

## Resumen

En este trabajo se analizar la experiencia piloto de la franquicia de la pastelería Ópera, enfocándonos en una de las partes del proceso de franquicia que es la transferencia de conocimiento. Bechky (2003) nos dice que el enfoque clásico sobre la transferencia del conocimiento dicta: expresión escrita o verbal del conocimiento, que se refiere a un único significado. El hecho de hacer disponible el conocimiento no es considerado como transferencia, esto sólo es una parte, también se debe asimilar. Su meta es promover y compartir el conocimiento y la colaboración.

De este modo buscamos entender el proceso de franquicias como un proceso de transferencia de conocimiento. Una franquicia es una extensión de la empresa que vendió su marca, por lo tanto debe tener exactamente las mismas características (Feher, 2002); es aquí donde entra la transferencia del conocimiento. Un proceso de transferencia de conocimiento efectivo permite que la franquicia cumpla con su objetivo, ofrecer el mismo producto en otra área geográfica y a otro mercado.

El objetivo de esta tesis es analizar una experiencia específica de franquicia para examinar los problemas durante la implantación de la prueba piloto, de modo que se puedan realizar algunas recomendaciones generales para mejorar el proceso en otras plazas.

La presente tesis brinda a la empresa Ópera recomendaciones generales de transferencia de conocimiento para el mejor funcionamiento de la franquicia Ópera, la cual no ha obtenido completamente los resultados esperados. La franquicia Ópera ha tenido deficiencias administrativas y de planeación, y esto se ha reflejado en las ventas. Las recomendaciones propuestas para solucionar el problema en la franquicia tienen el potencial de ser utilizadas por otras empresas interesadas en crear franquicias.

Temas

Franquicia

Transferencia de Conocimiento

Administración del Conocimiento