



Universidad Tecnológica del Perú

Entrevistando Usuarios para Mejorar un Servicio Universitario, Caso SAE.

Para el curso de Diseño de Productos y Servicios.

**Luis Huatay Salcedo.
Garcia Chumpitaz Cindel Roxell.
Díaz Benítez, Fernando Raúl.
Quispe Fernandez, Bryan Alexander.**

10 de abril de 2025

Sección 44698

Mg. Marcos Teodoro Yerren Huima

Descripción de la actividad

Los estudiantes, organizados en equipos de 3 a 5 personas, realizarán una simulación de investigación de usuarios para mejorar un servicio universitario (puede ser cafetería, biblioteca, transporte interno, app académica, etc.).

Servicio al estudiante. El SAE es un servicio que brinda la universidad a sus estudiantes, permitiéndoles acceder a información académica y administrativa de manera rápida y eficiente. Sin embargo, se ha observado que muchos estudiantes no utilizan el SAE debido a la falta de conocimiento sobre su funcionamiento y beneficios.

Preguntas de entrevista (Cualitativas)

1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con el SAE de la UTP?
(Explorar percepciones globales: facilidad de acceso, resolución de problemas, trato recibido, etc.)
2. ¿Qué servicios del SAE has utilizado y cuál ha sido el más útil para ti?
(Identificar servicios destacados y su impacto en la experiencia estudiantil.)
3. ¿Qué dificultades o barreras has encontrado al interactuar con el SAE?
(Detectar problemas comunes: tiempos de espera, falta de claridad en procesos, atención impersonal, etc.)
4. ¿Qué cambios o mejoras propondrías para el SAE?
(Recoger sugerencias concretas: canales de comunicación, capacitación del personal, nuevos servicios, etc.)
5. ¿Cómo crees que el SAE podría contribuir mejor a tu éxito académico o bienestar estudiantil?
(Descubrir necesidades no cubiertas y expectativas de los estudiantes.)

Preguntas de encuesta (Cuantitativa)

1. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la atención recibida en el SAE?
☐ a) Muy satisfecho ☐ b) Satisfecho
☐ c) Insatisfecho ☐ d) Muy insatisfecho
2. ¿Cuántas veces has buscado ayuda del SAE?
☐ a) 1 vez ☐ b) 2 - 3 veces
☐ c) 4 - 5 veces ☐ d) Más de 6 veces
3. ¿Cuánto tardas en recibir atención del SAE?
☐ a) Menos de 10 minutos ☐ b) Entre 10 a 30 minutos
☐ c) Entre 30 a 60 minutos ☐ d) Más de 60 minutos
4. ¿La atención que recibiste en el SAE resolvió tu problema o inquietud?
☐ a) Sí ☐ b) No
5. ¿Cómo calificas la atención del personal del SAE?
☐ a) Muy buena ☐ b) Buena
☐ c) Mala ☐ d) Muy mala

Entrevista simulada

Entrevistas semiestructuradas realizadas a usuarios del Servicio de Atención al Estudiante (SAE) de la UTP, con preguntas abiertas y sección de cierre con ítems de evaluación cuantitativa.

Entrevista 1

Entrevistador: Bryan
Usuario: Juan
Observador: Fernando

1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con el SAE de la UTP?

Juan: Mi experiencia ha sido buena en general. Siempre que he necesitado ayuda me han atendido, aunque a veces demoran un poco en responder.

2. ¿Qué servicios del SAE has utilizado y cuál ha sido el más útil para ti?

Juan: He usado orientación psicológica y tutorías académicas. Lo más útil fue la ayuda psicológica cuando pasaba por un momento complicado.

3. ¿Qué dificultades o barreras has encontrado al interactuar con el SAE?

Juan: A veces es difícil agendar una cita. La plataforma puede ser confusa y no siempre queda claro con quién debo hablar.

4. ¿Qué cambios o mejoras propondrías para el SAE?

Juan: Mejorar los tiempos de respuesta y hacer más claro el proceso para agendar citas. También podrían capacitar más al personal en atención al cliente.

5. ¿Cómo crees que el SAE podría contribuir mejor a tu éxito académico o bienestar estudiantil?

Juan: Ofreciendo más talleres de manejo del estrés o apoyo emocional durante exámenes. Eso ayudaría mucho.

Cierre con preguntas cerradas:

- Nivel de satisfacción: **a) Muy satisfecho**
- Veces que ha buscado ayuda: **b) 2-3 veces**
- Tiempo de espera: **b) Entre 10 a 30 minutos**
- Resolución del problema: **a) Sí**
- Calificación del personal: **b) Buena**

Entrevista 2

Entrevistador: Fernando
Usuario: Rodrigo
Observador: Bryan

1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con el SAE de la UTP?

Rodrigo: Ha sido regular. Me ayudaron, pero el trato fue un poco impersonal.

2. ¿Qué servicios del SAE has utilizado y cuál ha sido el más útil para ti?

Rodrigo: Solo usé orientación académica. Me ayudaron a reorganizar mi malla curricular.

3. ¿Qué dificultades o barreras has encontrado al interactuar con el SAE?

Rodrigo: Los horarios son muy reducidos y solo atienden en ciertos momentos, lo que no siempre coincide con mis clases.

4. ¿Qué cambios o mejoras propondrías para el SAE?

Rodrigo: Ampliar el horario de atención y permitir contacto por WhatsApp o redes sociales.

5. ¿Cómo crees que el SAE podría contribuir mejor a tu éxito académico o bienestar estudiantil?

Rodrigo: Ofreciendo seguimiento personalizado a los estudiantes que tienen bajo rendimiento.

Cierre con preguntas cerradas:

- Nivel de satisfacción: **b) Satisfecho**
- Veces que ha buscado ayuda: **a) 1 vez**
- Tiempo de espera: **a) Menos de 10 minutos**
- Resolución del problema: **a) Sí**
- Calificación del personal: **c) Mal**

Entrevista 3

Entrevistador: Roxel
Usuario: Camila
Observador: Luis

1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con el SAE de la UTP?

Camila: Muy buena, siempre me han atendido con amabilidad y rapidez.

2. ¿Qué servicios del SAE has utilizado y cuál ha sido el más útil para ti?

Camila: He usado asesoría vocacional y talleres de empleabilidad. Los talleres fueron muy útiles para mejorar mi CV.

3. ¿Qué dificultades o barreras has encontrado al interactuar con el SAE?

Camila: Ninguna hasta ahora. Todo ha sido claro y bien organizado.

4. ¿Qué cambios o mejoras propondrías para el SAE?

Camila: Quizás más difusión de los servicios, porque varios compañeros ni saben que existen.

5. ¿Cómo crees que el SAE podría contribuir mejor a tu éxito académico o bienestar estudiantil?

Camila: Acompañando más en los primeros ciclos, cuando uno está más perdido.

Cierre con preguntas cerradas:

- Nivel de satisfacción: **a) Muy satisfecho**
- Veces que ha buscado ayuda: **b) 2-3 veces**
- Tiempo de espera: **b) Entre 10 a 30 minutos**
- Resolución del problema: **a) Sí**
- Calificación del personal: **a) Muy buena**

Entrevista 4

Entrevistador: Luis

Usuario: Mónica

Observador: Roxel

1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con el SAE de la UTP?

Mónica: Un poco decepcionante. Pedí ayuda una vez y no me dieron solución rápida.

2. ¿Qué servicios del SAE has utilizado y cuál ha sido el más útil para ti?

Mónica: Solo usé orientación académica, pero no me sentí bien guiada.

3. ¿Qué dificultades o barreras has encontrado al interactuar con el SAE?

Mónica: Sentí que no tenían mucho conocimiento de mi situación. Faltó empatía.

4. ¿Qué cambios o mejoras propondrías para el SAE?

Mónica: Mayor capacitación del personal y más seguimiento a los casos.

5. ¿Cómo crees que el SAE podría contribuir mejor a tu éxito académico o bienestar estudiantil?

Mónica: Asignando tutores fijos que te acompañen durante el ciclo.

Cierre con preguntas cerradas:

- Nivel de satisfacción: **d) Muy insatisfecho**
- Veces que ha buscado ayuda: **b) 2-3 veces**
- Tiempo de espera: **c) Entre 30 a 60 minutos**
- Resolución del problema: **b) No**
- Calificación del personal: **d) Muy mala**

Mapa de Empatía

¿Qué piensa y siente?

- Percepción general del servicio SAE como **lento y confuso**
- Necesidad de un **trato más humano y personalizado**
- Expectativa de **apoyo efectivo** en momentos clave académicos

¿Qué ve?

- Plataforma con **falencias de claridad** en procesos
- **Atención impersonal** y horarios limitados
- **Falta de difusión** sobre servicios disponibles

¿Qué escucha?

- **Experiencias mixtas** con tendencia a comentarios negativos
- Quejas frecuentes sobre **tiempos de espera** prolongados
- Sugerencias para extender servicio a **redes sociales**

¿Qué dice y hace?

- Reconoce **servicios valiosos** (apoyo psicológico, empleabilidad)
- Critica **soluciones incompletas** y trato impersonal
- Solicita **acompañamiento en primeros ciclos**

¿Cuáles son sus esfuerzos?

- Enfrenta **horarios restrictivos** y procesos poco claros
- Dificultad por **falta de comunicación** efectiva
- Problemas con **plataforma confusa** para encontrar servicios

¿Qué resultados espera?

- **Atención empática** y personalizada
- **Mayor rapidez** en respuestas y más canales de contacto
- **Acompañamiento continuo** desde inicio de carrera y en periodos de evaluación