
Guion de Entrevista para Profesionales de Acompañamiento Estudiantil

Objetivo: Comprender el flujo de trabajo, los desafíos operativos y las oportunidades de mejora en las tareas de apoyo estudiantil.

Duración estimada: 30-40 minutos.

1. Introducción y Consentimiento (5 minutos)

"Hola, [Nombre del entrevistado], muchas gracias por tu tiempo. Mi nombre es Estefania Lizcano y estoy desarrollando un proyecto académico para proponer mejoras en los procesos de acompañamiento estudiantil.

El objetivo de esta conversación es entender tu experiencia general y la dinámica de trabajo del día a día.

Quiero asegurarte que **no te preguntaré nada sobre casos específicos ni información confidencial de estudiantes**. Solo me interesan los procesos y tu percepción profesional. La entrevista es completamente voluntaria y tus respuestas serán tratadas de forma anónima.

¿Estás de acuerdo con que comencemos?"

2. Contexto General del Rol (5 minutos)

- Para empezar, ¿podrías describirme a grandes rasgos cuáles son las principales responsabilidades de tu rol en el equipo de acompañamiento?
 - Desde tu perspectiva, ¿cuál es la parte más gratificante o de mayor impacto de tu trabajo?
-

3. Flujo de Trabajo y Procesos (10 minutos)

- Hablando de forma general, ¿cómo suele iniciar el proceso para identificar a un estudiante que podría necesitar apoyo? ¿Qué tipo de indicadores o situaciones suelen ser el punto de partida?
- Una vez que se identifica a un estudiante, ¿cuáles son los primeros pasos o el protocolo habitual para establecer un primer contacto?

- ¿Qué herramientas o sistemas utilizas con más frecuencia en tu día a día para gestionar estas tareas? (Ej. correo electrónico, hojas de cálculo, un software específico, etc.).
-

4. Cargas de Trabajo y Tareas Repetitivas (10 minutos)

- Si tuvieras que agrupar tus tareas semanales, ¿qué porcentaje aproximado dirías que dedicas a tareas administrativas (reportes, correos iniciales, organización de datos) frente al tiempo que pasas en interacción directa con los estudiantes (reuniones, llamadas, etc.)?
 - ¿Existen tareas en tu rutina que consideres particularmente repetitivas o que consuman mucho tiempo?
 - Desde tu experiencia, ¿cuáles son los principales "cuellos de botella" o desafíos que ralentizan el proceso de acompañamiento desde que se detecta una necesidad hasta que se interviene?
-

5. Oportunidades de Mejora y Cierre (5 minutos)

- Pensando a futuro, si tuvieras una varita mágica para cambiar algo del proceso actual y así poder tener un mayor impacto, ¿qué cambiarías?
- ¿Cómo ves el papel de la tecnología o la automatización para apoyar la labor de los equipos de acompañamiento estudiantil?
- ¿Hay algo más que creas que sería importante que supiera sobre este tema?

"Con esto terminamos. Te agradezco enormemente por tu tiempo y por compartir tu valiosa experiencia. La información que me has dado es fundamental para el proyecto. ¡Muchas gracias!"

Respuestas del Encuestas

Respuesta de numero 1:

- **Canales para identificar estudiantes:** Reportes de bajas calificaciones, Alertas por ausentismo.
 - **Herramientas más usadas:** Correo electrónico, **Excel y a veces hojas de cálculo de Google.**
 - **Distribución del tiempo semanal:** 75% Tareas Administrativas / 25% Interacción con Estudiantes.
 - **Tareas repetitivas:** Sí. Principalmente, **bajar los reportes de notas en Excel** y cruzar la información manualmente con la lista de estudiantes para saber a quién contactar. Es un proceso que consume horas.
 - **"Cuellos de botella":** El tiempo que pasa entre que nos llega la hoja de cálculo de rectoría y el momento en que podemos enviar el primer correo. A veces pueden pasar dos o tres días solo en la organización de los datos.
 - **Opinión sobre automatización (Escala 1-5):** 5 - Totalmente de acuerdo.
-

Respuesta de numero 2:

- **Canales para identificar estudiantes:** Alertas por ausentismo, Un docente o director de programa lo refiere.
- **Herramientas más usadas:** Correo electrónico, Llamada telefónica, **Hoja de cálculo para seguimiento.**
- **Distribución del tiempo semanal:** 50% Tareas Administrativas / 50% Interacción con Estudiantes.
- **Tareas repetitivas:** Sí. Redactar el mismo correo de primer contacto una y otra vez. Aunque uso una plantilla, es un proceso de copiar y pegar que se siente muy ineficiente.
- **"Cuellos de botella":** La falta de un sistema centralizado. Todo está en diferentes **hojas de cálculo** y correos, lo que dificulta tener una visión 360 del estudiante rápidamente.
- **Opinión sobre automatización (Escala 1-5):** 5 - Totalmente de acuerdo.

Respuesta de numero 3:

- **Canales para identificar estudiantes:** Reportes de bajas calificaciones, El estudiante busca ayuda directamente.
- **Herramientas más usadas:** Correo electrónico, **Software especializado de la universidad.**
- **Distribución del tiempo semanal:** 50% Tareas Administrativas / 50% Interacción con Estudiantes.
- **Tareas repetitivas:** Sí. La generación de reportes manuales para las reuniones de seguimiento.
- **¿Qué cambiarías para ser más eficiente?:** Me gustaría que el primer contacto fuera automático para yo poder concentrarme en los casos que responden o en los que son más complejos desde el principio.
- **Opinión sobre automatización (Escala 1-5):** 4 - De acuerdo.

Respuesta de numero 4:

- **Canales para identificar estudiantes:** Un docente o director de programa lo refiere, Observación directa del equipo.
 - **Herramientas más usadas:** Llamada telefónica, Correo electrónico.
 - **Distribución del tiempo semanal:** 25% Tareas Administrativas / 75% Interacción con Estudiantes.
 - **Tareas repetitivas:** No.
 - **"Cuellos de botella":** A veces, la dificultad para contactar a los estudiantes, no tanto el proceso interno.
 - **Opinión sobre automatización (Escala 1-5):** 2 - En desacuerdo. "Me preocupa que un mensaje automático sea muy frío y no genere la confianza que se necesita. Prefiero siempre llamar".
-

Respuesta de numero 5:

- **Canales para identificar estudiantes:** Reportes de bajas calificaciones, Alertas por ausentismo.
 - **Herramientas más usadas:** Hoja de cálculo para seguimiento, Correo electrónico.
 - **Distribución del tiempo semanal:** 75% Tareas Administrativas / 25% Interacción con Estudiantes.
 - **Tareas repetitivas:** Sí. Entender y organizar las **diferentes hojas de cálculo** que nos envían. A veces los formatos cambian y eso genera reprocesos.
 - **"Cuellos de botella":** Verificar si un estudiante que está en el reporte de ausentismo ya había sido contactado por otro motivo. La información no está conectada.
 - **Opinión sobre automatización (Escala 1-5):** 5 - Totalmente de acuerdo.
-

Respuesta de numero 6:

- **Canales para identificar estudiantes:** Reportes de bajas calificaciones, Alertas por ausentismo.
 - **Herramientas más usadas:** Correo electrónico, **Hoja de cálculo para seguimiento.**
 - **Distribución del tiempo semanal:** Mayormente administrativo (70% reportes/correo, 30% interacción).
 - **"Cuellos de botella":** La consolidación de la información para presentar informes de gestión. Cada profesional tiene su propia **hoja de cálculo** y unificarlas es un trabajo manual muy tedioso.
 - **¿Qué cambiarías para ser más eficiente?:** Implementar un sistema único donde todo el proceso quede registrado, desde la alerta hasta la resolución del caso.
 - **Opinión sobre automatización (Escala 1-5):** 5 - Totalmente de acuerdo.
-

Respuesta de numero 7:

- **Canales para identificar estudiantes:** Alertas por ausentismo (basado en la última conexión a la plataforma).
 - **Herramientas más usadas:** Correo electrónico, Mensajería instantánea.
 - **Distribución del tiempo semanal:** Equilibrado (50% / 50%).
 - **Tareas repetitivas:** Sí, el envío masivo de correos de "primer aviso".
 - **"Cuellos de botella":** La rapidez. En la virtualidad, un estudiante que no se conecta por 3 días ya es un riesgo alto. Necesitamos contactarlo en horas, no en días.
 - **Opinión sobre automatización (Escala 1-5):** 5 - Totalmente de acuerdo.
-

Respuesta de numero 8:

- **Canales para identificar estudiantes:** Reportes de bajas calificaciones.
- **Herramientas más usadas:** Hoja de cálculo para seguimiento, Correo electrónico.
- **Distribución del tiempo semanal:** Mayormente administrativo (70% reportes/correos, 30% interacción).
- **Tareas repetitivas:** Sí. Limpiar y formatear los datos de las **hojas de cálculo** antes de poder empezar a trabajar con ellas.
- **"Cuellos de botella":** La falta de datos históricos consolidados. Si quiero saber cuántas veces un estudiante ha estado en riesgo en semestres anteriores, es un proceso de búsqueda manual muy complejo.
- **Opinión sobre automatización (Escala 1-5):** 5 - Totalmente de acuerdo.