



Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

## AUDITORÍA: PAGO DE INDEMNIZACIÓN DE VEJEZ DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL DE PANAMÁ

Audit: payment of old age compensation from the social security fund of Panama

**Víctor Borbones S.**

Universidad de Panamá, Contraloría General de la República, Panamá

Correo: [vborbones@contraloria.gob.pa](mailto:vborbones@contraloria.gob.pa)  <https://orcid.org/0009-0002-4198-0757>

**Clímaco Martínez González**

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá

Correo: [climaco.martinez@up.ac.pa](mailto:climaco.martinez@up.ac.pa)  <https://orcid.org/0000-0002-3954-8845>

Recibido: 01-05-2024

Aprobado: 05-06-2024

DOI <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v7n2.a5279>

### RESUMEN

Esta investigación va dirigida a los colaboradores de la Oficina de Fiscalización de Prestaciones Económicas, para facilitar la revisión de los expedientes de indemnizaciones por vejez. Es un modelo de trabajo para los fiscalizadores, permitiendo una mejora continua en el desarrollo de sus labores cotidianas y de igual manera indujo al personal que rota o llega nuevo, en el desarrollo de sus labores. Se utilizó un cuestionario, como instrumento de aplicación metodológica para obtener la información requerida de la unidad de Fiscalización para conocer el procedimiento existente. Entre los resultados esperados sugirió un fuerte apoyo para la implementación de un modelo a seguir de fiscalización para unificar criterios, facilitar trámite de verificación y refrendo.

**Palabras clave:** fiscalización, prestaciones económicas, indemnización por vejez, modelo.

### ABSTRACT

This investigation is aimed at the collaborators of the Economic Benefits Supervision Office, to facilitate the review of old-age compensation files. It is a work model for inspectors, allowing continuous improvement in the development of their daily tasks and in the same way it induced personnel who rotate or arrive new, in the development of their tasks. A questionnaire was used as a methodological application instrument to obtain the required information from the Inspection unit to know the existing procedure. Among the expected results, he suggested strong support for the implementation of an inspection model to follow to unify criteria, facilitate the verification and endorsement process.

**Keywords:** inspection, economic benefits, old-age compensation, model.



Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

## INTRODUCCIÓN

La finalidad de la presentación de este modelo es de proporcionar lineamientos que lleven a cabo una revisión de los expedientes de indemnización por vejez de la Caja de Seguro Social de Panamá, de las cuotas dejadas de percibir y que no llegaron a su límite de 180 cuotas, según el artículo 171 de la Ley 51 del 2005 de la Caja de Seguro Social. Esto les brindara a los profesionales y funcionarios encargados de la revisión de expediente de indemnización por vejez en un marco del trabajo estructurado y eficiente.

Abordaremos los diferentes aspectos que deben ser considerados durante el proceso de revisión, desde la verificación de la exactitud de la información hasta la identificación de posibles irregularidades o fraudes. También se incluyen pautas sobre la documentación requerida, los procedimientos a seguir y las herramientas disponibles para facilitar la revisión.

Además, el modelo para la revisión de los expedientes de indemnización por vejez de la Caja de Seguro Social ante la Contraloría General de Panamá ofrece recomendaciones y mejores prácticas para asegurar la integridad y transparencia en el manejo de los recursos y garantizar el cumplimiento de las regulaciones y normativas vigentes.

Es muy valioso ya que constituye una herramienta para aquellos responsables de la revisión de los expedientes de indemnización por vejez en la Caja de Seguro Social de Panamá; ya que les facilitara la orientación necesaria para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y eficiente, contribuyendo así a la mejora continua de los procesos y la protección de los derechos y beneficios de los asegurados.

La realidad problemática radica, en el incremento de los expedientes de indemnización por vejez de la Caja de Seguro Social con sus sustentadores. Cada uno de ellos representa información del asegurado. No obstante, la oficina de fiscalización de prestaciones económicas no cuenta con un modelo o ejemplo guía actualizada, optimizada y consensuada como herramienta practica que ayude a los fiscalizadores en la verificación y control previo de manera eficiente.

Dado que en los últimos años después de la pandemia la cantidad de solicitudes de personas que se acogieron a la indemnización por vejez “Ley 51 artículo 171 de la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social” por no contar con las cuotas requeridas a la que tienen derecho los beneficiarios y la derogación de la resolución 472 del 13/03/2020, que



Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

exceptúa el control previo en la oficina de fiscalización de Prestaciones Económica han generado un incremento de las planillas que ingresan para su revisión y refrendo.

En consecuencia, el no contar con un modelo en la oficina de contraloría para verificar la información adjunta del asegurado de las planillas y que esté alineada a la gestión de la institución para optimizar los procesos. Esto conduce a la labor de fiscalización bajo un solo criterio de comprobación fiscal, propugnando la eficiencia, eficacia e integridad a la verificación correcta de los procesos a seguir, sus parámetros, sin restringir sus límites. Además, agiliza la revisión de los documentos que deben ser presentados según el calendario de pago del sector público.

No obstante, esto debilita en términos de rendimiento, productividad, eficiencia la revisión y control que es la principal función que ejerce la Contraloría General en las instituciones del estado. La falta de criterios unificados en la revisión de los documentos genera confusión en la aplicación de las normativas vigentes, trayendo como resultado retraso en la verificación.

La Contraloría General de Panamá desempeña un papel fundamental en este proceso; ya que es la entidad encargada de supervisar y auditar las actividades financieras y administrativas de las instituciones públicas, incluyendo la Caja de Seguro Social, aparte de proporcionar las pautas y los procedimientos necesarios para llevar a cabo una revisión efectiva y cumplir con los requisitos establecidos. Además, de que puede servir como una herramienta de referencia ya que cumpliendo con el programa de rotación de personal que tiene la Contraloría General, brindaría información sobre los procesos y requisitos relacionados con las planillas de la Caja de Seguro Social para su revisión y refrendo.

Al respecto, Iglesias y Astudillo (2023) aducen que las indemnizaciones por incapacidad temporal y el derecho al buen vivir. A través describe un análisis jurídico para un proyecto de reforma a la ley de seguridad. La metodología de la investigación es cualitativa y cuantitativa, los métodos histórico lógico, inductivo, deductivo, analítico, sintético. Los resultados obtenidos mostraron un análisis jurídico en donde se identificó la necesidad de reformar la normativa de los procesos a seguir con la finalidad de garantizar los derechos de los trabajadores que fue la importancia de la investigación.



Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

Adicional, Bernal y López (2023) manifiestan en la Compatibilidad de la Pensión de Invalidez con Indemnización Sustitutiva de Pensión de Vejez o Devolución de Saldos. A través del estudio describe un análisis de la posición de la Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Laboral sobre la compatibilidad de la pensión de invalidez cuando una persona ha recibido la indemnización sustitutiva de pensión de vejez o devolución de saldos desde 2007 hasta junio 2023. La metodología de investigación es descriptiva y analítica; además es una investigación dogmática jurídica contando con tres etapas: la identificación, teórica y analítica con un enfoque cualitativo y deductivo. Los resultados obtenidos mostraron que el afiliado luego de recibir la indemnización sustitutiva no continúe cotizando al sistema, por lo tanto, las semanas a considerar para el cumplimiento de requisitos de un derecho pensional, serán las tenidas en cuenta en la indemnización, configurándose la compensación a favor de la AFP por concepto de lo sufragado por indemnización sustitutiva.

También, Vásquez (2020) señala que la Indemnización económica por parte del Estado Peruano a favor de los Aportantes Obligatorios Afiliados en el (Snp), que no cumplieron con exigencia legal de años de aportación para su jubilación, Regulada por el Decreto Ley N° 19990, Concordante con el artículo 1° Del Decreto Ley N° 25967, Del Distrito Judicial Del Santa De Los Años 2011 Al 2017. A través de su estudio propone un proyecto de ley, a fin de que el Estado Peruano disponga indemnizar económicamente a los aportantes obligatorios afiliados al (SNP) que no cumplieron con la exigencia legal de años de aportación, para su jubilación regulada por el Decreto Ley N° 19990, concordante con el artículo 1° del Decreto Ley N° 25967. La metodología de investigación utilizada es mediante el método inductivo en la elaboración los resultados y discusiones de la presente investigación, Método Deductivo nos ha permitido alcanzar los objetivos del trabajo en la obtención de las conclusiones de la investigación, método empírico nos permitió investigar la problemática de la realidad social, mediante los expedientes judiciales los cuales nos permitió elaborar nuestro problema de investigación. Como resultado el Estado Peruano debe de indemnizar económicamente a los trabajadores dependientes afiliados en el (SNP) en forma proporcional, conforme los años de aportaciones, mejorando la expectativa de vida de los afiliados y no dejándolos en estado de abandono; debiendo prevalecer los principios de universalidad, irrenunciabilidad y progresividad de la seguridad social, ya que su obligación es brindarle protección frente una contingencia.

En ese mismo sentido, Castellano (2020) dijo que el fenómeno de la indemnización sustitutiva de pensión, un análisis a la afectación a los derechos fundamentales en



Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

Boyacá Colombia. A través del estudio del artículo es mediante el análisis del fenómeno de la Indemnización Sustitutiva de la Pensión de Vejez, frente a la afectación de los derechos fundamentales a la dignidad humana, la seguridad social y el mínimo vital de las personas que recibieron montos inferiores al salario mínimo en Boyacá para el periodo comprendido entre los años 2016 al 2019. La metodología utilizada en este artículo tiene un enfoque descriptivo de investigación, es de tipo deductivo, interpretativo y comparativo, debido a que se realiza un amplio análisis legal frente al tema en estudio. Se realizó mediante la recolección de información y el análisis de datos de carácter oficial, páginas web oficiales, jurisprudencia y doctrina. Como resultado la indemnización sustitutiva, es el único amparo con que cuentan las personas que no pueden acceder a una pensión, la circunstancia que perciban un monto inferior al salario mínimo, vulnera de forma directa sus derechos a la dignidad humana, al mínimo vital y a la seguridad social, circunstancia que amerita un examen de constitucionalidad contra el artículo 37 de la Ley 100 de 1993, con el fin de que los afiliados reciban por lo menos un salario mínimo como indemnización de manera sustituta a la pensión de vejez.

Orozco, Pérez y Restrepo (2023). Análisis Jurisprudencial sobre la indemnización sustitutiva en el departamento de Caldas: contraste entre la seguridad jurídica y el derecho a la seguridad social. En el estudio se describe el derecho a reclamar la indemnización sustitutiva de la pensión de vejez se encuentra en cabeza de aquellas personas que, independientemente de haber estado afiliadas al Sistema Integral de Seguridad Social en el momento de entrada en vigor la Ley 100 de 1993, pero que, habiendo cumplido con la edad para reclamar la pensión, no cuentan con el número de semanas cotizadas para acceder a dicha prestación. La metodología utilizada en esta investigación es de categoría dogmático-Jurídico, sin embargo, aparece de manera necesaria un componente socio-jurídico como a continuación se explica; en primer lugar, para el desarrollo del trabajo se recurrirá a la norma como sustento principal, su evolución, alcance y determinación en la materia objeto de estudio. Como resultado en efecto propone por la protección de los derechos a la seguridad social y el mínimo vital de un gran número de empleados, que con antelación a la Ley 100 de 1993, no contaban sino con la protección de los riesgos, pero no de la devolución de saldos o indemnización sustitutiva, conllevando a que esos aportes se perdieran ante la inexistencia de una figura que consagrara esas prestaciones económicas.

Por otro lado, Ochoa y Barba (2021) argumenta que la no calificación del COVID-19 como enfermedad profesional y la indemnización. Mediante el estudio se describe la situación que atraviesa el personal sanitario al no considerarse el COVID-19 como una





Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

enfermedad profesional y garantizar a los trabajadores el derecho a la indemnización o prestaciones a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La metodología utilizada en esta investigación es deductiva para esta aplicación se tuvo que partir por conocer y analizar las premisas, es decir de las conclusiones y razonamientos de cada uno de los trabajadores sanitarios afiliados, inductivo por medio de este método se pudo realizar el análisis de casos concretos de los trabajadores que conforman el personal, analítico mediante la aplicación de este método se logró el análisis de los elementos, factores, efectos, características, así como también la incidencia de las enfermedades profesionales dentro de casos concretos. Dentro de este trabajo de investigación para la obtención de resultados de la situación actual, se realizó las encuestas a los trabajadores profesionales médicos del Colegio de Médicos afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Matute & Romero (2020) Los principios de celeridad y oralidad en los procesos de indemnización por daños y perjuicios por accidentes de trabajo, Ferrosalt S.A., Lurín, 2020. Con el estudio se describe establecer la influencia de los principios de celeridad y oralidad sobre los procesos de indemnización por daños y perjuicios por accidentes de trabajo. La metodología que se utilizó tiene un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada, con un nivel descriptivo, explicativo y correlacional, con un diseño no experimental – transversal, con un método de investigación inductivo – deductivo. Los resultados obtenidos mostraron se recomienda a las autoridades judiciales considerar los principios de celeridad y oralidad en los procesos de indemnización por daños y perjuicios por accidentes de trabajo, ya que, tal como se ha demostrado, estas deberían garantizar un debido proceso sin dilaciones.

Molina (2021) en Indemnización sustitutiva de pensión, otra cara de las inconsistencias pensionales en Colombia. Describe que tanto conocen las personas, respecto a los aspectos más relevantes en temas pensionales. La metodología que se utilizó es tipo cualitativa, con lo que se evaluó el conocimiento de un grupo de trabajadores, cuya muestra poblacional estuvo limitada a 56 personas que laboran en áreas financieras, contables, administrativas, de producción y otras, a estos se les aplicó una encuesta relacionada con las inconsistencias que se presentan en temas pensionales y los distintos controles existentes para evitarlas. Los resultados obtenidos dentro de los principales hallazgos se encontraron que existe conocimiento muy básico sobre la indemnización sustitutiva de pensión en Colpensiones.



Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

De la Cruz, y Quevedo (2018) Pensión de jubilación y Calidad de vida de los Pensionistas del Decreto Ley N° 19990 del Distrito de Huancavelica - 2018. A través del estudio de investigación pretende tener información de los jubilados de la ley 1990 respecto a su calidad de vida en la etapa de adulto mayor los cuales ayudaran a proponer algunas alternativas de mejora como la promoción de la salud y prevención de las enfermedades para una vejez digna y con calidad de vida. La metodología que se utilizo fue a un nivel correlacional, el cual nos permitió conocer la relación de la Pensión de Jubilación en la Calidad de Vida de los pensionistas del distrito de Huancavelica administrados por la Oficina de Normalización Previsional de Huancavelica durante el 2018. Los resultados de la investigación sirven para proponer propuestas para mejorar la calidad de vida de los pensionistas, con la menor cantidad de enfermedades posibles o adecuadamente controladas y manteniendo autonomía.

Según Fajardo y Romero (2023) en su obra: Conocimientos sobre el proceso de pensión y jubilación. Estudio de caso en una Institución de Educación Superior. Plantean como objetivo caracterizar el conocimiento de los trabajadores sobre el proceso de jubilaciones y pensiones para diseñar un manual de jubilación que favorezca la información y facilite el proceso de jubilación de los trabajadores de una institución de educación superior (IES). La metodología que se utilizo es un enfoque cualitativo con diseño de Estudios de Casos y las Técnicas de Encuesta y Entrevistas. La encuesta se aplicó a 70 trabajadores próximos a la edad de jubilación, elegidos de forma proporcional de las tres zonas administrativas de la institución de educación superior estudiada. Los resultados de la investigación evidenciaron que los trabajadores se encuentran poco satisfechos con la información que les brinda el departamento correspondiente sobre el proceso de jubilación; un 56% se percibe poco o nada preparado para afrontar el proceso jubilatorio y para un 37% el trámite de jubilación es difícil o muy difícil.

Para Vargas (2018) en su trabajo: Factores que inciden en la postergación de la Jubilación en el Personal de enfermería. Identifica los factores que inciden en la postergación de la jubilación en el personal de enfermería en un hospital de tercer nivel. La metodología que se realizó es un estudio tipo cuantitativo, obteniendo información de fuentes primarias mediante la aplicación de un cuestionario diseñado por el investigador y validado por consenso de expertos, el cuestionario consta de 17 preguntas que exploran sobre aspectos sociodemográficos y condiciones de vida. Los resultados de la investigación los resultados es que el personal de enfermería manifiesta una resistencia al cambio de vida que implica el jubilarse. Si bien es cierto que el ingreso económico disminuirá pudiera no ser la causa principal de la postergación de la jubilación, pudiendo



Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

obedecer esta postergación a evitar salir del estado de confort en que se encuentra el personal, estado en el que se ha mantenido por más de 25 años y que irremediablemente se verá alterado al modificar su actividad principal.

Gordón (2016) enfatiza en su artículo “Las Jubilaciones Especiales” sobre la promulgación en febrero de 1997 de la Ley No 8 donde establece el Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones para Servidores Públicos, (SIACAP). Este sistema sustituye al sistema público de jubilación denominado Fondo Complementario de Prestaciones Sociales Obligatorios para los Servidores Públicos (FCPSSP) por un sistema de carácter individual, basado esencialmente en la Capitalización Plena Individual (CPI); sin embargo, se mantuvo vigente el régimen de jubilación de los miembros de la Fuerza Pública y de los miembros permanentes del Cuerpo de Bomberos de Panamá (CBP). Y para el año 2000 se establece el Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable (PRAA), para los educadores del Ministerio de Educación (MEDUCA) y del Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE) bajo un carácter solidario.

Escobar & Páez (2017) afirma la Problemática del proceso de indemnizaciones de Previsora Seguros, en su obra. El estudio de caso fue orientado a la permanente problemática que tienen las aseguradoras en Colombia en cuanto al pago de las indemnizaciones de los clientes. La metodología que se realizó fue una encuesta como instrumento para el levantamiento de información de procesos, circulares, indicadores y una recolección de percepción tanto del cliente como del empleado para obtener un panorama amplio del mecanismo de indemnizaciones que maneja Previsora problemáticas. Los resultados que arrojó la investigación fueron acordes a la problemática inicial propuesta, teniendo en cuenta que los resultados de las encuestas dieron como resultado que Previsora Seguros debe rediseñar el proceso indemnizatorio, donde el foco principal sean los tiempos de respuesta, seguimiento al cliente y sobre todo entrega de bien de forma satisfactoria.

García (2023) Rotación de personal y la productividad laboral en el personal de una empresa en San Juan de Lurigancho 2023. Se plantea como objetivo general determinar la relación entre la rotación de personal y la productividad laboral de una empresa en San Juan de Lurigancho, 2023. La metodología empleada por la investigadora fue tipo básico, con un diseño no experimental, descriptiva, correlacional, de corte transversal. Los resultados recomiendan a la empresa emplear a los colaboradores la productividad alcanzada, mediante programas de forma periódica a fin de evaluar las debilidades organizacionales con la finalidad de realizar mejoras constantes.





Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

Montenegro (2023), en su ensayo “El control de la gestión pública mediante un control previo objetivo e independiente”, destaca la relevancia de contar con una revisión basada en criterios claros y establecidos, sin influencias subjetivas. Asimismo, resalta la importancia de que este control sea independiente, para asegurar la autonomía de los fiscalizadores. El Control Previo objetivo e independiente es esencial para prevenir y detectar irregularidades, en la gestión pública protegiendo los recursos y garantizando la rendición de cuentas.

Consecuentemente, Ortiz, T. (2016) manifiesta en el Diseño de la documentación del sistema de gestión de la calidad para el proceso de logística grupo Galvis, diseñar el Sistema de Gestión de Calidad con base en la NTC ISO 9001:2015 del proceso de Logística y distribución de alimentos del GRUPO GALVIS GP. S.A.S. La metodología empleada por el investigador fue fundamenta en un análisis cualitativo de la situación actual de la empresa esto con el fin de recopilar la información necesaria que permitió conocer en qué estado se encuentra esta con respecto al cumplimiento de los lineamientos y requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad. Dentro de la empresa se hicieron reuniones, entrevistas tanto con el personal directivo como operativo. La empresa ha desarrollado y gestionado algunas prácticas administrativas entre las cuales encontramos la definición de responsabilidades; sin embargo, estas no se encuentran documentadas y disponibles en un manual de funciones por lo cual no es posible realizar seguimiento y control en la ejecución de estas. Así mismo, la gerencia ha desarrollado formatos para mantener controles en sus actividades sin que estos hagan parte de un sistema documentado y definido que le proporcione mayor control y seguimiento. Los resultados que arrojó a investigación fueron desarrollados formatos para mantener controles en sus actividades que estos hagan parte de un sistema documentado y definido que le proporcione mayor control y seguimiento, para lo cual decidió diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la NTC ISO 9001:2015 que le posibilite direccionarse estratégicamente planteando objetivos que le permitan medir el desempeño de sus procesos.

Así mismo Moreno (2024), en su artículo “La Contraloría General de la República y el ejercicio de la función fiscalizadora” delimita el control previo como “la fiscalización y análisis de carácter externo de las actuaciones administrativas que afectan o pueden afectar fondos o bienes públicos. Esta fiscalización se realiza por la CGR, antes de que se produzca el acto administrativo, con el objetivo de prevenir irregularidades y garantizar la correcta utilización de los recursos públicos y de acuerdo con la Ley.



## Referente teórico

La auditoría es una actividad de control que tiene como objetivo evaluar la veracidad, confiabilidad y eficacia de las operaciones y actividades de una organización.

En otras palabras, la auditoría es un proceso sistemático y objetivo que busca analizar el cumplimiento de los objetivos, políticas y procedimientos establecidos, y determinar si existen desviaciones o incumplimientos que puedan afectar la calidad y eficiencia de las operaciones. La auditoría puede ser aplicada en distintos ámbitos, incluyendo el financiero, operativo, de cumplimiento y de sistemas de información.

### **NAGPA 100 Principios Fundamentales de Auditoría del Sector Público.**

En el título Tipos de Auditoría del sector público, señala lo siguiente. La Contraloría General de la República puede llevar a cabo auditorías u otros trabajos sobre cualquier asunto relevante que se vincule con las responsabilidades de quienes administran y se encargan de la gobernanza y del uso adecuado de los recursos públicos siempre que se encuentren dentro de las funciones que le otorga la Ley.

### **NAGPA 140 Control de Calidad para la CGR.**

Se enfoca en los aspectos organizacionales de la calidad en las auditorías de la CGR y también provee un marco que complementa otras normas emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), y que son adoptadas y adaptadas en las NAGPA y que su adecuada aplicación, garantizarán la calidad de los resultados; por ejemplo, Auditoría de Estados Financieros individuales, Auditoría de Cumplimiento, Auditorías de Desempeño, auditorías de tecnología de la información, y otros trabajos que realiza la CGR.

### **Normas Internacionales.**

La Declaración de Lima sobre las Líneas Básicas de la Fiscalización precisa que el control interno y externo le Incumbe a la Entidad Fiscalizadora Superior, como órgano de control externo, controlar la eficacia de los órganos de control interno. Asegurada la eficacia del órgano de control interno, ha de aspirarse a la delimitación de las respectivas funciones, a la delegación de las funciones oportunas y a la cooperación entre la Entidad Fiscalizadora Superior y el órgano de control interno, independientemente del derecho de la Entidad Fiscalizadora Superior a un control total. (INTOSAI P1, 2019).



Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

## METODOLOGÍA

El diseño de investigación será no experimental, es un enfoque utilizado en estudios de intervención que no implican la manipulación de resultados ni la asignación aleatoria de sujetos a grupos de tratamiento. En lugar de eso, se enfoca en la observación y la recopilación de datos tal como se presentan naturalmente en un entorno dado. Este tipo de diseño es común en estudios descriptivos.

Se describirá detalladamente las características, comportamientos o patrones observados en un objeto de estudio, sin intentar explicar las relaciones causales. Es un paso importante en el proceso de investigación científica y puede proporcionar la base para investigaciones posteriores que buscan explicar o predecir fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (Martínez, 2018). La investigación descriptiva se refiere al diseño de la investigación, creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema.

Estos documentos pueden ser de diversa índole, como libros, artículos, informes, registros históricos, leyes, decretos, manuales, periódicos, manuscritos, entre otros. Este tipo de investigación se caracteriza por utilizar información ya existente y disponible públicamente para responder a preguntas de investigación o para alcanzar objetivos específicos. Según Fideas Arias (2012) “la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, críticas e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”.

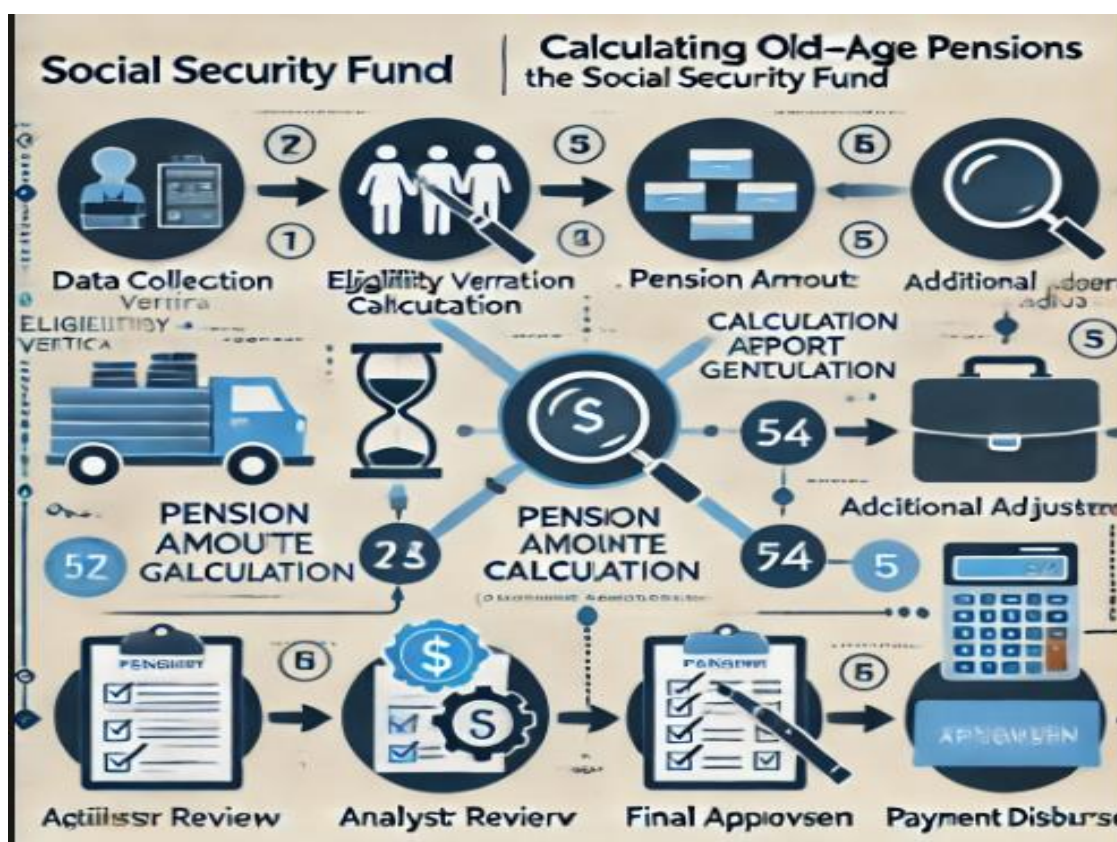
Se entiende por muestra al “subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. La



muestra (10) va dirigida a los fiscalizadores realizan la revisión de los expedientes de indemnizaciones del Departamento Prestaciones Económicas de la Dirección Nacional de fiscalización general de la Contraloría General de la República de Panamá y la institución es Caja de Seguro Social se encuentran localizada en el corregimiento de Pueblo Nuevo, Vía Transístmica, Edificio Bolívar.

Figura 1

Modelo para el cálculo de indemnizaciones por vejez



Fuente: <https://chatgpt.com/c/1fbc70c2-7dc6-4e48-aa6e-16146f3fb62b>





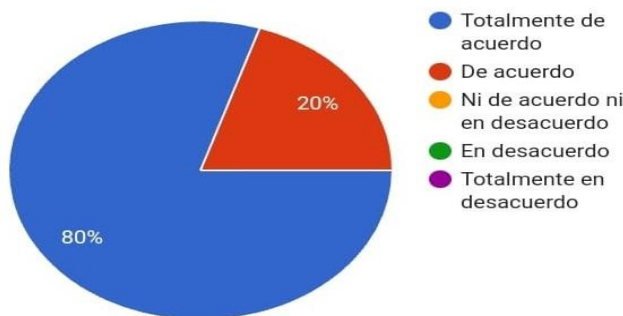
Nota: Modelo con el flujo de información que muestra el proceso para calcular las indemnizaciones por vejez en la Caja de Seguro Social:

1. Recolección de Datos
2. Verificación de Elegibilidad
3. Cálculo del Monto de la Pensión
4. Ajustes adicionales
5. Generación del Informe de Cálculo
6. Revisión por un Analista
7. Aprobación Final
8. Desembolso del Pago

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 2

*¿Considera Usted que un modelo de Fiscalización Ayudaría en la Revisión de los Expedientes de Indemnización?*



Fuente: Entrevista realizada a los 10 fiscalizadores de la oficina de Prestaciones Económicas de CGR asignados a la CSS.

Del cuestionario aplicado como instrumento, muestra que el 80% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que existe la necesidad de desarrollar un patrón para guiar la fiscalización y otro 20% está dando como resultado que será muy útil a los fiscalizadores.

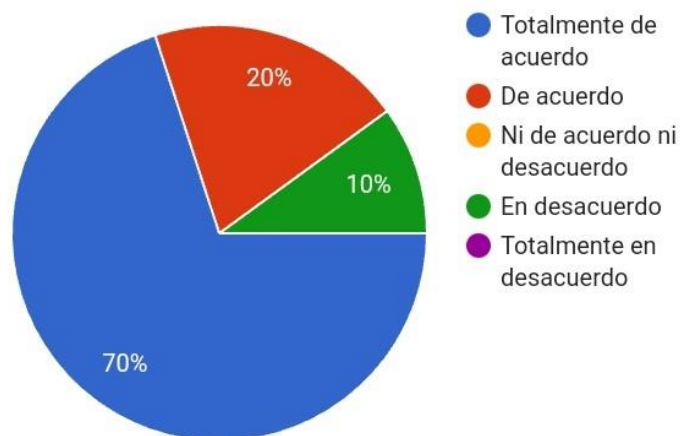




De los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario sugiere que hay una demanda significativa de una guía de fiscalización para la revisión de los expedientes, que guardan relación con el autor Matute. H., Romero. Y., (2020) en cuanto los principios de celeridad y oralidad en los procesos de indemnización para garantizar un debido proceso sin dilaciones.

**Figura 3**

*¿Considera que los Manuales son Demasiados Extensos y Complicados al Momento de Seguir un Procedimiento de Verificación?*



Fuente: Entrevista realizada a los 10 fiscalizadores de la oficina de Prestaciones Económicas de CGR asignados a la CSS.

Del cuestionario aplicado como instrumento, muestra que el 70% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 20% de acuerdo y un 10 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

De los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario indican que el manual como herramienta de control previo tiene información que no es relevante para todos los usuarios, los pasos de un procedimiento de verificación pueden estar dispersos en diferentes secciones del manual y es dificultoso especialmente para personal con poca



experiencia. Y estos resultados son corroborados por destaca Montenegro (2023), en su ensayo “El control de la gestión pública mediante un control previo objetivo e independiente”, destaca la relevancia de contar con una verificación basada en criterios claros y establecidos, sin influencias subjetivas.

## CONCLUSIONES

Analizando los resultados del proyecto de intervención podemos concluir con uno de los objetivos de la investigación que el manual de procedimientos no reduce la ambigüedad entre los colaboradores, ya que no es lo suficiente específico en algunos puntos, lo que con lleva a interpretaciones erróneas. Tomando en cuenta que por sí solo el manual no podrá eliminar por completo la ambigüedad, los fiscalizadores necesitan de su buen juicio para tomar decisiones.

La idea de utilizar un modelo a seguir de fiscalización para la revisión de los expedientes ayudaría a mejorar la eficiencia y eficacia del proceso de revisión, se aplicarían los mismos criterios al momento de evaluar los expedientes de indemnizaciones y en segundo lugar el trabajo se completaría d manera más rápida, precisa mejorando el proceso de revisión.

Para concluir la investigación arrojó como resultado que todos los lineamientos para el desarrollo del modelo deben realizarse a través de la oficina de fiscalización, deben ser transparentes e involucrar las partes interesadas de la oficina y evaluar periódicamente la efectividad de los lineamientos.



Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. Venezuela: Editorial Episteme. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Castellanos Colorado, Pedro Julián (2020). El fenómeno de la indemnización sustitutiva de pensión, un análisis a la afectación a los derechos fundamentales en Boyacá Colombia. Universidad Santo Tomás. DOI: <http://hdl.handle.net/11634/23334>.
- De la Cruz, P. Quevedo, N., Pensión de jubilación y Calidad de vida de los Pensionistas del Decreto Ley N° 19990 del Distrito de Huancavelica – 2018. Para optar por el Título Profesional de Contador Público. Universidad Nacional de Huancavelica Perú.
- Decreto N° 214-DGA de 8 de octubre de 1999, “Por el cual se emiten las Normas de Control Interno Gubernamental para la República de Panamá”. Publicado en la Gaceta Oficial N°23, 916 de 26 de octubre de 1999, N°23, 946 de 14 de diciembre de 1999 y N°24, 380 de 4 de septiembre de 2001. Numeral 3.
- Escobar, A., Páez, Diana (2017) Problemática del proceso de indemnizaciones de Previsora Seguros. Trabajo de Grado – Especialización. FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL. INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO 2017.
- FAJARDO, J., ROMERO, M., Conocimientos sobre el proceso de pensión y jubilación. Estudio de caso en una Institución de Educación Superior. Diversidad Académica, [S.l.],v.3,n.1,p.334,jul.2023.Disponible en:<<https://diversidadacademica.uaemex.mx/article/view/21742>>.Fecha de acceso: 01 jun. 2023
- García, J. (2023) Rotación de personal y la productividad laboral en el personal de una empresa en San Juan de Lurigancho 2023. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE Maestra en administración de negocios -MBA. Universidad Cesar Vallego escuela de posgrado programa académico de maestría en administración de negocios-MBA.
- Iglesias y Astudillo (2023) Indemnizaciones por incapacidad temporal y el derecho al buen vivir. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADO. FACULTAD JURISPRUDENCIA CARRERA DE DERECHO. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES “UNIANDÉS”. 2023



Acceso Abierto. Disponible en:

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens)Correo: [faeco.sapiens@up.ac.pa](mailto:faeco.sapiens@up.ac.pa)

- INTOSAI. (2019). "Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno: elementos clave del éxito de las entidades fiscalizadoras superiores". Recuperado de <https://www.intosai.org/media/transparency-accountabi>
- Matute. H., Romero. Y., (2020) Los principios de celeridad y oralidad en los procesos de indemnización por daños y perjuicios por accidentes de trabajo, Ferrosalt S.A., Lurín, 2020. Para Obtener el Título De Abogado. Universidad Autónoma de Perú.
- Molina. Vilma, (2021) Indemnización sustitutiva de pensión, otra cara de las inconsistencias pensionales en Colombia. Trabajo de Grado Ciclos Profesionales. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
- Montenegro S., J. (2023). EL CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA MEDIANTE UN CONTROL PREVIO OBJETIVO E INDEPENDIENTE. CPA PANAMÁ, 1(1), 84–93. Recuperado a partir de [https://revistas.up.ac.pa/index.php/cpa\\_panama/article/view/3558](https://revistas.up.ac.pa/index.php/cpa_panama/article/view/3558)
- Moreno Correa, A. E. (2024). La Contraloría General de la República y el ejercicio de la función fiscalizadora. Vanguardia Jurídica, 1(1), 10–39. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/vanguardiajuridica/article/view/4826>.
- Ochoa Díaz, O., Barba, E., Katherinne., (2021) La no Calificación del COVID-19 como Enfermedad Profesional y la Indemnización. Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de abogada de los tribunales de la república. Universidad Regional Autónoma de los Andes Ecuador.
- Orozco, O., Pérez, V., Restrepo, J. (2023). Análisis jurisprudencial sobre la indemnización sustitutiva en el departamento de Caldas: Contraste entre la seguridad jurídica y el derecho a la seguridad social. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10901/28275>
- Vargas, E (2018) Factores que inciden en la postergación de la Jubilación en el Personal de enfermería. Qué obtener el grado de Maestra en Enfermería. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Vásquez, W. (2020) “La indemnización económica por parte del estado peruano a favor de los aportantes obligatorios afiliados en el (snp), que no cumplieron con la exigencia legal de años de aportación para su jubilación, regulada por el decreto Ley n°. 19990, concordante con el artículo 1° del Decreto Ley N° 25967, del distrito judicial del santa de los años 2011 al 2017. Tesis para optar el grado de maestro en derecho constitucional. Universidad Nacional del Santa Nuevo Chimbote 02712, Perú