



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

**TEMA: “Incidencia de la pandemia COVID 19 en los
tarjetahabientes de la COAC OSCUS Ltda.”**

AUTORA: Evelyn Andrea Amán Caiza

TUTOR: Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Septiembre 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Incidencia de la pandemia COVID 19 en los tarjetahabientes de la COAC OSCUS Ltda.**” presentado por el señorita **Evelyn Andrea Amán Caiza** para optar por el título de Licenciada en Mercadotecnia, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 8 de septiembre del 2022



Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.

C.I.1803035086

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Evelyn Andrea Amán Caiza**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Mercadotecnia, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'EVELYN ANDREA AMAN CAIZA', enclosed within a large, stylized circular scribble.

Evelyn Andrea Amán Caiza

C.I.1850917046

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

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



Ing. Liliana Elizabeth González Garcés, Mg.

C.I. 1803962800



Ing. César Andrés Guerrero Velastegui, Mg.

C.I. 1803101243

Ambato, 8 de septiembre del 2022

DERECHOS DE AUTOR

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

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



Evelyn Andrea Amán Caiza

C.I.1850917046

RESUMEN EJECUTIVO

Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. es una institución financiera que se dedica a la intermediación de productos y servicios financieros, quien brinda apoyo y progreso de socios, clientes y comunidad en general, durante 59 años, tiempo donde ha experimentado compromisos de disciplina, excelencia que contribuye con responsabilidad social.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un amplio análisis etnográfico, el cual tenga un alcance descriptivo y la finalidad de alcanzar los hechos de la pandemia COVID -19 en un contexto determinado de manera interna y externa de la institución, con el fin de establecer estrategias que permitan incrementar la evaluación de necesidades y el progreso de información integral.

Los datos arrojados por la investigación de campo aplicada a los tarjetahabientes de la institución indican que es importante contribuir aspectos como la contribución de información, material para aportar técnicas efectivas dentro de la fidelización de cliente, el uso respectivo de las tarjetas de crédito, puesto que estos son componentes que la mayoría de los clientes mencionan que se debe mejorar.

Así la propuesta resultante de la investigación me direccionó para evidenciar la educación financiera, contenidos de información de tarjetas, ahorros para el levantamiento de este; por otra parte, brindar material de técnica del nuevo producto con lealtad, confianza y medio para sustentarse, siendo estas actividades enfocadas a facilitar el uso de canal de distribución y los beneficios de las tarjetas para los socios de la institución.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, ENDEUDAMIENTO, TARJETAHABIENTES, RESPALDO DE EMERGENCIA, SUSTENTO FAMILIAR, COVID-19

ABSTRACT

The Cooperativa de Ahorro y Credito OSCUS Ltda. is a financial institution dedicated to the intermediation of financial products and services, which provides support and progress of members, customers, and the community in general, for 59 years, time where it has experienced commitments of discipline, excellence that contributes to social responsibility.

It is for this reason that the present research work has focused on conducting a broad ethnographic analysis, which has a descriptive scope and the purpose of reaching the facts of the COVID-19 pandemic in each context internally and externally of the institution, to establish strategies to increase the needs assessment and the progress of comprehensive information.

The data obtained from the field research applied to the institution's cardholders indicate that it is important to contribute aspects such as the contribution of information, material to provide effective techniques within customer loyalty, the respective use of credit cards, since these are components that most customers mention that should be improved.

Thus, the proposal resulting from the research directed me to demonstrate financial education, card information content, savings for the lifting of this; on the other hand, provide technical material of the new product with loyalty, trust and means to support themselves, being these activities focused on facilitating the use of the distribution channel and the benefits of the cards for the members of the institution.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, INDEBTEDNESS, CARDHOLDERS, EMERGENCY BACKUP, FAMILY SUPPORT, COVID-19

ENLACE DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1142