



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**PORTADA**

**MODALIDAD COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO**

**DE**

**INGENIERO COMERCIAL**

**CASO DE ESTUDIO**

**Plan estratégico para la Implementación de Pagos con Tarjeta de  
Crédito en Signature Investment Club.**

**AUTOR**

**JONATHAN RUBÉN CAMPOVERDE JIMÉNEZ**

**GUAYAQUIL**

**2024**

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

### Plan estratégico para la Implementación de Pagos con Tarjeta de Crédito en Signature Investment Club.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1

[www.signatureinvestmentclub.com](http://www.signatureinvestmentclub.com)

Fuente de Internet

2%

2

[www.dominiodelasciencias.com](http://www.dominiodelasciencias.com)

Fuente de Internet

1%

3

[www.miwordpress.es](http://www.miwordpress.es)

Fuente de Internet

1%

4

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorioacademico.upc.edu.pe](http://repositorioacademico.upc.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Aliat Universidades

Trabajo del estudiante

1%

7

[docplayer.es](http://docplayer.es)

Fuente de Internet

1%

8

[www.polodelconocimiento.com](http://www.polodelconocimiento.com)

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

## ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
II.	ANÁLISIS .....	4
III.	PROPUESTA.....	13
IV.	CONCLUSIONES .....	19
V.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22
VI.	ANEXOS.....	24

## I. INTRODUCCIÓN

Los medios de pagos han ido evolucionando, siendo el trueque el primer intercambio de bienes y servicios, luego apareció los billetes y las monedas, desde ahí se han creado diferentes formas eficientes de efectuar transacciones (Rodríguez, 2020). En 1950 se introdujo la primera tarjeta que marcó un hito en la historia, conocida como Diners Club, en 1958 apareció la tarjeta bancaria American Express y BankAmericard que luego se llamó Visa, mientras que en 1966 salió la tarjeta Master Charge que se convirtió en MasterCard (Frankel, 2021).

En el mundo financiero actual, las tarjetas de crédito se han convertido en una herramienta esencial para realizar transacciones, debido a que permiten a las personas realizar pagos rápidos, seguros y sin problemas, lo que puede ser especialmente útil en un entorno de club de inversión (Cevallos & Ormaza, 2021). Por lo tanto, la implementación de pagos con tarjeta de crédito implica varios aspectos técnicos y legales, que incluyen desde la integración con las pasarelas de pago hasta el cumplimiento de las normativas financieras, en donde cada paso debe manejarse con cuidado para garantizar una implementación exitosa.

En ese sentido, la implementación de pagos con tarjeta de crédito en un club de inversión puede ser un paso crucial para mejorar la eficiencia y la comodidad de las transacciones financieras. Signature Investment Club se presenta como un grupo selecto enfocado en brindar a sus asociados las herramientas esenciales y el conocimiento necesario para tomar decisiones informadas y rentables en el ámbito de la inversión. Su propósito central es instruir sobre la identificación de compañías de alta calidad que se encuentren subvaluadas en el mercado de valores. Para descubrir estas oportunidades, emplean un algoritmo de inversión exclusivo que ha demostrado generar un rendimiento anual promedio del 20% desde 2008 hasta 2023 (Signature Investment Club, 2023a).

Los integrantes del club comparten principios fundamentales que abrazan la importancia de la educación financiera, la toma de decisiones informadas respaldadas por análisis y datos, así como la transparencia y honestidad en todas sus operaciones. Además, se comprometen a colaborar en conjunto para alcanzar el éxito colectivo.

Ser parte de este club no solo implica aprender a invertir en la Bolsa de Valores de los Estados Unidos, sino que también otorga acceso a una valiosa mentoría y membresía exclusiva por un año. Los miembros adquieren habilidades para crear

cuentas de inversión en brokers regulados en los EE. UU., realizar transferencias internacionales de forma económica y lograr éxito en la bolsa mediante el uso del algoritmo de inversión (Signature Investment Club, 2023a).

Adicionalmente, como parte del club, se accede a bonos exclusivos que incluyen las cinco claves para ordenar las finanzas personales, estrategias para liquidar deudas de manera acelerada y contenido premium reservado para los miembros. Asimismo, los beneficios que se obtienen al suscribirse comprenden la mentoría online, diseño del portafolio de inversión, actualizaciones periódicas, resultados respaldados por algoritmo de inversión, acceso de por vida, acceso al club por un año, así como enfoque directo y práctico (Signature Investment Club, 2023b).

En la actualidad, el proceso de cobro con tarjeta de crédito presenta diversos desafíos para las empresas, especialmente aquellas que ofrecen servicios educativos como la mentoría de inversiones en la bolsa de valores. Algunos de los problemas más destacados incluyen las limitaciones tecnológicas, debido a la falta de plataformas actualizadas y procesos eficientes que pueden afectar la experiencia del usuario y obstaculizar las transacciones. La seguridad y confianza en las transacciones con tarjeta de crédito puede disuadir a los clientes de utilizar este método de pago, afectando la reputación de la empresa y generando desconfianza. Finalmente, la ausencia de información y orientación sobre el proceso de pago con tarjeta de crédito puede resultar en malentendidos, retrasos en las transacciones y posibles inconvenientes legales.

Considerando la evolución de los medios de pago a lo largo de la historia y la creciente importancia de las tarjetas de crédito en el entorno financiero actual, la implementación de pagos con este método en un contexto como el de Signature Investment Club representa un paso estratégico hacia la mejora de las transacciones financieras. En este sentido, se plantean los siguientes objetivos.

### **Objetivo general**

Diseñar un plan estratégico para la implementación de pagos con Tarjeta de Crédito en Signature Investment Club.

### **Objetivos específicos**

- a) Analizar la aceptación y disposición de los miembros de Signature Investment Club hacia la adopción de pagos con tarjeta de crédito.
- b) Comparar proveedores de servicios de pagos con tarjeta de crédito para

identificar la mejor opción en términos de tarifas y funcionalidades.

c) Elaborar un plan estratégico para implementación de pagos con tarjeta de crédito en Signature Investment Club.

Para abordar de manera efectiva los objetivos específicos propuestos para este estudio sobre la implementación de pagos con tarjeta de crédito en Signature Investment Club, es crucial comprender la dinámica y las necesidades individuales de sus miembros con respecto a este método de pago. Por consiguiente, se presentan a continuación las preguntas de investigación que guiarán este estudio de caso.

### **Preguntas de investigación**

¿Cuál es el nivel de aceptación y disposición de los miembros de Signature Investment Club hacia la adopción de pagos con tarjeta de crédito y cuáles son los principales factores que influyen en esta actitud?

¿Cuál es la comparación entre diferentes proveedores de servicios de pagos con tarjeta de crédito en términos de tarifas, funcionalidades y nivel de satisfacción del cliente, y cuál de ellos se adecua mejor a las necesidades específicas de Signature Investment Club?

¿Cuál es el plan estratégico para la implementación de pagos con tarjeta de crédito en Signature Investment Club?

El objetivo para desarrollar consiste en la elaboración de un plan estratégico para implementación de pagos con tarjeta de crédito en Signature Investment Club.

## II. ANÁLISIS

### **Situación actual**

La implementación de pagos con tarjeta de crédito se ha vuelto una necesidad apremiante para Signature Investment Club, que actualmente enfrenta dificultades debido a su limitación en aceptar pagos únicamente a través de transferencia bancaria. Esta restricción se ha transformado en una problemática, sobre todo en transacciones internacionales, debido a los altos costos asociados con las tarifas de los bancos intermediarios y los cargos por recepción de fondos del extranjero por parte de los bancos receptores. Por ende, es imperativo para el crecimiento del negocio la adopción de pagos con tarjeta de crédito, aunque esto conlleva una serie de desafíos técnicos y legales que necesitan una cuidadosa consideración y manejo.

Desde una perspectiva técnica, la integración de sistemas de pago con tarjeta de crédito requiere la incorporación de pasarelas de pago actualizadas y eficientes dentro de la infraestructura existente del club. Esto implica el desarrollo o adquisición de software que pueda comunicarse de manera segura con las redes de tarjetas de crédito para procesar las transacciones de manera rápida y segura; además, la seguridad de las transacciones es una preocupación primordial, dado que implica la gestión de datos financieros sensibles. Por tanto, se deben implementar medidas de seguridad robustas, como la adopción de estándares como PCI DSS y tecnologías de encriptación avanzadas, para proteger la información del cliente contra posibles amenazas cibernéticas.

Desde una perspectiva legal y normativa, la implementación de pagos con tarjeta de crédito también implica el cumplimiento de una serie de regulaciones financieras tanto a nivel nacional como internacional. Esto abarca aspectos como la protección del consumidor, la privacidad de los datos financieros y la prevención del lavado de dinero y la financiación del terrorismo. Es fundamental que el club de inversión comprenda y cumpla con estas regulaciones para evitar posibles sanciones legales y proteger la reputación de la empresa; además, la educación y orientación adecuadas para los miembros del club son esenciales para garantizar una experiencia de usuario fluida y sin problemas al realizar pagos con tarjeta de crédito. Esto implica la creación de materiales informativos y guías detalladas sobre el proceso de pago, así como la capacitación del personal del club para brindar asistencia y soporte técnico en caso de problemas o inquietudes relacionadas con los pagos con tarjeta de crédito.

### **Metodología de la investigación.**

Para comprender la aceptación y disposición de los miembros de Signature Investment Club hacia la adopción de pagos con tarjeta de crédito, se diseñó una metodología de investigación estructurada en forma de encuesta. La población objetivo de esta investigación comprende los 1,000 miembros activos del club; sin embargo, debido a limitaciones de recursos y tiempo, se optó por seleccionar una muestra por conveniencia de 40 miembros para representar a la población en estudio de manera significativa.

La encuesta consta de 6 preguntas diseñadas para obtener información detallada sobre varios aspectos relacionados con la adopción de pagos con tarjeta de crédito por parte de los miembros. Estas preguntas están diseñadas para explorar la experiencia actual de pago, la frecuencia de uso de tarjetas, el interés en el uso de tarjetas de crédito, la percepción de los beneficios y desventajas, así como las preocupaciones sobre la seguridad en el uso de tarjetas de crédito.

La encuesta se centró en recopilar datos cuantitativos mediante preguntas de opción múltiple y escala de Likert, lo que permitió analizar las tendencias y patrones de respuesta de manera objetiva. Se solicitó a los participantes que respondan a las preguntas de la encuesta de manera voluntaria y honesta, garantizando la confidencialidad de sus respuestas para fomentar la sinceridad en sus opiniones.

Después de recopilar los datos, se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo con el fin de explorar la distribución de las respuestas. Este análisis permitió identificar posibles tendencias en relación con la aceptación y disposición de los miembros del club hacia la adopción de pagos con tarjeta de crédito.

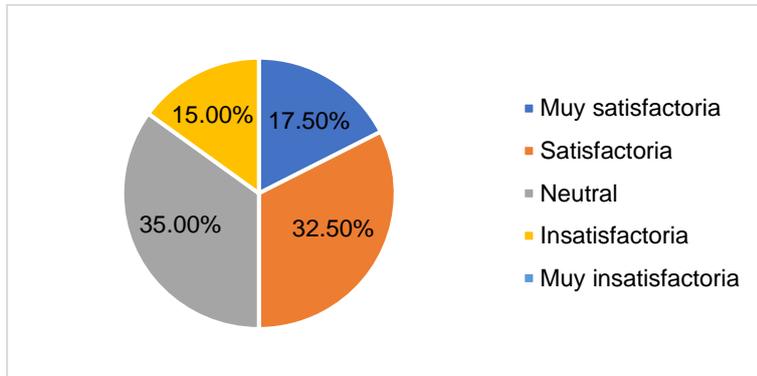
### **Análisis de encuestas**

Para analizar la aceptación y disposición de los miembros del Club hacia la adopción de pagos con tarjeta de crédito, es crucial examinar los resultados detallados de la encuesta en cada una de las variables proporcionadas:

## Experiencia de Pago Actual

Figura 1

*Experiencia Pago Actual*



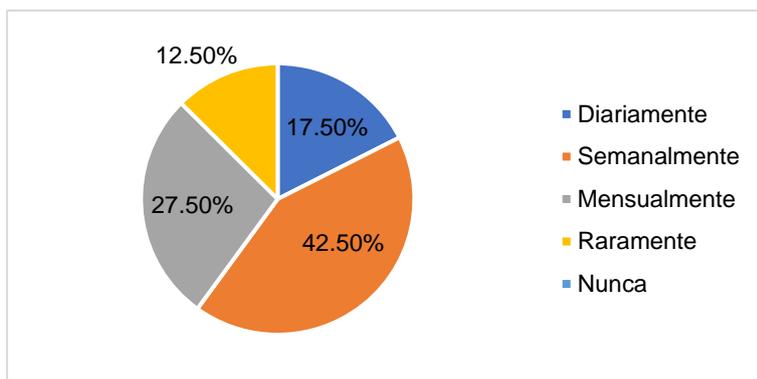
Elaborado por: Campoverde J. (2024)

El análisis de la experiencia actual de pago revela una percepción variada entre los miembros del Club. Mientras que el 50% califica su experiencia como satisfactoria o muy satisfactoria, el 50% restante indica experiencias neutrales o insatisfactorias. Esto sugiere que hay una divergencia en la satisfacción con los métodos de pago actuales.

## Frecuencia de Uso de Tarjetas

Figura 2

*Frecuencia de Uso de Tarjetas*



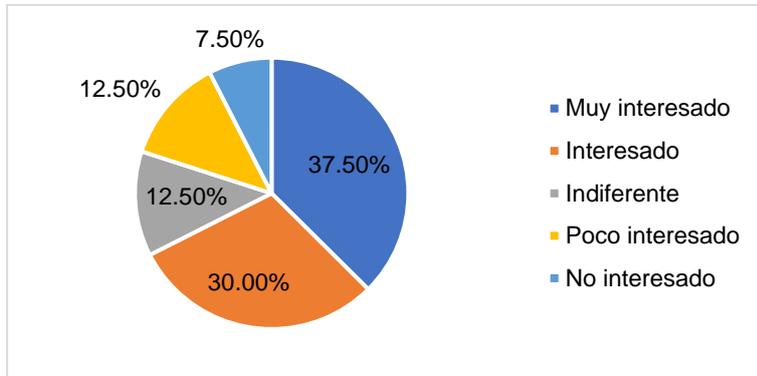
Elaborado por: Campoverde J. (2024)

La mayoría de los encuestados (87.5%) utilizan tarjetas de crédito de forma diaria, semanal o mensual, lo que demuestra un uso frecuente de este método de pago en sus actividades cotidianas. Esta frecuencia de uso indica una cierta familiaridad y comodidad con el uso de tarjetas de crédito entre los miembros que podría ser aplicado a las membresías de Signature Investment Club.

## Interés en el Pago con Tarjeta

**Figura 3**

*Interés en el Pago con Tarjeta*



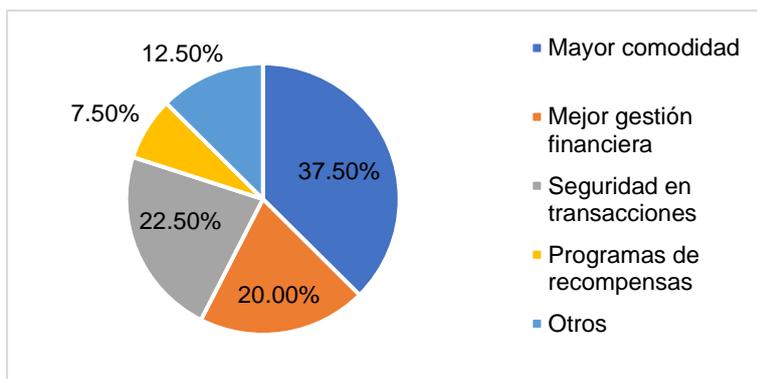
Elaborado por: Campoverde J. (2024)

El análisis muestra que más de dos tercios de los encuestados (67.5%) muestran algún grado de interés en el uso de tarjetas de crédito, siendo un tercio de ellos muy interesados. Esta alta proporción de interés indica una predisposición positiva hacia la adopción de este método de pago dentro del club Signature Investment Club.

## Percepción de Beneficios

**Figura 4**

*Percepción de Beneficios*



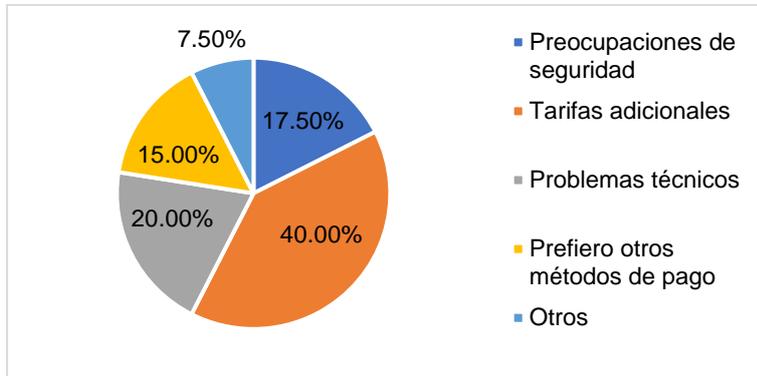
Elaborado por: Campoverde J. (2024)

Los resultados indican que la comodidad, la gestión financiera y la seguridad en las transacciones son los aspectos más valorados por los encuestados con el 80%, seguidos por programa de recompensas y otros con el 20%. Esta percepción resalta los beneficios potenciales asociados con el uso de tarjetas de crédito y su impacto positivo percibido por los miembros.

## Percepción de Desventajas

**Figura 5**

*Percepción de Desventajas*



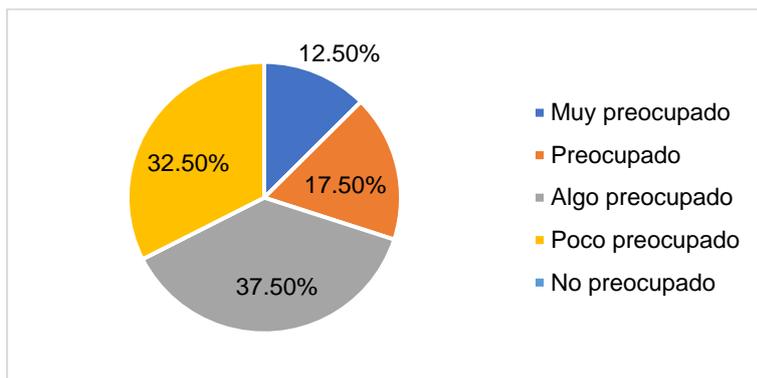
Elaborado por: Campoverde J. (2024)

Las tarifas adicionales son la principal preocupación entre los encuestados con el 40%, seguidas de problemas técnicos con el 20%, preocupaciones de seguridad 17.5%, preferencia por otros métodos de pago 15.0% y otros 7.5%. Estas preocupaciones señalan los obstáculos percibidos que podrían obstaculizar la adopción de pagos con tarjeta de crédito dentro del Club, los cuales deben de ser abordados estratégicamente para disminuir la mala percepción de los miembros.

## Preocupaciones sobre Seguridad

**Figura 6**

*Preocupaciones sobre Seguridad*



Elaborado por: Campoverde J. (2024)

Aproximadamente la mitad de los encuestados muestran algún nivel de preocupación por la seguridad en las transacciones con tarjeta de crédito. Aunque un tercio de ellos se considera poco preocupado o no preocupado en absoluto, esta preocupación subraya la importancia de abordar adecuadamente las preocupaciones de seguridad.

## **Análisis general de resultados**

La encuesta realizada a 40 miembros de Signature Investment Club indica una tendencia positiva hacia la implementación de pagos con tarjeta de crédito. El análisis de la experiencia actual de pago revela una percepción variada entre los miembros del Club; mientras que el 50% califica su experiencia como satisfactoria o muy satisfactoria, el 50% restante indica experiencias neutrales o insatisfactorias. Esto sugiere que existe una diversidad de opiniones en cuanto a la eficacia y conveniencia de los métodos de pago actuales del club. Además, se destaca un alto nivel de uso frecuente de tarjetas de crédito, con un 87.5% de los encuestados utilizando estas tarjetas de forma diaria, semanal y mensual. Este hallazgo indica una familiaridad y comodidad significativas con el uso de tarjetas de crédito entre los miembros del club.

Además, hay un marcado interés en adoptar este método de pago dentro del club, con un 67.5% de los encuestados mostrando interés o gran interés en el uso de tarjetas de crédito. Este alto nivel de interés sugiere una predisposición positiva hacia la adopción de pagos con tarjeta de crédito y destaca la receptividad de los miembros hacia nuevas formas de realizar transacciones financieras.

En cuanto a los beneficios percibidos, la comodidad, la seguridad en las transacciones y el mejoramiento de la gestión financiera son identificadas como los principales, lo que indica que los miembros reconocen los aspectos prácticos y seguros asociados con el uso de tarjetas de crédito. Sin embargo, existen preocupaciones significativas en relación con las tarifas adicionales y los problemas técnicos asociados con el uso de tarjetas de crédito. Estas preocupaciones resaltan la importancia de abordar adecuadamente los costos financieros y las posibles dificultades técnicas que podrían surgir con la implementación de los pagos.

En términos de seguridad, los resultados muestran una sensación moderada de preocupación entre los encuestados, lo que subraya la importancia de abordar estas inquietudes de manera efectiva en el proceso de implementación. Esto destaca la necesidad de establecer medidas sólidas de seguridad y protección de datos para garantizar la confianza y la tranquilidad de los miembros al utilizar tarjetas de crédito para realizar transacciones financieras dentro del club.

En conjunto, los resultados sugieren que la introducción de pagos con tarjeta sería bienvenida dentro del Signature Investment Club, siempre que se tomen medidas para mitigar las posibles desventajas identificadas, como tarifas adicionales

y preocupaciones de seguridad. Este análisis consolidado proporciona una visión integral de las actitudes y percepciones de los miembros hacia la adopción de pagos con tarjeta de crédito, lo que puede informar decisiones estratégicas futuras sobre la implementación de este método de pago en el club.

### Comparativa de proveedores de servicios de pago con tarjeta de crédito

**Tabla 1**

*Comparación de tarifas y acreditación de pasarelas de pago*

<b>Criterios</b>	<b>Paypal</b>	<b>Nuvei</b>	<b>Payphone</b>
Por transacción	5.4% + \$0.30	1.50% + IVA, \$5.32 Datafast y \$15.96 fijo afiliación	Sin costo
Retiro cuenta de banco	\$10 o 0.5%	Efectivizar 4.5%	Efectivizar 4% al 6% del valor
<b>Acreditación</b>	24 horas	2-3 días hábiles	24 horas

Tomado de: PayPal, (2023); Nuvei, (2023); PayPhone, (2023).  
Elaborado por: Campoverde J. (2024)

En términos de tarifas por transacción, PayPal cobra un 5.4% más \$0.30, además de \$10 como mínimo o un 0.5% del monto a retirar para transferencias a la cuenta bancaria. Por otro lado, Nuvei presenta una tarifa del 1.50% más IVA, a la que se suman \$5.32 por la utilización de la red de Datafast y \$15.96 por la afiliación a los bancos Pacífico, Guayaquil y Diners. Además, se añade un 4.5% por la transferencia de fondos a la cuenta bancaria. Mientras tanto, Payphone aplica un cargo del 4% por retiros a tarjetas de débito Mastercard y un 6% para retiros a la cuenta bancaria, sin cargos adicionales fijos.

En cuanto a la acreditación de los fondos, tanto PayPal como Payphone ofrecen un tiempo de acreditación más rápido, con un promedio de 24 horas. Por el contrario, Nuvei requiere de 2 a 3 días hábiles para la acreditación, lo que podría impactar la liquidez y el flujo de efectivo del club. A continuación se presenta un cuadro comparativo de las características de PayPal, Nuvei y PayPhone en la tabla 2.

**Tabla 2***Comparación de funcionalidades de pasarelas de pago*

<b>Característica</b>	<b>PayPal</b>	<b>Nuvei</b>	<b>PayPhone</b>
<b>Soluciones de Pago</b>	Amplia gama incluyendo pagos PayPal, tarjetas de crédito y débito, billeteras digitales, y Apple Pay.	Adquisición de tarjetas globales, métodos de pago alternativos, pagos en criptomonedas, transferencias bancarias en línea.	Botón de pago para negocios, pagos inmediatos por WhatsApp, pagos diferidos, cobro con código QR.
<b>Facilidad de Uso</b>	Proceso simplificado de checkout, opción para guardar métodos de pago, actualizador de cuentas en tiempo real.	Optimización de rendimiento, pagos omnicanal, integraciones personalizadas, plataforma modular y flexible.	Registro rápido para negocios, enlace de pago para redes sociales y correo electrónico, opción de pago diferido.
<b>Seguridad</b>	Protección contra fraudes, protección de devoluciones de cargo, protección para el vendedor en transacciones elegibles.	Gestión de fraude y riesgo, autorizaciones mejoradas.	Certificaciones de seguridad con reconocimiento mundial: PCI DSS y Protocolos 3DS.
<b>Servicios para Empresas</b>	Soluciones para pequeñas empresas y empresas grandes, herramientas de gestión de riesgos, herramientas de informes, pagos masivos, protección contra fraudes.	Soluciones para diversas industrias incluyendo bienes y servicios digitales, retail en línea, juegos, servicios financieros, y viajes.	Adecuado para negocios de varios tamaños, enfocado en facilitar las transacciones digitales.
<b>Precios</b>	Modelos de precios transparentes para diferentes transacciones y servicios.	Planes personalizados basados en cotizaciones.	No existe costo por transacción.
<b>Soporte y</b>	Soporte al cliente, centro de recursos para	Soporte al cliente 24/7, recursos	Soporte al cliente, centro de recursos y

<b>Recursos</b>	negocios, documentación empresariales, preguntas para desarrolladores.	documentación para desarrolladores.	frecuentes.
-----------------	--	-------------------------------------	-------------

Tomado de: PayPal (2024); Nuvei (2024); PayPhone (2024).  
 Elaborado por: Campoverde J. (2024)

Cada servicio tiene sus propias fortalezas y se adapta a diferentes necesidades empresariales. PayPal ofrece una amplia gama de servicios de pago y una fuerte protección de seguridad, mientras que Nuvei proporciona soluciones de pago flexibles y adaptadas a diversas industrias. PayPhone, por su parte, destaca por su facilidad de uso y opciones de pago a través de redes sociales y sistemas de pago contactless.

Para el Signature Investment Club, PayPhone emerge como la opción superior en términos de tarifas y funcionalidades. Con una estructura de tarifas clara y transparente, PayPhone cobra entre 4% a 6% sobre el valor de la transacción, sin cargos adicionales, lo que simplifica el cálculo de costos para el club y sus miembros. Además, PayPhone sobresale por sus funcionalidades innovadoras como el Botón de pago para negocios, permitiendo transacciones directas desde plataformas digitales, y la posibilidad de realizar pagos inmediatos por WhatsApp, añadiendo conveniencia y accesibilidad. La opción de pagos diferidos y el cobro mediante código QR también agregan versatilidad al proceso de pago, facilitando transacciones más ágiles y adaptadas a las necesidades del club. Estas características, combinadas con su tarifa competitiva, hacen de PayPhone la elección afirmativa para el Signature Investment Club, asegurando una solución de pago eficaz y funcional.

### III. PROPUESTA

**Título de la propuesta:** Plan estratégico para la implementación de Pagos con Tarjeta de Crédito en Signature Investment Club.

**Misión:** Ofrecer a sus miembros un entorno exclusivo y especializado para la inversión en el mercado de valores, para cual proporciona herramientas avanzadas y conocimientos detallados para que puedan tomar decisiones de inversión informadas y rentables.

**Visión:** Ser líderes en el ámbito de los clubes de inversión, reconocidos por la innovación, resultados consistentes y la calidad excepcional de la mentoría.

#### **Análisis estratégico de la situación actual de la empresa y el entorno competitivo**

Para el presente estudio de caso, se realizó el análisis de las cinco fuerzas de Porter, que comprende el poder de negociación de los clientes y proveedores, las amenazas de servicios sustitutos y de entrada de nuevos competidores, así como la rivalidad de los competidores actuales.

En el contexto de la implementación de pagos con tarjeta de crédito en Signature Investment Club, el poder de negociación de los clientes se considera moderado. Aunque estos tienen la opción de recurrir a otras formas de inversión, la oferta de servicios especializados y la exclusividad del club pueden amortiguar este poder. Por otro lado, el poder de negociación de los proveedores es alto, dado que la implementación implica tecnología financiera y alianzas con entidades bancarias, lo que afecta la capacidad de negociación debido a la dependencia de soluciones tecnológicas y acuerdos con instituciones financieras. En cuanto a la amenaza de servicios sustitutos, esta se considera baja, ya que la oferta de mentoría para invertir en la bolsa de valores de EE. UU. ofrecida por Signature Investment Club es única.

Respecto a la amenaza de entrada de nuevos competidores, se califica como moderada debido a la complejidad tecnológica y las alianzas estratégicas requeridas, aunque la creciente competencia en el mercado financiero podría aumentar esta amenaza. Por último, la rivalidad entre competidores actuales se percibe como alta, ya que la adopción de pagos con tarjeta de crédito es común en el sector, lo que hace que la diferenciación en términos de servicios, innovación y calidad sea un factor clave para destacar en un entorno competitivo.

**Matrices Estratégicas o de Decisión**

Otro aspecto que se revisó fue el análisis FODA, que permitió identificar las fortalezas y debilidades de la organización, así como los factores externos del entorno que comprende las amenazas y oportunidades. A continuación, se presenta la matriz FODA, que proporciona una visión integral de la posición actual de Signature Investment Club en relación con la implementación de pagos con tarjeta de crédito, destacando áreas clave que requieren atención y áreas donde la empresa puede capitalizar sus fortalezas.

**Tabla 3**  
*Análisis FODA*

<b>FOTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solidez financiera</li> <li>• Reputación de confianza</li> <li>• Equipo especializado</li> <li>• Red de alianzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia de proveedores externos</li> <li>• Falta de familiaridad de los clientes en pagos con tarjeta de crédito</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de plataformas de servicios de pagos con tarjeta de crédito</li> <li>• Interés colectivo por inversiones seguras</li> <li>• Innovación tecnológica</li> <li>• Crecimiento del mercado financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia en el mercado</li> <li>• Regulaciones cambiantes</li> <li>• Riesgos de seguridad</li> </ul>

Elaborado por: Campoverde J. (2024)

En base a la información recolectada, se desarrolló la matriz CAME que se aprecia en la Tabla 4, en donde se revisan las estrategias diseñadas para abordar las debilidades, enfrentar las amenazas, mantener las fortalezas y aprovechar las oportunidades identificadas en la matriz FODA.

**Tabla 4**  
*Matriz CAME*

<b>CORREGIR</b>	<b>AFRONTAR</b>
Implementar programas de educación y promoción para familiarizar a los clientes con los pagos mediante tarjeta de crédito,	Monitorear de cerca las regulaciones cambiantes y ajustar las operaciones según sea necesario para cumplir con

abordando así la falta de familiaridad.	los requisitos.
<b>MANTENER</b>	<b>APROVECHAR</b>
Reforzar la reputación de confianza mediante la mejora continua de la calidad de los servicios de mentoría.	Buscar oportunidades para aumentar las ventas mediante estrategias de marketing y promoción, aprovechando la red de alianzas financieras.

Elaborado por: Campoverde J. (2024)

Por lo tanto, se adoptó la estrategia correctiva que establece la implementación de programa educativo para familiarizar a los clientes sobre el medio para hacer el pago de la suscripción a la empresa mediante tarjeta de crédito. Para lo cual, en vez de formación se optó por desarrollar una guía práctica para la empresa Signature Investment Club. Esto se debe a que al ofrecer opciones de pago más modernas y seguras, permite que la organización amplie su alcance y atraiga a un público más amplio, superando las barreras asociadas con la falta de métodos de pago electrónicos en Ecuador. Además, al facilitar las transacciones financieras, se podría mejorar la experiencia del cliente y fomentar la participación en los programas de mentoría de inversión.

Por consiguiente, la implementación de pagos con tarjeta de crédito para acceder a mentorías de inversión es una solución estratégica que aborda la depreciación de la moneda y responde a los desafíos derivados de la incertidumbre o poco conocimiento de este método de pago. Signature Investment Club emerge como una opción visionaria para construir un futuro financiero sólido en un escenario económico y demográfico en constante cambio.

### **Definición de los objetivos a alcanzar**

1. Facilitar transacciones financieras eficientes y seguras para mejorar la gestión económica del club.
2. Desarrollar ventajas competitivas en el mercado de clubes de inversión mediante la adopción de tecnología de pago avanzada y la creación de una guía didáctica.
3. Educar a los miembros del club con el sistema de pagos con tarjeta de crédito para fomentar un entorno más inclusivo y adaptado a sus necesidades.

## **Desarrollo de las estrategias y ventajas competitivas**

### **1) Facilitar transacciones financieras eficientes y seguras:**

Se ha planificado una acción específica para integrar soluciones tecnológicas de pago con tarjeta de crédito a través del proveedor Payphone, en alianza estratégica con el banco Produbanco, perteneciente al Grupo Promérica, el tercer banco más grande del Ecuador. Esta acción es crucial para mejorar la eficiencia en las transacciones financieras y garantizar la seguridad en el proceso de pago. Los recursos necesarios incluyen capacitación técnica para el personal y los plugins de integración requeridos para establecer la conexión entre el sistema de pago y la infraestructura actual de la empresa. Lo destacable de esta iniciativa es su implementación sin costos adicionales, dado que el presupuesto estimado es de cero costo. En términos de tiempo, se espera que la integración y las pruebas necesarias se completen en una semana, asegurando una transición rápida y eficiente hacia un sistema de pagos más avanzado y seguro.

### **2) Desarrollar ventajas competitivas:**

Para desarrollar ventajas competitivas, se ha diseñado una estrategia clave que implica la creación y distribución de una guía didáctica enfocada en el uso de la tecnología de pago, destacando la innovación y modernización del club. La realización de esta guía utilizará recursos específicos, como una herramienta de diseño en línea, como Canva, y plataformas de publicación, como el sitio web de la empresa y el correo electrónico, para garantizar una difusión efectiva del material educativo. Se ha asignado un presupuesto de \$100 para cubrir los costos relacionados, incluyendo la contratación de paquetes profesionales en Canva y el paquete de correo electrónico.

En lo que respecta al tiempo de ejecución, se ha establecido un plazo de una semana para completar tanto el desarrollo como el lanzamiento de la guía didáctica. Este marco de tiempo asegura que los miembros del club puedan acceder rápidamente a estas nuevas herramientas de aprendizaje, reforzando así la posición del club como un líder innovador en el ámbito de las tecnologías de pago en clubes de inversión. La rápida implementación de esta estrategia es crucial para mantener la ventaja competitiva del club y garantizar que sus miembros se beneficien de las últimas innovaciones en tecnología financiera.

### 3) Educar a los miembros del club:

Para los talleres y seminarios, se contará con la colaboración de expertos en pagos digitales de Payphone, quienes aportarán su conocimiento en formato digital. Se utilizará la plataforma Zoom en su versión de pago para los seminarios web, garantizando una efectiva comunicación con los miembros sin importar su ubicación. Se ha asignado un presupuesto de \$150 mensuales para cubrir la contratación de la plataforma. Estos eventos educativos se llevarán a cabo de forma mensual a lo largo de un año, permitiendo una cobertura continua y la participación de todos los miembros. Este periodo extenso asegura la profundización en diversos aspectos del sistema de pagos y facilita una comprensión completa del mismo.

**Tabla 5**

*Plan de acción y seguimiento*

	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores de Gestión</b>
<b>1ero.</b>	Gerente	Herramientas de software	Éxito en la integración. Ausencia de errores técnicos.
<b>2do.</b>	Encargado de Marketing.	Sitio web, Canvas y Brevo.	Aumento en nuevas membresías. Engagement en redes sociales. Número de descargas Feedback de los usuarios.
<b>3ero.</b>	Gerente y Marketing.	Plataforma Zoom y Payphone	Asistencia a los eventos, satisfacción de los participantes Nivel de comprensión adquirido.
<b>Evaluación general</b>			Cumplimiento de objetivos Eficacia de las estrategias Retorno sobre la inversión

Elaborado por: Campoverde J. (2024)

### **Análisis financiero**

A finales del 2023, Signature Investment Club registró una demanda de 1,000 miembros utilizando transferencias bancarias, generando ventas por \$100,000 a través de suscripciones de \$100 cada una. Con la implementación de pagos con tarjeta de crédito, se proyecta un crecimiento a 1,200 miembros, lo que implicaría

ventas de \$120,000. Esta transición representaría un aumento en las ventas de \$20,000, una utilidad bruta adicional de \$8,800 y una utilidad operativa incrementada en \$5,800. La evaluación utilizando la metodología costo-beneficio arrojó un valor de 1.73, lo que indica que la adopción de pagos con tarjeta de crédito es favorable para Signature Investment Club (Ver tablas 7, 8 y 9 en anexo 3).

#### **IV. CONCLUSIONES**

En conclusión, el análisis de la aceptación y disposición de los miembros de Signature Investment Club hacia la adopción de pagos con tarjeta de crédito revela una tendencia positiva hacia esta iniciativa. Los resultados de la encuesta indican un interés considerable por parte de los miembros, con una mayoría mostrando disposición para utilizar este método de pago. Si bien existen preocupaciones sobre aspectos como las tarifas adicionales y la seguridad de las transacciones, la percepción general es favorable. Estos hallazgos sugieren que la implementación de pagos con tarjeta de crédito sería bien recibida por los miembros del club y podría contribuir al crecimiento y la eficiencia de la organización en el futuro.

Al comparar proveedores de servicios de pagos con tarjeta de crédito para identificar la mejor opción en términos de tarifas y funcionalidades, se destaca que cada servicio presenta sus propias fortalezas y se adapta a diferentes necesidades empresariales. PayPal ofrece una amplia gama de servicios de pago y una fuerte protección de seguridad, mientras que Nuvei proporciona soluciones de pago flexibles y adaptadas a diversas industrias. Por su parte, PayPhone se distingue por su facilidad de uso y opciones innovadoras de pago, como el Botón de pago para negocios y los pagos a través de WhatsApp. Sin embargo, para el Signature Investment Club, PayPhone emerge como la opción superior debido a su estructura de tarifas clara y transparente, que simplifica el cálculo de costos para el club y sus miembros; además, sus funcionalidades innovadoras y su tarifa competitiva hacen de PayPhone la elección afirmativa para el club, asegurando una solución de pago eficaz y funcional.

El plan estratégico elaborado para la implementación de pagos con tarjeta de crédito en Signature Investment Club se fundamenta en un análisis exhaustivo de la situación actual de la empresa y del entorno competitivo, así como en el desarrollo de estrategias específicas para abordar las necesidades identificadas. A través de la integración de soluciones tecnológicas de pago con el proveedor Payphone, se busca mejorar la eficiencia en las transacciones financieras y garantizar la seguridad en el proceso de pago, sin incurrir en costos adicionales. Paralelamente, se pretende desarrollar ventajas competitivas mediante la creación y distribución de una guía didáctica que promueva el uso de la tecnología de pago y mejore la experiencia del cliente; además, se planea educar a los miembros del club mediante la realización de talleres y seminarios, facilitando su comprensión y adopción del sistema de pagos con

tarjeta de crédito. El análisis financiero proyecta un crecimiento significativo en las ventas y utilidades con la implementación de este plan, lo que respalda la viabilidad y conveniencia de adoptar pagos con tarjeta de crédito en Signature Investment Club.

## **Recomendaciones**

Se recomienda seguir adelante con la implementación de pagos con tarjeta de crédito en Signature Investment Club, ya que existe una clara disposición y aceptación por parte de los miembros, lo que sugiere un beneficio potencial para el crecimiento y la eficiencia de la organización.

Se aconseja seleccionar PayPhone como proveedor de servicios de pagos con tarjeta de crédito para el Signature Investment Club, dada su estructura de tarifas clara y transparente, así como sus funcionalidades innovadoras y competitivas, lo que garantiza una solución de pago eficaz y funcional para el club.

Se recomienda implementar el plan estratégico para la adopción de pagos con tarjeta de crédito en Signature Investment Club, ya que está respaldado por un análisis exhaustivo. Además, integra soluciones tecnológicas con Payphone para mejorar la eficiencia y seguridad en las transacciones financieras, desarrolla ventajas competitivas con una guía didáctica y educación para los miembros del club, y proyecta un crecimiento significativo en ventas y utilidades.

## V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, W., Maldonado, C., & Castro, L. (2022, noviembre 17). Tarjetas de crédito en Ecuador y su incremento en la actualidad. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 692-699.
- Cevallos, A., & Ormaza, J. (2021). Estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de crédito con depósito inicial en la ciudad de Cuenca. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), Article 4. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2468>
- D'Antiochia, J. (2021, julio 25). *La tendencia hacia los pagos digitales en América Latina*. Latinoamérica 21. <https://latinoamerica21.com/es/la-tendencia-hacia-los-pago-digitales-en-america-latina/>
- Franco, F. (2020). Tendencias en medios de pago y la pertinencia del dinero en efectivo. *Revista MODUM*, 2, 136-144.
- Frankel, R. (2021, agosto 8). *Cuándo se inventaron las tarjetas de crédito: Esta es su historia*. Forbes España. <http://forbes.es/empresas/111722/cuando-se-inventaron-las-tarjetas-de-credito-esta-es-su-historia/>
- Nuvei. (2023). *Tarifas*. <https://www.nuvei.com.ec/tarifas.html>
- Nuvei. (2024). *Pagos*. Nuvei. <https://nuvei.com/es/payments/>
- PayPal. (2023). *Servicio de Efectivización de dinero PAYPAL*. coHeto - Tienda en Línea. <https://www.coheto.com/paypal/>
- PayPal. (2024). *Solicitar pagos por correo electrónico*. <https://www.paypal.com/ec/webapps/mpp/requesting-payments>
- PayPhone. (2023). *Botón de pago PayPhone*. <https://product.payphone.app/>
- PayPhone. (2024). *Business*. PayPhone. <https://www.payphone.app/business/>
- Rodríguez, V. (2020). Régimen constitucional de la moneda y estabilidad del nivel general de precios en Perú. *Derecho PUCP*, 85, 277-320.

<https://doi.org/10.18800/derechopucp.202002.009>

Signature Investment Club. (2023a). *Descubre por qué nuestra mentoría en bolsa de valores con acceso al club exclusivo es la clave para tu éxito financiero.*

<https://www.signatureinvestmentclub.com/>

Signature Investment Club. (2023b). *Domina la bolsa de valores de EEUU.*

<https://sites.google.com/view/clubexclusivodeinversion/inicio>

Silva, P. (2023). El crecimiento de los medios de pagos digitales en Latinoamérica.

*Revista Digital Trends*, 12. <https://www.digitalbankla.com/wp-content/uploads/2023/05/Revista-Digital-Trends-122023.pdf>

World Bank. (2022). *Del dinero en efectivo al pago digital en pandemia.* World Bank.

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/02/04/dinero-en-efectivo-pago-digital-pandemia-america-latina>

## VI. ANEXOS

### Anexo 1. Formato de encuesta

**1. ¿Cómo calificaría su experiencia actual con los métodos de pago disponibles en Signature Investment Club?**

- Muy satisfactoria
- Satisfactoria
- Neutral
- Insatisfactoria
- Muy insatisfactoria

**2. ¿Con qué frecuencia utiliza tarjetas de crédito para realizar pagos en otros servicios o establecimientos?**

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Raramente
- Nunca

**3. ¿Estaría interesado en utilizar una tarjeta de crédito como método de pago en Signature Investment Club?**

- Muy interesado
- Interesado
- Indiferente
- Poco interesado
- No interesado

**4. ¿Cuáles cree que serían los principales beneficios de implementar pagos con tarjeta de crédito en nuestro club?**

- Mayor comodidad
- Mejor gestión financiera
- Seguridad en transacciones
- Programas de recompensas
- Otros

**5. ¿Cuáles cree que serían las principales desventajas de implementar pagos con tarjeta de crédito en nuestro club?**

- Preocupaciones de seguridad
- Tarifas adicionales
- Problemas técnicos
- Prefiero otros métodos de pago
- Otros

**6. ¿En qué nivel ubicaría su nivel de preocupación sobre el uso de tarjetas de crédito para pagos en Signature Investment Club?**

- Muy preocupado
- Preocupado

- Algo preocupado
- Poco preocupado
- No preocupado

## Anexo 2. Resultados de la encuesta

**Tabla 6**

*Resultados de la encuesta*

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Experiencia Pago Actual</b>		
Muy satisfactoria	7	17.5%
Satisfactoria	13	32.5%
Neutral	14	35.0%
Insatisfactoria	6	15.0%
Muy insatisfactoria	0	0.0%
<b>Frecuencia Uso Tarjetas</b>		
Diariamente	7	17.5%
Semanalmente	17	42.5%
Mensualmente	11	27.5%
Raramente	5	12.5%
Nunca	0	0.0%
<b>Interés Pago Tarjeta</b>		
Muy interesado	15	37.5%
Interesado	12	30.0%
Indiferente	5	12.5%
Poco interesado	5	12.5%
No interesado	3	7.5%
<b>Percepción Beneficios</b>		
Mayor comodidad	15	37.5%
Mejor gestión financiera	8	20.0%
Seguridad en transacciones	9	22.5%
Programas de recompensas	3	7.5%
Otros	5	12.5%
<b>Percepción Desventajas</b>		
Preocupaciones de seguridad	7	17.5%
Tarifas adicionales	16	40.0%
Problemas técnicos	8	20.0%

Prefiero otros métodos de pago	6	15.0%
Otros	3	7.5%

---

**Preocupaciones Seguridad**

Muy preocupado	5	12.5%
Preocupado	7	17.5%
Algo preocupado	15	37.5%
Poco preocupado	13	32.5%
No preocupado	0	0.0%

---

Elaborado por: Campoverde J. (2024)

### Anexo 3. Resultados del análisis financiero

**Tabla 7**

*Proyección de demanda*

	<b>Actual</b>	<b>Proyección</b>
Miembros inscritos en 2023	1.000	1.200
Precio de suscripción	100	100
<b>Total ventas</b>	<b>100.000,00</b>	<b>120.000,00</b>

**Tabla 8**

*Evaluación de estado de resultado actual con proyección*

	<b>Actuales</b>	<b>Proyección</b>	<b>Diferencia</b>
Ventas	100.000,0	120.000,0	20.000,0
Costos	20.000,0	31.200,0	11.200,0
Utilidad bruta	80.000,0	88.800,0	8.800,0
Gastos	35.000,0	38.000,0	3.000,0
<b>Utilidad operativa</b>	<b>45.000,0</b>	<b>50.800,0</b>	<b>5.800,0</b>

**Tabla 9**

*Costo - Beneficio*

<b>Costo/beneficio</b>	
Ingresos anuales	120.000,0
Egresos anuales	66.200,0
Inversión anual	3.000,0
Total egresos más inversión	69.200,0
<b>Costo/beneficio</b>	<b>1,73</b>