



# **La entrevista motivacional grupal como herramienta en la implementación de los sistemas de gestión de calidad en entidades**

## **Group motivational interviewing as a tool for implementing quality management systems in organizations**

**Laura Esteban Romaní (1), M<sup>a</sup> Victoria Ochando Ramírez (2), Mercedes Botija (1) y Beatriz Monfort Gil (3)**

**(1) Universitat de Valencia**

**(2) Universidad Internacional de La Rioja**

**(3) Asociación de Fibrosis Quística de la Comunidad Valenciana**

**Resumen:** La gestión de la calidad en entidades sin ánimo de lucro dedicadas a la acción social es una cuestión imprescindible. Certificar los procesos de gestión de la calidad resulta complejo, y la resistencia al cambio en dichas entidades no lo facilita. Este artículo explora la entrevista motivacional (EM) como herramienta para la implantación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) en las asociaciones de Fibrosis Quística (FQ) de España. Se ha optado por una metodología de enfoque cualitativo, utilizando entrevistas grupales, observación participante, grupos de discusión y análisis documental y bibliográfico en cinco asociaciones, ubicadas en distintas comunidades autónomas, durante un año. Como resultado, se ha observado que la utilización de la EM parece ser útil para favorecer el cambio y lograr el compromiso y la motivación de los equipos de las entidades en la gestión de la calidad. Se pone de manifiesto la figura del Trabajo Social como pieza esencial en el acompañamiento de estos procesos de cambio y mejora de las entidades no lucrativas, así como su papel promotor, fundamental para confirmar la importancia de la gestión de la calidad de forma participativa desde el inicio, posibilitando un diagnóstico y una hoja de ruta a seguir por todos los agentes implicados.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Trabajo Social, Cultura organizacional, procesos, Entrevista motivacional.

[plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1583424466\\_informe-poas-completo.pdf](http://plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1583424466_informe-poas-completo.pdf)

Prochaska, J.O. y Prochaska, J.M. (1993). Modelo transteórico de cambio de conductas adictivas. En Casas, M. y Gossop M. (Eds.) *Recaída y prevención de recaídas. Tratamientos psicológicos en drogodependencias* (191-222). Barcelona. Ediciones de Neurociencias. Citrán. FISP.

Ramanathan, N. (2020). Embedding sustainability concerns into quality assurance. *Total Quality Management & Business Excellence*, 36 (3-4), 249- 263. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1858712>

Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.

Smeds, M., Martin, J., Elg, M. & Gremyr, I. (2023). Why won't you leave the process alone? Exploring emotional, motivational and cognitive mechanisms triggering tampering. *Total Quality Management & Business Excellence*, 34(5-6), 791–805. <https://doi.org/10.1080/14783363.2022.2112514>.

Tadesse Bogale, A. & Debela, K. L. (2024) Organizational culture: a systematic review. *Cogent Business & Management*, 11(1), 1-23. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2340129>

Wilding, S., O'Connor, D. B., Ferguson, E., Wetherall, K., Cleare, S., O'Carroll, R. E., Robb, K. A. & O'Connor, R. (2022). Information seeking, mental health and loneliness: Longitudinal analyses of adults in the UK COVID-19 mental health and wellbeing study, *Psychiatry Research*, 317, 114876. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2022.114876>

Wood, A. R., Ross, L. & Wood, R. J. (2023). Motivational Interviewing and Chronic Care Management Using the Transtheoretical Model of Change. *Health & Social Work*, 48(4), 271–276, <https://doi.org/10.1093/hsw/hlad020>