

Políticas Generales para Cajeros, Supervisores y Oficinistas de Entrega de Asignación

Este manual tiene como objetivo, regular, controlar y establecer las normas de manejo laboral y comportamiento de los cajeros, supervisores y oficinistas de entrega de asignación de la Lotería Nacional, para contribuir a la buena imagen Institucional.

**Aprobado mediante Gaceta Oficial Digital No. 28105 de lunes
29 de agosto de 2016 y vigente actualmente.**

***República de Panamá
Lotería Nacional de Beneficencia***

***Dirección General
Oficina de Organización y Sistemas
Administrativos***



¡Ganamos Todos!

***“Políticas Generales para Cajeros, Supervisores y
Oficinistas de Entrega de Asignación”***

septiembre de 2008

***República de Panamá
Lotería Nacional de Beneficencia***

***Israel Martínez
Director General***

***Ing. Erick O. Cataño
Subdirector General***

***Oficina de Organización y Sistemas
Administrativos***

***Magíster Mary Luz Golder
Jefa***

***Lic. María Quirós
Analista***

septiembre de 2008

Directores y Colaboradores

Lic. Graciela Martínez
Secretaría General

Lic. Angélica Ansola
Oficina de Relaciones Públicas

Lic. Manuel Arosemena
Oficina de Asesoría Legal

Lic. Ricardo A. Díaz G.
Oficina de Auditoría Interna

Lic. Jorge Estrada
Oficina Institucional de Recursos Humanos

Mgter. Mary Luz Golder
Oficina de Organización y Sistemas Administrativos

Ing. Eduardo Briceño
Unidad de Informática

Com. R. Jorge Olivardía
Unidad de Seguridad Institucional e Investigaciones

Lic. Yadira Ferguson
Dirección Administrativa

Lic. Sc. Anatolio García
Dirección de Finanzas

Lic. Víctor Flores
Dirección de Operaciones

Lic. Irma Karel de Álvarez
Dirección de Desarrollo Social y Cultural

Índice

<i>I Políticas Generales de Cajeros, Supervisores y Oficinistas de Entrega de Asignación.....</i>	1
1.1 Objetivo.....	2
1.2 Disposiciones Generales.....	2
1.3 Manejo de Efectivo y Valores.....	3
1.4 Con Relación a los Fajos de Billetes.....	5
1.5 Con Relación a los Rollos de Monedas.....	6
1.6 Apertura Diaria al Inicio del Día.....	6
1.7 Relaciones con los Clientes y Billeteros.....	7
1.8 Uso del Uniforme.....	9
1.8.1_ Políticas Generales.....	9
1.8.2 Uso del Uniforme para Damas.....	11
1.8.3 Uso de Uniforme para Caballeros.....	11
1.9 Uso de Ropa Particular.....	12
1.9.1 Políticas Generales.....	12
1.9.2 Uso de Ropa Particular para Damas.....	13
1.9.3 Uso de Ropa Particular para Caballeros.....	14
 Anexos	
Glosario de Términos	
Bibliografía	

Índice de Cuadros

Cuadro No. 1: Denominación de Billetes.....	5
Cuadro No. 2: Denominación de Monedas.....	6



TÍTULO: Políticas Generales para Cajeros, Supervisores y Oficinistas de Entrega de Asignación		VIGENTE A PARTIR DE: 3-10-2008
		FECHA ÚLTIMA REVISIÓN:
PREPARADO: LIC. MARÍA QUIRÓS ING. MARY LUZ GOLDER OFICINA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	JEFA: ING. MARY LUZ GOLDER	REVISADO: OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS
APROBADO: JORGE A. ESTRADA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS	AUTORIZADO: ISRAEL MARTÍNEZ DIRECTOR GENERAL	

I. Políticas Generales para Cajeros, Supervisores y Oficinistas de Entrega de Asignación

1.1 Objetivo

Regular, controlar y establecer las normas de manejo laboral y comportamiento de los cajeros, supervisores y oficinistas de entrega de asignación de la Lotería Nacional, para contribuir a la buena imagen Institucional.



LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA

TÍTULO: <i>Políticas Generales para Cajeros, Supervisores y Oficinistas de Entrega de Asignación</i>		VIGENTE A PARTIR DE: 3-10-2008
		FECHA ÚLTIMA REVISIÓN:
PREPARADO: LIC. MARÍA QUIRÓS ING. MARY LUZ GOLDER OFICINA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	JEFA: ING. MARY LUZ GOLDER	REVISADO: LIC. JORGE ESTRADA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS
APROBADO: JORGE A. ESTRADA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS	AUTORIZADO: <i>ISRAEL MARTÍNEZ DIRECTOR GENERAL</i>	

I. Políticas Generales para Cajeros, Supervisores y Oficinistas de Entrega de Asignación

1.1 Objetivo

Regular, controlar y establecer las normas de manejo laboral y comportamiento de los cajeros, supervisores y oficinistas de entrega de asignación de la Lotería Nacional, para contribuir a la buena imagen Institucional.

1.2 Disposiciones Generales

- El cajero y oficinista de entrega de asignación serán responsables del efectivo o valores, a ellos encomendados.
- Es responsabilidad del cajero u oficinista de entrega de asignación mantenerse dentro de los límites establecidos para el desempeño de sus funciones (área de caja).
- Cuando un cajero u o oficinista de entrega (pagador, recibidor y cajero de entrega) tenga que abandonar temporalmente su caja, solicitará el permiso respectivo a su supervisor y guardará bajo llave todo el dinero, cheques certificados, sellos u otros efectos de valor.
- Sólo ingresarán a las bóvedas (tesorería, entrega, clasificación de asignación, bóvedas de las Direcciones Provinciales, Agencias y Puestos de Pago) los colaboradores debidamente autorizados.

Cuando se necesite entrar a ellas, ya sea por reparación, arqueos verificación u otros, deberán hacerlo en presencia de custodios de las diferentes bóvedas.

- Será de ingreso restringido las áreas de custodia y manejo de valores (área de los cajeros, caja general, entrega, distribución y clasificación de billetes y chances).

Cuando se necesite entrar a ellas, ya sea por reparación, arqueos verificación u otros, deberán hacerlo en presencia de los encargados de las mismas.

- Los auditores de la Institución realizarán arqueos periódicos y aleatorios a los funcionarios con manejo de valores.
- Los arqueos podrán realizarse en las mañanas antes de que inicie las labores diarias, durante la jornada y antes de finalizar las labores.
- Los supervisores de los colaboradores con manejo de valores, podrán realizar arqueos periódicos y aleatorios al personal bajo su cargo, como medida de control.

- Bajo ninguna circunstancia el colaborador de manejo de valores deberá apartarse de su efectivo o valores, mientras se le efectúe el arqueo (debe estar siempre atento).
- Al finalizar la jornada laboral, los cajeros y oficinistas de entrega deberán guardar bajo llave, los sellos y materiales necesarios para sus labores diarias. Será responsabilidad del supervisor verificar que la medida se cumpla.
- Al finalizar la jornada laboral, los colaboradores con manejo de valores, deberán limpiar sus áreas de trabajo. Será responsabilidad de los supervisores, verificar que la medida se cumpla.

1.3 Manejo de Efectivo y Valores

- La precisión es mucho más importante que la velocidad, en el manejo del efectivo o valor (chances y billetes). La velocidad vendrá naturalmente después de que el cajero haya aprendido cómo manejar el mismo con precisión.
- La precisión no es mas que la concentración al realizar una actividad con manejo de valores (chances y billetes). Un área limpia y ordenada al igual que la costumbre de no conversar mientras cuente dinero, manipule o entregue valores, contribuyen a evitar errores.
- Un área de trabajo ordenado facilitará el conteo del efectivo o valor al inicio, durante o al cierre de su jornada laboral.
- Los colaboradores con manejo de valores deberán concentrarse al contar el dinero o valor (chances y billetes), asegurándose de que el conteo sea exacto, no importa cuantas veces sea necesario repetirlo.
- Los colaboradores con manejo de valores deberán proteger la concentración de sus compañeros. Cuando tenga que interrumpir a otro por alguna razón, esperará a que éste termine el conteo o trabajo que está realizando.

- El cajero receptor deberá contar al detalle el contenido de cada uno de los paquetes y rollos de monedas, que reciba del billeteo o cliente.
- El cajero receptor guardará el efectivo recibido del billeteo o cliente en la gaveta, carro o lata, cuando finalice la transacción del mismo, nunca a medida que lo cuenta.
- Los billetes, monedas, cheques certificados y otros efectos de valor, no deberán permanecer sobre el mostrador, a menos que el cajero (receptor y pagador) los esté contando o atendiendo al cliente o billeteo, en el momento.
- El cajero receptor evitará acumulaciones excesivas de efectivo durante el día, es obligatorio preparar fajos de billetes y rollos de monedas, para remitir “adelantos” a Caja General.

Entre mayor sea la cantidad de efectivo en su caja, mayor es la dificultad de su manejo, mayor probabilidad de faltantes y de riesgo en caso de asalto.

- Los cajeros (pagadores y receptores) contarán al detalle y verificarán la legitimidad del dinero, cada vez que reciban efectivo, ya sea de los Billeteros, del Cajero General, del Asistente de Cajero General y del Cajero Supervisor.
- El Cajero no aceptará fajos de dinero del Cajero General o Asistente de Cajero General, cuya banda no muestre claramente las iniciales y el sello del colaborador que los preparó.
- En el Edificio Principal, Direcciones Provinciales o Agencias, el Cajero General y/o Asistente de General, serán los encargados de entregar el efectivo al cajero (pagador), al inicio o durante la jornada laboral.

En los Puestos de Pago, el cajero supervisor, será el encargado de entregar el efectivo a los cajeros (pagadores), al inicio y durante la jornada laboral.

- En el Edificio Principal, Direcciones Provinciales o Agencias, el Cajero General y/o Asistente de Cajero General, serán los encargados de recibir el efectivo recaudado o reintegro de dinero del cajero (pagador o receptor) o cajero supervisor, al inicio y durante la jornada laboral.

En los Puestos de Pago, el cajero supervisor será el encargado de recibir el reintegro de dinero, del cajero (pagador), al finalizar la jornada laboral.

1.4 Con Relación a los Fajos de Billetes

- El cajero deberá mantener su efectivo organizado en fajos y paquetes.
- Cada fajo contendrá cien (100) billetes de la misma denominación. Estos deben prepararse bien apretados y sus bandas deberán mostrar:
 - **El sello, con tinta que identifique el día**
 - **Inicial del preparador**
 - **Fecha**
 - **Cantidad total.**
- Las especificaciones por denominación de los billetes son (Ver Cuadro No. 1):

***Cuadro No.1
Denominación de Billetes***

<i>Denominación</i>	<i>Contenido del Fajo</i>
B/. 1.00	B/. 100.00
B/. 5.00	B/. 500.00
B/. 10.00	B/. 1,000.00
B/. 20.00	B/. 2,000.00
B/. 50.00	B/. 5,000.00
B/. 100.00	B/. 10,000.00

1.5 Con Relación a los Rollos de Monedas

- Los cajeros deben mantener sus monedas organizadas en rollos.
- Los rollos de monedas deben confeccionarse como a continuación se presenta (ver Cuadro No. 2):

***Cuadro No.2
Denominación de Monedas***

<i>Denominación y Cantidad</i>	<i>Contenido del Rollo</i>
Un rollo de monedas de 0.50 cts. por 40	B/. 20.00
Un rollo de monedas de 0.25 cts. por 40	B/. 10.00
Un rollo de monedas de 0.10 cts. por 50	B/. 5.00
Un rollo de monedas de 0.05 cts. por 40	B/. 2.00
Un rollo de monedas de 0.01 cts. por 50	B/. 0.50

1.6 Apertura Diaria al Inicio del Día

- La apertura de las bóvedas de entrega y tesorería a nivel nacional, deberán realizarse a tempranas horas de la mañana, a más tardar treinta minutos (30) minutos antes de la apertura al público o billetteros, con el fin de dar tiempo a la entrega del dinero a los cajeros pagadores y de ordenar los puestos de trabajo, para la atención del público o billetteros.
- Al llegar a sus puestos de trabajo, los cajeros (pagadores, recibidores) y oficinistas de entrega de asignación, ordenarán sus cubículos o áreas de trabajo, para hacer más fácil y eficiente su labor, listos para atender a los clientes y billetteros.
- Los cajeros y oficinistas de entrega de asignación, antes de dar inicio a su jornada laboral, deberán actualizar la fecha de los sellos, verificar que su impresión sea clara y legible, que la almohadilla de los mismos se

encuentre en buen estado y que el color de la tinta para los sellos, corresponda al día en curso.

Los sellos de goma deberán limpiarse periódicamente, para mantener su impresión nítida.

- Los cajeros y oficinistas de entrega de asignación deberán solicitar al jefe inmediato, el suministro de materiales e impresos, suficiente para satisfacer sus necesidades durante la jornada laboral.
- Los cajeros y oficinistas de entrega de asignación verificarán que sumadora esté en buen estado y con su respectiva cinta de papel.
- El cajero pagador verificará que la lámpara ultravioleta, para confirmar la legitimidad de billetes y chances, esté en óptimas condiciones.
- Los colaboradores con manejo de valores (tesorería y entrega de billetes y chances), deberán estar listos para atender al público o billeteros, a más tardar 5 minutos antes, de la apertura del Edificio Principal, Dirección Provincial, Agencia o Puesto de Pago.
- El cajero pagador verificará que el efectivo que mantiene en caja, este ordenado por denominaciones y que sea suficiente para hacerle frente a las necesidades operativas del día.
- El cajero pagador deberá registrar y verificar que el saldo inicial de efectivo físico sea igual al registrado en el sistema. De presentar alguna diferencia, el cajero notificará al cajero supervisor, quién procederá a realizar los ajustes, según los procedimientos administrativos establecidos.

1.7 Relaciones con los Clientes y Billeteros

- Los colaboradores con manejo de valores (tesorería y entrega de billetes y chances) deberán mantener una buena imagen, en sus puestos de trabajo y durante su jornada laboral, nunca deberán:

- **Masticar chicles**
 - **Ingerir algún tipo de alimento o bebida**
 - **Conversar con otro colaborador mientras atiende clientes y billeteros.**
 - **Conversar con otro colaborador mientras hay clientes y billeteros en espera o fila.**
- Los colaboradores con manejo de valores (tesorería y entrega de billetes y chances) no deberán desatender al cliente o billettero, por realizar trabajos rutinarios, que pueden ser ejecutados posteriormente.
 - Los colaboradores con manejo de valores (tesorería y entrega de billetes y chances) deberán mantener una apariencia alerta, sonriente y atender al cliente o billettero con esmero, prontitud, eficiencia, respeto y cortesía, ya que a los mismos les gusta pensar que ésta es su Institución.
 - Los colaboradores con manejo de valores (tesorería y entrega de billetes y chances) representan a la Institución, frecuentemente son los únicos colaboradores que los clientes y billeteros conocen, por la tanto la imagen que proyecten, será la imagen de la Institución ante los mismos.
 - Los cajeros y oficinistas de entrega de asignación deberán conocer sus responsabilidades y procedimientos administrativos, para que en su momento puedan decidir si están autorizados a procesar la transacción.
 - Si por alguna razón los cajeros u oficinistas de entrega deben abandonar sus puestos de trabajo, lo comunicará al cajero supervisor, se disculpará con el cliente o billettero y verificará que alguien los atenderá satisfactoriamente, antes de colocar el letrero que indique que la ventanilla estará fuera de servicio.
 - Se prohíbe colocar calcomanías, afiches, propagandas y otros anuncios, en las ventanillas de entrega, pago o recaudo, que no sean los autorizados por la Dirección General, para la buena imagen institucional.

1.8 Uso del Uniforme

1.8.1 Políticas Generales

- La Lotería Nacional de Beneficencia, dotará de uniformes periódicamente y de forma gratuita, a los cajeros, oficinistas de entrega de asignación y supervisores.
- El uso del uniforme será obligatorio a partir de la fecha de entrega.
- A los colaboradores de nuevo ingreso, se les gestionará la confección de sus uniformes, después de cumplir con su período de prueba.
- A los colaboradores trasladados que ejercerán funciones permanentes de cajeros, supervisores u oficinistas de entrega de asignación, se les gestionará la confección de sus uniformes, después de cumplir con su período de adiestramiento.
- La Oficina Institucional de Recursos Humanos en coordinación con el Jefe de la unidad administrativa, serán los responsables de definir al personal que por excepciones no utilizará uniforme (estado de gravidez, duelo, impedimento físico, motivos de salud, entre otros). Los mismos deberán presentar los documentos respectivos.
- El uniforme se utilizará todos los días, de lunes a viernes, durante la jornada de trabajo. La Dirección General en coordinación con la Oficina Institucional de Recursos Humanos, dispondrán el uniforme que se utilizará los domingos.
- Todo el personal mantendrá su uniforme en impecables condiciones.
- Los uniformes para los cajeros, supervisores y oficinistas de entrega de asignación, serán definidos de acuerdo a la imagen aprobada para la Institución.
- Los uniformes se cuidarán según los señalamientos de la compañía que los confecciona.

- Si se incumple con algunas de las políticas para el cuidado del uniforme que establece la compañía que los confecciona y éste se deteriora, será responsabilidad del colaborador reemplazarlo en la misma compañía y con sus propios recursos.
- El color del calzado será estipulado, por la Oficina Institucional de Recursos Humanos, según el tono del uniforme.
- El calzado deberá estar siempre presentable y limpio.
- Los cajeros, supervisores y oficinistas de entrega de asignación que utilicen el uniforme, deberán presentarse a sus labores diarias con el uniforme completo.
- Los cajeros, supervisores y oficinistas de entrega de asignación de billetes y chances deberán portar su carnet de identificación laboral, en lugar visible.
- El Cajero General, los Cajeros Supervisores, Jefe del Departamento de Tesorería, Jefe de la Sección de Entrega, Directores Provinciales y Jefes de Agencia, serán los responsables de hacer cumplir estas disposiciones y tomar las medidas pertinentes, según las normas que en materia de recursos humanos estén vigentes.
- Los cajeros, supervisores y oficinistas de entrega de asignación, no portarán el carnet y uniforme de la Institución en actividades políticas o lugares de diversión (discotecas, bares, cantinas, casinos, centros y actividades políticas, entre otros).
- Cuando finalice la relación laboral, el carnet y los uniformes, se entregarán a la Oficina Institucional de Recursos Humanos; de no ser así se le descontará el 50% del costo del carnet y uniforme.
- Los cajeros, supervisores y oficinistas de entrega de asignación que se presenten a sus labores diarias sin lo antes estipulado y en condiciones inaceptables, serán sancionados con medidas disciplinarias, según las normas que en materia de recursos humanos estén vigentes.

1.8.2 Uso del Uniforme para Damas

- El uniforme no portará ningún accesorio o adorno que no sea parte del mismo (ganchos, prendedores, lazos llamativos en la cabeza, bufandas y otros), salvo los autorizados por la Oficina Institucional de Recursos Humanos y la Dirección General.
- Las colaboradoras con uniformes deberán utilizar calzados cerrados, lisos y sin accesorios. Se exceptúan aquellas colaboradoras que por razón médica, debidamente comprobada y notificada a la Oficina Institucional de Recursos Humanos, no puedan hacer uso de los mismos.
- Las colaboradoras utilizarán medias, de color carne. No podrán utilizar medias de colores.
- Si el uniforme consta de falda, el largo de la misma será a la altura de la rodilla. Las colaboradoras que utilicen el uniforme no deben modificar la basta ni el ancho de la falda, después que el uniforme haya sido entregado, de ser así se les aplicarán medidas disciplinarias, según las normas que en materia de recursos humanos estén vigentes.
- Las colaboradoras mantendrán sus manos arregladas. Si utilizan esmalte de unas, el mismo será de color discreto y sin ningún tipo de diseños.
- Las cajeras, supervisoras y oficinistas de entrega de asignación que se presenten a sus labores diarias sin el uniforme completo y en condiciones inaceptables, serán sancionadas con las medidas disciplinarias, establecidas.

1.8.3 Uso de Uniforme para Caballeros

- El uniforme no portará ningún accesorio o adorno que no sea parte del mismo, salvo los autorizados por la Oficina Institucional de Recursos Humanos y la Dirección General.
- Los colaboradores con uniforme deberán utilizar calzados cerrados, lisos y sin accesorios. Se exceptúan aquellos colaboradores que por razón

médica, debidamente comprobada y notificada a la Oficina Institucional de Recursos Humanos, no puedan hacer uso de los mismos.

- El calzado será de color oscuro, o según lo estipulado por la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

1.9 Uso de Ropa Particular

1.9.1 Políticas Generales

- El no contar con uniforme, no deberá desmejorar la imagen institucional, por lo tanto, los colaboradores (damas y caballeros) deben acudir a su jornada laboral, en adecuada vestimenta.
- No se permitirá el uso de calzados como sandalias, zapatos abiertos, zapatillas, chancletas y otros.
- La Oficina Institucional de Recursos Humanos en coordinación con el Jefe de la unidad administrativa, serán los responsables de definir al personal que por excepciones especiales no podrán cumplir con las disposiciones antes señaladas (estado de gravidez, duelo, impedimento físico, motivos de salud, entre otros). Los mismos deben presentar los documentos respectivos.
- Las colaboradoras mantendrán sus manos arregladas. Si utilizan esmalte de unas, el mismo será de color discreto y sin ningún tipo de diseños.
- Todo el personal mantendrá su ropa en impecables condiciones.
- El calzado será de color oscuro.
- El calzado deberá estar siempre presentable y limpio.
- Los cajeros, supervisores y oficinistas de entrega de asignación, portarán en lugar visible, su carnet de identificación laboral.
- Estas disposiciones serán aplicables, de lunes a viernes y domingos, durante la jornada de trabajo.

- Los cajeros, supervisores y oficinistas de entrega de asignación, no portarán el carnet de la Institución en lugares actividades políticas o lugares de diversión (discotecas, bares, cantinas, casinos, centros y actividades políticas, entre otros).
- Los Cajeros Supervisores, el Jefe del Departamento de Tesorería, Jefe de la Sección de Entrega, Directores Provinciales y Jefes de Agencia, serán los responsables de hacer cumplir estas disposiciones y tomar las medidas pertinentes, según las normas que en materia de recursos humanos estén vigentes.

1.9.2 Uso de Ropa Particular para Damas

- El vestuario será de colores sobrios o pasteles; no portará ningún accesorio o adorno que no sea parte del mismo (ganchos, prendedores, lazos llamativos en la cabeza, bufandas y otros), salvo los autorizados por la Oficina Institucional de Recursos Humanos y la Dirección General.
- El calzado será cerrado, liso, sin accesorios y de color oscuro. Se exceptúan aquellas colaboradoras que por razón médica, debidamente comprobada y notificada a la Oficina Institucional de Recursos Humanos, no puedan hacer uso de los mismos.
- Las colaboradoras utilizarán medias, de color carne. No utilizarán medias de colores.
- No se permitirá el uso de minifaldas, blusas sin mangas o con escotes, sweater, pantalones ajustados al cuerpo o de telas transparentes, jeans, chiclets y otros.
- Si el vestuario consta de falda, el largo será a la altura de la rodilla y la misma no será ajustada al cuerpo.

1.9.3 Uso de Ropa Particular para Caballeros

- La camisa será manga larga y de colores pasteles, la corbata de color liso; no portará ningún accesorio o adorno que no sea parte del mismo (botones y otros), salvo los autorizados por la Oficina Institucional de Recursos Humanos y la Dirección General.
- Los colaboradores utilizarán calzados cerrados, lisos y sin accesorios. Se exceptúan aquellos colaboradores que por razón médica, debidamente comprobada y notificada a la Oficina Institucional de Recursos Humanos, no puedan hacer uso de los mismos.
- El calzado será de color oscuro, o según lo estipulado por la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

Anexos

Glosario de Términos

- 1. Adelanto de Dinero:** suma de dinero de la recaudación que se remiten a Caja General para que el cajero receptor no mantenga tanto efectivo en caja.
- 2. Actividades o Tareas:** son las acciones concretas, las cuales según el tiempo y los recursos asignados y pautados, permitirán el logro de las metas en la empresa.
- 3. Empleado o Agente de Manejo:** persona que reciba o pague o tenga bajo su custodia o cuidado o control, fondos del tesoro nacional
- 4. Efectividad:** es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados, en relación con el contexto en el cual está inserta la acción educativa.
- 5. Eficiencia:** es la relación entre los recursos utilizados y los bienes o servicios producidos. Logro de un objetivo al menor costo unitario posible. Se refiere al uso óptimo de recursos en programas, subprogramas y proyectos.
- 6. Procesos:** secuencia de actividades diseñadas y ejecutadas de forma coordinada para lograr producir según lo previsto. Los procesos son la manera, *el cómo*, la organización concibe sus relaciones de trabajo productivo. Es el trayecto que ocurre entre el ingreso de los insumos y la salida de productos o servicios. Estos procesos tienen que ser congruentes o responder a la misión, visión, objetivos y planes de la empresa u organización.
- 7. Proyecto o Programa:** es la organización de los recursos materiales, personas y acciones para lograr objetivos concretos y explícitos. Un programa o un proyecto puede ser creado y controlado por los miembros de la comunidad, o por éstos con la colaboración del personal externo.
- 8. Política General:** guía básica para la acción. Prescribe los límites generales dentro de los que han de realizarse las actividades, revelando las intenciones administrativas generales o propuestas.

9. Política Sectorial: establece el rol que corresponde a cada sector administrativo en el logro de los objetivos de desarrollo y precisa las acciones tanto a nivel nacional como a nivel regional. Son consideradas concordantes y complementarias a las multisectoriales y regionales.

Bibliografía

Consultas y Entrevistas:

1. “Reglamentación para el Manejo del Fondo de la Recompensa a los Funcionarios que Manejan Valores, en la Lotería Nacional de Beneficencia”, 1999.
2. Caja de Ahorros, “Manual de Caja”, abril de 2005.
3. Rafael Alcaraz Rodriguez, “**El Emprendedor de Éxito**”, McGraw-Hill, México, 2001.
4. FRENCH, W / BELL, Cecil Jr. “**Desarrollo Organizacional**” , quinta edición, México, 2000.
5. STONER, James/FREEMAN, Edward, “**Administración**”, quinta edición.
6. SALAZAR Larraín, Luis, “**Organización y Métodos**” , séptima edición.
7. Hernández Sampieri, R; Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, “**Metodología de la Investigación**”, McGraw-Hill ,segunda edición, México,1999.
8. Lic. Rolando Mirones Gerente Ejecutivo de Operaciones y Tecnología de la Caja de Ahorros.
9. Banistmo, Banco General, Banco Nacional de Panamá, Banco Uno.
10. Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección Provincial de Ingresos.