

**Incidencia de la pandemia COVID 19 en los  
tarjetahabientes de la COAC OSCUS Ltda.**

**Incidence of the COVID 19 pandemic in  
the cardholders of COAC OSCUS Ltda.**

**Evelyn Andrea Amán-Caiza<sup>1</sup>**  
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador  
evelynandreaaman@gmail.com

**Jorge Francisco Abril-Flores<sup>2</sup>**  
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador  
jf.abril@uta.edu.ec

**[doi.org/10.33386/593dp.2022.3-2.1142](https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3-2.1142)**

V7-N3-2 (jun) 2022, pp. 114-125 | Recibido: 02 de mayo de 2022 - Aceptado: 25 de mayo de 2022 (2 ronda rev.)  
Edición especial

---

<sup>1</sup> egresada en la carrera de Mercadotecnia de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato, Ecuador.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2291-8544>

<sup>2</sup> Docente investigador de pregrado y posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, UNIANDES, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9491-5169>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

La pandemia ha desarrollado enfoques delimitantes en aspectos vulnerables para el sustento a llevar en cierto lapso, tomando decisiones a consecuencias de decisiones financieras, aprovechando la sinergia del estudio y beneficio mutuo, bajo la percepción del objetivo del análisis de causa-efecto y factores que priorizan al tiempo límite de pago, determina el alcance descriptivo y la finalidad de alcanzar los hechos en un contexto determinado, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., para lo cual se aplicó un cuestionario a los tarjetahabientes como también una muestra de 187 socios de la Cooperativa, por ende encamino analizar la incidencia de la pandemia de COVID 19 y las estrategias descriptivas en la evaluación de necesidades y el proceso de información integral que contribuyo a un enfoque contundente para la relación con los socios. De igual modo, se ejecutó revisión bibliográfica que favoreció análisis de los factores y la correspondencia de los usuarios con las tarjetas de crédito de la institución.

**Palabras clave:** endeudamiento, tarjetahabientes, respaldo de emergencias, sustento familiar, COVID-19

## ABSTRACT

The pandemic has developed delimiting approaches in vulnerable aspects for the sustenance to be carried in a certain period of time, taking decisions to consequences of financial decisions, taking advantage of the synergy of the study and mutual benefit, under the perception of the objective of the cause-effect analysis and factors that prioritize the time limit of payment, determines the descriptive scope and the purpose of reaching the facts in a certain context, in the Cooperative of Savings and Credit OSCUS Ltda., for which a questionnaire was applied to the cardholders as well as to a sample of 187 members of the Cooperative, therefore, the incidence of the pandemic of COVID 19 and the descriptive strategies in the evaluation of needs and the process of integral information that contributed to a forceful approach for the relationship with the members were analyzed. Likewise, a bibliographic review was carried out that favored the analysis of the factors and the correspondence of the users with the institution's credit cards.

**Key words:** indebtedness, cardholders, emergency backup, family support, COVID-19

## Introducción

La globalización de las tarjetas de crédito fue generando año tras año, teniendo un enfoque persuasivo entre la compra y la utilidad, llevando a cambios generando efectos negativos con el fin de gestionarlos y reflejar una estrategia propia con percepciones de satisfacción y rotación en el análisis y estudio del consumidor determinado.

En este contexto atrás el 2019 se produjo un enfoque persuasivo en la base de resultados establecidos, que generan tendencias al endeudamiento a nivel general siendo un incremento de cuota de pagos mensuales permitiendo que los ingresos y tramos mensuales sean del 120% con un promedio que los ecuatorianos se encontraban debajo de la deuda a pagar con tarjetas de crédito.

Según (Capello, Eguino, Jiménez, & Suárez Pandiello, 2022) la digitalización de las finanzas intergubernamentales los gobiernos generan las oportunidades y desafíos enfocados a un mejoramiento de bienes y servicios recaudando los mejores ingresos y el crecimiento de las tecnologías avanzadas significativas.

La pandemia en general se ha enfocado en una activada económica (amenaza), en donde es el tropiezo de crisis de la historia, ingresando a dominar y amortiguar varias etapas de administración tributarias de los países y las medidas para aportar económicamente la población, el cual genera aspectos dentro del sector, especialmente en reducir y generar dificultades entre los trabajadores y las incapacidades temporales de empleo con dichas actividades productivas.

## Tarjetas de crédito en Ecuador

La institución financiera o de servicios financieros determina la Superintendencia de Bancos y Seguros, que determine el titular de la línea de crédito para el emisor de los bienes o servicios brindando un sistema de afiliación por las ventas y servicios (Superintendencias de bancos, 2020).

Las tarjetas de crédito son prorrumpidas por una entidad financiera, que genera un pago corriente o línea de crédito adquiridas para pagar o adquirir bienes establecidos que se afilian en determinados sistemas.

El 2020 de agosto, las tarjetas de crédito crecieron el 9,4%. En cierta virtud los tarjetahabientes crecieron al 100% con una base del 33.000 usuario del límite del mes de septiembre. Los tarjetahabientes tienen recuperación de balance elevado, tras el frecuente golpe de la pandemia de la Covid-19. En agosto escalo a 451,5 millones de dólares.

En agosto del año 2020, los usuarios de tarjetas se elevaron al 9,4% frente a julio, denotando términos de gasto con el ataque del 35% el cual tuvo comparación con el mes de agosto del 2019, quien trajo consumos excesivos que alcanzo a los 695 millones de dólares.

Representa un 89% del consumo de 239 millones de dólares, que en el mes de abril se saturó, menos facturación de tarjetas de crédito como iba del año (Primicias, 2020).

En especial las tarjetas es un aspecto importante en varias ocasiones de estratos sociales, determinando el mecanismo para poder obtener su forma de pago, sin embargo, delimitan su obtención para que el uso no sea imprudente, sellando en si ingresos sin problemáticas t que los sectores de investigación no tengan suicidios por pagos y altos índices de estrés (Pagalo Manobanda, 2020).

## Ventajas

Las ventajas de las tarjetas de crédito son: los plazos con relación a la modalidad, los controles de acceso, controles de gastos, seguros de dinero, acceso de cuentas determinadas, análisis estadístico de los usuarios, créditos en línea, servicios distintivos, entre otros.

## Desventajas

Las desventajas principales de las tarjetas de crédito es el incremento de pagos, los pagos de interés, la utilidad de la tarjeta (fraude), caos distintivos.

## **El nivel de desempleo**

La problemática que atrajo la pandemia de la COVID-19 fue el tema de desempleo a nivel mundial, que genero precaución a cada gobierno para el cierre de varios servicios, la inestabilidad laboral ha manifestado una ocasión de crisis estructural en 1970, sin embargo, con la aparición de la COVID-19, se generaron medidas de nombradía, reincidiendo, sobre todo salud en los trabajadores (Malpartida Gutiérrez, y otros, 2021).

Se ha observado que existe una gran correlación entre la evolución de la morosidad y el desempleo. Ambos indicadores siguen un comportamiento similar y durante los momentos de mayor desempleo también se ha registrado una mayor morosidad. El nivel de desempleo y el número de casos de deudas de tarjetas de crédito declaradas como pérdidas o incobrables se vinculan tradicionalmente, porque los consumidores que pierden el empleo tienen mayor probabilidad de dejar de pagar (Uquillas & Flores, 2020).

## **Endeudamiento**

El endeudamiento es un fondo de intermedios que permite conseguir en un tiempo determinado, llegan con el fin de cumplir actividades dentro del campo laboral y otros, vinculadas al manejo de préstamos por ayuda a futuro, de tal manera que fomenta el exceso de estas al llegar a un sobreendeudamiento (Ibarra Rivas & Laureano, 2014).

De igual modo, es un ahogo económico en donde varias personas toman decisiones para poder sustentar, sin embargo, el error frecuente es no poder cubrirlo y llega una comparación de pago excesivo, mediante esto el deudor ingresa a una fase de riesgo.

La crisis económica es un efecto devastador de los sectores sociales y económicos el cual permitió un análisis de efectos de la pandemia, dotando efectos secundarios en distintos servicios, alcanzando una amenaza y subsistencia con efectos de calamidad (Covid-19, 2020).

Siendo enfoques delimitados, el cual forja los ingresos al pago, genera una deuda excesiva que permite el exceso en donde la gama de financiación es aumentada (Acevedo Villada & Ochoa Castro, 2017). El endeudamiento es una de las políticas en donde se desarrolla habitualmente dentro de las instituciones financieras, el cual determina un préstamo ajeno, que refleja a variables determinada, tiene un enfoque persuasivo de ingresos e inversiones en un tiempo específico.

La relación crecimiento y consumo en los últimos años ha descrito un círculo virtuoso, al observarse que el consumo se ha incrementado en relación con el crecimiento.

La incidencia es un evento desfavorable en cual se enfoca en un empleo de lenguaje cotidiano para inferir en los desastres ocasionados mediante el transcurso de actividades de carácter económico en las actividades laborales personales (Tamayo Viera, Pérez Yauli, & Arroba Freire, 2021).

Según García Reyes, Prado Vite, Salazar Cantuñí, y Mendoza Rodríguez (2018) la incidencia se enfoca en el desarrollo del modelo econométrico de los enfoques variables del capital social en donde se determina un crecimiento, tal es el caso que se genera normativas que regulan cierto sector, denotando un desarrollo comunitario, el que permite determinar ciertos aportes financieros así como los desarrollos de las oportunidades de crecimiento, el cual genera un calidad de servicio de la comercialización y el enfoque que se desarrolló mediante las actividades económicas surgidas en el tiempo de pandemia.

Las tarjetas de crédito (tarjetahabientes) es un medio de pago que permite hacer compras y cancelar el valor posteriormente, asimismo facilita a la entidad que autoriza a utilizar cierta cantidad de dinero para el pago de bienes y servicios, este valor cobra el comercio y luego el banco hace llegar un extracto en donde notifica el valor del producto o servicio que adquiere.

A nivel mundial se determina que el sobreendeudamiento es un problema que se presenta de manera fácil y rápida de consumo, siendo esta la situación percibida de sobrellevar consecuencias y factores determinantes de educación financiera.

### **La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.**

Nace en 1962, mediante una causa de distribución en donde los socios estén abarcados en la contingente y la causa en donde brinda una distribución que estén inmersos dentro del entorno social. Según el Art. 6 del Estatuto de la cooperativa “Son Socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídica que cumplan con el vínculo común de capacidad y voluntad de ahorrar además de los requisitos y procedimientos específicos de ingreso; la cooperativa podrá aperturar cuentas de ahorros y otorgar créditos a sus socios”. En el año 1962, se reunían en presencia de 30 a 60 socios para generar una integración financiera, esto se estableció el 23 de junio de 1963. Sin embargo, desde ese entonces las reuniones se generaron durante 6 meses para la participación del medio (Cooperativa OSCUS Ltda.,2013), en la actualidad OSCUS cuentan con 120 mil socios activos, lo cual ha restringido la contingencia de forjar una pleamar de comunicación directa como perpetrada a principios de la institución. Ha pasado por enfrentamientos múltiples para el proceso de crecimiento financieros como son: cambios de normativas, incrementos, cambios de mercado en distintos aspectos financieros, comerciales, sociales y políticos, según la empresa consultora de mercado SPROQUET se ha permitido visualizar los trabajos de innovación para el desarrollo rotundo (SPROQUET, 2017).

Habitualmente en el año 2018, de acuerdo con el artículo 283, se determina que: “el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y como objetivo, garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”.

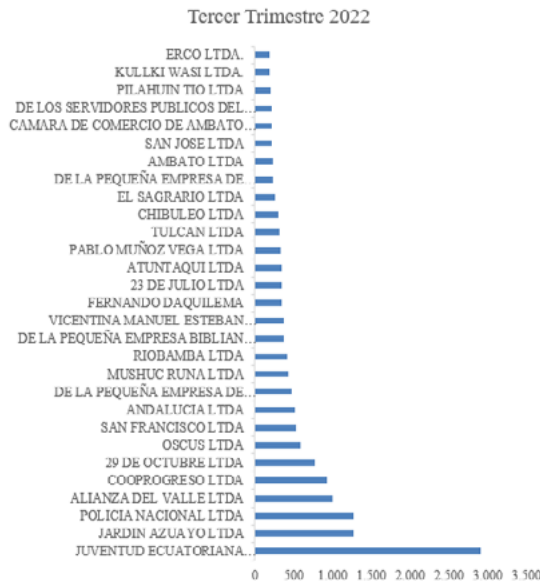
Existe una disponibilidad del sistema económico en donde se integra varias organizaciones en cuanto a las formas del sistema publica, privada, mixta, popular y solidaria, determina este contexto la economía popular y solidaria en donde la ley genero sectores cooperativistas, asociados y comunitarios permitiendo las formas organizadas dentro de los segmentos.

También dispone que el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine, en este contexto la economía popular y solidaria fue regulada de acuerdo con la ley que incluyó a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios de tal forma que están organizadas según el monto de activos en cinco segmentos (SEPS, 2018).

Los lineamientos para cumplir dentro de las normas de la institución se acoplan en los Directivos de la Cooperativa, teniendo un enfoque de áreas diferentes con esfuerzos de medición de satisfacción del cliente tanto interno así como los socios y los clientes, determina una satisfacción entre los desarrollos de los estudios con aspectos positivos para la expresión de los socios, en relación a los tramites considerados de los porcentajes entre socios y clientes, para la percepción de servicios con diferentes instituciones financieras (Fidalgo, 2019).

**Figura 1**

*Base de activos del Segmento 1*

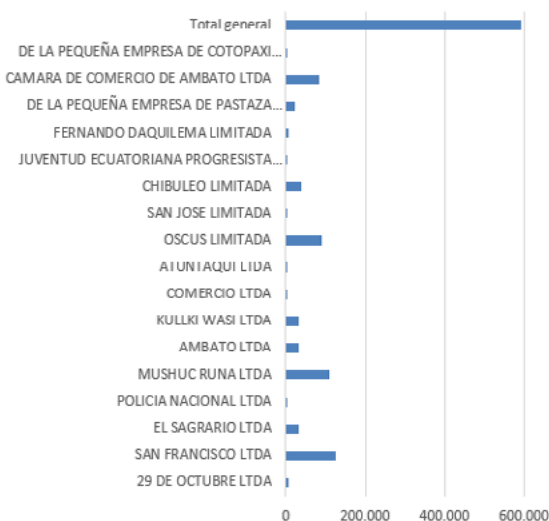


Nota: Superintendencia De Economía y Solidaria, 2021

En la figura 2 se evidencia que Cooperativa OSCUS genera en concentración de socios en la provincia de Tungurahua contando con aproximadamente 59.1261 y en la provincia de Ambato 91.569 socios.

**Figura 2**

*Número de Socios por Cooperativa del Segmento 1 en el cantón Ambato con corte a diciembre 31, 2021*



Nota: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021

**Método**

Para el presente trabajo, se determinó la indagación notable de apartados científicos de revistas, el cual genera atracción de diferentes lenguajes académicos tanto inglés como español, quien desarrollo la implementación de metodología bibliográfica etnográfica (Alonzo, 2018). Este material es aplicado a la investigación desarrollada, tomando en cuenta la originalidad del trabajo como su preeminencia dentro de la investigación. Cabe mencionar agrega referencias de varios autores en base al desarrollo pertinente de COVID 19, interacción y codificación de impactos socioeconómicos e incidencia en tarjetahabientes.

Por supeditado, se establece un sumario eminente de aprieto por el proceso de información, indagación, análisis, efectos y evaluación de información del tema a realizarse, con lo cual tiene un enfoque persuasivo de validez, lealtad, valor, calidad de servicio y reciedumbre de la pesquisa conclusiva.

Esta investigación se enfoca en la exploración de un estudio de método significativo de análisis de un grupo de personas o grupos quienes permiten explorar la observación y descripción de lo que realizan a cabalidad en su diario vivir, que permite el desarrollo oportuno para un enfoque cuantitativo en constancia de valores, pagos, indagación, observación, análisis sobre datos y enfoques de técnicas acoples a un estudio directo.

Conocer el enfoque cuantitativo de manera interna y externa de la Cooperativa, que genera una investigación de manera etnográfica para el enfoque descriptivo e interpretativo de manera sistemática de la cultura de diversos grupos humanos o comunidades, que permite determinar la eficacia, procedimiento, evaluación y validez, cabe mencionar que permito justipreciar los factores, datos secundarios de la Cooperativa para determinar un análisis de causa efecto, de manera teórica y aplicada la medición de los estudios obtenidos, dirigido de forma analítica e investigativa de evaluación en cuanto a técnicas e instrumentos de investigación de

la gestión de incidencia de la pandemia en los tarjetahabientes.

Sin embargo, se instaura a un método de estudio cuantitativo con correlación a la incidencia de tarjetahabiente, se generó una investigación bibliográfica; con relación a datos y observación ya estructuradas para la toma y análisis establecido, en tal virtud permite determinar información secundaria oficial por parte de la institución.

La estrategia analítica está establecida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Bajo la autorización de forma escrita por la empresa, enfocando a un estudio de área personal y habitante de la cooperativa, quienes forma parte de la aplicación del cuestionario, permitiendo detallar y persuadir la información determinada.

**Tabla 1**

*Tarjetahabientes de la COAC OSCUS*

Muestra	
N	4487
Z	1,960
P	50,00%
Q	50,00%
e	7,00%
n=	4309,3148
	22,9418
	187,84
Muestra	187

Nota: información a partir de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. (2022)

El cálculo de la muestra se desarrolló mediante la fórmula determinada, con relación a la proporción enfocada a las poblaciones finitas de tipo probabilístico con un nivel de confianza de 93% y el margen de error de 7%.

Tuvo un acceso de 187 individuos para el modo de investigación etnográfico.

Para lo cual el instrumento al aplicar es un cuestionario desarrollado con base a un sustentáculo bibliográfico, que permite

determinar el aporte a datos seleccionados quien corresponde a conceptos utilizados para la información genera de acuerdo con el análisis de la institución financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

Siendo así la recolección de información tiene un enfoque primario, quien permite realizar un análisis sustentable con datos secundarios obtenidos de los informes y registros de la institución teniendo como técnica la relevancia de los tarjetahabientes usuarios.

El objetivo explícito de ayudar a la institución para plantar acciones de mejora en cuanto a la funcionalidad de las tarjetas de crédito, educación financiera en el ámbito de los usuarios y el problema que podría incurrir; así como establecer el ende de mejora de información y el interés en la utilidad con todos los usuarios que pertenecen a la institución. A nivel general se contribuyó con los usuarios de las cooperativas dentro del segmento1 en el Ecuador ciudad de Ambato, dado que son exiguas las investigaciones determinadas para el Sector de la Economía Popular y Solidaria con relación a la incidencia de la pandemia en los tarjetahabientes

**Resultados**

El objetivo general del siguiente estudio planteo la relación de análisis de la incidencia de la pandemia en los tarjetahabientes en la institución financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. de la ciudad de Ambato en instituir estrategias de funcionalidad y educaciones financieras para la diferenciación en la estabilidad económica financiera para el apoyo y percepción del uso en la fidelización de los usuarios de la institución.

**Percepción por los tarjetahabientes**

Para los usuarios de la institución la tarjeta de crédito en el lapso de pandemia ha generado un enfoque denotativo ya que varios de ellos tuvieron que utilizar para un respaldo por emergencias, pagos de cuotas, entre otros. Siendo este caso una raíz emblemática para el sustento

dentro del tiempo estimado, permitiendo generar apremios, sustentos familiares, al mencionar dicho aspecto se produjo un atento mediante enfoques de lealtad, ayuda de mayores opciones de ideales correspondientes.

### Valor de los usuarios

La aplicación permitió inquirir los aspectos relevantes de los tarjetahabientes dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., enfocando a la incidencia del cumplimiento de expectativas del servicio relevante que se presentó durante la pandemia COVID 19, siendo este una observación del servicio de información en determinar el beneficio e información de la institución para la satisfacción de las expectativas de su cumplimiento y as razones de beneficios y servicios de confianza con la trayectoria dada en épocas de pandemia.

### Procedimiento de apremio

Inicia de una notificación en la parte administrativa, cual genera una efectividad de análisis y realización de los créditos en derechos, que permite el periodo ejecutivo y el efectúe del pago, quienes, por cuestiones de términos de crecimientos económicos y desarrollos, permitió un desarrollo creciente en cuanto a la sostenibilidad de economía y la calidad de mejora en cuanto a la innovación e inserción social en desarrollo explicativo.

El desarrollo de causa-efecto tiene un enfoque perpetuo, quien por una razón los usuarios que forman parte de la institución se acoplaron a apremios como compras del hogar, ropa, educación, emergencia y una de las principales la salud ya que determinar una relación estrecha con el dinero, quienes por lucha y constancia se apoyaron de una tarjeta de crédito sin implantar que la administración seria caritativa.

El efecto con relación a ciertas percepciones de estrés, como muestra de deuda de financiamiento alta con los activos, en este caso en un estado general de precisión de pagos y emergencias por cuestiones de salud, que

permite el desarrollo de factores afectados por la gestión y organización en la funcionalidad y comportamiento de circunstancia que surgió dentro de una zona interna.

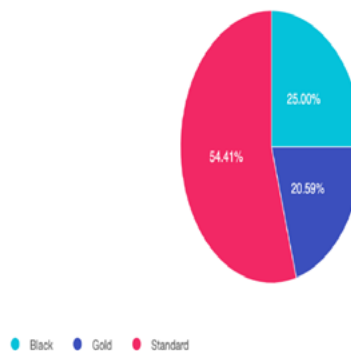
### Análisis cuestionario dirigido a los tarjetahabientes de la Cooperativa

Para ratificar los resultados obtenidos mediante la recolección de información por la diligencia de un cuestionario a los usuarios de tarjeta de créditos de la institución, se determina en una edad promedio de 28 a 52 años un público proporcionado para el uso de las tarjetas de crédito de la Cooperativa.

Como se puede apreciar el impacto que se generó en la economía del país tanto en las instituciones financiera fue un decrecimiento por parte de la reducción de trabajos, quienes por mejor calidad de vida se implantaron por la opción de uso de tarjetas de crédito, quienes por un motivo ayudó a la sustentación y desarrollo de responsabilidades para negocios, respaldo de pagos, compras rutinarias, respaldo de emergencias, sin embargo determino productos y servicios finales a los usuarios de la institución como la ampliación de nuevas fuentes de ingreso a la capacidad de administración.

### Figura 3

Tipo de tarjeta de Cooperativa OSCUS



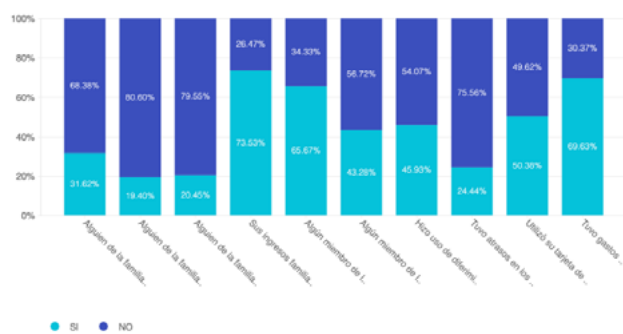
Nota: información a partir de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Información Tarjetahabientes (2022)



La pandemia atrajo muchas pérdidas económicas y varios apremios quienes se apoyaron de una tarjeta de crédito para poder sobresalir, particularmente los usuarios obtuvieron la tarjeta standard (54,41%) quien por frecuencia de pagos no es elevado ya que denota un cupo mínimo para que puedan generar su cumplimiento dentro de la institución financiera.

**Figura 4**

*Tipos de dificultades que atravesó durante la pandemia*

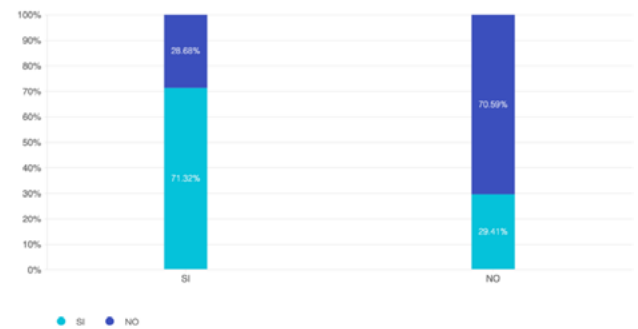


Nota: información a partir de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Información Tarjetahabientes (2022)

Con base al criterio de las dificultades que atravesaron los usuarios en el lapso de la pandemia es realmente crucial ya que varios de ellos tuvieron que reducir horas en el trabajo como perder su campo laboral permanentemente, cabe mencionar que fue uno de los mayores requisitos apoyarse directamente a una tarjeta quien por cuestiones de ingresos bajos, realmente tuvieron gastos no programados por salud, quien por una u otra situación la pandemia ocasiono varias perdidas y no generar ingresos tanto a personales como secundarios.

**Figura 5**

*Beneficio de la tarjeta de crédito*

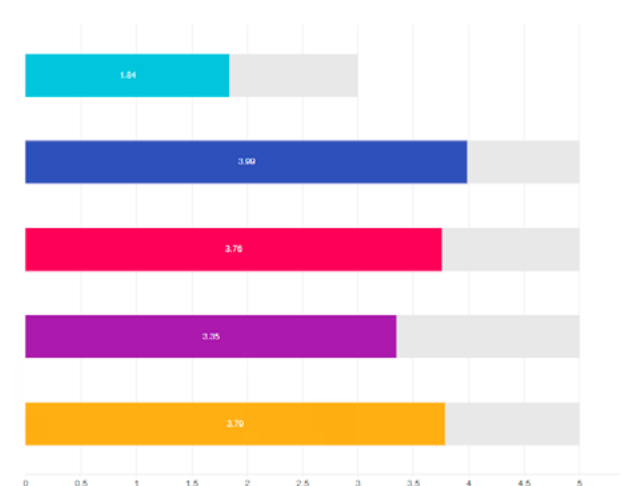


Nota: información a partir de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Información Tarjetahabientes (2022)

Así también identificaron que la tarjeta de crédito de OSCUS (71,32%) les beneficio en varios aspectos importantes como es apremios, solventar a previstos, pagos de servicios básicos, necesidades para el hogar, solventar inconvenientes económicos, siendo una de las mayores columnas en la pandemia.

**Figura 6**

*Información-experiencia de las tarjetas de crédito OSCUS en tiempo de pandemia*



Nota: información a partir de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Información Tarjetahabientes (2022)

La encuesta fue realizada a una muestra representativa de tarjetahabientes de Cooperativa OSCUS Ltda. Hombres (63,24%) y mujeres

(36,76%) en un rango de edad mayormente de 28 a 52 años (82,35%), mayormente del sector urbano (78,68%), quienes mantuvieron entre 1 y 2 tarjetas de crédito (85,29%) al afrontar la Pandemia; el 54,74% de los encuestados dijeron haber utilizado la tarjeta de forma mensual, sin embargo, existió un 15,44% de ellos que la utilizaron semanalmente y el 13,97 % que hizo uso quincenalmente; al consultarles porque poseen varias tarjetas de crédito la principal razón fue dado a que generan mayores opciones de pago (31,62%), existió también el 21,32% que posee por los beneficios que le brinda y un 21,32% que indicaron que la aceptaron solo porque la institución financiera les ofreció.

Las personas señalaron que las necesidades satisfechas con el uso de la tarjeta de crédito son mayormente en compras para el hogar (72,79%), para salud el (48,73%) y educación (34,56%). Mediante las tarjetas de crédito obtenidas el (5,41%) adquieren la tarjeta Standard ya que no genera una cuota alta porque tiene un cupo mínimo de pagos.

El factor principal para el solicito de la tarjeta de crédito (67,65%) se inclinó en que la tarjeta sea un respaldo de emergencia, existió un 33,82% el cual solicitaron tarjetas de crédito por facilidades de pagos. El enfoque denotativo estableció (73,53%) de sus ingresos disminuyeron mientras la pandemia acrecentó, el 65,67% tuvieron que reducir sus horas laborales sin embargo (69,63%) algunos apalearon gastos no programados por cuestiones de salud.

La tarjeta de crédito (71,32%) fue beneficioso durante la pandemia ya que permitió generar pagos oportunos, así como provisiones y apremios.

La tarjeta dentro de la institución financiera no cuenta con una cuota alta porque posee un cupo mínimo, que centra a un enfoque persuasivo quien desarrolla estados de cuentas oportunos, el saldo que debo pagar, las cuotas determinadas que se ha generado dentro del consumo, el saldo a depositar, el cupo máximo y mínimo a pagar, por este motivo los usuarios denotaban con una herramienta para cancelar.

Asimismo, se denota que el (47,79%) no accedieron con la información adecuada para los plazos de meses de gracia ya que debían cumplir con la fecha límite y poder cumplir con sus pagos a tiempo.

Detallando que existió un desbalance por parte de la institución hacia sus socios por nivel de información bajo y medio en cuanto a dineros a cancelar por parte de sus usuarios de tarjetahabientes.

### **Grado de satisfacción**

Para determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la institución hacia los atributos en base a la encuesta se tomó en consideración el porcentaje bueno y malo que se estableció en la relación de causas quien a permitió establecer la identificación del caso de pandemia y el proceso que delecto el uso, quienes pasaron por procesos largos para poder tener una entidad de situaciones para el agrado de los clientes, poniendo en funcionalidad y desarrollo el trabajo.

Del mismo modo, se puede observar el tipo de dificultades que adquirieron al momento de enfrentarse a la situación determinado factores específicos como la perdida de trabajo e ingresos familiares bajos, presentan baja calidad del servicio otorgado por las fuentes de información para tomar en consideración el grado de satisfacción y accesibilidad que se fomentó durante el lapso, de esta manera, tendrá un servicio de ayuda y apoyo para el proceso de enfoques relacionados.

### **Discusión**

El presente estudio ha permitido realizar un análisis de la incidencia de la pandemia de los tarjetahabientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., el mismo me ha permitido generar un comparativo de causa-efecto de los criterios y revela objetiva la presente situación de la institución, así como determinar el análisis de gestión de incidencia y el análisis del plan de enfoques persuasivos y el objetivo del análisis en el lapso de pandemia para la actual situación de la Cooperativa.

Es importante destacar que los usuarios deben manejar sus finanzas personales en tiempo de pandemia, quien por una u otra situación se enfocaron en factores que llegan a determinar un cierto endeudamiento por parte de varias perdidas de trabajo o reducción de horas en el hogar, tal razón es que tuvieron que sustentarse de una herramienta primordial para las diferentes acciones y problemas que se detallaron en el lapso estimado, quien con acciones e información básica pudieron colaborar con los socios a acciones de apoyo al cumplimiento de su desarrollo y utilidad de su tarjeta.

La metodología perfeccionada dentro del enfoque persuasivo ha ayudado al crecimiento y mejora de los usuarios que llevaron a cabo la utilidad en tiempo de pandemia quien por ende se apoyaron a una herramienta que fue de lealtad, confianza y segura para que los socios puedan dar utilidad en tiempos de emergencias, solventar gastos determinados, facilidad de pagos es decir varios de ellos se pudieron soltar de varias amarras que tenían por el detrimento de empleo laboral.

El impacto de incidencia de COVID 19 en los tarjetahabientes genero un desarrollo de reducción de horas en el trabajo como perdidas permanentemente laborales, ya que accedieron a menor aforo de trabajadores, por la ola de contagio que se fue produciendo en tiempos de pandemia, quien por desarrollo y aplicación de conocimientos e interés de desarrollo adecuado se produjo la disminución de personal de varios sectores productivos.

Si bien, esta conclusión determina nueva información en la interrogación de investigación de la pandemia de los usuarios de la institución para la elevada información del desarrollo y deleitaron las tarjetas de crédito en estos años, que permite desenvolver estrategias de niveles de información tanto en servicios en fidelidad, teniendo en consideración niveles de confianza como la mejora de cada nivel económica y el tipo de tarjeta al elegir como la proporción de ciertas relaciones superiores y condescender la base de sus ingresos.

Los gráficos son concluyentes para conocer la información y el problema que enfrentan los tarjetahabientes en tiempo de COVID 19, quienes como socios atravesaron por medios impersonales como documentos de insumos de los contactos al desarrollarse y la información de individuos para la retroalimentación de los próximos contactos para el insumo y recolección de investigación para ciertos clientes y seguimientos del servicio e informes de gestión y cambios de estructura y estrategia de progreso de las tarjetas de crédito en el proceso de flujo de pesquisa.

Finalmente, en lo que respecta con la temática investigada en este estudio sobre la incidencia de la pandemia Covid 19 en los tarjetahabientes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Ambato no existen otros estudios similares, por consiguiente, no se realizó el contraste con otros resultados.

### Referencias bibliográficas

- Acevedo Villada, A. P., & Ochoa Castro, M. (2017). El endeudamiento y sus efectos en los habitantes del Barrio Robledo El Diamante de la ciudad de Medellín. Medellín.
- Alonzo, M. d. (2018). La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales. Colombia de antropología, 121-150.
- Capello, M., Eguino, H., Jiménez, J. P., & Suárez Pandiello, J. (24 de febrero de 2022). Aifil-Jifl.Org. Obtenido de <https://www.aifil-jifl.org/wp-content/uploads/2020/10/DESCENTRALIZACION-Y-COVID.pdf#page=48>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. (2018).
- Covid-19. (2020). Obtenido de Medidas de respuesta adoptadas en varios sectores económicos: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_742318/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_742318/lang--es/index.htm)
- Fidalgo, M. C. (2019). Sobreendeudamiento de consumidores: estrategias para garantizar

una segunda oportunidad. Ambato: J.M. BOSCH EDITOR.

García Reyes, K., Prado Vite, E., Salazar Cantuñí, R., & Mendoza Rodríguez, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Espacios*, 2-3.

Ibarra Rivas, J. S., & Laureano, E. R. (2014). Factores que condicionan el sobreendeudamiento en el sector de microfinanzas. Guatemala: Sobreendeudamiento, microfinanzas, microcrédito, análisis multivariante.

Malpartida Gutiérrez, J. N., Mato Rojas, R., Satalaya Vicente, K., Huaripata Gutiérrez, Y. R., Ramos Soto, L. J., & Diaz Dumont, J. R. (2021). Crisis Laboral en tiempos de COVID-19. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*, 45-63.

Pagalo Manobanda, J. D. (Octubre de 2020). Las tarjetas de crédito bancarias y el endeudamiento en el Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/53653>

Primicias. (16 de noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/consumo-tarjetas-credito-recuperacion-pandemia/>

SEPS. (2018). Obtenido de <https://vlex.ec/vid/ley-organica-economia-popular-643461245>

SPROQUET. (2017). Evaluación del servicio en OSCUS. Ambato.

Superintendencias de bancos. (2020). Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2020. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2020/>

Tamayo Viera, J. O., Pérez Yauli, V. L., & Arroba Freire, E. M. (2021). Impacto económico en la provincia de Tungurahua en relación con los eventos adversos. *Eruditus*, 2-7.

Uquillas, A., & Flores, F. (2020). Determinantes económicos y financieros de la quiebra

bancaria: evidencia de los bancos privados del Ecuador e incidencia de la dolarización en la fragilidad financiera. *Scielo*, 949-972.