




1

**Dinámica 1**

Cambio de paradigma

3 minutos 

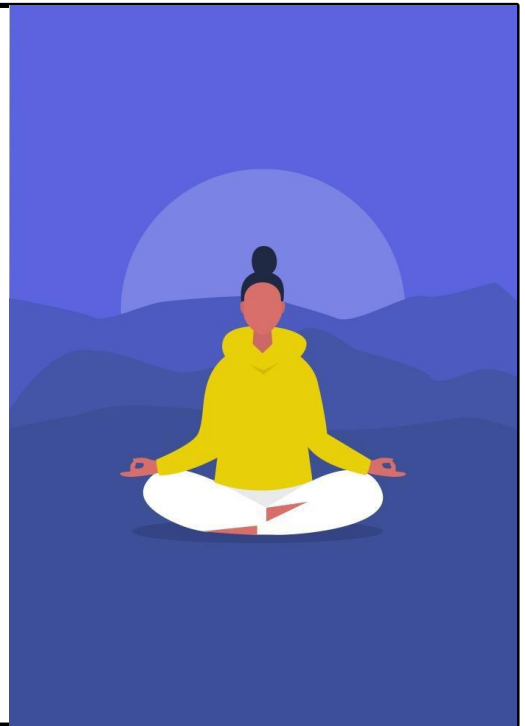
Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad Tecmilenio.

2



## Reflexión del módulo anterior



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

3



## Programa: Líderes con propósito



1. Sentido y propósito de vida



2. El líder que quiero ser



3. Soy el líder de mi equipo



4. Bienestar y desempeño



5. Gestión del cambio y adaptación a la tecnología

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio

4

## MÓDULO 5.

### GESTIÓN DEL CAMBIO Y ADAPTACIÓN A LA TECNOLOGÍA

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio.

5

## BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio.

6

## Competencia

Desarrolla habilidades de adaptación al entorno, cambio e innovación tecnológica con enfoque en el sentido humano para fortalecer la resiliencia.



## Temas

- 1 Rompiendo paradigmas y barreras hacia la adaptación
- 2 Las brechas generacionales y los saltos atemporales
- 3 La paciencia y la resiliencia como fortalezas de adaptación y cambio
- 4 La comunicación digital y personal
- 5 Cultura de servicio y sentido humano en la era digital

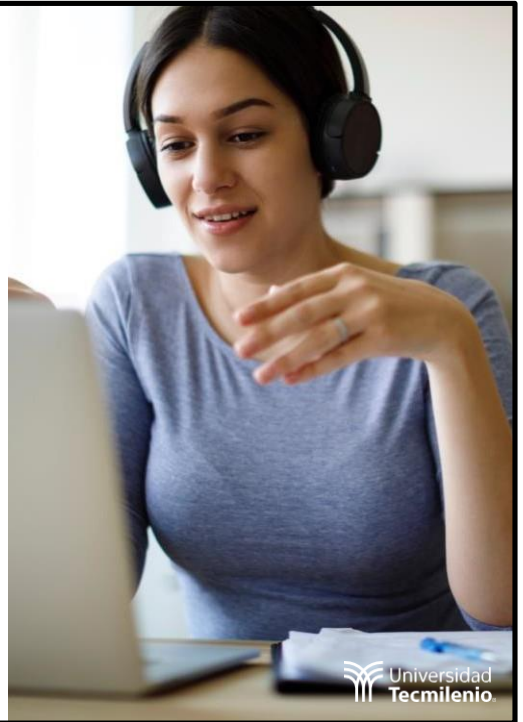


## ¿Cómo aprenderé?

El diseño de este programa contempla la explicación de temas que se relacionan con tus prácticas y actividades laborales. En cada uno de ellos podrás encontrar lo siguiente:

1. Explicaciones.
2. Dinámicas.
3. Lecturas.
4. Videos.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



9

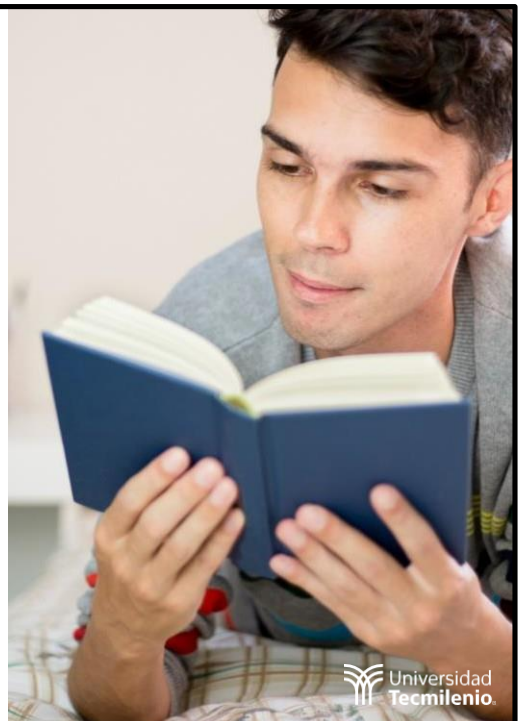


## ¿Cómo aprenderé?

Cursarás este módulo por medio de una plataforma de aprendizaje, en la cual encontrarás todos los contenidos del programa y estarás en contacto con tu instructor y compañeros por medio de sesiones sincrónicas semanales.

Esperamos que lo que hemos preparado para ti te convierta y reafirme como un excelente líder transformacional.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



10

## Conectando con nuestra cultura

La cultura de una empresa se define por la forma en la que somos y actuamos dentro del ambiente laboral.

¿Cuál es la cultura en BARA?



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



11



## Espíritu innovador

Cuestionamos la forma de hacer las cosas y buscamos nuevas ideas para mejorar.

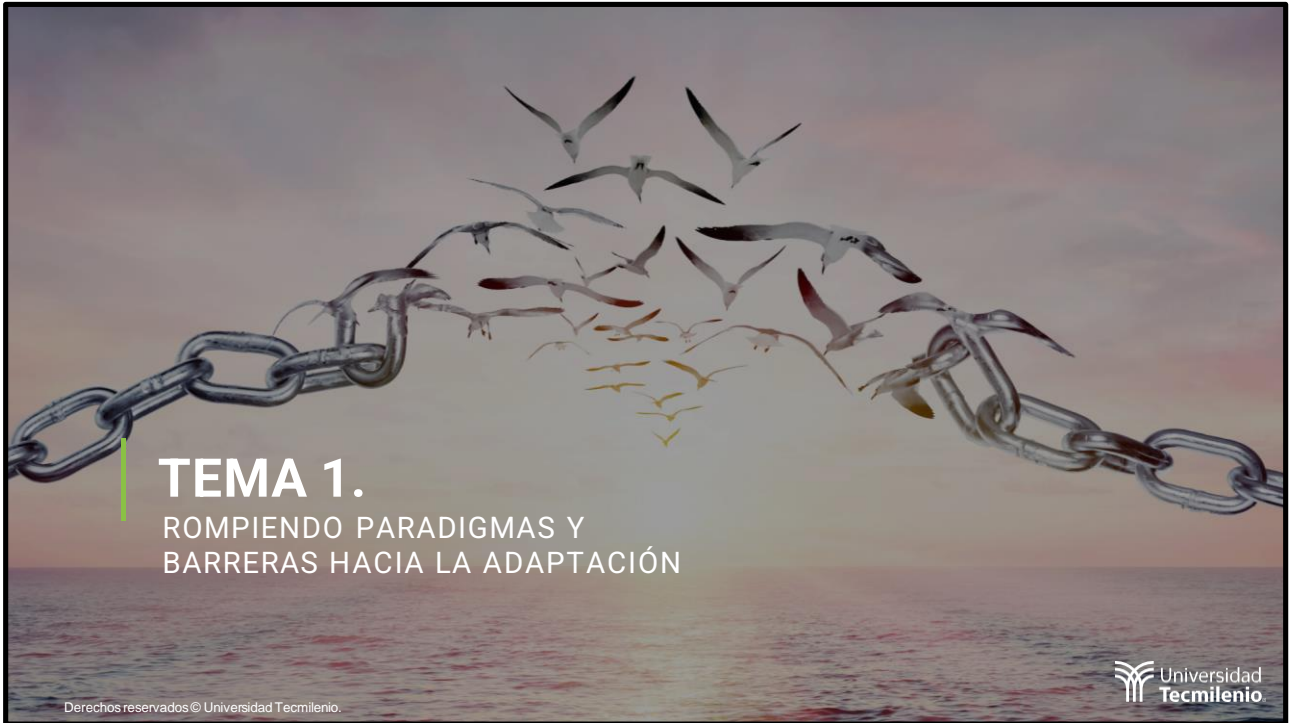


¿Por qué es importante?	¿Cómo lo vivo?	Algunos ejemplos
Los clientes siempre buscan nuevos productos y servicios.	Estoy atento a los comentarios que hacen los clientes y los comparto con BARA para mejorar nuestro servicio.	En el último mes, varios clientes han preguntado por una marca de refrescos que no manejamos. Lo he compartido con mi asesor para no perder ventas.
Los clientes siempre buscan nuevos productos y servicios.	Propongo nuevas ideas que permiten mejorar la forma en que trabajamos y tengo apertura ante las ideas de mis compañeros.	En el último cambio del sistema, detecté mejoras que he compartido con el asesor.
Un pequeño cambio en tu trabajo puede generar problemas en otras áreas.	Antes de hacer algo distinto en mi trabajo, pienso en cómo les impacta a mis compañeros.	No modifico el orden de mis tareas sin revisar antes con mis compañeros cómo les impacta en su trabajo.

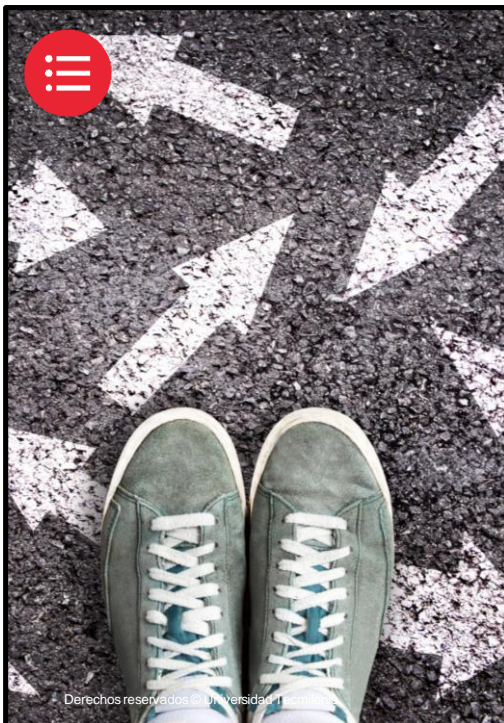
Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



12



13



## 1.1 El ser humano y su resistencia natural al cambio

¿Has tenido que cambiar **horarios, actividades, formas de transporte y programas de televisión** en tu vida diaria?

¿Qué **sientes** al respecto?

¿Te **entusiasman** los pequeños cambios o te cuestan trabajo?

14



## Dinámica 2

Autoevaluación de adaptación  
al cambio

8 minutos

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



15



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

## Interpretación de resultados de la dinámica:

Autoevaluación de adaptación y aceptación al cambio

No = -1

Tal vez = 0

Sí = 1

**-3 en adelante:** Tendencia a la resistencia al cambio.

**3 en adelante:** Tendencia a la adaptabilidad al cambio.



16





## ¿Por qué es difícil asimilar los cambios?

Educación  
escolar y  
familiar



Tradiciones y  
creencias familiares



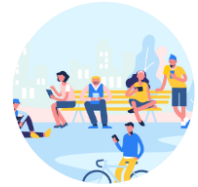
Experiencias de  
vida negativas y  
positivas



Evolución del entorno



Estilos de vida



**¡La adaptación al cambio es una habilidad que se puede desarrollar!**

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

 Universidad  
Tecmilenio

17



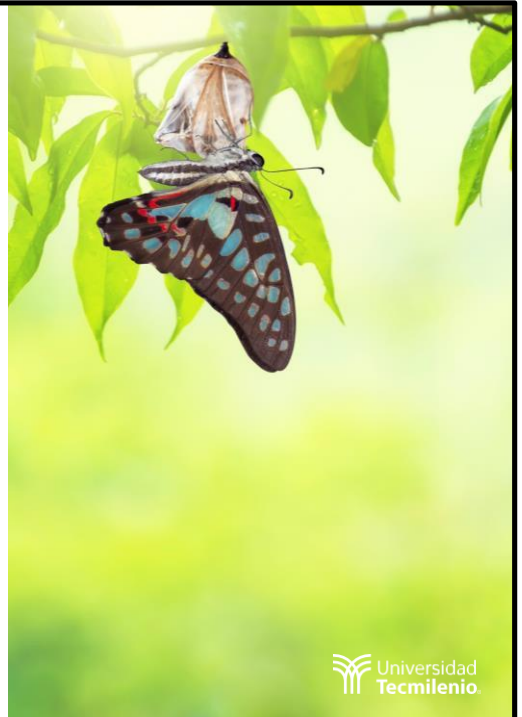
1.2

## La adaptación en la naturaleza como método de supervivencia y evolución

¿Qué animales de la naturaleza consideras que han tenido que evolucionar debido al cambio de su entorno?

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

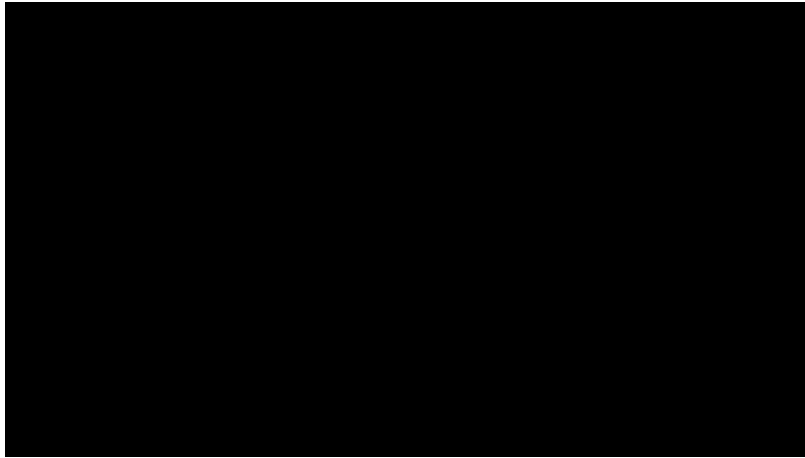
 Universidad  
Tecmilenio



18



## Video



Planet Doc. (2014, 30 de octubre). Shaba. Adaptaciones Animales | Naturaleza -Planet Doc [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=SVLwvp7DcI>

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



19



## Dinámica 3

Autoevaluación de adaptación  
al cambio

12 minutos 

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



20



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

1.3


## ¿Qué es y cómo cambiar un paradigma?

“Los paradigmas son modelos o patrones de comportamiento que nos permiten interactuar con el mundo, los cuales se conforman por ideas, creencias, emociones y actitudes que hemos incorporado como nuestras a lo largo de la vida, sobre un determinado aspecto de la realidad”.

Thomas Samuel Kuhn  
(El Independiente, 2019)



21



## ¿Cómo cambiar un paradigma?

Identifica paradigmas en:

Tu trabajo

Tu familia

Tu persona

**Recuerda, un paradigma no es necesariamente positivo o negativo, pero en cada implementación o nuevo cambio, hay que modificarlos.**

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

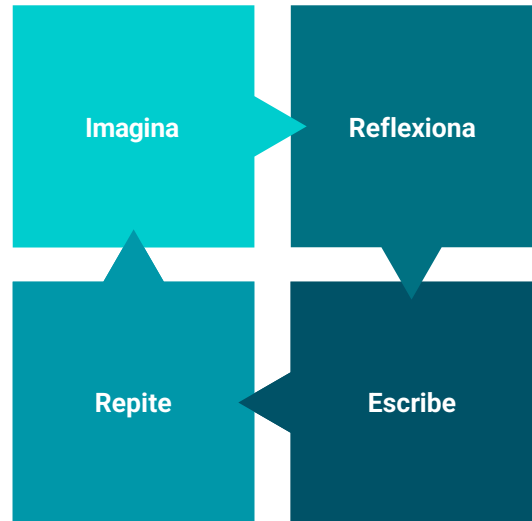


22



## Método para cambio de paradigma

1. **Reflexiona** si tu creencia funciona hoy en día y a qué te ha llevado.
2. **Escribe** tu nueva forma de pensar, usa frases cortas y sin calificativos.
3. **Repite** la frase constantemente en tu mente antes de dormir o en tus tiempos libres.
4. **Imagina** los resultados positivos del cambio.



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



23

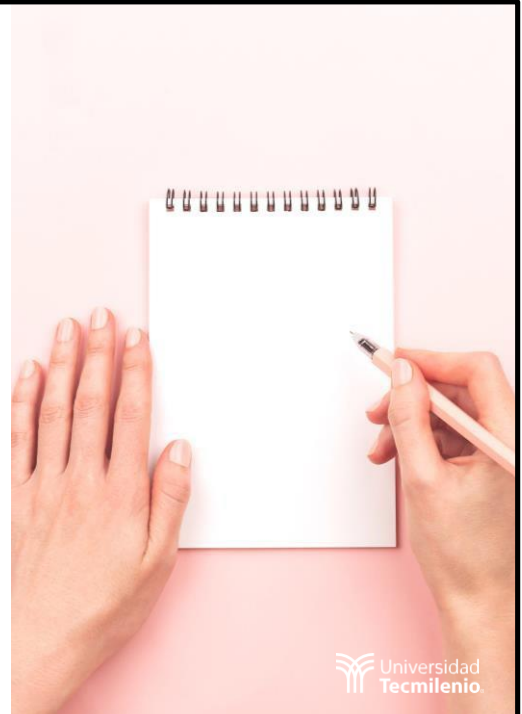


## Método para cambio de paradigma

Escribe en una hoja de papel una nueva creencia o paradigma positivo a reforzar.

Sigue el proceso:

1. **Reflexiona**
2. **Escribe**
3. **Repite**
4. **Imagina**



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



24



## TEMA 2.

### LAS BRECHAS GENERACIONALES Y LOS SALTOS ATEMPORALES

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



25

2.1

## Brechas generacionales

¿Has sentido que no entiendes a tus abuelos?

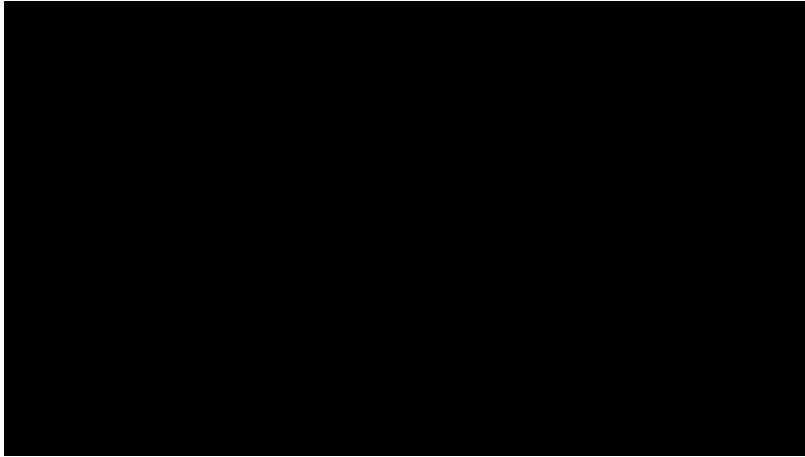
**Esto se debe a las brechas generacionales.**

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

26



## Video



Meganoticias TVC. (2018, 1 de marzo). Brechas generacionales [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=aPlIXDPYICc>

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



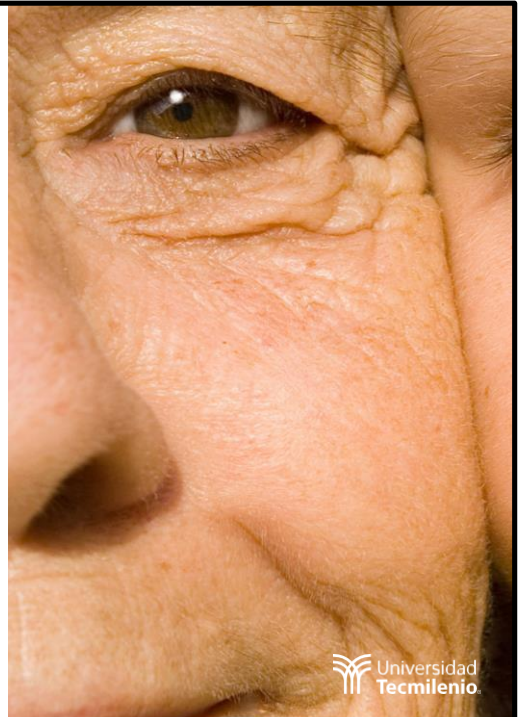
27



## Definición

Las brechas generacionales son las diferencias que hay entre una generación y otra en la manera de pensar, estilos de vida, intereses, costumbres, hábitos, aspiraciones, entre otros.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

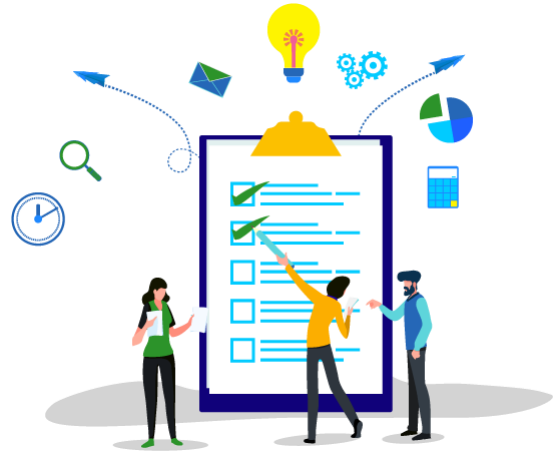


28



## Pros y contras de las brechas generacionales

¿En qué consideras que pueden afectar o beneficiar las brechas generacionales en el trabajo?



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio

29



2.2



## Características de las brechas generacionales

Más de 65 años	46-64	34-45	13-33
Jerarquía	Consenso	Competencia	Participación y conciliación
Práctico	Optimista	Escéptico	Colaborador
Práctica	Enfocado	Busca balance	Busca libertad
Dedicado	Amor/odio	Distancia y autonomía	Cuestionamiento
Respeto	Gratificación personal	Poco dispuesto al compromiso	Ganar-ganar
Aspiración vital	Vivir mejor	Tener "vida personal"	Encontrar sentido a su vida

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio

30




## Ejercicio: Las brechas generacionales en mi equipo


Instrucciones:

1. **Identifica** la generación de cada miembro de tu equipo.
2. **Analiza** las características de cada generación.
3. **Propón** la forma en que debes trabajar como líder con cada uno de ellos.
4. **Comparte** tus resultados con el grupo en forma ordenada.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.




31




## Dinámica 4

¡Brechas generacionales por doquier!

5 minutos 

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



32





Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

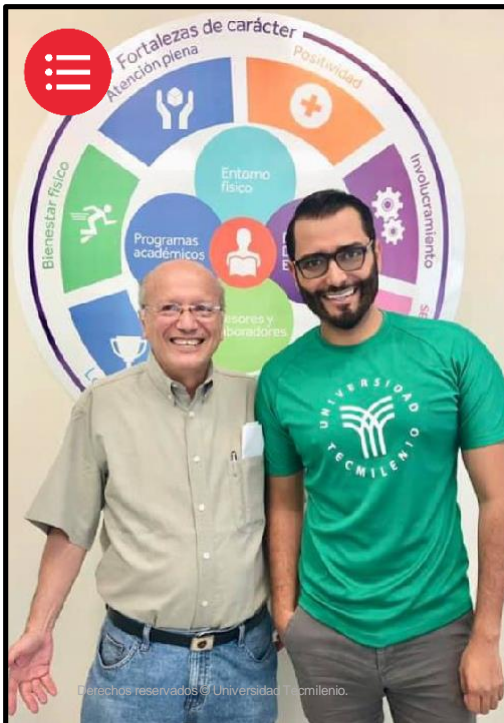
2.3

## Saltos atemporales entre brechas generacionales

Los **saltos atemporales** entre brechas generacionales se refieren a la **capacidad** de un individuo de una generación en específico de **adaptarse y "saltar" hacia las costumbres, ideas, pensamientos y tecnología** de las nuevas generaciones.



33



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

## Ejemplo de salto atemporal

Los **saltos atemporales** entre brechas generacionales se refieren a la **capacidad** de un individuo de una generación en específico de **adaptarse y "saltar" hacia las costumbres, ideas, pensamientos y tecnología** de las nuevas generaciones.



34

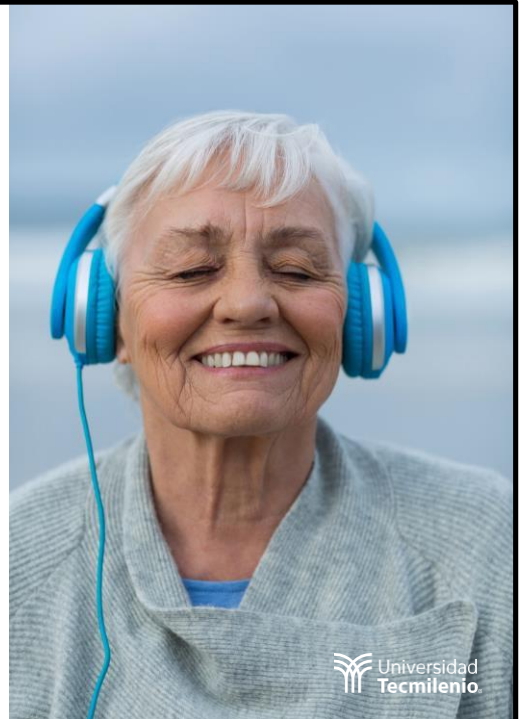


2.4

## ¿Cómo lograr los saltos atemporales?

**C**apacitación,  
**A**pertura y  
**M**otivación para  
**B**eneficiarse de la  
**I**nnovación y vencer  
**O**bstáculos.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Universidad  
Tecmilenio

35



## ¿Cómo lograr los saltos atemporales?



### Capacitación

Busca oportunidades para **aprender** y desarrollarte por tu cuenta en tu trabajo.



### Apertura

Comprende que los tiempos y la tecnología avanzan, **no te resistas** a un nuevo sistema de cobro o a un cambio en el proceso.



### Motivación

Encuentra una razón que te **mueva hacia el futuro**, ascender, comprar una casa o un coche, etc.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio

36



## ¿Cómo lograr los saltos atemporales?



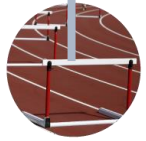
### Beneficios

Piensa en los beneficios de las implementaciones nuevas, por ejemplo, generalmente los sistemas nuevos ahorran **tiempo y esfuerzo**.



### Innovación

Considera a la innovación como parte **natural** de la vida.



### Obstáculos

Aprovecha los cambios para hacer frente a los nuevos retos, los cuales te hacen **crecer** y desarrollarte.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



37

## TEMA 3.

LA PACIENCIA Y LA RESILIENCIA COMO FORTALEZAS DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.




38



## La paciencia y resiliencia como fortalezas de adaptación al cambio

¿En algún momento has sentido que pierdes la **paciencia** en tu trabajo?



### 3.1

## Relación entre las fortalezas y la adaptación al cambio

Trascendencia	Templanza	Justicia	Amor y humanidad	Valor	Sabiduría
<b>Aprecio a la belleza y excelencia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Admiración.</li> <li>Asombro.</li> <li>Exaltación.</li> </ul>	<b>Perdón</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compasión.</li> <li>Dar una segunda oportunidad.</li> <li>Aceptar las limitaciones de otros.</li> </ul>	<b>Trabajo en equipo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía.</li> <li>Responsabilidad social.</li> <li>Lealtad.</li> </ul>	<b>Amor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de amar y dejarse amar.</li> <li>Valorar las relaciones significativas.</li> </ul>	<b>Coraje</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valentía.</li> <li>No retroceder ante el miedo.</li> <li>Hablar a favor de lo que es correcto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingenio.</li> <li>Originalidad.</li> <li>Adaptabilidad.</li> </ul>
<b>Gratitud</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agradecer.</li> <li>Expresar gracias.</li> <li>Sentirse bendecido.</li> </ul>	<b>Humildad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modestia.</li> <li>Dejar que los logros de uno hablen por sí mismos.</li> </ul>	<b>Equidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tratar a todos por igual.</li> <li>No permitir que los sentimientos nublen las decisiones acerca de los otros.</li> </ul>	<b>Bondad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Generosidad.</li> <li>Nutrir las relaciones.</li> <li>Cuidado y compasión.</li> <li>Altruismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persistencia.</li> <li>Acabar lo que uno empieza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interés.</li> <li>Exploración.</li> <li>Buscar novedad.</li> </ul>
<b>Esperanza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Optimismo.</li> <li>Orientación de futuro.</li> </ul>	<b>Prudencia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cautela.</li> <li>Cuidado.</li> <li>No tomar riesgos innecesarios.</li> </ul>	<b>Liderazgo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar las actividades del grupo.</li> <li>Influir para que el grupo haga las cosas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consciencia de los motivos y sentimientos propios o de otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autenticidad.</li> <li>Integridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pensamiento crítico.</li> <li>Entender las intenciones sin prejuicios.</li> </ul>
<b>Sentido del humor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de reír.</li> <li>Brindar una sonrisa.</li> <li>Alegría.</li> </ul>	<b>Autocontrol</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disciplina.</li> <li>Manejo de impulsos y emociones.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Vitalidad.</li> <li>Entusiasmo.</li> <li>Energía.</li> <li>Vigor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dominar nuevas competencias y temas sistemáticamente.</li> <li>Agregar conocimiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentido de vida.</li> <li>Propósito.</li> <li>Fé.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Saber proporcionar consejos acertados.</li> <li>Ver "el bosque", es decir, el contexto completo.</li> </ul>

Peterson y Seligman (2004).

Universidad Tecmilenio

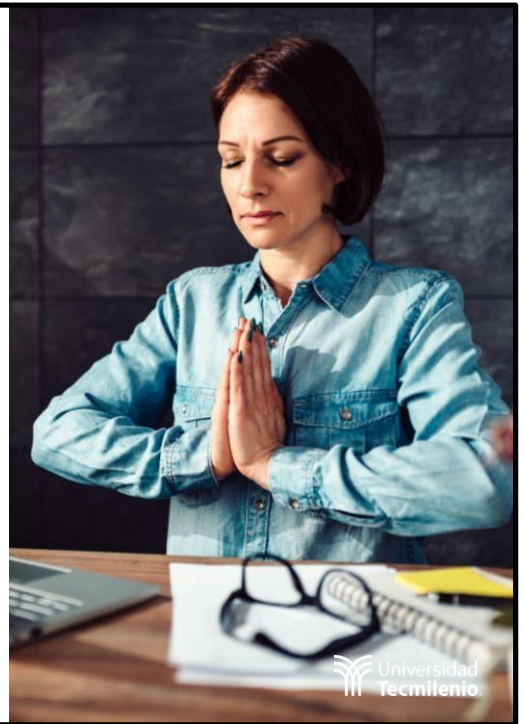


3.2

## Ejercicio de paciencia y resiliencia en el trabajo

1. **Respira** profundo.
2. **Escribe** lo que te estresa.
3. **Pregúntate**, ¿puedo hacer algo para solucionar esta situación?
4. Busca **10 cosas positivas** que rodeen la situación.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



41



## Dinámica 5

¡Practica tu paciencia!

5 minutos 

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

 Universidad Tecmilenio.

42



## Ejercicio de paciencia y resiliencia

¡Ahora repitamos todos juntos!

**Mi paciencia aumenta día con día,  
respiro profundo, acepto los cambios  
con inteligencia y gratitud.  
Yo soy paciente.**

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



43

## TEMA 4. LA COMUNICACIÓN DIGITAL Y PERSONAL

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



44



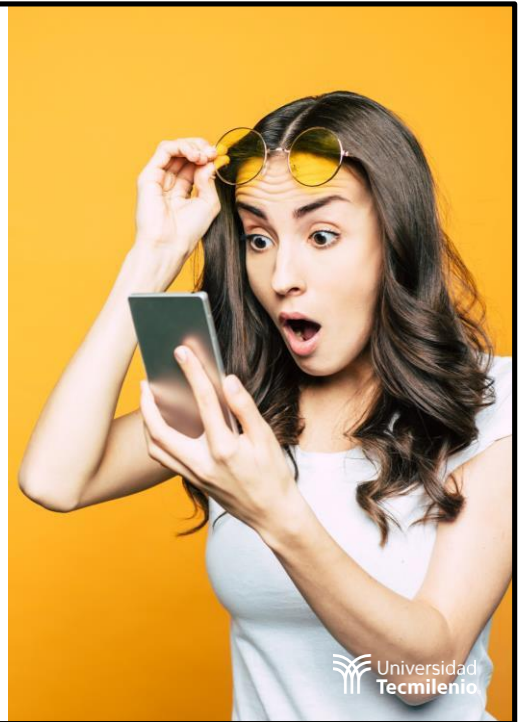
4.1

## Protocolos en la comunicación digital

Cada día es más común usar **WhatsApp** por la rapidez.

¿Has tenido algún **malentendido** con tu asesor o con tu equipo de Tienda a través del uso de la tecnología?

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

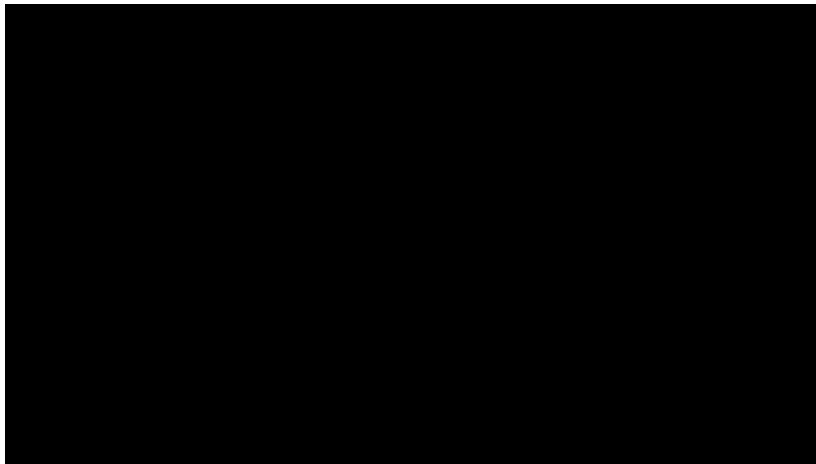


Universidad  
Tecmilenio

45



## Video



San Vicente de Chucurí. (2013, 22 de julio). CUANTOS MOMENTOS IMPORTANTES TE PIERDES POR ESTAR PENDIENTE DE TU CELULAR? [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=hU-ivn1pF9o>

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio

46



## Elementos básicos de la comunicación digital

Los elementos básicos de la comunicación escrita por **medios digitales** son los siguientes:

1. **Saluda.**
2. **Agradece.**
3. **Desea algo amable.**
4. **Intenta ser objetivo, breve y claro en tus mensajes.**

47



## 4.2 Protocolos en la comunicación personal

Los elementos básicos de una conversación en **forma personal** son los siguientes:

- Usa la **atención plena**.
- Evita **distracciones**.
- Evita atender **otros asuntos** a menos que sean urgentes.

48





## Cuándo usar la comunicación personal



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio

49



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

## Trato con tu equipo de trabajo

Aunque la tecnología sea de gran ayuda, siempre mantén:

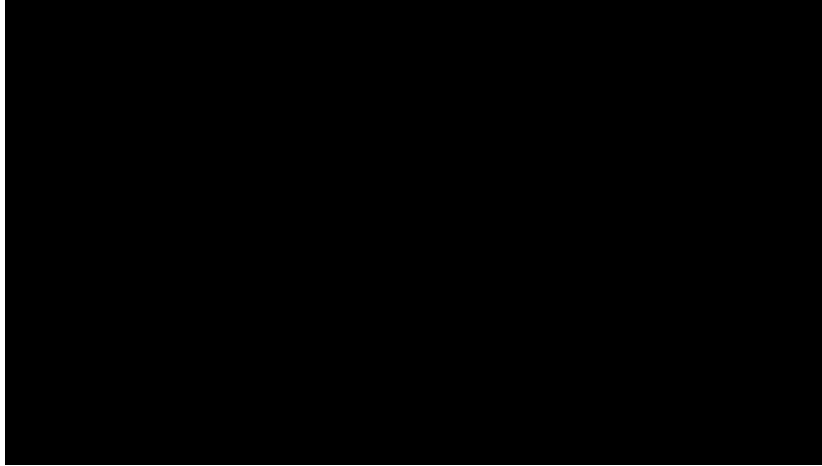
- **Tacto personal.**
- **Acercamiento** uno a uno con tu equipo de trabajo.

Universidad  
Tecmilenio

50



## Video



Jefferson Morales. (2018, 16 de septiembre). LA TECNOLOGIA HIZO OBSOLETO TU TRABAJO / Jefferson #tecnología [Archivo de video]. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=nNZ0HZQBz\\_Y](https://www.youtube.com/watch?v=nNZ0HZQBz_Y)

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



51



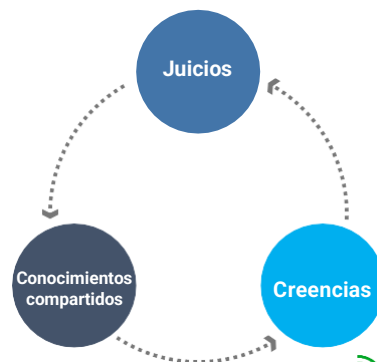
4.3

## La comunicación digital no reemplaza a la comunicación humana

Existe una característica humana en especial que la tecnología **nunca** podrá desarrollar.

### Sentido común:

- **Creencias.**
- **Conocimientos** compartidos por una comunidad y considerados como prudentes, lógicos o válidos.
- Capacidad de **juzgar** acontecimientos y eventos de forma razonable.



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



52



## TEMA 5.

### CULTURA DE SERVICIO Y SENTIDO HUMANO EN LA ERA DIGITAL

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio.

53

5.1

## La cultura de servicio al cliente

¿Qué empresas consideras que cuentan con **tecnología de punta** y adicionalmente con una **cultura de servicio** extraordinaria?

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio.

54



## La cultura de servicio al cliente

Significa lo siguiente:

1. Estrategias



(FOCUS, s.f.)

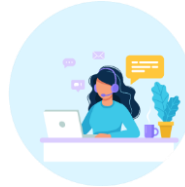
2. Recursos humanos



3. Tecnología



4. Relación con el cliente



5. Organizaciones



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad  
Tecmilenio

55



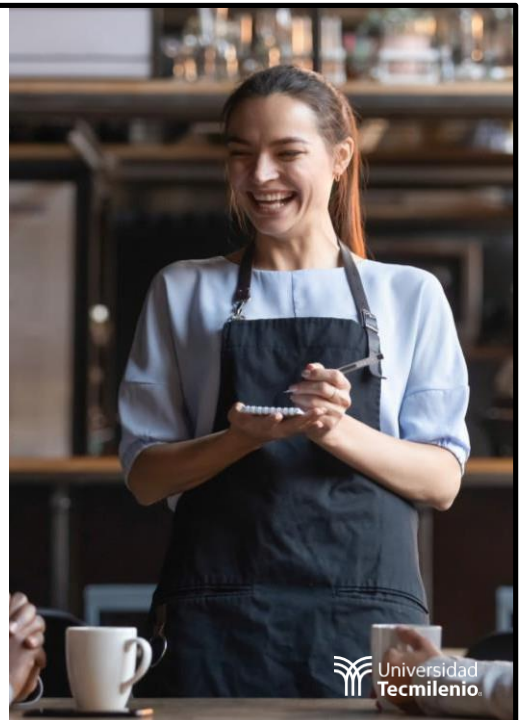
5.2

## La calidez en el servicio

¿Has vuelto a comprar en algún lugar por la **calidez del servicio** o del personal?

¿Qué **diferencia** hay entre la atención a través de la **tecnología** y a través de las **personas**?

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Universidad  
Tecmilenio

56



## Video



RT en Español. (2018, 5 de abril). Cita entre Will Smith y la robot Sophia [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=b-BW0xcrsOo>  
Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



57



## ¿Qué diferencia notaste entre el humano y el robot?

La **calidez** del ser humano es **irreemplazable** por la tecnología.

Es muy importante que no pierdas la calidez **durante** tu involucramiento con los **avances tecnológicos**.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



58



# La comunicación digital no reemplaza a la comunicación humana



- Sonreír
- Mirar a los ojos al hablar
- Escuchar atentamente
- Observar el lenguaje corporal

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



59



# Dinámica 6

Temperatura de tu trato:  
Robot o humano

8 minutos 

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



60

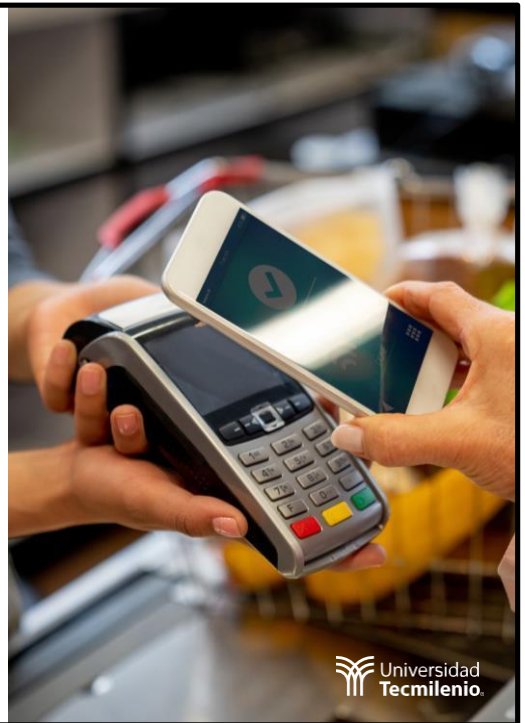


5.3

## La tecnología suma y mejora

La tecnología será nuestra **aliada** en la mejora continua si generamos **competencias** para **adaptarnos al cambio** sin perder nuestra **esencia humana**.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Universidad  
Tecmilenio.

61



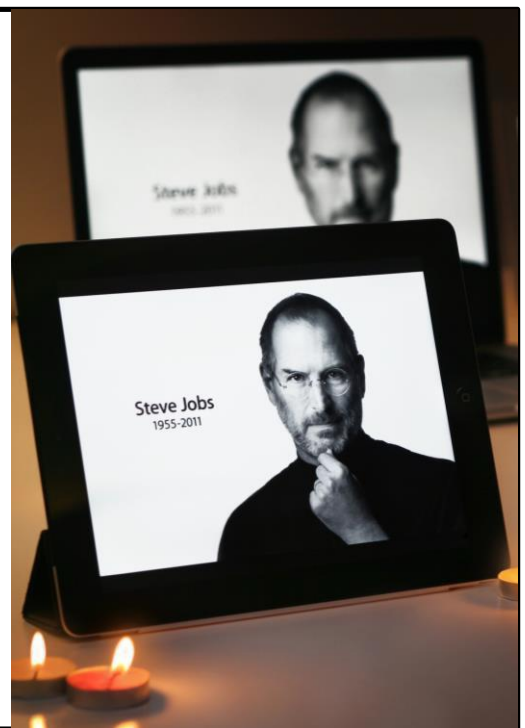
## La tecnología como aliada

“La tecnología no es nada. Lo importante es que tengas fe en la gente, que sean básicamente buenas e inteligentes, y si les das herramientas, harán cosas maravillosas con ellas”.

Steve Jobs

(TIC en artes y humanidades, 2017)

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



62



## CIERRE

En este módulo abordaste los siguientes temas:

- 1 Rompiendo paradigmas y barreras hacia la adaptación
- 2 Las brechas generacionales y los saltos atemporales
- 3 La paciencia y la resiliencia como fortalezas de adaptación y cambio
- 4 La comunicación digital y personal
- 5 Cultura de servicio y sentido humano en la era digital

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

63



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

## Actividad de reflexión

1. Realiza una infografía de lo más importante que aprendiste en este módulo.
2. Usa este documento como archivo de consulta para tus labores en el trabajo.
3. Este archivo es la evidencia del módulo y deberás presentarlo cuando te lo soliciten durante tus labores diarias.

64



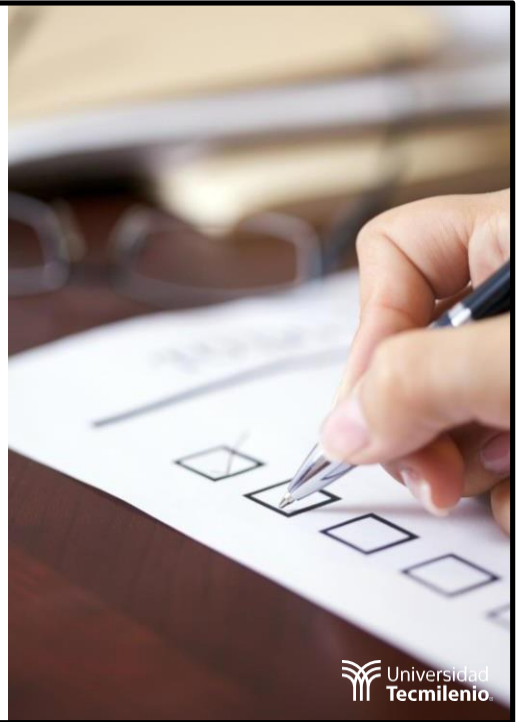


## Temas de enfoque

### Asegúrate de:

- Tratar a tu equipo de acuerdo con sus características generacionales y ayudarlos a dar saltos atemporales de ser necesario.
- Desarrollar las fortalezas de carácter que sean necesarias para tus funciones.
- Usar correctamente los protocolos de la comunicación personal y digital.
- Desarrollar la calidez en el servicio.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Universidad  
Tecmilenio.

65

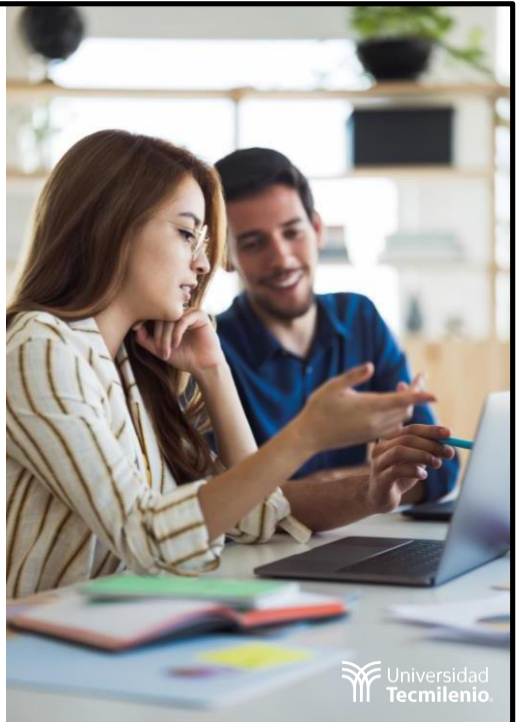


## Para aprender más

### Lecturas

- Para conocer más acerca de la atención al cliente, te recomendamos leer lo siguiente: Universidad San Francisco de Quito. (s.f.). Excelencia en Atención al Cliente. Recuperado de [http://www.usfq.edu.ec/sobre\\_la\\_usfq/servicios/educacion/escuela\\_de\\_empresas/programas/Documents/Ventas%20Profesionales/Excelencia%20en%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf](http://www.usfq.edu.ec/sobre_la_usfq/servicios/educacion/escuela_de_empresas/programas/Documents/Ventas%20Profesionales/Excelencia%20en%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf)
- Para conocer más acerca de la calidad en el servicio, te recomendamos leer lo siguiente: Revisa Espacios. (2017). Calidad del servicio en tiendas de comercio al detal. Un estudio empírico en Colombia, 38(34). Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n34/a17v38n34p06.pdf>

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Universidad  
Tecmilenio.

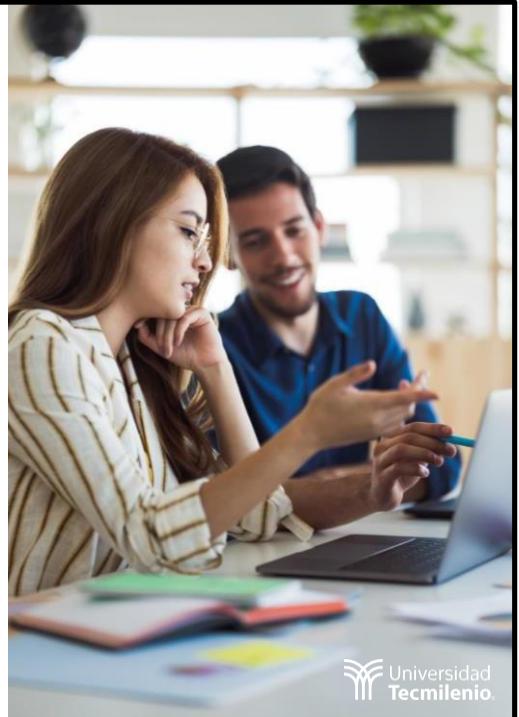
66



## Para aprender más

### Videos

- Para conocer más acerca de los **paradigmas**, te recomendamos ver el siguiente video: Alejandro Sturlese . (2016, 29 de enero). Que es un paradigma [Archivo de video] Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Z1juuF7OFhE>
- Para conocer más acerca del **servicio**, te recomendamos leer lo siguiente: TEDx Talks. (2018, 13 de febrero). La importancia del buen servicio. | Patricia Tintori | TEDxNaguanagua [Archivo de video] Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=ZdskuZHVA9w>



## Referencias bibliográficas

- El Independiente. (2019). Thomas Samuel Kuhn (1922-1996) -Por: Dr. José Héctor Contreras. Recuperado de <https://www.elindependiente.com.ar/edicionpapel/pagina.php?id=206730>
- FOCUS. (s.f.). La cultura de servicio en las organizaciones. Recuperado de <https://www.focusinternacional.org/articulos/la-cultura-de-servicio-en-las-organizaciones/>
- Jefferson Morales. (2018, 16 de septiembre). LA TECNOLOGIA HIZO OBSOLETO TU TRABAJO / Jefferson #tecnología [Archivo de video]. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=nNZ0HZQBz\\_Y](https://www.youtube.com/watch?v=nNZ0HZQBz_Y)
- Meganoticias TVC. (2018, 1 de marzo). Brechas generacionales [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=aPIIXDPYICc>
- Planet Doc. (2014, 30 de octubre). Shaba. Adaptaciones Animales | Naturaleza -Planet Doc [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=SVLwpp7Dcil>



## Referencias bibliográficas

- Rodríguez, J. (2016). ¿Se puede reunir lo mejor de cada generación en un empleado? Recuperado de <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/55376-es-posible-reunir-lo-mejor-de-cada-generacion-en-uno-solo/>
- RT en Español. (2018, 5 de abril). Cita entre Will Smith y la robot Sophia [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=b-bW0xcrsOo>
- San Vicente de Chucurí. (2013, 22 de julio). CUANTOS MOMENTOS IMPORTANTES TE PIERDES POR ESTAR PENDIENTE DE TU CELULAR? [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=hU-jvn1pF9o>
- TIC en artes y humanidades. (2017). Narratología audiovisual y la educación. Relatos audiovisuales como instrumento educativo. Recuperado de <https://ticenartesyhumanidades.wordpress.com/>