

Anexo 1. Cuestionario Entrevistas de Profundidad

1. Platíquenos, ¿Cuál es el papel o rol que desempeña usted en la compañía Ópera?
 - 1.1 Nombre
 - 1.2 Actividad
 - 1.3 Puesto
 - 1.4 ¿Cuánta gente tiene a su cargo?

2. ¿Cómo es que usted ha aprendido o aprende cómo llevar acabo su trabajo?
 - 2.1 ¿Experiencia en su trabajo?
 - 2.2 ¿Capacitación en Ópera o en otras empresas?
 - 2.3 ¿Manuales u otros documentos proporcionados en Ópera?

3. ¿Cómo se documenta el conocimiento o su trabajo en Ópera?
 - 3.1 ¿Existen procedimientos, instrucciones o recetas?
 - 3.2 ¿Existe un procedimiento para actualizar manuales, instrucciones o recetas?

4. ¿Cómo y cuál fue su participación en el proceso de franquicia?
 - 4.1 Fortalezas en el proceso
 - 4.2 Problemas en el proceso
 - 4.3 ¿Cuáles fueron sus principales aprendizajes en el proceso?

5. ¿Cómo se intercambio la información y el conocimiento sobre el negocio en ese proceso?
 - 5.1 Información de Documentos
 - 5.1.1 ¿Qué documentos?

- 5.1.2 ¿Fueron fáciles de entender?
- 5.1.3 ¿Qué tan útiles son?
- 5.1.4 ¿Sugerencias para mejorarlos?

5.2 Información de Capacitación

- 5.2.1 ¿Cuántos cursos?
- 5.2.2 ¿Materiales fáciles de entender?
- 5.2.3 ¿Útiles para su trabajo?
- 5.2.4 ¿Sugerencias para mejorarla?

5.3 Otro tipo de soporte

- 5.3.1 ¿Que información contenía?
- 5.3.2 ¿Qué utilidad obtuvo?

6. ¿Cómo fue su experiencia durante el proceso de planeación de la franquicia?

- 6.1 Fortalezas en el proceso
- 6.2 Problemas en el proceso
- 6.3 ¿Cuáles fueron sus principales aprendizajes en el proceso?

7. ¿Cómo ha sido la experiencia desde el arranque de la franquicia o desde su incorporación a esta?

- 7.1 Fortalezas en el proceso
- 7.2 Problemas en el proceso
- 7.3 ¿Cuáles fueron sus principales aprendizajes en el proceso?

8. ¿A quien nos sugiera entrevistar para continuar con esta investigación?