

¿Qué es un Paradigma?

La palabra “paradigma” tiene origen en el vocablo griego παράδειγμα [parádeigma] (RAE, 2019), que significa “modelo” o “ejemplo”. Esta palabra proviene de la conjunción de las palabras παρά [pará] (“junto”) y δείγμα [deigma] (“patrón”) (Liddell-Scott, 1940). Es por esto que cuando hablamos de un paradigma, hablamos del modelo regente para cualquier área del estudio de las ciencias, sean exactas, sociales, antropológicas, etc.

Para el contexto del estudio de las ciencias, el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española en su última actualización en Internet, describe un paradigma como una “teoría o conjunto de teorías cuyo núcleo central se acepta sin cuestionar y que suministra la base y modelo para resolver problemas y avanzar en el conocimiento.” (RAE, 2019); complementariamente el diccionario Merriam-Webster en su última actualización en Internet, define para este fin un paradigma como un “marco filosófico y teórico de una escuela científica o disciplina dentro del cual son formuladas teorías, leyes, generalizaciones y experimentos en apoyo de estas.” (Merriam-Webster, 2019).

Por tanto, entendemos como “paradigma” el modelo actual que seguimos como patrón en la ejecución de cualquier grupo de tareas o en la formulación de ideas respecto de un tema en particular. Es así que cuando hablamos de calidad, debemos tener presente cuál es el paradigma actual de calidad, es decir ¿Qué es lo que consideramos calidad, por qué es que la calidad se compone de los elementos que actualmente sostenemos como sus indicadores? ¿Cómo es que se ha conformado ese concepto de la calidad, y cómo podemos cambiar y transformar este mediante innovaciones que permitan mejorar el nivel de calidad que previamente se ha establecido?

Estas son algunas de las preguntas que los administradores deben tener en mente constantemente cuando toman decisiones sobre los mecanismos e instrumentos que utilizarán para garantizar la producción y el servicio con calidad, ya que es esta un valor agregado para el cliente que se tiene en alta estima y que puede significar la diferencia entre el éxito o el fracaso del producto/servicio que la compañía coloca en el mercado.

Kevin Dooley (2000) ha propuesto que la disciplina de la calidad ha evolucionado a través de tres paradigmas: 1) Caveat Emptor, durante el cual el comprador asumía el riesgo, es decir que era el consumidor el encargado de asegurarse de la calidad de los productos o servicios antes de entrar en un acuerdo transaccional con la parte vendedora; 2) Control de Calidad, en el que surgen cambios organizacionales para el aseguramiento de la calidad de los productos, derivados de la división de labores y de la gestión científica de las tareas de la organización; y 3) Control de Calidad Total, de quien Feigenbaum, su primer autor, detalla

¿Qué es un Paradigma?

que “el principio subyacente del control de calidad total, es que para proveer efectividad genuina, la verdadera gestión de control de calidad debe comenzar con el diseño del producto y finalizar solamente cuando el producto ha sido colocado en manos del cliente que queda satisfecho (es así que)... la calidad es el trabajo de todos en un negocio” (Feigenbaum, 1957, 1961).

Así como los paradigmas de control de calidad previos han ido evolucionando, el paradigma de la calidad total actual está constantemente sufriendo adecuaciones y adaptaciones, de acuerdo a las buenas prácticas de control y aseguramiento de calidad que utilizan las empresas en todo el mundo. Es por ello que debemos mantener una mente abierta a la incorporación de nuevas herramientas y teorías de gestión de la calidad para mantenernos a la vanguardia de los altos niveles de calidad, demandados por los mercados de consumidores, en los productos y servicios que las empresas ofertan.

Referencias:

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. (2019). Recuperado el 12 de junio de 2019 a partir de: <https://dle.rae.es/?w=paradigma>

Dooley, Kevin. (2000). The Paradigms of Quality: Evolution and Revolution in the History of the Discipline. *Advances in the Management of Organizational Quality*. 5. 1-28.

Feigenbaum, A. (1957). The challenge of total quality control. *Industrial Quality Control*, 13(11), 47-50.

Feigenbaum, A. (1961). *Total quality control* (1st edition). NY: McGraw-Hill.

Liddell, H.G. & Scott, R. (1940). *A Greek-English Lexicon*. Revised and augmented throughout by Sir Henry Stuart Jones with the assistance of Roderick McKenzie. Oxford, UK. Clarendon Press.

Merriam-Webster English Dictionary. (2019). Recuperado el 12 de junio de 2019 a partir de: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/paradigm?src=search-dict-box>