

## ANEXOS

### **ANEXO N° 1. FORMATO DE ENTREVISTA: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, OBJETIVOS E INDICADORES EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN XM**

#### ENTREVISTA

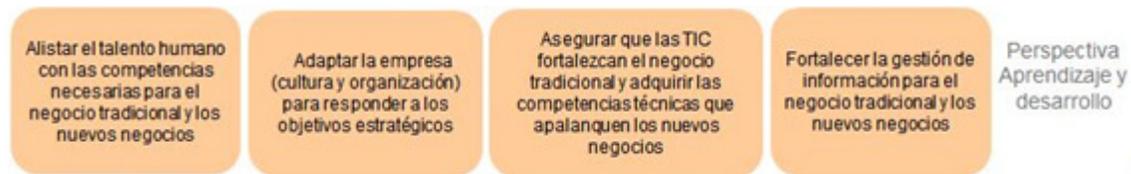
Objetivo: conocer la planeación estratégica, los objetivos y los indicadores definidos en XM relacionados con la gestión del conocimiento.

Nombre:

Cargo:

Tiempo laborado en XM:

1. ¿Qué se entiende por gestión del conocimiento en XM?
2. Desde la identidad corporativa de XM, se menciona que “XM es una organización basada en el conocimiento”, ¿por qué se considera tan importante la gestión del conocimiento en XM?
3. ¿Existe una estructura organizacional asociada a la gestión del conocimiento en XM?  
¿Cómo es esa estructura?
4. ¿Cuáles son las responsabilidades de la gestión del conocimiento en XM?
5. Dentro de direccionamiento estratégico, ¿la gestión del conocimiento se enmarca dentro de la perspectiva de aprendizaje y desarrollo?
6. ¿Quién o quiénes, y de qué manera, definen los objetivos estratégicos en cuanto a esta perspectiva? ¿Y en cuanto a la gestión del conocimiento?
7. El mapa estratégico de XM 2012-2014 incluye los siguientes objetivos estratégicos:



¿Cuáles de estos fueron concebidos como promotores de la gestión del conocimiento en XM?

8. Entendemos que para cada objetivo se fijan una serie de iniciativas que buscan el logro del mismo. ¿Cuáles son las iniciativas para medir el cumplimiento de los objetivos asociados con la gestión del conocimiento? ¿Estas iniciativas son públicas o solo las conocen los empleados de XM?

9. Los indicadores de gestión de conocimiento en XM son:

- a. Incremento de capacidad estructural.
- b. Índice de transferencia.
- c. Número de certificaciones.

¿Cómo se define cada uno?

¿Cómo se calcula cada uno?

¿Cómo y en qué instancia se establecen las metas (valores máximos y mínimos) por lograr para cada indicador?

10. Los indicadores para la perspectiva de aprendizaje y desarrollo en XM 2012-2014 son:

- a. Apreciación clima organizacional.
- b. Transferencia aprendizaje asociado a eventos externos de formación.
- c. Cargos clave con uno o más candidatos para sucesión.
- d. Movilidad del talento humano.

¿Cómo le apuntan estos indicadores al logro de los indicadores de gestión del conocimiento en XM?

11. ¿Cada cuánto tiempo se hace la medición de indicadores y cada cuánto tiempo se hace el seguimiento y evaluación al cumplimiento de los indicadores en gestión del conocimiento?

12. ¿Qué mecanismos se usan para realizar estas evaluaciones? Esto es, ¿cómo se hace la evaluación? ¿Se llevan registros de dichas evaluaciones? ¿Qué se hace con estas evaluaciones?
13. La innovación es uno de los valores del grupo ISA: ¿también lo es en XM? ¿Cómo se asocia esta con la gestión del conocimiento que se lleva a cabo en XM?
14. En los informes anuales de XM se destaca el desarrollo de portafolio de capacitaciones para operadores del sistema y el entrenamiento de agentes: ¿por qué es tan importante hacerle seguimiento a esta medición? ¿De qué manera se asocian estos dos temas con la gestión del conocimiento en XM?



3. ¿Conoce usted los objetivos estratégicos en gestión del aprendizaje definidos por XM?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Cuáles conoce?

---

---

---

4. ¿Ha participado en procesos de transferencia de conocimientos en XM?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

En caso afirmativo, ¿de qué manera ha sido su participación?

Entrega de conocimiento \_\_\_\_\_ Recepción de conocimiento \_\_\_\_\_

5. En caso que haya transferido conocimiento a la organización, ¿cuál fue el mecanismo utilizado?

Presentación \_\_\_\_\_ Entrega de memorias \_\_\_\_\_

6. ¿Considera importante que se den estos espacios de transferencia de conocimiento en XM?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

7. ¿Considera importante que se midan y se haga seguimiento a indicadores de transferencia de conocimiento en XM?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

8. ¿Conoce usted el servicio de entrenamiento y capacitación de operadores que ofrece XM?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿Ha participado de alguna manera en el centro de entrenamiento?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

En caso afirmativo, ¿cómo ha sido su participación? ¿Entrega o recepción de conocimiento?

---

---

---

10. ¿Cómo cree usted que es valorado el centro de entrenamiento en el medio?

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_

¿Cómo lo valora usted?

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_

11. ¿Considera importante que se midan y se haga seguimiento al número de certificaciones de operadores?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

12. ¿Considera importante que se midan y se haga seguimiento al número de certificaciones de operadores?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

13. ¿Considera que las mediciones en transferencia de conocimiento y número de certificaciones de operadores le apuntan a los objetivos estratégicos de XM en gestión del aprendizaje?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

14. ¿Considera que existe algún otro aspecto relacionado con gestión del aprendizaje que deba medirse y hacerle seguimiento?

SÍ \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Cuál? ¿Por qué?

---

---

---

¡Muchas gracias!