



TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Implementación de estrategia de gamificación para incrementar el uso de la
conversión dinámica de la moneda en Planet Payment, 2026”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE

Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Aguayo Hermoza, Gabriela - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ

2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Espinoza Rua, Celes Alonso

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

Velásquez Tapullima, Pedro

INFORME TURNITIN

GABRIELA AGUAYO HERMOZA

Implementación de estrategia de gamificación para incrementar el uso de la conversión de la moneda...

 Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

 00183678234760

Fecha de entrega

8 abr 2024, 04:43 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

8 abr 2024, 04:43 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Implementación de estrategia de gamificación para incrementar el uso de la conversión de la moneda

Tamaño del archivo

3.3 MB

33 páginas

3434 palabras

88.983 caracteres

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes sugeridas, para co...

Filtrado desde el informe

-  Bibliografía
-  Texto copiado

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Va dedicado con todo mi amor a mis padres Judith y Luis por toda su confianza puesta en mí, por su amor incondicional que gracias a ello me enseñaron a sentirme capaz y sobre todo por los valores inculcados que me permitieron avanzar en el camino del bien.

Agradecimiento a mi esposo por su apoyo permanente, alentándome a cumplir siempre todos los retos que me propongo y por supuesto a mis hijos por ser mi soporte que me impulsan día a día, siempre para adelante.

ÍNDICE

MIEMBROS DEL JURADO.....	2
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
1. Introducción	10
1.1 Presentación del trabajo	10
1.2 Objetivo general	10
1.3 Justificación	10
1.4 Metodología de trabajo	11
1.5 Problema profesional	11
2. Contexto Institucional.....	12
2.1 Antecedentes de la institución:	12
2.2 Estructura organizativa:	13
3. Descripción de las Funciones Profesionales.....	15
3.1. Cargo ocupado	15
3.2. Funciones y responsabilidades	15
3.3. Logros alcanzados	16
4. Resultados y Evidencias de la Aplicación Profesional.....	17
4.1. Implementación práctica	17
4.2. Indicadores de éxito o impacto	19
4.3. Resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos.	20
4.4. Comparación con situaciones anteriores (mejoras o eficiencia lograda).	23
4.5. Análisis crítico.	23
5. Conclusiones y Recomendaciones	25
5.1. Conclusiones	25
5.2. Recomendaciones	25
6. Referencias bibliográficas.....	26
7. Anexos	27
7.1. Constancias y certificados de trabajo que validan tu experiencia profesional. 29	
7.2. Fotografías de actividades realizadas	30
7.3. Diagramas, informes, tablas y otros documentos que respalden tus resultados.	33
7.4. Certificados de capacitación adicional.	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Planet Payment.....	13
Figura 2 Dirección legal oficina Planet Payment Perú.....	14
Figura 3 Dinámica challenge.....	19
Figura 4 Análisis anual challenge A.....	21
Figura 5 Análisis anual challenge B.....	21
Figura 6 Oficina Planet Payment.....	28
Figura 7 Equipo Planet Perú.....	28
Figura 8 Capacitación DCC	28
Figura 9 Merchandising	29
Figura 10 Engagement Comercial	29
Figura 11 Evidencia Premiación (Vales)	30
Figura 12 Evidencia Premiación (Gift Card)	30
Figura13 Certificado Diplomado en Inteligencia Emocional y Liderazgo.....	32
Figura 14 Certificado Diplomado en Administracion de Restaurantes.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fases de Implementación.....	17
Tabla 2 Impacto.....	20
Tabla 3 Resultados Comparativos.....	23

RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional, que lleva por título “*Implementación de estrategia de Gamificación para incrementar el uso de la conversión dinámica de la moneda en Planet Payment, 2026*” tuvo como propósito evidenciar la aplicación de los conocimientos y competencias adquiridos en la carrera de Administración y Dirección de Negocios en un contexto laboral real, desempeñando el cargo de Gerente de Cuentas.

La metodología fue de enfoque descriptivo y aplicado, orientada a demostrar la relación entre la formación académica y la experiencia profesional. Para ello, se diseñó e implementó una estrategia de gamificación dirigida a incrementar el uso de la conversión dinámica de moneda (DCC). Dicho programa se estableció mediante el monitoreo de indicadores, establecimiento de metas, herramientas motivacionales y reconocimiento al desempeño comercial.

Los resultados evidenciaron una mejora en el cumplimiento de metas, mayor compromiso de los colaboradores para con el DCC, un impacto positivo en la competitividad del comercio, así como una mayor satisfacción de los extranjeros en nuestro país. Es así que se concluye que la aplicación de estrategias innovadoras, sustentadas en principios de gestión y dirección estratégica, contribuye significativamente al logro de los objetivos en la organización.

Palabras claves: Gamificación, conversión dinámica de dividas, desempeño comercial

ABSTRACT

This Professional Competency Project, entitled “Implementation of a Gamification Strategy to Increase the Use of Dynamic Currency Conversion at Planet Payment, 2026,” aimed to demonstrate the application of knowledge and skills acquired during the Business Administration and Management degree in a real-world work context, specifically in the role of Account Manager.

The methodology employed a descriptive and applied approach, designed to demonstrate the relationship between academic training and professional experience. To this end, a gamification strategy was designed and implemented to increase the use of dynamic currency conversion (DCC). This program was established through the monitoring of indicators, goal setting, motivational tools, and recognition of sales performance.

The results showed improved goal achievement, greater employee commitment to DCC, a positive impact on business competitiveness, and increased satisfaction among international clients in our country. Therefore, it is concluded that the application of innovative strategies, based on principles of management and strategic direction, significantly contributes to the achievement of organizational objectives.

Keywords: Gamification, dynamic currency conversion, business performance.

6. Referencias bibliográficas

Abril., Medina, R., & Villalba, R. (2017). *Marketing como estrategia para la fidelización del cliente*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9699968.pdf>

Espinosa, A. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*
[Tesis de posgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinosa_qj.pdf?sequence=5

Kaizen Institute. (s.f.). *Estrategia comercial: Definición y método*.
<https://kaizen.com/es/insights-es/estrategia-comercial-definicion-metodo/>

Redacción APD. (2019). *El éxito de la gamificación en las empresas como método formativo*. <https://www.apd.es/gamificacion-en-empresas-metodo-formativo/>