# Resumen y motivación del trabajo Cristina.

Este Trabajo de Fin de Grado estará centrado en el TFG “Estudio de gamificación en una empresa para mejorar la fidelización de los clientes”, elaborado por Dª Cristina Martínez Martínez, graduada durante el curso 2016-2017 en Ingeniería de Organización Industrial por la Universidad de Valladolid.

El trabajo de esta alumna, centrado en el diseño de un sistema de gamificación aplicado a un posible caso real (restaurante de comida americana), tenía el problema de la imposibilidad de llevarlo a cabo con herramientas profesionales, debido a su coste y a la falta de disponibilidad de las mismas. Por este motivo, el TFG se tuvo que defender contando solo con una serie de prototipos basados en un sistema web.

Como la gamificación es un área en investigacion y que ofrece muy buenos resultados, la tutora del TFG propuso a la Comisión de Título la realización de este trabajo. Por otro lado, el resultado del mismo puede servir a alumnos de otras facultades para poder utilizar una herramienta de gamificación real.

## Resumen de “Estudio de gamificación en una empresa para mejorar la fidelización de los clientes”

Se propone la realización de un sistema de gamificación para una cadena de restaurantes de comida americana, que cuenta con un conjunto de franquicias repartidas por todo el territorio español. Es una empresa con muy buenos resultados económicos y cuenta con una amplia y sólida base de clientes, que decide elaborar una aplicación que mejore la opinión de los mismos sobre la marca, ya que han llegado críticas sobre el sistema vigente de cupones y descuentos.

Finalmente, el equipo directivo decide encargar una aplicación basada en la ludificación cuyos objetivos son los siguientes:

1. Aumentar la fidelización de los clientes.
2. Incentivar las ventas.
3. Mejorar la imagen de la marca en redes sociales.
4. Conseguir nuevos clientes.
5. Mejorar la confianza y satisfacción del cliente.

**Público objetivo**

El público objetivo estará formado por hombres y mujeres, cuyas edades estén comprendidas entre los doce y los cincuenta y cinco años.

Los conocimientos tecnológicos esperados en este grupo de edad no tienen por que ser altos, ya que se utilizará una aplicación móvil. Se considerará suficiente por tanto, conocimientos básicos en uso de smartphones y de uso de aplicaciones móviles. En el caso en el que nos encontramos la aplicación a desarrollar será Android.

Los potenciales usuarios de la aplicación la utilizarán para conseguir recompensas y descuentos derivados del uso de la misma.

Finalmente, indicar que se clasificará cada jugador en función de sus gustos y comportamientos, siguiendo la teoría de Battle, haciendo así que la experiencia de usuario sea distinta entre usuarios de distinta categoría. En concreto, se realizarán distintos tipos de juegos.

**Roles**

Se proponen dos tipos de roles:

* Administrador.
* Cliente.

Las funcionalidades que podrá acceder cada tipo de rol vendrán determinadas en un diagrama de casos de uso que se especificará en el apartado correspondiente.

**Descripción del juego**

El juego se centra en un mapa de la Ruta66 americana, aprovechando así la temática del restaurante. Se dividirá el camino en once etapas o niveles, correspondientes a las principales ciudades por las que pasa esta vía, y para avanzar, el cliente deberá completar una serie de actividades, que además otorgarán insignias. Cabe destacar que la dificultad de los niveles irá aumentando gradualmente, con el objetivo de no perder la motivación.

Se consideran las siguientes etapas:

1. Chicago.
2. Springfield.
3. St. Louis.
4. Tulsa.
5. Oklahoma City.
6. Amarillo.
7. Santa Fe.
8. Albuquerque.
9. Flagstaff.
10. Williams.
11. Los Ángeles.

Todos los niveles excepto el de Chicago tendrán un planteamiento similar:

* Nivel 1: Chicago:

Compuesto por diez casillas. Se activarán dos por cada actividad completada:

* + Configuración del perfil del jugador.
  + Crear un equipo.
  + Seguir en redes sociales la página del restaurante.
  + Puntuar la aplicación en la tienda de aplicaciones.
  + Comentar la aplicación en la tienda de aplicaciones.
* Resto de niveles.