede ser considerado sujeto de crédito en el sistema bancario y financiero, lo cual promueve su bienestar y el de su familia. Algunos especialistas sostienen que este derecho tiene un fundamento de justicia por ser un resarcimiento por las energías gastadas a favor del empleador. En efecto, es claro que la remuneración no es suficiente para retribuir totalmente el esfuerzo del trabajador. Este, ocasiona desgaste en la capacidad para el trabajo y en consecuencia una menor competitividad en el siempre difícil mercado laboral, donde irremediablemente tendrá que ir.

## **2.2.2 Variable Dependiente**

### **Optimización de los Procesos**

**Definición.- Optimizar es** encontrar el mínimo o el máximo de una función respecto a ciertas restricciones. Sin duda, alcanzar el mínimo o máximo es obtener la "**mejor**" solución entre otras soluciones factibles. Se dice que se ha optimizado algo (una actividad, un método, un proceso, un sistema, etc.) cuando se han efectuado modificaciones en la fórmula usual de proceder y se han obtenido resultados que están por encima de lo regular o lo esperado. En este sentido, optimizar es realizar una mejor gestión de nuestros recursos en función del objetivo que perseguimos.

(FOLLOLD 2010) En la Administración, en la cual se inscriben áreas gerenciales de planificación y gestión, la optimización está asociada a procurar mejorar los procesos de trabajo y aumentar el rendimiento y la

productividad. De allí que pueda referirse al tiempo empleado por los trabajadores para la ejecución de tareas específicas, o bien a métodos o técnicas específicas que permitan mayor fluidez en el trabajo, todo lo cual se traduciría en una mayor productividad, manteniendo elevados estándares de calidad.

La optimización de sistemas de información como software, busca adaptar los programas informáticos para que realicen sus tareas de la forma más eficiente posible.

**La optimización de procesos (OROZCO VELÁSQUEZ, 2013)** El primer paso es dar a conocer a todos los trabajadores, los derechos que le asisten como efecto de las condiciones contractuales, legales y provisiones establecidas por la misma institución para que puedan solicitar el Tiempo de Servicio que les corresponde.

En el caso de la Red Asistencial de Lambayeque, corresponde al Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos generar de manera óptima la Determinación del Tiempo de Servicio; y para ello consideramos que debe establecerse un procedimiento administrativo y contar con información sistematizada software; de modo que se establezcan pautas básicas para la elaboración de constancias de tiempo de servicio y además, se emplee un sistema informático que proporcione celeridad al proceso administrativo; salvaguardando la información contenida en la fuente principal, esto es, los documentos físicos – planillas de los trabajadores.

### **2.2.3 Normatividad**

Dentro de la normatividad aplicada para la Determinación de Récord de Tiempo de Servicio tenemos,

**Decreto Legislativo N°276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público:**  
**CAPITULO IV: DE LOS BENEFICIOS**

**Artículo 54.-** Son beneficios de los funcionarios y servidores públicos:

**c) Compensación por Tiempo de Servicios:** Se otorga al momento del cese por el importe del 50% del haber básico para los servidores con menos de 20 años de servicios, o de un haber básico para los servidores con 20 ó más años de servicios, por cada año completo o fracción mayor de 6 meses y hasta por un máximo de 30 años de servicios. En caso de cese y posterior reingreso, la cantidad pagada surte efecto cancelatorio del tiempo de servicios anterior para este beneficio. Inciso c) modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 25224, publicada el 03-06-90, cuyo texto es el siguiente: "c) Compensación por Tiempo de Servicios: Se otorga al personal nombrado al momento del cese por el importe del 50% de su remuneración principal para los servidores con menos de 20 años de servicios o de una remuneración principal para los servidores con 20 o más años de servicios por cada año completo o fracción mayor de 6 meses y hasta por un máximo de 30 años de servicios. En caso de cese y posterior reingreso, la cantidad pagada surte efecto cancelatorio del tiempo de servicios anterior para este beneficio".

### **Formato de Descripción de Cargos del Área de Liquidación de Expedientes**

**Cargo: Técnico de Servicio Administrativo y Apoyo**

**Unidad Orgánica: GRAL "JAV" – OA – OFICINA DE RR.HH.**

**Área: Liquidación de Expediente**

1. Función principal de cargo. Administrar los procesos de

Liquidación de Expedientes del personal de la Red Asistencial de Lambayeque.

2. Función específica del cargo:

- Recepción y registro de documentos: cartas, solicitudes de constancias de informes que ingresan diariamente de los diferentes usuarios de la Red Asistencial de Lambayeque.
- Participar en el estudio, desarrollo y propuesta de normas, métodos y procedimientos en la ejecución de Constancias y otros documentos que refieran a la validación de Pagos de Haberes y Descuentos de Ley y otros autorizados institucionalmente, para efectos de remuneración personal, gratificación de dos o tres sueldos por tiempo de servicio a nivel de la Red Asistencial Lambayeque.
- Acreditación para los diversos sistemas pensionarios y otros de necesidad del servidor o ex servidor, intra – institucional u otras instituciones.
- Revisar, estudiar, analizar y consultar, documentos administrativos fuente, planillas de remuneraciones físicas y/o electrónicas, boletas de pago de remuneraciones originales, resoluciones y constancias de Haberes emitidos por otras instituciones públicas, así como por otras Sedes de ESSALUD, permitiendo elaborar los reportes y emitir los informes y constancias.
- Elaborar documentos e informes de récords de tiempo de servicio al Estado y Sistema de Pensiones, utilizando como fuente documentos administrativos como, resoluciones y constancias de haberes emitidos por otras instituciones públicas, así como por otras sedes de ESSALUD.
- Revisión del legajo del personal para determinar las

licencias por maternidad, enfermedad, sin goce de haber, multas disciplinarias, ceses temporales; para efectos de elaborar Constancia de Haberes e informes.

- Elaborar documentos e informes técnicos de constancias sobre el aporte de FONAVI de los trabajadores y ex trabajadores de la Red Asistencial de Lambayeque.
- Elaborar documentos e informes, liquidaciones y trámites relacionados con otras sedes de ESSALUD para liquidación de beneficios sociales.
- Atención de solicitudes de copias de planillas de los trabajadores de la Red Asistencial Lambayeque o con otras entidades de ESSALUD y del estado a nivel nacional.
- Absolver consultas de carácter técnico administrativo al personal que acude del Poder Judicial, AFP y ONP.
- Elaboración de cartas, informes, constancias de descuentos en planillas.
- Mantener buenas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo y usuarios.
- Participar en programas de capacitación que tienden a su desarrollo personal y mejoramiento de la calidad de atención.
- Participar en charlas, exposiciones, comisiones de trabajo y reuniones que designe la instancia superior.
- Absolver consultas de carácter técnico administrativo, en el ámbito de su competencia, que designe la instancia superior.
- Cumplir los dispositivos legales, normas y procedimientos

emitidos por los órganos rectores de los sistemas, utilizando los instrumentos de gestión que requieran para la operatividad.

- Proporcionar información actualizada de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.
- Coordinar y mantener permanentemente informado al jefe inmediato sobre actividades que desarrolla.
- Ingresar y/o registrar en la computadora personal asignada por la institución, los datos e información necesaria para la correcta explotación de los aplicativos informáticos de su ámbito, guardando estricta confidencialidad de las claves y niveles de acceso que se le hayan autorizado.
- Velar por la seguridad y mantenimiento de las planillas de remuneraciones como patrimonio de la Red Asistencial de Lambayeque.
- Velar por la seguridad y mantenimiento de los bienes asignados para el cumplimiento de sus labores por la institución, responsabilizando por mantenerlos operativos.
- Realizar otras funciones afines al ámbito de su competencia que le asigne el jefe inmediato.
- Reporta: Jefe de Oficina de Recursos Humanos.

#### **2.2.4 Gestión de Riesgos**

La investigación posee un enfoque sistémico cuando se integran las acciones administrativas para disminuir individual y colectivamente los desempeños no deseados e incrementar los deseados. Por un lado se debe establecer procedimientos administrativos que guíen y uniformicen los procesos, y por otro implementar sistemas informáticos, software para el desempeño de las funciones de los trabajadores; esto no sólo mejora el trabajo sino que genera un ambiente en el que el empleado experimenta ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. En ese sentido,

se requiere de un buen equipo de trabajo que esté en condiciones de proyectar acciones para lograr la misión y visión de las instituciones. En este caso en concreto se propone un Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancias de Tiempo de Servicio, esto permitirá obtener resultados positivos en el desempeño laboral.

Es responsabilidad de la Institución, brindar las herramientas o instrumentos necesarios para que el trabajador cumpla sus funciones; estos instrumentos pueden ser propuestos por los trabajadores pues son los que día a día experimentan los problemas producto de las funciones que realizan.

### **2.2.5 Evaluación**

La evaluación del desempeño es una política, cuyo fin es detectar problemas en el trabajo para mejorar la eficiencia en la organización. En este sentido, la evaluación del desempeño es una práctica integrada dentro de una filosofía de comunicación entre superior y subordinado, con la que se revisan los aspectos claves del trabajo. De acuerdo a estas consideraciones, uno de los objetivos de la evaluación del desempeño es la valoración del empleado en el puesto de trabajo para conocer su actuación y su factible potencial de desarrollo. Asimismo, en este proceso se debe realizar una evaluación respecto instrumentos con que cuenta el trabajador para desempeñar sus funciones, nos referimos a instrumentos legales, recurso humano, equipamiento e infraestructura de la oficina, pues el desempeño va estrictamente vinculada a todos esos factores, sumados a los

incentivos y las motivaciones personales, que puedan tener. Cuando se siguen estos pasos, la persona se siente participe de los objetivos de la organización, mejoran las relaciones y emplean los medios necesarios para mejorar el desempeño actual. En el caso de la Red Asistencial de Lambayeque, específicamente el Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos busca su mejoría y para ello plantea como propuesta un manual de procedimientos administrativos para la Elaboración de Constancias de Tiempo de Servicio, para brindar un trabajo eficiente y eficaz.

Finalmente, si se desarrolla esta propuesta tendremos un desempeño positivo y fructífero por parte del personal que pertenece a esta área, y un cumplimiento de los objetivos que plantea la Red Asistencial de Lambayeque – ESSALUD.

### **2.3 Definición de la Terminología**

- **Compensación de Tiempo de Servicio** retribución que no les es pagada al término de cada año, sino diferida al momento de la terminación del contrato de trabajo y cuya cuantía se determina en función al monto del sueldo o salario y al tiempo servido por el trabajador.
- **Gratificaciones** Son aquellas sumas de dinero que los empleadores otorgan a sus servidores en ciertas épocas del año como Fiestas Patrias (28 de julio) y Navidad (25 de diciembre). en consideración a los gastos extraordinarios que los trabajadores realizan en dichas épocas del año. Generalmente, obedecen a actos voluntarios de liberalidad o generosidad del empleador. También pueden ser originadas por Contratos de Trabajo, colectivos o individuales.
- **Indemnización** es la compensación que un individuo puede exigir y eventualmente recibir como consecuencia de haber sufrido un daño, o en su defecto por alguna deuda que mantenga con él otra persona o entidad.
- **Planillas:** Se designa con el término de Planilla a aquel

formulario o impreso que cuenta con espacios en blanco destinados a ser completados conforme por cualquier individuo, generalmente, se pide que a los mencionados espacios en blanco se los llene con los datos personales de filiación, de domicilio, actividad, estudios realizados, u otros datos requeridos por quien emite la planilla, como ser la administración pública en algunas de sus tantas dependencias y oficinas en las cuales la gente realiza trámites que requieren de un tipo de información específica y organizada para luego poder ser resueltos satisfactoriamente.

- **Proceso:** Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea.
- **Legislación Laboral** Entendemos por legislación laboral a aquel conjunto de leyes y normas que tienen por objetivo regularizar las actividades laborales, ya sea en lo que respecta a los derechos del trabajador, como también a sus obligaciones y lo mismo para el empleador.
- **Empleador** El término empleador está originado en la relación de trabajo. El empleador es aquel que crea uno o varios puestos de trabajo y los ofrece con el fin de que sean ocupados por trabajadores bajo su mando, y a través de un contrato de trabajo. En algunas ocasiones se confunde "empleador" con "empresa", aunque estrictamente los términos difieren considerablemente, porque la empresa también está integrada por los trabajadores que pertenecen a ella, a la vez que la expresión incluye los activos de la misma y empleados jerárquico (gerentes y directores) que no son empleadores.
- **Liquidez** representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata sin que

pierdan su valor. Mientras más fácil es convertir un activo en dinero, significa que hay mayor liquidez. En la empresa, la liquidez es uno de los indicadores financieros más importantes sobre los que se mide a la empresa. Dependiendo del grado de liquidez, se juzga la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. También, permite medir el riesgo de permanecer solvente en situaciones de crisis.

- **Beneficios Sociales** Se denominan beneficios sociales a las prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, no remunerativa, no dineraria, no acumulable ni sustituible en dinero, que brinda el empleador al trabajador por sí o por medio de tercero, que tiene como objeto mejorar la calidad de vida del dependiente o de su familia a cargo.
- **Sistematización** La palabra 'sistematización' proviene de la idea de sistema, de orden o clasificación de diferentes elementos bajo una regla o parámetro similar. La sistematización es, entonces, el establecimiento de un sistema u orden que tiene por objetivo permitir obtener los mejores resultados posibles de acuerdo al fin que se tenga que alcanzar. La sistematización se puede aplicar en los ámbitos científicos y académicos pero también hay muchas situaciones de la vida cotidiana que implican cierta sistematización a modo de lograr un objetivo específico.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo y diseño de Investigación**

#### **3.1.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es descriptiva porque describió la realidad del Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos, posteriormente propuso lineamientos para la toma de decisiones como es el Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancia de Tiempo de Servicio de los servidores del Régimen Laboral de la Ley N°276 de la Red Asistencial de Lambayeque - ESSALUD.”

#### **3.1.2 Diseño de la Investigación**

Diseño de investigación no experimental transversal, es decir no realizó ningún experimento, solo realizó el análisis de la información que se encuentra documentada en el Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos.

### **3.2 Población y Muestra**

**Población:** 1166 trabajadores que pertenecen al Régimen Laboral N°276 de la Red Asistencial de Lambayeque.

**Muestra:** 89 constancias de Récord de Tiempo de Servicio.<sup>5</sup>

### **3.3 Hipótesis**

---

<sup>5</sup>La muestra ha sido obtenida de la fórmula que se encuentra en el enlace <http://www.surveysoftware.net/sscalce.htm> y se tiene como base la población de 1166 trabajadores, que es la Información obtenida de la Hoja de Resumen de la Planilla Única de Remuneraciones de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Asistencial de Lambayeque – Anexo N°19

Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancias de Tiempo de Servicio permitió organizar y uniformizar los procesos de otorgamiento de constancias de Tiempo de Servicio, asimismo sirvió de guía a los trabajadores del área de Liquidación de Expedientes – Oficina de Recursos Humanos, para el desempeño de sus funciones.

#### **3.4 Operacionalización de Variables**

**Variable Independiente:** Determinación de Tiempo de Servicio.

**Variable dependiente:** Optimización de Procesos

**Tabla 1: Operacionalización de Variables**

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<p><b>INDEPENDIENTE</b></p> <p>Determinación de Tiempo de Servicio.</p>	<p>Procedimiento para la determinación de tiempo de servicio.</p> <p>Norma – D. L. N° 276</p>	<p>Constancia de Tiempo de Servicio</p>	<p>Análisis de Documentos</p>	<p>Guía de Análisis de Documentos</p>
<p><b>DEPENDIENTE</b></p> <p>Optimización de Procesos</p>	<p>Sistemas de Información (manual y software)</p> <p>Infraestructura</p>	<p>Documento de las Oficinas de Soporte Informático, Recursos Humanos y del Área de Liquidación de Expedientes</p> <p>Fotografías de la Infraestructura del Área de Liquidación de Expedientes</p>	<p>Análisis de Documentos</p>	<p>Guía de Análisis de Documentos</p>

### 3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.5.1 Métodos:

Descriptiva

#### 3.5.2. Técnica.

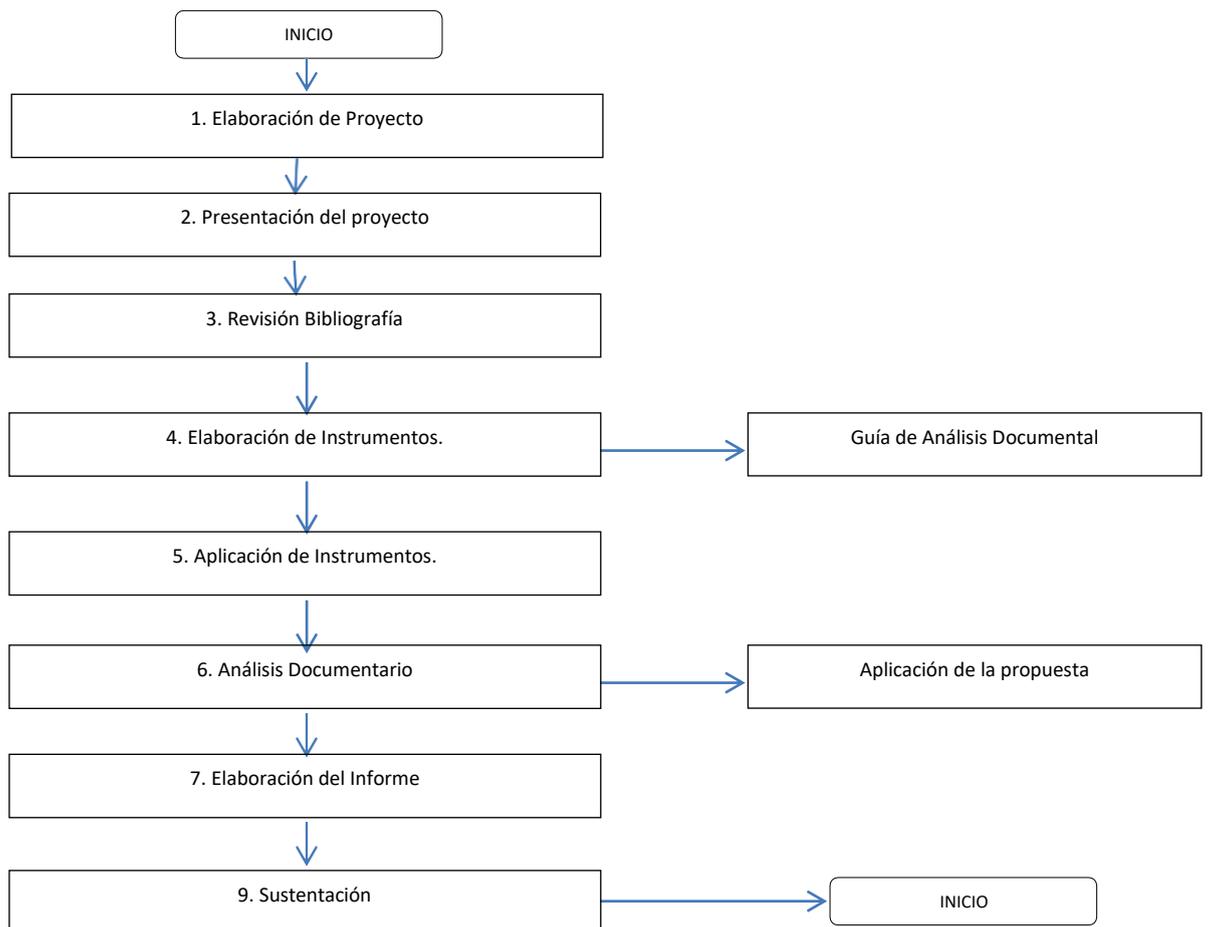
Análisis de Documentos

#### 3.5.3. Instrumentos.

Guía de Análisis de Documentos

### 3.6. Procedimientos para la recolección de datos

Mediante la recopilación de documentos se procedió a analizar la información pertinente para la investigación.



### 3.7. Análisis Documentario

Una vez que recopilamos la información, realizamos el análisis documental, teniendo en consideración la confiabilidad y autenticidad de los documentos; consecuentemente hemos realizado un diagnóstico respecto a los procesos, infraestructura y personal que labora en el área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Asistencial de Lambayeque.

### 3.8 Criterios Éticos

**Medioambiente:** No afectó al medio ambiente, puesto que no se generó productos orgánicos contaminantes o de similar contaminación.

**Confidencialidad:** se mantuvo la información de cada trabajador en reserva.

**Objetividad:** presentó información fehaciente, auténtica y singular, sin plagios.

**Veracidad:** Los datos proporcionados en esta investigación fueron reales y obtenidos de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Asistencial de Lambayeque.

### 3.9 Criterios de Rigor Científico

**Fiabilidad:** los documentos son fiables pues han sido obtenidos el área de Recursos Humanos y del área de Liquidación de Expedientes.

**Validez:** Las variables que se estudiaron fueron relevantes y abarcaron todas las dimensiones que incorporan las preguntas de la investigación.

**Contrastación:** mediante el análisis realizado se procedió a contrastar la hipótesis.

**Replicabilidad:** no había la posibilidad de que se pueda repetir esta investigación, ni que los resultados se contradigan.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**  
**RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de los documentos que demuestran la falta de un Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancias de Tiempo de Servicio.**

- **Informe s/n de fecha 27 de diciembre del 2010, emitida por los trabajadores del Área de Liquidación de Expedientes,**
- **Refiere lo siguiente:** Es un documento que señala como elaboran los trabajadores las constancias de haberes y descuentos y tiempo de servicio.
- **Carta N° 094 – LIQ.EXPED–D. PERSONAL-GRALA-ESSALUD-03, de fecha 28 de octubre del 2003**

**Refiere lo siguiente:** Documento que señala que la misión y visión que han considerado los trabajadores del área para el desempeño de sus funciones; sumado a ello señala que dicha área no cuenta con documentos fuente legal u oficial que sustente los plasmado en las constancias de Pago de Haberes y Descuento y Tiempo de Servicio.

#### **Análisis:**

Para iniciar con el análisis respectivo debemos partir primero de la base legal que determina sus funciones; esto es el Formato de Descripción de Cargos del área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humano – ESSALUD, que señala como una de las funciones principales ***Elaborar Documentos e Informes Técnicos de Récorde de tiempo de servicio;*** y el inciso c) del artículo 54° del D. L. N°276 respecto a las compensaciones de tiempo de servicio.

Bajo estas normativas dicha área viene desempeñando hasta la actualidad su función de elaborar constancias de tiempo de servicio; sin embargo éstas son normas generales que no especifican ni determinan el procedimiento administrativo para la elaboración de las referidas constancias; es más no existe ninguna directiva o precepto

jurídico que sirva como fuente o base para tal efecto. Esto se puede corroborar con las cartas emitidas por los tres trabajadores del Área de Liquidación de Expediente - carta s/n donde informan sobre las constancias de haberes y descuentos y tiempo de servicio, señalando que toman como única fuente de información las planillas, mas no señalan que exista un procedimiento uniforme para cumplir su función. Mediante Carta N° 094 – LIQ.EXPED–D. PERSONAL-GRALA-ESSALUD-03, solicitan atención a sus necesidades, precisando que requieren contar con documentos fuentes legales u oficiales que sustenten lo plasmado en la Constancia de Haberes y Descuentos y Tiempo de Servicio. Esta precisión hecha por los trabajadores es con el ánimo de que las autoridades de la Entidad de ESSALUD establezcan un procedimiento administrativo específico.

A nivel nacional se tiene que tampoco existe uniformidad sobre la elaboración de las constancias de Haberes y Descuentos y de Tiempo de Servicio, pues tal como lo hemos demostrado en los anexos respectivos, las constancias del Departamento de Cajamarca, Tarapoto y Tumbes se elaboran de manera distinta, cabe precisar también que las áreas que emiten esta constancias también varían, en algunos casos es el área de Remuneraciones, en otros el área de Liquidación de Expedientes, etc.; por tal razón se ha creído conveniente proponer un instrumento “manual” que facilite, uniformice y optimice los procedimientos administrativos que realizan los trabajadores de ESSALUD a nivel nacional.

#### **4.2 Análisis de los documentos que demuestran las deficiencias que existen en el área de Liquidación de Expedientes respecto a la Infraestructura, equipamiento y recurso humanos.**

- **Carta N° 394-O.SOPORTE INFORMAT-O.ADM-RAL “JAV” – ESSALUD, de fecha 21 de Diciembre del 2015, emitida por el Jefe de la Oficina de Soporte Informático Ing. Antonio Sandoval Larraín.**

**Refiere lo siguiente:** Señala que el Área de Liquidación de Expedientes, no cuenta con un sistema informático computarizado, ni software para la suma y determinación del récord de tiempo de servicio. Con la Base de datos existente; a mi parecer serviría para la realización de un programa y/o software, para el tema de la suma total o récord de tiempo de servicio; previa autorización correspondiente.

- **Carta N° 6007- O.RR.HH-O.ADM-RAL “JAV” – ESSALUD, de fecha 21 de Diciembre del 2015, emitida por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos Lic. Humberto Gonzáles Caicedo.**

**Refiere lo siguiente:** Señala que el Área de Liquidación de Expedientes, no cuenta con un sistema informático computarizado, ni software para la suma y determinación del récord de tiempo de servicio.

- **Carta N° 3171- O.RR.HH-O.ADM-GRALA “JAV” – ESSALUD-2015, de fecha 25 de junio del 2015, emitida por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos Lic. Humberto Gonzáles Caicedo.**

**Refiere lo siguiente:** Solicita información de planillas de remuneraciones físicas y por sistema computarizado de los trabajadores y ex trabajadores de la Red Asistencial de Lambayeque para que el área de Liquidación de Expedientes elabore las Constancias de Pago de Haberes y Descuentos y las

Constancias de Récorde de Tiempo de Servicio, debido a que se realiza manual y mecánicamente

- **Carta N° 4900-14-O.RR.HH-O.ADMON-RA.LAMBAYEQUE, de fecha 15 de setiembre del 2014, emitida por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos Abog. Carlos Isamel Lingán Polo.**

**Refiere lo siguiente:** Solicita contar con información sistematizada relativa a los pagos y descuentos de los trabajadores y ex trabajadores para confeccionar Constancia de Pago de Haberes y Descuentos y calcular el tiempo de servicio, dado a que se el área de Liquidación de Expedientes realiza el trabajo manual y mecánicamente ocasionando mayor tiempo y recursos.

- **Carta N° 4106- O.RR.HH-O.ADM-GRALA “JAV” – ESSALUD-2014, de fecha 08 de agosto del 2014, emitida por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos Abog. Carlos Isamel Lingán Polo.**

**Refiere lo siguiente:** Solicita copias y/o software de planillas de remuneraciones de trabajadores y ex trabajador para elaboración de confeccionar Constancia de Pago de Haberes y Descuentos y calcular el tiempo de servicio, dado a que el área de Liquidación de Expedientes realiza sus funciones de manera manual y mecánicamente ocasionando mayor tiempo y recursos.

- **Carta N° 842-UP-OA.OADM- GRALA-ESSALUD-2014, (Referencia Carta 2049-ORRHH-OADM-GRALA “JAV” ESSALUD-2014) de fecha 19 de mayo del 2014, emitida por el Jefe de Unidad de Programación – Oficina de**

### **Adquisiciones.**

**Refiere lo siguiente:** Señala el estado y situación del área de Liquidación de Expedientes; asimismo hace el requerimiento de computadoras, empastes para planillas, instalación de red y ambiente físico para la oficina de trámite de archivo, mantenimiento y conservación de las planillas, ya que el actual ambiente físico ha sido declarado inhabitable.

- **Carta N° 2036- O.RR.HH-O.ADM-GRALA “JAV” – ESSALUD-2014, (Referencia Carta 001 LIQ.EXP-ORRHH-OADM-GRALA “JAV” ESSALUD-2014) de fecha 15 de abril del 2014, emitida por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos Abog. Carlos Isamel Lingán Polo y por la Jefa de la Oficina de Administración de la Red Asistencial de Lambayeque, CPCC María del Rosario Chávez de Fernández.**

**Refiere lo siguiente:** Señala el estado situacional del área de Liquidación de Expedientes, asimismo deriva al Jefe de Planillas la solicitud de dicha área relacionada al requerimiento de un software que contenga los archivos de planillas de la Red Asistencial de Lambayeque, especificados en la referencia Carta 001 LIQ.EXP-ORRHH-OADM-GRALA “JAV” ESSALUD-2014

- **Carta N° 6312-O.RR.HH-O.RALA “JAV” – ESSALUD - 2013, (Referencia Carta 4754 – ORRHH – GRALA - ESSALUD 2011) de fecha 08 de noviembre del 2013, emitida por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos Abog. José Luis Vásquez Limo**

**Refiere lo siguiente:** Solicita implementación de oficina del área de Liquidación de Expedientes con computadora e impresora. A esta solicitud se le dio respuesta con la Carta N|544-OSI-OADM-

GRALA-ESSALUD-2013, señalando que por el momento no se cuenta con equipos para brindar atención a lo solicitado.

- **Carta N° 4753-O.RR.HH-RALA “JAV” – ESSALUD - 2011, (Referencia Carta 4135 – ORRHH – GRALA - ESSALUD 2011) de fecha 30 de setiembre del 2011, emitida por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos Abog. Lorella L. Guffanti Acosta.**

**Refiere lo siguiente:** Solicita implementación de ambiente físico para el área de Liquidación de Expedientes; a fin de dar cumplimiento a las funciones asignadas y de mejorar su condición laboral.

- **Carta N° 481 – ORRHH – RALA - ESSALUD 2011 de fecha 08 de noviembre del 2013, emitida por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos Abog. Lorella L. Guffanti Acosta.**

**Refiere lo siguiente:** Solicita equipo de cómputo y ambiente físico para área de Liquidación de Expedientes – Oficina de Recursos Humanos. A esta solicitud se le dio respuesta con la Carta N°481-OSI-OADM-GRALA-ESSALUD-2011, señalando que por el momento no se cuenta con equipos para brindar atención a lo solicitado.

- **Carta N° 4135 – ORRHH – RALA - ESSALUD 2011 de fecha 23 de agosto del 2013, emitida por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos Abog. Lorella L. Guffanti Acosta.**

**Refiere lo siguiente:** Solicita equipo de cómputo y ambiente físico para área de Liquidación de Expedientes – Oficina de Recursos Humanos. A esta solicitud se le dio respuesta con la Carta N°481-OSI-OADM-GRALA-ESSALUD-2011, señalando que por el momento no se cuenta con equipos para brindar atención a lo solicitado.

- **Carta N° 3032 – ORRHH – OADM - RALA - ESSALUD 09 de fecha 22 de julio del 2009, emitida por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos Lic. Roxana Castillo Barrios**  
**Refiere lo siguiente:** Solicita implementación de sistema informático, sistemas de cómputo, ambientes físicos, puntos de red para el Área de Liquidación de Expedientes.

**Análisis:**

Todos los documentos que hemos detallado en el punto 4.2 nos demuestran:

- Que la infraestructura del área no es la más adecuada, esto se corrobora con las cartas en las cuales solicitan un ambiente adecuado para los trabajadores y para las planillas. En cuanto al ambiente físico para los trabajadores, se debe tener en consideración lo que señala la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, esto es, brindar las condiciones necesarias y adecuadas para que un trabajador desempeñe su función; sin embargo por intermedio de las fotografías anexas a este trabajo, hemos podido comprobar que el ambiente físico no es el adecuado.
- En cuanto a las planillas se tiene que éstas se deterioran con el paso del tiempo, por tanto su cuidado debe ser prioridad, más aun cuando son la única fuente de información para la elaboración de las constancias. Se puede apreciar en las fotografías, que se encuentran en los anexos de esta investigación, que los expedientes se encuentran en el piso, y hasta en la habitación de los servicios higiénicos de dicha área.
- Que el área de liquidación de expedientes no cuenta con equipos de cómputo necesarios y actualizados para que los trabajadores puedan realizar sus funciones.
- Que el área de Liquidación de Expedientes no cuenta con un

software para facilitar el trabajo y hacer más eficiente la labor que desempeñan los trabajadores, debemos precisar que los beneficios serían innumerables como por ejemplo exactitud en los datos, celeridad en la elaboración de constancias, mayor productividad, resguardo de la información, entre otros.

Por tanto, queda claro que la entidad de ESSALUD tiene que mejorar y superar las debilidades que opacan el buen servicio que pueden proporcionar sus trabajadores.

Debe tenerse presente que la suma de condiciones favorables va a permitir un mejor desempeño y por ende va a permitir que la entidad de ESSALUD pueda cumplir su misión y visión institucional.

### **4.3 Diagnóstico**

#### **4.3.1 Diagnóstico sobre los Proceso**

**Problemática: Falta de un Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración y Emisión de la Constancia de Pago de Haberes y Descuentos y Tiempo de Servicio de los Servidores nombrados bajo el Régimen del D. Leg. N° 276 de la Red Asistencial Lambayeque – ESSALUD.**

En la Red Asistencial de Lambayeque - ESSALUD, la determinación del tiempo de servicio, sus proceso, y su emisión, no tienen respaldo oficial – documentado, pese a que este documento valida los beneficios de servidores como: compensación por tiempo de servicio, bonificación personal/quinquenios, asignación personal 25/30 años de servicio (periodo válido para efectos pensionables), y otros inherentes a tiempo de servicio.

La demora en la elaboración de las constancias radica en que el proceso es manualizado, es decir para cuantificar el tiempo pagado mes a mes, año a año y por el período requerido por el servidor, se sigue los siguientes pasos:

- Bajar las planillas de anaqueles.
- Ubicar nominalmente al trabajador (puede estar ubicado según el servicio donde labora y/o en orden alfabético).
- Se revisa los registros de ingresos y descuentos (egresos), de todas las planillas de los años y/o período que se hará la constancia.
- De los ingresos.- para considerar si tuviera devoluciones por descuentos indebidos, relativos y/o que afecten el tema de tiempo de servicio.
- De los descuentos.- revisar si registra descuento por falta, permiso particular, huelga, licencia sin goce haber, multas/ faltas disciplinarias que afectan el tiempo de servicio.
- Se determina los días o tiempo equivalente al descuento por los conceptos anteriormente señalados; todo ello en base al cálculo de las remuneraciones fijas y/ o permanentes, como remuneración básica, reunificada, remuneración transitoria pensionable, remuneración familiar según el D. Leg.276/, Res. Suprema N°19, rem. 15% bon 15%; entre 30 días; tomando nota si lo descontado supera el valor del día.
- Se suman los días descontados, luego se convierte a meses, y/ o años; esto para el descuento del tiempo en el período requerido y/o en el período de la constancia; permitiendo determinar el tiempo real/ efectivo laborado y remunerado.

- Se digita la información en un formato pre establecido (elaborado por los propios trabajadores), donde se registra el número de constancia, los datos personales y laborales del servidor, el período de la constancia, fecha emisión del documento, se detalla los años/período revisados sacando el tiempo total, luego se deduce el tiempo no laborado - no pagado - se detalla el tiempo total real y efectivo en número y letras.
- Se imprime por triplicado la constancia.
- La suscribe el liquidador y el Jefe de Recursos Humanos.
- Finalmente se entrega al interesado y/o solicitante, previa firma de cargo por entrega.
- Se envía también una constancia a la Oficina de Recursos Humanos para continuar algún trámite y/ o para el archivo en Legajo de Personal
- En la Oficina de Liquidación de Expedientes se deja una constancia para el archivo respectivo, verificando que el interesado suscriba su firma en señal de conformidad.

#### **4.3.2 Diagnóstico sobre el Recurso Humano**

##### **Recurso Humano: asignación de personal es insuficiente.**

- N° de trabajadores del área de Liquidación de Expedientes: 03 servidores públicos; lo cual resulta insuficiente para realizar la labor debido a que cada uno tiene que bajar las planillas de los anaqueles y desplazarlas al escritorio para poder buscar la información que necesite.
- De los 03 trabajadores, 2 de ellos son liquidadores (realizan la emisión de constancia) y 01 es personal a

tiempo parcial, el cual está sujeto a reemplazar al personal de vacaciones y/o licencias u apoyar en otras actividades que manda el superior.

- Los trabajadores, ejecutan sus funciones manualmente, sin apoyo de tecnología de punta; la atención es sobre un total de 1192 trabajadores nombrados bajo el Decreto Legislativo N°276, a quienes se les trabaja sus constancias e informes por tiempo de servicios, quinquenios, beneficios sociales, liquidación para compensación tiempo servicio, pensión Decreto Ley 20530 y otros relativos al tiempo de servicio en la Institución y al Estado.

#### **4.3.3 Diagnóstico sobre la Infraestructura**

##### **Ambiente Físico: Inhabitable - Alto Riesgo**

- Total de ambientes: 05 (02 habitaciones, 02 corredores, 01 servicio higiénicos)
- Características: El área de Liquidación de Expedientes, funciona en un ambiente físico o habitación de 3mts x3 mts = a 9 mts.2, donde se ubican 02 escritorios de metal de tamaño regular y 02 escritorios pequeños de madera. La puerta que cierra esta oficina no se abre en su totalidad, debido a que por la falta de espacio se ha tenido que ubicar uno del escritorio cerca de la puerta, esto impide el ingreso de las personas, quienes se tienen que adecuar al pequeño espacio para su ingreso.
- Respecto al ingreso del usuario, se debe resaltar que sólo es posible el ingreso de una persona por falta de espacio, si hay más personas deben esperar fuera (en el jardín).

- Las paredes se encuentran deterioradas, se aprecia rajaduras y grietas.
- En la otra área de aproximadamente 2mx4 mts.= 8m<sup>2</sup>; y en los corredores, se almacena las planillas obstaculizando el paso de los trabajadores. Las planillas por necesidad de espacio han sido ubicadas también en los lavatorios hasta el nivel del techo, quedando poco espacio para que el personal las pueda movilizar.
- Respecto al ambiente de los servicios higiénicos, se tiene que el sanitario es pequeño, (su uso es para niños), además posee anaqueles con archivadores de documentos procesados y planillas.
- Existe poca iluminación y ventilación, recargándose malos olores especialmente en los archivos y en los servicios higiénicos; generados por hongos, bacterias que corroe el papel y a su vez, deteriora la salud del trabajador. Además se considera como alto riesgo la existencia de una caja eléctrica, donde se manipula para la electricidad de otras áreas, siendo esto un mayor riesgo para los trabajadores y para el cuidado de las planillas. Cabe señalar que este ambiente está declarado como zona inhabitable por Defensa Civil.

**Equipos Tecnológicos de Oficina: Equipos Antiguos con riesgo de pérdida de Información.**

- Se cuenta con 02 computadoras transferidas por baja de otras oficinas e ingresadas a la oficina de Liquidación de Expedientes, con fecha de fabricación Febrero 2006; el disco duro se encuentra con la máxima capacidad generando problemas en el rendimiento de la computadoras.

- Se cuenta también con 01 computadora pequeña, de data antigua, con fecha de fabricación de marzo 1999, y un CPU 2006, de uso medio.
- 01 impresora láser en buen estado, de fecha 2014
- 01 ventilador de techo buen estado; pero antiguo.
- Las aplicaciones que contienen estas computadoras son antiguas, y en su mayoría permiten realizar solo funciones básicas.
- No se cuenta con una aplicación o software que contenga información o base de datos de las remuneraciones de los trabajadores, a fin de que emita reportes con resultado del tiempo de servicio, reportes de tiempos remunerados, reportes de períodos no pagados y otros anexos que con asesoría de Soporte Informático coadyuge a la mejora.

## **CAPÍTULO V**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA  
ELABORACIÓN DE CONSTANCIAS DE PAGO DE  
HABERES DE DESCUENTOS Y CONSTANCIAS  
DE RÉCORDS DE TIEMPO DE SERVICIO**

## **5.1 Título**

“Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancias de Pago de Haberes y Descuentos, y Constancias de Récords de Tiempo de Servicio en la entidad de ESSALUD”

## **5.2 Introducción**

El Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancias de Pago de Haberes y Descuentos, y Tiempo de Servicio en la entidad de la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD, constituye un instrumento de gestión, es descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también un carácter instructivo e informativo. Se ha elaborado teniendo como fuente principal el Título II del Decreto Legislativo N°276 – Ley de Bases de Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, en concordancia con lo que establece la Ley de Procedimientos Administrativo General – Ley N°27444, en su artículo IV, referido a los Principios del Procedimiento Administrativo; y, con los Principios que rigen el Derecho Administrativo.

El manual contiene en forma detallada, las acciones que se siguen para la elaboración de constancias, así como para el cumplimiento de los objetivos y guarda coherencia con los respectivos dispositivos legales que regulan el funcionamiento de la Entidad y el procedimiento administrativo previsto en la Ley N°27444, el cual lo define como el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos sobre interés, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta; bajo esta premisa podemos señalar que la Constancia de Haberes y Descuentos y Tiempo de Servicio de los trabajadores de la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD, son documento que producen innumerables efectos jurídicos, encontrándose dentro de los más importantes los

beneficios sociales; por tanto resulta importante que éstas constancias se tramiten bajo ciertos lineamientos.

El propósito de este manual es mejorar los niveles de productividad a través del cumplimiento eficiente y eficaz de cada una de las acciones que comprende las actividades de la Institución de ESSALUD.

### **5.3 Objetivos**

#### **5.3.1 Objetivos Generales**

Establecer un sistema de información manual que uniformice y controle el procedimiento de elaboración de Constancias de Pago de Haberes y Descuentos, y de Constancias de Récor ds de Tiempo de Servicio.

#### **5.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el procedimiento que debe realizarse para la elaboración de una constancia de Pago de Haberes y Descuentos y para una Constancia de Récor ds de Tiempo de Servicio mediante el análisis de documentos.
- Mejorar la productividad del Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos con el cumplimiento del manual y mediante análisis de los documentos.
- Aumentar la eficiencia de los trabajadores y ayudar a coordinar mejor las actividades relacionadas con la elaboración de constancias de Pago de Haberes y Descuentos, y Tiempo de Servicio mediante el análisis de documentos.

## **5.4 Desarrollo de Propuesta**

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA ELABORACIÓN DE CONSTANCIAS DE PAGO DE HABERES Y DESCUENTOS Y TIEMPO DE SERVICIO EN LA ENTIDAD DE ESSALUD**

#### **Área de Liquidación de Expediente – Oficina de Recursos Humanos- ESSALUD**

##### **1. De las actividades o funciones principales:**

**1.1** Elaboración de Constancia de Pago de Haberes y Descuentos y Tiempo de Servicio.

##### **2. Del Procedimiento**

###### **2.1. Para la Determinación de Tiempo de Servicio**

**211.** Recepción de expediente conteniendo la solicitud del servidor, anexando los siguientes documentos y requisitos: solicitud de quinquenios, del primero hasta el octavo quinquenio, y/ o el record total de tiempo de servicio para cese o renuncia, liquidación de tiempo de servicio y / o pensión.

**212.** Revisión del expediente para verificar que contenga la documentación completa: a) copia simple de DNI autenticada, b) informe sobre carrera administrativa, c) última boleta pago, d) constancias de pago de haberes y record tiempo servicio de otros órganos desconcentrados de ESSALUD, o de otras instituciones del Estado (bajo el régimen N°276) tanto civil como castrense, donde el servidor haya laborado anteriormente, e) resoluciones de quinquenios, en el caso de que tengan ya la resolución, f) resoluciones de formación profesional, documento de serum, internado, resindentado, en caso de que se tenga.

**213.** Archivo del expediente por orden alfabético, en el caso de estar completo, queda en espera para procesar, priorizando 1° Los ceses / renunciaciones, 2° Los de pensión 3° La liquidación de beneficios sociales/tiempo de servicio 4° Pago inmediatos por 25-30 años de servicios 5° Regularización por quinquenios, otros.

- 214.** De encontrarse incompleto el expediente o de no corresponder en ese momento llegar al área de Liquidación de Expedientes, se devuelve de inmediato al conserje informando verbalmente el motivo, de lo contrario se hace con documento.
- 215.** Verificar que el servidor pertenezca al régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276, registrar los descuentos de ley por Sistema de Pensiones D.L. N° 20530, D.L. N°.19990, AFP.
- 216.** Para la elaboración de la constancia, se procede a:
- a) Determinar el periodo se va a liquidar, número de años, meses, días (desde/ hasta).
  - b) De los estantes, se bajan planillas (impresos físicos), o se solicitan a la persona encargada de su custodia.
  - c) Se ubica el nombre del solicitante, se revisan los datos que coincidan con la carrera administrativa (informe emitido por legajo de personal) con informe de asistencia y permanencia (emitido por control tiempo).
  - d) Se revisan las planillas mes a mes y se consigna la información teniendo en cuenta todos los ingresos y descuentos por faltas, permisos particulares, sin goce de haber, huelgas, multas disciplinarias, sanciones por responsabilidad que involucre tiempo, los montos por estos descuentos, se calculan por valor día, sumando las remuneraciones fijas/ permanentes y bonificaciones afectas a descuentos de ley, teniendo en cuenta las variantes y diversas modalidades del pago de remuneraciones y la moneda vigente en diversos años. Así determina cuantos días habría que descontar en cada mes, luego se hace la suma año por año; en el rubro de ingresos de remuneraciones se revisa si tiene devoluciones por alguno de los descuentos antes señalados a fin de hacer la devolución en tiempo. Finalmente se hace la deducción de los periodos no remunerados, estableciéndose el tiempo de servicio que contiene esta constancia en la institución (esto es un pre limpio un borrador).
- 2.1.7** Terminada la revisión de planillas se reubican en los

estantes de las mismas o se devuelven a la persona encargada de su custodia.

- 2.1.8** En algunos casos, los trabajadores alcanzan sus boletas de pago de remuneraciones originales y con estas se trabajan las constancias y a su vez en forma aleatoria se hace cruce de información con algunas planillas, de los meses que no alcanzaran sus boletas, se trabaja con planillas, o con las boletas y se hace el mismo procedimiento de verificación y calculo.
- 2.1.9** Se digita el documento o Constancia de Pago de Haberes y Descuentos y Tiempo de Servicio, detallando la modalidades (pueden tratarse de Trabajadores nombrados Decreto Legislativo N° 276, o Trabajadores del Sistema de Pensiones D.L. N° 19990, o Sistema Privado de pensiones AFP.), el número del documento, el periodo trabajado y/o solicitado, datos del trabajador, apellidos y nombres, DNI, código planillas, NIT, proveído, cargo, línea de carrera, condición y régimen laboral y de pensión, detalle de ingresos y egresos del último mes laborado, record bruto de tiempo, detalle y deducción de tiempo faltante y tiempo real y efectivo. Los trabajadores nombrados Decreto Legislativo N° 276, sistemas de pensiones D.L. N°20530 se adicionará a todos los datos laborales mencionados, el detalle mes a mes de los ingresos y egresos, descuentos por sistemas de pensiones, detalle de días no pagados , resumen de lo pagado y descuentos e indicación del tiempo total. Se debe revisar que obre la resolución de incorporación al fondo de pensiones D. L. N° 20530.
- 2.1.10** Cuando el expediente cuenta con constancias de otras entidades, se procede a revisar el documento, el cual debe estar autenticado; se hace calculo y verificación del tiempo de servicio que registra el documento (que no exista error de suma o resta u omisión de algún periodo sin estar claramente señalado en el documento); igualmente se verifica el régimen laboral y de pensión; en el caso de tratarse de un ex servidor

del sector castrense, se verifica que haya sido en condición de trabajador civil no militar. Cuando hay error o duda en el documento se envía por escrito la consulta a dicha entidad (se hace el proyecto de carta y, la suscribe el jefe de recursos humanos con visto de la gerencia) y/ o se notifica al interesado. De ser necesario se puede solicitar al interesado otros documentos que corroboren la información de la constancia.

**2.1.11** La formación profesional, es el tiempo de cuatro años por estudios universitarios que, autorizado con resolución se adiciona al tiempo de servicio del trabajador, hasta el año 1998 es computable y surte efecto para los beneficios que se solicite; posterior al año 1998 y hasta la fecha, no surte efecto para el sistema de pensiones.

**2.1.12** Para acumular el tiempo de servicio por internado, serum, y resindentado, debe existir constancia de pago de haberes y descuento y récords de tiempo de servicio, también deben contar con resolución de autorización de inicio y termino lo cual se solicita optativamente. Cabe aclarar que el serum ad honoren es no computable.

**2.1.13** Además de la Constancia se elabora el informe, en el cual se detallan una por una todas las Constancias de Pago de Haberes y Descuentos y Récord de Tiempo de Servicio, que tuviere el trabajador, tanto de la Red Asistencial Lambayeque como de otras dependencias de ESSALUD, o entidades del Estado. Se determina el total de Tiempo de Servicio por cada entidad y finalmente el total del tiempo real y efectivo al Estado. Debe tenerse presente que se detalla la fecha de cumplimiento de quinquenios para emisión de resolución de bonificaciones de personal y completar expediente para cese o según la necesidad del trabajador.

**2.2 Para la Determinación del Primer Quinquenio de Tiempo de Servicio.**

- 2.2.1 Se realizará el procedimiento anterior para determinar el tiempo laborado, considerándose desde su fecha de ingreso hasta los primeros cinco años efectivos y remunerados, relacionando y/ o estimando, con la fecha señalada en solicitud del interesado.
- 2.2.2 Respecto al informe, se llena el formato con los datos personales, laborales.
- 2.2.3 Se señala el número de la constancia, el período de tiempo de servicio, se consigna el total del tiempo de servicio efectivo y remunerado.
- 2.2.4 Se determina la fecha en que cumplió cinco años de servicios, y se digita en el documento para emitir la Constancia y el informe respectivo.
- 2.2.5 Finalmente, el liquidador y el Jefe de Recursos Humanos, suscriben sus respectivas firmas y para entregar el document al interesado.

### **2.3 Para la Determinación del Segundo Quinquenio de Tiempo de Servicio**

- 2.3.1 Se realiza el mismo procedimiento que para el primer quinquenio, considerándose desde la fecha siguiente en que cumplió el primer quinquenio y/o la fecha siguiente considerada en su última constancia de tiempo de servicio.
- 2.3.2 Respecto al informe, se llena el formato con los datos laborales y personales del trabajador.
- 2.3.3 Se señala la resolución del primer quinquenio - 5 años - y se adiciona el tiempo determinado en la presente constancia y se totaliza el tiempo.
- 2.3.4 Luego se determina la fecha en que cumplió el segundo quinquenio de tiempo de servicio efectivo y remunerado en la institución y al Estado.
- 2.3.5 Se digita y suscribe la Constancia y el Informe respectivo, por el Liquidador y el Jefe de Recursos Humanos, y se entrega al interesado/solicitante.

**2.4 Para la Determinación del Tercer, Cuarto, Quinto, Sexto, Séptimo y Octavo Quinquenio de Tiempo de Servicio.**

**2.4.1** Igual que el segundo quinquenio, señalándose el último quinquenio, acreditado con resolución. Estos quinquenios son para efecto de pagos por Bonificación Personal, este tema está a cargo del área de Remuneraciones.

**2.4.2** Se debe tener presente, que se puede adicionar para el record de tiempo de servicio. las Constancias de Pago de Haberes y Descuentos de otras sedes de la Institución – ESSALUD y/o Constancias emitidas por otras entidades del Estado (por haber laborado en ellas) bajo el Régimen del Decreto Legislativo N°

276. Se considera sumando el tiempo que registre las constancias, luego consolida la información total de tiempo de servicio, detallando de donde se obtuvo la información e igualmente se determina la fecha de cumplimiento de los quinquenios siguientes que pueda acreditar.

**2.4.3** Se considera las Constancias de Tiempo de Servicios por Serum, Internado, Residentado y/o Formación Profesional; toda esta documentación se revisa, que corresponda al trabajador, que no exista duplicidad, y que la suma del tiempo indicado sea la correcta y otros que en el momento se pueda observar.

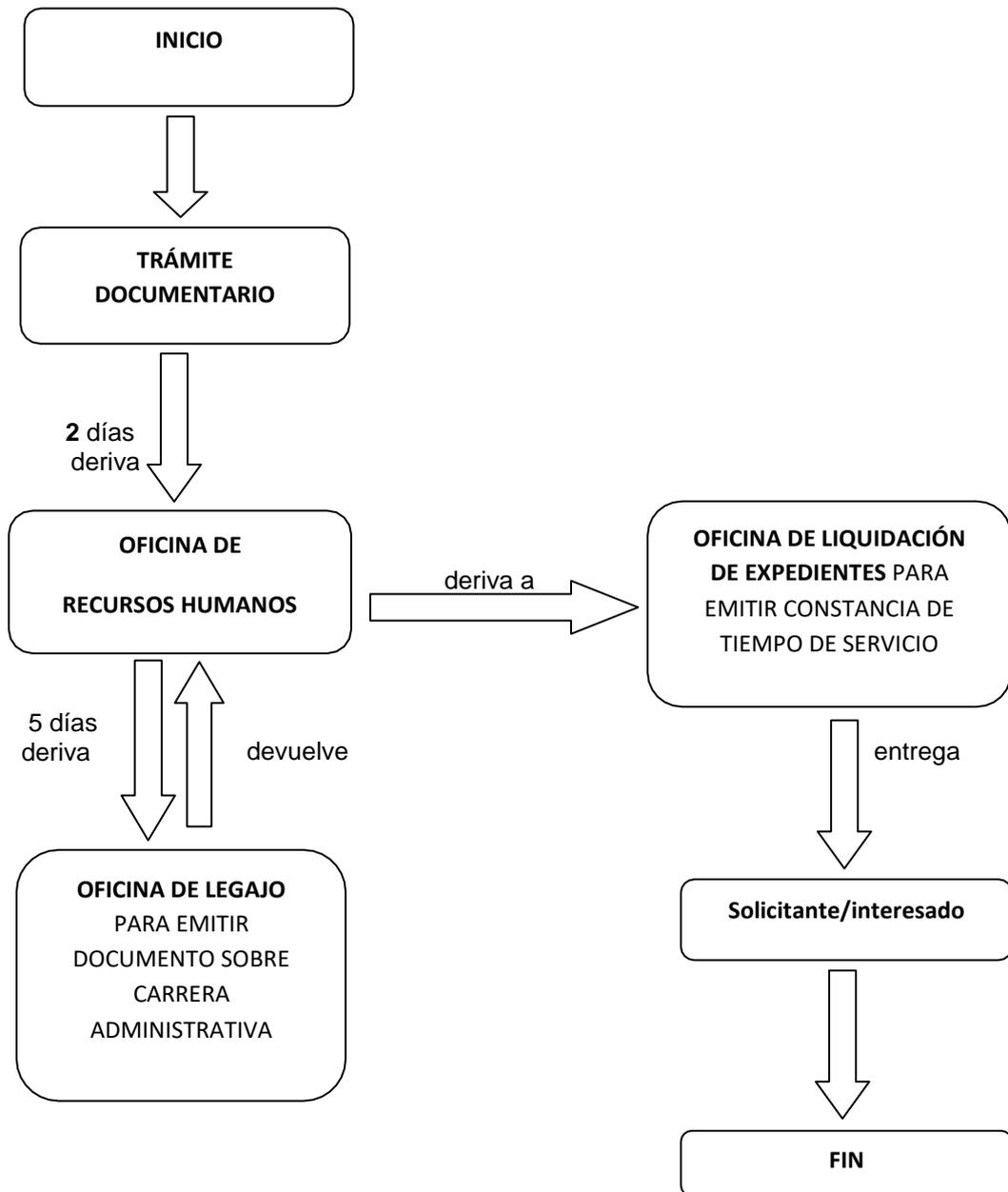
**2.4.4** Finalmente se consigna el Record Total de Tiempo de Servicio al término (finalización laboral) por cese, renuncia, límite de edad (70 años). Se considera los tiempos antes señalados si los acredita.

**2.4.5** En la Compensación de Tiempo de Servicio, se considera únicamente el tiempo prestado y remunerado en la Institución de ESSALUD, más la Formación Profesional (de haber sido reconocido en Essalud con Resolución hasta el año 1998, posterior a esta fecha hasta la actualidad no es acumulable, pues solo surte efectos para quinquenios, escalafón, asignación personal, conforme lo señala cada resolución).

**2.4.6** Se elabora el Informe Final detallando todas las Constancias y Resoluciones indicadas en el presente. Se totaliza el tiempo, lo cual va servir para hacerse acreedor a los beneficios y derechos que le asisten como servidor público.

## DIAGRAMA DE FLUJO

### PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA ELABORACIÓN DE CONSTANCIAS DE HABERES Y DESCUENTOS Y TIEMPO DE SERVICIO DE LOS TRABAJORES



#### **2.4.7. Aprobación del Manual.**

Para la aprobación del “Manual de Procedimientos Administrativos, la elaboración de Constancias de Haberes y Descuentos, y constancias de Récor ds de tiempo de Servicio”, se tendrá en consideración lo previsto en la Directiva N° 09-GG-ESSALUD-2014, referida a los Lineamientos para la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD, específicamente el numeral 6.2.9 que señala literalmente lo siguiente: “El Manual de Procesos y Procedimientos debe ser aprobado por el Titular del órgano Desconcentrado, previa revisión y visación de la Oficina de Gestión y Desarrollo/Planificación Operativa o la que haga sus veces”.

### **5.5 Recursos**

#### **5.5.1 Recursos Humanos**

- (02) Investigadores
- Personal de Campo para realizar la verificación de constancias.

#### **5.5.2 Recursos Materiales**

##### **5.5.2 Bienes:**

- a) **De Consumo:** Papel bond, folders, lapiceros, cds.
- b) **De Inversión:** libros, computadoras, impresora, escáner, cámara fotográfica, escritorios,

**5.5.3 Servicios:** internet, impresión, escaneo, empastado, copias, luz, movilidad.

## 5.6 Presupuesto

### Recursos Humanos

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Investigadores	2	2500	2500
Personal de campo	1	1500	1500
<b>Sub Total</b>			<b>S/4,000.00</b>

### Recursos Materiales (Bienes - Servicios)

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Papel bond	4 millares	24	96
Fólders	50	0.50	25
Lapiceros	12	0.50	6
Cds	12	0.50	6
Libros	8	100	800
Computadoras	2	2500	2500
Impresoras	1	400	400
Escaner	1	300	300
Cámara Fotográfica	1	800	800
Escritorios	2	2000	2000
Internet		100	100
Impresión		100	100
Escaneo		50	50
Empastado	3	120	120
Copias		100	100
Luz		100	100
Movilidad	2	300	300
<b>TOTAL</b>			<b>S/7,803.00</b>

Total De Presupuesto= Recursos Humanos + Recursos Materiales

Total de Presupuesto = S/11,803.00 nuevos soles.

## 5.7 Financiamiento

La Propuesta de un Manual de Procedimiento para la Elaboración de Constancias de Haberes y Descuentos; y para las Constancias de Tiempo de Servicio será autofinanciado por las investigadoras en su totalidad; el presupuesto para tal fin fue por la suma de S/11,803.00 nuevos soles.

## 5.8 Cronograma

TIEMPOS ETAPAS	ME S1				ME S2			
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4
1. Elaboración de la Propuesta								
2. Presentación de Propuesta								
3. Aprobación de la Propuesta								
4. Desarrollo de Propuesta								

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 Conclusiones

- La Propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos para la Elaboración de Constancias de Tiempo de Servicio, es fundamental porque permiten que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado; por otro lado, se debe tener presente que se requiere de un buen equipo de trabajo que esté en condiciones de proyectar acciones para lograr la misión y visión de las instituciones.
- El Área de Liquidación de Expedientes de la Oficina de Recursos Humanos, es una oficina en la cual el empleador no garantiza a sus trabajadores las condiciones necesarias y mínimas para desempeñar sus funciones. Esta área no sólo no cuenta con una infraestructura adecuada, tal y conforme lo hemos demostrado con fotografías anexas; sino que, no cuenta con instrumentos de gestión de carácter instructivo e informativo para el desempeño de sus funciones.
- El Manual que se ha propuesto en esta investigación es descriptivo y tiene como objetivo principal uniformizar los procedimientos para elaboración de Constancias de Pago de Haberes de Descuentos y Constancias de Récorde de Tiempo de Servicio; este manual busca que se mejore la productividad del Área de Liquidación de Expedientes y se alcance la eficiencia, efectividad y economía en el desarrollo de sus funciones. Cabe resaltar que el manual posee la flexibilidad de ser mejorado con la experiencia y conocimientos técnicos de los trabajadores que desempeñan la función de emisión de Constancias de Pago de Haberes y Descuentos; y Constancias de Récorde de Tiempo de Servicio.

## 6.2 Recomendaciones

- Implementar como instrumento de gestión, la Propuesta de un “Manual de Procedimientos Administrativo para la elaboración de Constancias de Pago de Haberes y Descuentos, y Tiempo de Servicio en la Entidad de la Red Asistencial de Lambayeque - ESSALUD, la propuesta será presentada por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos al Gerente de la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD para su debida aprobación e implementación.
- Difundir y entregar copias del manual a los trabajadores para que tomen conocimiento pleno de sus funciones y de las actividades que deben realizar, bajo la dirección del Jefe de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD.
- Implementar un sistema de información SOFTWARE para toma de decisiones y para salvaguardar la información que obra en las planillas (documentos físico), a cargo del Jefe de la Oficina de Soporte Informático de la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD. El SOFTWARE deberá contener las siguientes características: ingresos y egresos de las remuneraciones del trabajador, una aplicación que realice la conversión a tiempo laborado.
- Designar un ambiente físico adecuado a los trabajadores para el desempeño de sus funciones, y un ambiente apropiado para la custodia de las planillas por tratarse de información valiosa que se viene deteriorando con el tiempo y que podría perderse debido a los factores climáticos, esto estará a cargo del Jefe de la Oficina de Administración de la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD.
- Disponer la compra de andamios o anaqueles para las planillas,

a cargo del Jefe de la Oficina de Administración  
de la Red Asistencial de Lambayeque  
ESSALUD.

- Designar personal para el área de Liquidación de Expedientes, como mínimo a seis trabajadores para que desarrollen las funciones comprendidas en el manual; y adicionalmente a ello, dos persona para que se encarguen de ubicar, proporcionar y custodiar las planillas. El personal deberá ser designado por el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos de la Red Asistencial de Lambayeque ESSALUD.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACADEMIA., R. (2009). *"Diccionario. Real Academia de la Lengua"*. . Quito. Ecuador.: Ed. Comercio.
- BARASSI, L. (2009). *Tratado del Derecho de Trabajo*. España.
- CABANELLAS, G. (2002). *Compendio de Derecho Laboral*. Buenos Aires.
- CHIAVENATO, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración 7ma Ed.* México: MACRO.
- COTTON, B. (2009). *"Relevance Redux"- Management Accounting Today*. California: MACRO.
- DEVEALI, M. (1956). *Lineamientos del Derecho de Trabajo*. Buenos Aires: Argentina.
- FOLLOLD, G. y. (2010). *Derecho Español del Trabajo*. Madrid.
- HERNÁNDEZ, E. (2010). *Metodología de la iNvestigación*. México: Limusa.
- JIMÉNEZ CORONADO, L. G. (Octubre 2010). La Compensación por Tiempo de Servicio. *Actualidad Empresarial N°217 - Segunda Quincena*, VI4 -VI5.
- KROTOSCHIN, E. (1998). *Tratado Práctico de Derecho de Trabajo*. Argentina: De Palma.
- OROZCO VELÁSQUEZ, R. (2013). *Sistematización de Procedimientos Administrativos de Recursos Humanos*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
- RAMÍREZ DE PIÉROLA, F. (1985). *Compensación por Tiempo de Servicio*. Lima: Universidad Pontifice del Perú.
- RODRÍGUEZ, H. S. (2009). *Introducción a la Administración 4ta Ed.* Madrid: MACRO.

# **ANEXOS**

## FOTOS DE CAMPO – ÁREA DE LIQUIDACIÓN DE EXPEDIENTES



### **OFICINA DE LIQUIDACIÓN DE EXPEDIENTES DE RRHH**

Aquí podemos observar la inadecuada infraestructura (espacio reducido) de esta oficina donde inclusive se aprecia la incomodidad de la trabajadora para desempeñar sus funciones.



### **PLANILLAS IMPRESAS DE LOS TRABAJADORES DE LA RED ASISTENCIAL DE LAMBAYEQUE**

Aquí podemos observar las planillas impresas que datan desde el año 1977 hasta la actualidad, dichas planillas no se encuentran en un ambiente adecuado por tanto corren el riesgo de deteriorarse y perderse la información; recordemos que ninguna de las planillas se encuentran sistematizadas y no habría modo alguno de recuperar tan valiosa información.



Observemos aquí que la falta de infraestructura no permite que exista un orden y control de los documentos (planillas); esto ha generado que inclusive se ubique las planillas en los lugares menos propicios expuestos a una pérdida segura.



Pese a los constantes requerimientos por parte de los trabajadores de dicha área, las autoridades de la institución no dan importancia a estos sucesos, y no han priorizado el hecho de que la pérdida de los documentos significaría la pérdida de derechos de sus propios trabajadores



Parece que las autoridades de la Red asistencial de Lambayeque han olvidado que la fuente primordial para la elaboración de Récord de Tiempo de Servicio son las PLANILLAS, las mismas que aquí apreciamos en los baños por falta de un espacio adecuado



Nuestra propuesta radica en la sistematización de los Procesos Administrativos, esto incluye la sistematización de las planillas propiamente dichas, porque estamos seguras que sería una buena solución a muchos problemas como la falta de celeridad de los trámites administrativos, además de ello porque se salvaguardaría la información contenida en las planillas, se brindaría mejores condiciones a los trabajadores que desempeñan esta función, lo cual tendría como resultado un mejor desempeño, y finalmente porque se cumpliría la misión de la institución.

**CUADRO N°01: TIEMPO DE ESTANCIA DE LOS  
EXPEDIENTES PROCESADOS POR EL ÁREA DE  
LIQUIDACIÓN DE EXPEDIENTE- RRHH ESSALUD**

**CONSTANCIAS E INFORMNE 2013-2014-2015 : DEMOSTRACION**

**89 EXPEDIENTES**

**PROMEDIO: 6967 / 89 = 78,28 DS.**

<b>EXPEDIENTE NIT-Nº</b>	<b>FECHA RECEPCION OF.LIQ.EXP.</b>	<b>CONSTANCIA Nº -EMITIDA</b>	<b>FECHA EMISION</b>	<b>INFORME Nº - EMITIDO</b>	<b>FECHA EMISION</b>	<b>TIEMPO DE ESTANCIA EN DIAS</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PAG. Nº 01</b>
1298-2013-5202	<b>02.05.2013</b>	071-13-L.EXP	<b>03.05.2013</b>	054-L.EXP-2013	03.05.2013	<b>1</b>	CONSTANCIA, QUINQ-30%	
1298-2013-2588	<b>06.03.2013</b>	176-13-L.EXP	<b>09.10.2013</b>	147-13-L.EXP	09.10.2013	<b>213</b>	CONST.TPO.SERV, EXP.CESE LIMITE EDAD	
1298-2013-6397	<b>27.05.2013</b>	183-13-L.EXP	<b>14.10.2013</b>	153-13-L.EXP	14.10.2013	<b>137</b>	CONST.TPO.SERV,QUINQ.2º AL 5º	
1298-2013-06335	<b>23.05.2013</b>	186-13-L.EXP	<b>17.10.2013</b>	157-13-L.EXP	17.10.2013	<b>144</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ. 2º AL 6º	
1298-2013-9321	<b>25.07.2013</b>	189-13-L.EXP	<b>18.10.2013</b>	159-13-L.EXP	18.10.2013	<b>101</b>	CONST.TPO.SERV,QUINQ.2º AL 6º	
1298-2013-12856	<b>18.10.2013</b>	191-13-L.EXP	<b>22.10.2013</b>	162-13-L.EXP	22.10.2013	<b>4</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ.4º Y 5º	
1298-2013-9578	<b>01.08.2013</b>	192-13-L.EXP	<b>25.10.2013</b>	163-13-L.EXP	25.10.2013	<b>84</b>	CONST.TPO.SERV., QUINQ.1º AL 5º	
1298-2013-12431	<b>11.10.2013</b>	196-13-L.EXP	<b>04.11.2013</b>	165-13-L.EXP	04.11.2013	<b>23</b>	CONST.TPO.SERV.QUINQ 5º	
1298-2013-12390	<b>11.10.2013</b>	205-13-L.EXP	<b>12.11.2013</b>	172-13-L.EXP	12.11.2013	<b>31</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ.1º AL 3º	
1298-2013-5114	<b>25.04.2013</b>	209-13-L.EXP	<b>20.11.2013</b>	174-13-L.EXP	20.11.2013	<b>205</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ.1º AL 5º	
1298-2013-13670	<b>14.11.2013</b>	210-3-L.EXP	<b>20.11.2013</b>			<b>6</b>	CONST.TPO.SERV., QUINQ 3º	
1298-2013-11237	<b>06.09.2013</b>	212-13-L.EXP	<b>26.11.2013</b>	176-12-L.EXP	26.11.2013	<b>80</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ.1º AL 3º	
1298-2013-10925	<b>03.09.2013</b>	215-13-L.EXP	<b>28.11.2013</b>	178-13-L.EXP	28.11.2013	<b>85</b>	CONST.TPO.SERV., QUINQ 3º	
1298-3013-13122	<b>24.10.2013</b>	217-13-L.EXP	<b>30.11.2013</b>	180-13-L.EXP	30.11.2013	<b>36</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ.1º AL 5º	
1298-2013-5707	<b>17.05.2013</b>	218-13-L.EXP	<b>30.11.2013</b>	181-13-L.EXP	30.11.2013	<b>193</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ.3º AL 7º	
1298-2013-14701	<b>25.11.2013</b>	220-13-L.EXP	<b>03.12.2013</b>	183-13-L.EXP	03.12.2013	<b>22</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ.5º	
1298-2013-5532	<b>08.05.2013</b>	183-14-l.exp	<b>30.09.14</b>	141-14-l.exp	30.09.2014	<b>502</b>	CONSTANC, Y QUINQUENIOS DEL Pº AL 5º	
1298-2014-12930	<b>05.10.2014</b>	193-14-L.EXP	<b>30.10.2014</b>	155-14-L.EXP.	30.10.2014	<b>25</b>	CONSTANC. E M INFORM. QUINQ. 2º AL 4º	
1298-2014-12269	<b>03.10.2014</b>	194-14-L.EXP	<b>01.11.2014</b>	156-14L.EXP	01.11.2014	<b>28</b>	CONBSTANC, Y QUINQ. 1º Y 2º	
1298-2014-4111	<b>27.03.2014</b>	196-14-L.EXP	<b>31.10.2014</b>			<b>213</b>	CONSTANCIA TPO SERV.	

1298-2014-4204	<b>31.03.2014</b>	197-14-L.EXP	<b>31.10.2014</b>			<b>210</b>	CONSTANCIA TPO. SERV.
1298-2014-13288	<b>21.10.2014</b>	202-14-L.EXP	<b>03.11.2014</b>	158-14-L.EXP	03.1.2014	<b>12</b>	CONSTANCIA, QUINQ.6º
1298-2014-13220	<b>20.10.2014</b>	201-14-L.EXP	<b>31.10.2014</b>	159-14-L.EXP	03.11.2014	<b>13</b>	CONSTANC, QUINQ. 6º Y 7º
1298-2014-13867	<b>09.11.2014</b>	205-14-L.EXP	<b>10.11.2014</b>	164-14-L.EXP	12.11.2014	<b>1</b>	CONST, QUINQ. 7º Y 8º
1298-2014-13381	<b>27.10.2014</b>	208-14-L.EXP	<b>14.11.2014</b>	165-14-L.EXP	14.11.2014	<b>17</b>	CONST, QUINQ. 4º AL 6º
1298-2014-13973	<b>10.11.2014</b>	210-14-L.EXP	<b>18.11.2014</b>	169-14-L.EXP	18.11.2014	<b>8</b>	CONST.TPO SERV. Y QUIQN 30ª

<b>EXPEDIENTE NIT-Nº</b>	<b>FECHA RECEPCION OF.LIQ.EXP.</b>	<b>CONSTANCIA Nº -EMITIDA</b>	<b>FECHA EMISION</b>	<b>INFORME Nº - EMITIDO</b>	<b>FECHA EMISION</b>	<b>TIEMPO DE ESTANCIA EN DIAS</b>	<b>PAG. Nº 02 DETALLE</b>
1298-2014-14082	<b>10.11.2014</b>	211-14-L.EXP	<b>24.11.2014</b>	171-14-L.EXP	24.11.2014	<b>14</b>	CONSTANC. E INFORME TPO SERV
1298-2014-14421	<b>26.11.2014</b>	214-14-L.EXP	<b>26.11.2014</b>	173-14-L.EXP	26.11.2014	<b>1</b>	CONST.. E INFORME CESE POR LIMITE EDAD
1298-2014-7901	<b>01.07.2014</b>	213-14-L.EXP	<b>24.11.2014</b>	174-14L.EXP	25.11.2014	<b>144</b>	CONSTANC. E INFORME QUINQ. 6º AL 8º
1298-2014-14215	<b>14.11.2014</b>	217-14-L.EXP	<b>26.11.2014</b>	176-14-L.EXP	26.11.2014	<b>12</b>	CONSTC.TPO SERV. E INFORME QUINQ. 2º AL 5º
1298-2014-9997	<b>14.08.2014</b>	151-14-L.EXP	<b>01.09.2014</b>	183-14-L.EXP	01.12.2014	<b>17</b>	CONSTANC E INF. QUINQ. 6º
1298-2014-12204	<b>05.12.2014</b>	233-14-L.EXP	<b>17.12.2014</b>	186-14-L.EXP	17.12.2014	<b>12</b>	CONST. TPO SERV. /INFORM.CESE POR FLLECIMIENTO
1298-2014-15468	<b>01.12.2014</b>	234-14-L.EXP	<b>22.12.2014</b>	187-14-L.EXP	22.12.2014	<b>21</b>	CONST.TPO SERV. /CESE POR LIMITE EDAD
1298-2014-16568	<b>22.12.2014</b>	235-14-L.EXP	<b>30.12.2014</b>	189-14-L.EXP	31.12.2014	<b>8</b>	CONST.TPO SERV. QUINQ. 6º
1298-2014-15337	<b>27.11.2014</b>	236-14-L.EXP	<b>31.12.2014</b>	190-14-L.EXP	31/12/2014	<b>50</b>	CONST.TPO SER, QUINQ. 6º
1298-2014-17050	<b>30.12.2014</b>	237-14-L.EXP	<b>31.12.2014</b>	191-14-L.EXP	31.12.2014	<b>1</b>	CONST.TPO SERV.. RESOL. RECT. QUINQ.6º
1298-2014-16079	<b>10.12.2014</b>	238-14-L.EXP	<b>31.12.2014</b>	192-14-L.EXP	31.12.2014	<b>21</b>	CONST. E INFORME RECORD TPO SERV.
1298-2014-13684	<b>04.11.2014</b>	227-14-L.EXP	<b>28.11.2014</b>	002-15-L.EXP	05.01.2015	<b>24</b>	CONST.TPO SERV. QUINQ. 1º AL 5º
1298-2014-15565	<b>01.12.2014</b>	001-15-L.EXP	<b>09.01.2015</b>	005-15-L.EXP	09.01.2015	<b>39</b>	CONST.TPO SERV. QUINQ. 6º Y 7º
1298-2014-16801	<b>26.12.2014</b>	199-14-L.EXP	<b>31.10.2014</b>	009-15-L.EXP	13.01.2015	<b>18</b>	CONST.TPO SERV. QUINQ. 3º AL 7º
1298-2014-14838	<b>19.11.2014</b>	240-14-L.EXP	<b>31.12.2014</b>	010-15-L.EXP	13.01.2015	<b>42</b>	CONST.TPO SERV. QUINQ.3º AL 7º
1298-2014-16615	<b>28.12.2015</b>	003-15-L.EXP	<b>16.01.2015</b>	011-15-L.EXP	16.01.2015	<b>19</b>	CONST.TPO SERV. QUINQ.8º
1298-2014-12585	<b>07.10.2014</b>	004-15-L.EXP	<b>16.01.2015</b>	013-15-L.EXP	20.01.2015	<b>99</b>	CONST.,TPO SERV, QUINQ. 4º AL 6º
1298-2015-533	<b>21.01.2015</b>	006-15-L.EXP	<b>30.01.2015</b>	016-15-L.EXP	30.01.2015	<b>9</b>	CONST.TPO SRV. , QUINQ. 1º AL 5º
1298-2015-1197	<b>30.01.2015</b>	013-15-L.EXP	<b>04.02.2015</b>	030-15-L.EXP	04.02.2015	<b>4</b>	CONST.TPO SERV. QUINQ.3º AL 6º
1298-2014-16351	<b>11.12.2014</b>	008-15-L.EXP	<b>30.01.2015</b>	022-15-L.EXP	09.02.2015	<b>49</b>	CONST. TPO SERV. , QUINQ. 6º Y 7º
1298-2014-2940	<b>05.03.2014</b>	010-15-L.EXP	<b>30.01.2015</b>	024-15-L.EXP	11.02.2015	<b>325</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ. 1º AL 5º
1298-2013-8378	<b>09.07.2013</b>	011-15-L.EXP	<b>30.01.2015</b>			<b>561</b>	CONST,TPO SERV.15 AÑS
1298-2014-16114	<b>18.02.2015</b>	020-15-L.EXP	<b>09.03.2015</b>	028-15-L.EXP	09.03.2015	<b>21</b>	CONST. E INFORME TPO SERV. EFCT.REMUN., QUIN 1º
1298-2015-2247	<b>24.02.2015</b>	028-15-L.EXP	<b>17.03.2015</b>	032-15-L.EXP	17.03.2015	<b>23</b>	CONST.TPO SERV. QUINQ.2º AL 6º

1298-2015-2592	<b>09.03.2015</b>	030-15-L.EXP	<b>18.03.2015</b>	034-15-L.EXP	18.03.2015	<b>9</b>	CONST.TPO SERV., QUINQ.6º
1298-2015-2919	<b>13.03.2015</b>	033-15-L.EXP	<b>20.03.2015</b>	036-15.L.EXP	20,03,2015	<b>7</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ.6º
1298-2015-2210	<b>24.02.2015</b>	045-15-L.EXP	<b>10.04.2015</b>			<b>46</b>	CONST. TPO DE RESIDEENCIA 3 ÑOS
1298-2015-4498	<b>13.04.2015</b>	047-15-L.EXP	<b>17.04.2015</b>	0005-15-L.EXP	17.04.2015	<b>4</b>	CONST.TPO SSERV, QUINQ. 5º
1298-2015-01574	<b>09.02.2015</b>	048-15-L.EXP	<b>17.04.2015</b>	052-15-L.EXP	17.04.2015	<b>68</b>	CONST. TPO SERV. QUINQ. 1º AL 5º
1298-2014-17104	<b>31.12.2014</b>	058-15-L.EXP	<b>13.05.2015</b>	064-15-L.EXP	13.05.2015	<b>133</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ. 7º Y 8º
1298-2015-3405	<b>19.03.2015</b>	061-15-L.EXP	<b>28.05.2015</b>	065-15-L.EXP	15.05.2015	<b>69</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ.7º Y 8º
1298-2014-13672	<b>04.11.2014</b>	058-15-L.EXP	<b>03.06.2015</b>	071-15-L.EXP	03.06.2015	<b>209</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ.4º AL 7º
1298-2015-5502	<b>05.05.2015</b>	060-15-L.EXP	<b>27.05.2015</b>	068-15-L.EXP	01.06.2015	<b>22</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ. 4º AL 7º

<b>EXPEDIENTE NIT-Nº</b>	<b>FECHA RECEPCION OF.LIQ.EXP.</b>	<b>CONSTANCIA Nº -EMITIDA</b>	<b>FECHA EMISION</b>	<b>INFORME Nº - EMITIDO</b>	<b>FECHA EMISION</b>	<b>TIEMPO DE ESTANCIA EN DIAS</b>	<b>PAG. Nº 03 DETALLE</b>
1298-2015-5376	<b>30.04.2015</b>	069-15-L.EXP	<b>12.06.2015</b>			<b>42</b>	CONST. TPO SERV. 04/15
1298-2015-7023	<b>04.06.2015</b>	071-15-L.EXP	<b>16.06.2015</b>	080-15-L.EXP	19.06.2015	<b>12</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ. 6º
1298-2015-7045	<b>04.06.2015</b>	073-15-L.EXP	<b>22.06.2015</b>	081-15-L.EXP	22.06.2015	<b>18</b>	CONST.TPO SERV. QUINQ.5º
1298-2015-7044	<b>04.06.2015</b>	055-15-L.EXP	<b>06.05.2015</b>	082-15-L.EXP	22.06.2015	<b>2</b>	CONST.TPO SERV., QUINQ. 1º AL 5º
1298-2015-6483	<b>23.06.2015</b>	074-15-L.EXP	<b>23.06.2015</b>	084-15-L.EXP	23.06.2015	<b>1</b>	CONST. TPO RECORD , EXP. RENUNCIA LIMITE EDAD
1298-2014-6093	<b>12.05.2014</b>	079-15-L.EXP	<b>30.06.2015</b>	088-15-L.EXP	30.06.2015	<b>48</b>	CONST. TPO SERV, QUINQ. 1º AL 5º
1298-2015-11557	<b>08.09.2015</b>	111-15-L.EXP	<b>09.09.2015</b>	136-15-L.EXP	09.09.2015	<b>1</b>	CONST.TPO SERV., QUINQ. 8º
1298-2015-9874	<b>21.08.2015</b>	099-15.L.EXP	<b>24.08.2015</b>	142-15-L.EXP	24.09.2015	<b>3</b>	CONST.TPO.SERV, /.CESE POR RENUNCIA
1298-2014-14884	<b>19.11.2014</b>	120-15-L.EXP	<b>24.09.2015</b>	144-15-L.EXP	24.09.2015	<b>305</b>	CONST.TPO SERV, QUIN 7º Y 8º
1298-2015-12175	<b>23.09.2015</b>	122-15-L.EXP	<b>25.09.2015</b>	145-15-L.EXP	25.09.2015	<b>2</b>	CONST.TPO.SERV, RENUNCIA LIMITE EDAD
1298-2015-12295	<b>28.09.2015</b>	127-15-L.EXP	<b>02.10.2015</b>	149-15-L.EXP	02.10.2015	<b>4</b>	CONST.TPO SERV, UINQ.6º
1298-2015-11511	<b>08.09.2015</b>	128-15-L.EXP	<b>05.10.2015</b>	150-15-L.EXP	05.10.2015	<b>27</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ.DEL 1º AL 5º
1298-2015-12462	<b>05.10.2015</b>	129-15-L.EXP	<b>05.10.2015</b>	151-15-L.EXP	06.10.2015	<b>1</b>	CONST.TPO SERV, RENUNCIA LIMITE EDAD
1298-2015-11399	<b>04.09.2015</b>	130-15-L.EXP	<b>06.10.2015</b>			<b>32</b>	CONST.TPO SERV.
1298-2015-11564	<b>08.09.2015</b>	132-15-L.EXP	<b>28.10.2015</b>	153-15-L.EXP	28.10.2015	<b>50</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ. 1º AL 4º
1298-2015-11437	<b>09.09.2015</b>	133-15-L.EXP	<b>12.10.2015</b>	157-15-L.EXP	15.10.2015	<b>33</b>	CONST.TPO SERV., QUINQ.6º
1298-2014-14553	<b>19.11.2014</b>	114-15-L.EXP	<b>14.09.2015</b>	162-15-L.EXP	26.10.2015	<b>295</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ. 7º Y 8º
1298-2015-12088	<b>21.09.2015</b>	123-15-L.EXP	<b>29.09.2015</b>	164-15-L.EXP	02.11.2015	<b>8</b>	CONST.TPO SERV, EXP.CESE FALLECMT
1298-2015-13346	<b>29.10.2015</b>	136-15-L.EXP	<b>02.11.2015</b>	165-15-L.EXP	03.11.2015	<b>3</b>	CONST.TPO SERV, EXP.CESE LIMITE EDAD
1725-2015-0429	<b>06.04.2015</b>	137-15-L.EXP	<b>06.11.2015</b>			<b>210</b>	CONST.TPO SERV

1298-2015-13836	<b>22.10.2015</b>	139-15-L.EXP	<b>09.11.2015</b>	168-15-L.EXP	11.11.2015	<b>17</b>	CONST.TPO SERV, QUINQ.6º AL 8º
1298-2015-2469	<b>27.02.2015</b>	144-15-L.EXP	<b>12.11.2015</b>	170-15-L.EXP	12.11.2015	<b>285</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ.4º AL 6º
1298-2015-15075	<b>23.11.2015</b>	152-15-L.EXP	<b>26.11.2015</b>	182-15-L.EXP	26.11.2015	<b>3</b>	CONST.TPO.SERV, E INF.GESE LIMITE EDAD
1298-2013-1893	<b>21.02.2013</b>	LIQ.EXP	<b>30.11.2015</b>	189-15-LIQ.EXP	01.12.2015	<b>999</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ.1º AL 5º
1298-2015-14434	<b>07.12.2015</b>	165-15-L.EXP	<b>07.12.2015</b>	193-15-L.EXP	07.12.2015	<b>1</b>	CONST.TPO SERV, EXP.RENUNCIA
1298-2015-15551	<b>04.11.2015</b>	162-15-L.EXP	<b>04.11.2015</b>	190-15-L.EXP	04.11.2015	<b>1</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ1º
1298-2015-15497	<b>07.12.2015</b>	167-15-L.EXP	<b>09.12.2015</b>	195-15-L.EXP	09.12.2015	<b>2</b>	CONST.TPO SERV, EXP..RENUNCILIMITE EDAD
1298-2015-14387	<b>07.12.2015</b>	196-15-L.EXP	<b>09.12.2015</b>	196-15-L.EXP	09.12.2015	<b>2</b>	CONT.TPO SERV, INF.RENUNCIA
1298-2015-14185	<b>29.10.2015</b>	171-15-L.EXP	<b>15.12.2015</b>	199-15-L.EXP	15.12.2015	<b>46</b>	CONST.TPO.SERV, QUINQ. 2º
1298-2015-16068	<b>10.12.2015</b>	173-15-L.EXP	<b>29.12.2015</b>	202-15-LIQ.EXP	29.12.2015	<b>19</b>	CONST.TPOSERV, QUINQ.5º
TOTAL EXPED 89					TOTAL DIAS	<b>6967</b>	