













PER.	TÉCNICAS DE OFICINA			
	EJE TEMÁTICO	SUBTEMAS	COMPETENCIAS	
1	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Concepto de sistema de información	INTERPRETATIVA ARGUMENTATIVA PROPOSITIVA	Nombra cuales son los sistemas de información
		Función de los sistemas de información		Clasifica los elementos de la información
		Importancia de los sistemas de información en las empresas.		Planea la organización de la información de una oficina
		Elementos de información		
		Recursos humano, materiales y financieros		
2	NIVELES DE ORGANIZACIÓN DE UNA EMPRESA	Concepto de niveles organizacionales	INTERPRETATIVA ARGUMENTATIVA PROPOSITIVA	Reconoce los niveles organizacionales de una empresa
		Importancia de los niveles organizacionales		Establece las características del nivel directo, corporativo y operativo
		Nivel directo, institucional o estratégico		
		Nivel corporativo, gerencial o intermedio		
		Nivel operativo, técnico u operacional		Estructura los niveles organizacionales de una empresa
3	NIVELES ORGANIZACIONALES	Concepto, función, elementos del organigrama	INTERPRETATIVA ARGUMENTATIVA PROPOSITIVA	Define el concepto de organigrama
		Beneficios, ventajas y desventajas de los organigramas		
		Clases de organigrama : estructural, funcional, de integración de puestos, general, específico, verticales, horizontales y mixtos		Explica las clases de organigrama
				Elabora organigramas según sus clases
4	SERVICIO AL CLIENTE	Concepto	INTERPRETATIVA ARGUMENTATIVA PROPOSITIVA	
		Importancia		Comprende la importancia del servicio al cliente en una empresa
		Componentes básicos		
		Reglas del servicio al cliente		
		Necesidades del consumidor		Analiza los componentes básicos del servicio al cliente
		Control		
		Acciones de satisfacción		
	NORMAS DE CALIDAD	Calidad en la prestación del servicios		Propone en forma creativa un plan de servicio al cliente
		Normas ISSO		
LA COMPETENCIA FORMATIVA ES LA MISMA PARA TODAS LAS ASIGNATURAS EN TODOS LOS PER.S ACADÉMICOS		Desarrollo actitudes positivas en la vida escolar frente a mi presentación personal, cuidado del entorno, puntualidad y asistencia, también frente a mi trabajo en clase, presentación de actividades propuestas y cumplimiento con materiales solicitados.		