

Cambio: Ello que significa hacer las cosas de manera diferente y, al mismo tiempo, es requerido para mantener la rutina (estandarización) y la eficiencia.

Cambio de primer orden: Son soluciones sencillas a problemas particulares, por medio de los cuales se atacan los síntomas, pero no las causas. Este cambio es más de lo mismo; no sabemos o no nos damos cuenta cómo contribuimos a que se mantengan los problemas.

Cambio de segundo orden: Cambian la estructura, las reglas, la cultura y los hábitos de comportamiento.

Rutina: Es requerida para proporcionar tiempo y energía a la administración, con el fin de dedicarlo a los problemas que susciten el cambio: mejoras, introducción de tecnologías, transformaciones y reducción de costos.

Paradigmas: La incorporación de ciertas convicciones o ciertos supuestos, respecto a nosotros mismos, los demás, nuestras relaciones con los demás, con el trabajo y cualquier aspecto del mundo. Se adoptan desde muy temprano en la vida y muchas veces en forma inconsciente.

Aprendizaje: Consiste en la asimilación y acumulación de informaciones capaces de afectar la realización de tareas concretas, actitudes y sentimientos, tanto individuales como grupales. Solo existe cuando se puede mostrar de forma concreta y observable.