



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciada de Empresas**

**TEMA: “Gamificación: reflexiones teóricas desde el
enfoque empresarial”**

AUTOR: Dayana Sofia Barros Pozo

TUTOR: Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza

AMBATO – ECUADOR

Mayo 2021



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Ricardo Patricio Chicaiza Medina

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Gamificación: Reflexiones teóricas desde el enfoque empresarial**” presentado por la señorita **Dayana Sofia Barros Pozo** para optar por el título de Licenciada de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 3 de mayo del 2021

Ing. Mg. Ricardo Patricio Medina Chicaiza
C.I.: 1802333276

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Dayana Sofia Barros Pozo**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Dayana Sofia Barros Pozo
C.I.: 1805540281

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Mg. Julio Mauricio Vizuete Muñoz
C.I.: 1704039286

Ing. Mg. Jorge Enrique Jordán Vaca
C.I.: 1803079761

Ambato, 3 de mayo del 2021

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Dayana Sofia Barros Pozo
C.I. 1805540281

RESUMEN EJECUTIVO

El presente artículo académico tiene como fin realizar una reflexión teórica desde el enfoque empresarial sobre la gamificación; para brindar soporte a departamentos como: ventas, marketing, recursos humanos y otros a través de mecánicas de juego que permiten incrementar la motivación de las personas.

En mi búsqueda de temas que tengan relación con la carrera de Organización de Empresas me base en la situación que estaba atravesando el restaurante de mi madre, puesto que sus trabajadores llevan más de 6 años brindando sus servicios en el establecimiento y la motivación con el pasar del tiempo ha ido disminuyendo, sentía que era necesario investigar un tema que ayude a incrementar sus ganas de aprender constantemente acerca de los productos que el comedor oferta, que su atención al cliente mejore y esto lo podría alcanzar aplicando la gamificación empresarial, empecé a nutrirme de este tema y me encantó, fue por ello que decidí seguir investigando y aplicarlo en mi proyecto de titulación.

Metodológicamente al ser de tipo descriptiva utilizó cuatro etapas para el análisis interpretativo de documentos bibliográficos y se apoyó en los métodos teóricos como análisis-síntesis, histórico-lógico y deductivo-inductivo. Dentro de los resultados, se presentan cuatro apartados que involucran los aportes del estudio, sus elementos, contextos, aplicaciones y sus herramientas.

Se concluye que la gamificación en el ámbito empresarial se convierte en una ventaja para los directivos, pues se cumple los objetivos gracias a una interacción directa con los colaboradores y con los clientes.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, GAMIFICACIÓN EMPRESARIAL, JUEGO, RECOMPENSA, ESTRATEGIA, EMPLEADO

ABSTRACT

The purpose of this academic article is to carry out a theoretical reflection from the business perspective on gamification; to provide support to departments such as: sales, marketing, human resources and others through game mechanics that increase people's motivation.

In my search for topics that are related to the career of Business Organization, I base myself on the situation that my mother's restaurant was going through, since its workers have been providing their services in the establishment for more than 6 years and the motivation with passing time has been decreasing, I felt that it was necessary to investigate a topic that helps increase their desire to constantly learn about the products that the dining room offers, that their customer service improves and this could be achieved by applying business gamification, I began to nourish myself of this topic and I loved it, that is why I decided to continue investigating and apply it in my degree project.

Methodologically, as it was descriptive, it used four stages for the interpretive analysis of bibliographic documents and relied on theoretical methods such as analysis-synthesis, historical-logical, and deductive-inductive. Within the results, four sections are presented that involve the contributions of the study, its elements, contexts, applications and its tools.

It is concluded that gamification in the business environment becomes an advantage for managers, since the objectives are met thanks to direct interaction with employees and customers.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, BUSINESS GAMIFICATION, GAME, REWARD, STRATEGY, EMPLOYEE

LINK DE LA REVISTA DONDE ESTÁ PUBLICADO EL ARTÍCULO ACADÉMICO

<http://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/766/765>