

# Ejemplo profesional de guía de entrevista

## Enfoque: incumplimiento de procesos internos en la gestión de autorizaciones administrativas

### Objetivo de la entrevista

Conocer cómo se ejecuta en la práctica el proceso de autorizaciones administrativas, identificar puntos de incumplimiento, causas operativas y de coordinación, así como oportunidades de mejora desde la experiencia del personal involucrado.

### Tipo de entrevista

Semiestructurada

### Perfil sugerido del entrevistado

Responsable de área, auxiliar administrativo, jefe de compras, supervisor de operación o personal que participa directa o indirectamente en el proceso.

### Duración estimada

30 a 45 minutos

## Guía de tópicos con formato tipo checklist y espacio para comentarios

### Datos generales del entrevistado

- Nombre o clave del entrevistado: \_\_\_\_\_
- Puesto: \_\_\_\_\_
- Área: \_\_\_\_\_
- Antigüedad en el puesto: \_\_\_\_\_
- Fecha de entrevista: \_\_\_\_\_
- Modalidad: Presencial / Virtual
- Entrevistador: \_\_\_\_\_

## Bloque 1. Contexto del puesto y relación con el proceso

Ítem a verificar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia
El entrevistado participa directamente en el proceso de autorizaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Conoce en qué momento del proceso interviene su área	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Tiene claridad sobre sus responsabilidades dentro del flujo de autorización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Identifica a qué áreas entrega información y de cuáles la recibe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**Pregunta detonadora sugerida:**

Cuénteme brevemente cuál es su función dentro del proceso de autorizaciones y cómo participa su área.

## Bloque 2. Conocimiento del proceso formal

Ítem a verificar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia
Existe un procedimiento formalmente definido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El entrevistado conoce ese procedimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El procedimiento establece tiempos, responsables y secuencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El personal ha recibido indicaciones o capacitación sobre el proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**Pregunta detonadora sugerida:**

Desde su experiencia, ¿cómo debería realizarse formalmente este proceso?

**Repregunta útil:**

¿Eso está documentado o más bien se ha transmitido de manera informal?

## Bloque 3. Ejecución real del proceso

Ítem a verificar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia
El proceso se ejecuta tal como está establecido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Existen pasos que suelen omitirse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Hay variaciones frecuentes según persona o área	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se presentan retrasos en alguna fase del flujo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**Pregunta detonadora sugerida:**

Ahora pensando en la práctica diaria, ¿cómo se lleva realmente este proceso?

**Repregunta útil:**

¿En qué parte suele desviarse más de lo establecido?

## Bloque 4. Problemas e incidencias recurrentes

Ítem a verificar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia
Se presentan autorizaciones incompletas o fuera de tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Hay documentos o datos que llegan con errores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Existen retrabajos por falta de validación previa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El proceso genera conflictos entre áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

### Pregunta detonadora sugerida:

¿Cuáles son los principales problemas que observa en este proceso?

### Repregunta útil:

¿Podría darme un ejemplo reciente de una situación que haya generado retraso o incumplimiento?

## Bloque 5. Causas del incumplimiento

Ítem a verificar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia
Hay falta de claridad en roles y responsabilidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Existen problemas de comunicación entre áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El volumen de trabajo afecta el cumplimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El proceso es percibido como complejo o poco funcional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Faltan controles de seguimiento o supervisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

### Pregunta detonadora sugerida:

Desde su punto de vista, ¿por qué cree que se presentan estos incumplimientos?

### Repregunta útil:

De todas esas causas, ¿cuál considera la más crítica y por qué?

## Bloque 6. Herramientas, control y seguimiento

Ítem a verificar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia
Se utilizan formatos estandarizados para el proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Existen sistemas o plataformas para dar seguimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Los responsables pueden verificar el estado de una autorización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Ítem a verificar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia
Se generan reportes o indicadores sobre cumplimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**Pregunta detonadora sugerida:**

¿Qué herramientas o mecanismos utilizan actualmente para controlar este proceso?

**Repregunta útil:**

¿Le parecen suficientes o detecta vacíos en el seguimiento?

## Bloque 7. Propuestas de mejora

Ítem a verificar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia
El entrevistado propone simplificar pasos del proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Sugiere clarificar responsables o tiempos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Recomienda capacitación o comunicación interáreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Propone herramientas digitales o automatización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**Pregunta detonadora sugerida:**

Si pudiera hacer ajustes para que este proceso funcione mejor, ¿qué cambios propondría?

**Repregunta útil:**

¿Cuál sería el primer cambio que debería implementarse?

## Cierre de entrevista

- ¿Desea agregar algo más que considere importante y que no se haya preguntado?

---



---

- Observaciones generales del entrevistador:

---



---

- Hallazgos preliminares detectados:

---



---