

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Preuniversitario Einstein, se encuentra ubicado en 17 ciudades a nivel nacional cuya misión institucional es la preparación psicotécnica y académica de bachilleres así como de estudiantes que están cursando el segundo y tercer año de bachillerato, con la finalidad de que puedan rendir con éxito el Examen Nacional de Educación Superior (ENES) establecido por La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt), contribuyendo de esta forma a facilitar el ingreso a las Universidades Públicas y Particulares, así como también, a las Escuelas Militares y Policiales. El presente trabajo ha sido realizado con el objetivo de brindar al área de Secretariado Ejecutivo del grupo Preuniversitario Einstein un manual técnico cuya aplicación permita ofrecer un protocolo de servicio de calidad y cuidado de la imagen personal e institucional. El manual plasma los lineamientos específicos en diferentes disciplinas las cuales coadyuvan en el desarrollo de la imagen institucional y un desempeño eficiente de las secretarias que lo practiquen en sus actividades diarias, lo cual es de vital importancia en una empresa, ya que es la carta de presentación que repercutirá en el servicio que se está ofertando para lograr reconocimiento en el mercado, volviéndolo más comercial y competitivo.

### **Palabras Claves:**

- ✓ **GESTIÓN EMPRESARIAL**
- ✓ **PREPARACIÓN PSICOTÉCNICA Y ACADÉMICA**
- ✓ **SECRETARIADO EJECUTIVO**
- ✓ **PRINCIPIOS Y VALORES**
- ✓ **PROTOCOLO DE SERVICIO**