



UNIDAD DE POSTGRADOS

**MAESTRÍA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO
ORGANIZACIONAL II VERSIÓN**

**Tema: “ATENCIÓN AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD EN LA
UNIVERSIDAD DEL AZUAY”**

**Tesis previa a la obtención del Título de
“Magíster en Dirección Recursos
Humanos y Desarrollo Organizacional”**

AUTOR: Psc. María Fernanda Sánchez Rodas

DIRECTORA: Magíster. Ximena Monserrath Vélez Calvo

CUENCA – ECUADOR


2016

ABSTRACT

Currently in Ecuador some laws that favor the inclusion of people with disabilities have been reformed. However, there are areas that require, in addition to an improved infrastructure, friendly and appropriate service to facilitate communication and meet the needs of these people. This research sought to understand which were the aspects that could be improved in customer service at Universidad del Azuay; and based on this information, a Training Manual to improve these services was designed. The handbook was validated by the administrative staff of this institution.

Keywords: Customer Service, Barriers, Disability, Positive Communication




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ATENCIÓN AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD EN LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Resumen

Actualmente en el Ecuador se han reformado algunas leyes que favorecen la inclusión de las personas con discapacidad. Sin embargo existen sectores que requieren a más de infraestructura adecuada, una atención cordial y apropiada que facilite la comunicación y la satisfacción de las necesidades de esta población. En esta investigación se buscó conocer cuáles son los aspectos que se pudieran mejorar en la atención al cliente en la Universidad del Azuay y se diseñó en base a sus resultados, un Manual de capacitación para mejorar estos servicios, mismo que fue validado por el personal administrativo de esta Institución.

Palabras clave: atención al cliente, barreras, discapacidad, comunicación positiva.