



DOI: <https://doi.org/10.56124/tj.v5i10.0052>

## LA LECTURA RESPONSABLE Y SU INCIDENCIA EN LA PROBLEMÁTICA LEGAL DE LOS CONSUMIDORES EN MANTA

### RESPONSIBLE READING AND ITS IMPACT ON THE LEGAL PROBLEMS OF CONSUMERS IN MANTA

Ulloa-Cruz Evelyn del Carmen <sup>1</sup>  
Álvarez-Santana Carmita Leonor <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mgs. en Innovación para la Educación, Socióloga con mención en Ciencias Políticas. Manta, Ecuador.  
Correo: [eculloac@hotmail.com](mailto:eculloac@hotmail.com). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9836-7772>.

<sup>2</sup> Doctora en Desarrollo Local y Economía Social, Docente universitaria de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador. Correo: [carmita.alvarez@uleam.edu.ec](mailto:carmita.alvarez@uleam.edu.ec). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5508-924X>.

#### RESUMEN:

Este artículo es el resultado del estudio documental de la información contenida en el Sistema de Gestión Defensorial (SIGED). El propósito del estudio es determinar los aspectos cognitivos, intersubjetivos y socioculturales y su incidencia en los juicios, demandas y pérdida de recursos y bienes de los consumidores. Así mismo enuncia reflexiones teóricas transdisciplinarias que apuntan a posicionar a la lectura responsable – reflexionada, para la acción y transformación de la realidad. Todo lo anterior a partir de un enfoque pedagógico liberador.

**Palabras Clave:** consumidores, lectura, factores cognitivos, factores intersubjetivos, factores sociales.

#### ABSTRACT:

This article is the result of the documentary study of the information contained in the Ombudsman Management System (SIGED). The purpose of the study is to determine the cognitive, intersubjective and sociocultural aspects and their incidence in the judgments, demands and loss of resources and goods of consumers. Likewise, it enunciates transdisciplinary theoretical reflections that aim to position responsible - reflected reading, for action and transformation of reality. All of the above from a liberating pedagogical approach.

**Keywords:** consumers, reading, cognitive factors, intersubjective factors, social factors.





## **1. INTRODUCCIÓN**

El estudio de los consumidores data de la década de los cincuenta desde un enfoque economicista en el mercado. Más tarde se asume al consumidor como un ser humano mediado por complejidades en las decisiones para adquirir bienes o servicios y surgen otras investigaciones con enfoques basados en los comportamientos. La innovación avanza hacia estudios socioculturales y la comprensión social del quehacer de los consumidores.

El consumo como derecho está incluido dentro de las Directrices de las Naciones Unidas del 2015, que da cuenta de la “promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores” (ONU, 2015).

Los consumidores afrontan usualmente desequilibrios en cuanto a su capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; convirtiéndose en un compromiso del Estado el velar por sus derechos y contribuir en la lucha por la erradicación de las prácticas comerciales abusivas contra los consumidores.

Consumir es un derecho para la satisfacción de necesidades y alcanzar una determinada

calidad de vida, sin embargo, se ponen en juego temas relacionados a la salud, subsistencia, seguridad e incluso la dignidad misma (Tambussi, 2014). Esta aseveración da cuenta de la situación de riesgo producto de las decisiones de quienes consumen, por tanto, la información y el conocimiento mediante la lectura son vitales para reducir dichos peligros.

En Latinoamérica autores como Canclini (1995), dan cuenta de los procesos socioculturales complejos en torno al consumo y a la vez evidencia que existe un vacío de información y estudios relacionados con el consumo y la cultura (Sunkel, 2002). Al parecer existe un desinterés por saber que sucede con los consumidores, las relaciones socioculturales y el lugar que ocupan frente a las prácticas comerciales y el desconocimiento. Lo que cuestiona y plantea sospechas de la intencionalidad que responden al poder e intereses del mercado y sobre cómo son educadas las personas consumidoras.

Comprender que no existe neutralidad en las relaciones de poder y el mercado, sino una intencionalidad marcada de la Colonia a la modernidad de dar preeminencia a lo escrito



sobre lo oral, lo que históricamente ha tenido sus consecuencias y nos permite ahora reflexionar sobre el camino que está transitando el consumidor. Este último, atravesado por una serie de intersubjetividades, conocimientos, prácticas, mediaciones e interacciones, en el acto de comprar y sus consecuencias.

En el Ecuador, los trabajos investigativos relacionados a los consumidores se han hecho generalmente desde la rama del Derecho, sobre el cumplimiento de las normas contenidas tanto en Constitución del República del Ecuador y en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, concluyendo que el Estado tiene la responsabilidad de educar, ante la relación de debilidad en relación proveedor - usuario.

La perspectiva conductista en la que alguien más tiene que emprender acciones, no da cuenta de una verdadera dimensión pedagógica. La lectura y el pensamiento crítico deben iniciar en las aulas, ya que permiten a la persona consumidora autodeterminarse y tomar decisiones informadas y reflexivas al momento de comprar y sobre todo asumirse como sujeto político y de derechos.

Los resultados anuales de quejas de consumidores en el Ecuador conforme el informe de rendición de cuentas de la Defensoría del Pueblo del Ecuador (DPE), en el 2020 fueron 3.644, que corresponde al 29,8% de casos presentados por vulneraciones de derechos humanos a nivel nacional (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2021, págs. 36-37). De éstos, existen cifras considerables de denuncias que terminan en actos administrativos, judiciales o pérdida de recursos económicos.

Según el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, teniendo en cuenta el gasto promedio de un hogar en las zonas urbanas, los gastos de consumo son de \$943,20 en varios rubros como alimentos, bebidas, artículos para el hogar, recreación, salud, educación, vestido, transporte, servicios básicos, entre otros. Conforme estos datos los riesgos al no leer condiciones contractuales en adquisiciones tendría un valor significativo. (INEC-ENIGHUR, 2011-2012).

Este trabajo tiene como objetivo dar cuenta de los aspectos cognitivos, intersubjetivos y socioculturales que estarían presente en el acto de leer y su incidencia en procesos en la problemática de la pérdida de recursos y



situaciones desfavorables para los consumidores en el sector urbano de Manta.

### **Revisión Literaria**

En este trabajo, cuando se haga referencia al consumidor, no solo se entenderá en su definición más conductista (actor económico en el mercado) como alguien que consume algo; sino más bien, como una persona autodeterminada con derechos. Una persona a la que le atraviesan procesos de conocimiento, aprendizajes, emociones y sentimientos previos, y que, requiere un posicionamiento crítico y reflexivo frente a las acciones y decisiones que tome.

Replantear la visión conductista de cómo se mira al consumidor, permite encontrar nuevos argumentos para comprender sus acciones - reacciones situadas y enmarcadas en las formas de relacionamiento social circunscritas en las prácticas culturales, que dan cuenta de un proceso complejo entre personas y mercancías en el mercado. Este como espacio abstracto del poder donde las mercancías que llegan cargadas de mensajes, estrategias e intencionalidades direccionadas desde el poder económico dominante (Sunkel, 2002).

### **La Lectura como camino a la libertad**

*“Como hay diversos tipos de textos,  
también hay diversos tipos de lecturas”*

Estanislao Zuleta

La lectura desde el enfoque jakobsiano requiere de referentes y códigos de entendimiento comunes, caso contrario habría desconocimiento. Esto nos remite a pensar en el carácter de los documentos contractuales con códigos y lenguaje jurídico, no es común para los consumidores, por lo que se estaría partiendo desde el desconocimiento en las relaciones comerciales. Enfrentar al consumidor ante la lectura de un contrato en sí, reduce la posibilidad de la vivencia misma de la lectura con su función fáctica, conativa, emotiva, estética, referencial y metalingüística.

Más allá de aspectos como el lenguaje, Zuleta nos invita a pensar la lectura desde el enfoque filosófico y como un ejercicio de pensamiento desde quien lee y la posibilidad de leer al otro (Zuleta, 1991). Se otorga un sentido de racionalidad al acto mismo de leer, que permite develar las intencionalidades o intereses en lo escrito, sus consecuencias y efectos.



La lectura responsable entonces sería un ejercicio filosófico, crítico y político. Ubicar en el ámbito de la reflexión y crítica a quien lee, es comprender que a ese ejercicio de lectura le franquean aspectos cognitivos, intersubjetivos y socioculturales, que pueden ser abordados desde el quehacer pedagógico que plantea nuevas prácticas en lo educativo.

Así mismo, y no menos importante pensar la lectura responsable como un acto político y de resistencia ante textos y escritos sin neutralidades y con intencionalidades que develan como se expresa el poder en las dinámicas de la enseñanza - aprendizaje, en las relaciones sociales, comerciales y en la lectura.

### **Tarea cognitiva de la lectura: aprender - transferir**

En la lectura los aspectos cognitivos no solamente dan cuenta del proceso de decodificación y comprensión de la información del texto en el que se piensa al lector como un elemento más en la fórmula emisión – mensaje – recepción.

El conocimiento como producto de procesos dialógicos, reflexivos y plurales entre individuos, dista de la de la visión bancaria

del conocimiento que pone en condición de objeto al sujeto. Crítica brillantemente lograda en la Pedagogía del Oprimido (Freire, 2002).

La lectura posiciona al individuo frente a información intencionada, por tanto, la centralidad del ser humano en la adquisición de conocimientos debe ser situada y relacional (con otros). A la vez que le generan aprendizajes significativos al estar mediados por conocimientos previos, sentimientos, experiencias, valoraciones y actitudes.

En el proceso cognitivo según Mathewson (1985) la recuperación de las ideas, experiencias, actitudes, afectos, son claves para que la lectura sea comprendida y exista la apropiación de información contenida en los textos. Con estas consideraciones tanto la actitud, así como una apropiada motivación, hacen que la comprensión y el conocimiento se maximicen (Singer & Ruddell, 1997).

La actitud de quien lee sea positiva o negativa como resultado de la experiencia del acto de leer plantea la posibilidad de trabajar y fortalecer la motivación para mejorar la percepción, actitud e interés en lo



que se aprende y se hace con ese conocimiento.

El autoconcepto y la autoestima son determinantes para el aprendizaje. Cuando el individuo cree que puede comprender y encuentra utilidad en lo que hace, se genera sensaciones y actitudes positivas. En el ámbito pedagógico la autoestima se relaciona con la capacidad de autodeterminación de la persona, por lo que el proceso de aprendizaje requiere ser creativo, liberador y crítico.

¿Pero qué tiene que ver la motivación en el proceso de enseñanza - aprendizaje y la lectura responsable? Desde la teoría de la autodeterminación, la motivación se ubica en el centro de la regulación biológica, social y cognitiva del individuo, constituyéndose en la energía que direcciona hacia un fin los comportamientos, intenciones y las acciones (Deci & Ryan, 1985).

La persona motivada es capaz de autodeterminarse hacia conocer, investigar, leer y encontrarle un sentido de utilidad a lo que aprende para su vida. Entonces la persona autodeterminada encuentra en la lectura un sentido y experimenta

sensaciones positivas relacionadas a su voluntad de hacerlo.

Ryan y Deci (2000) le atribuyen características a los comportamientos de las personas autónomamente motivadas, son más creativas, mejores solucionadoras de problemas, buscan respuestas alternativas e innovadoras para superar obstáculos.

Complementando lo anterior Jaramillo (2019), citando a Rowold (2007) y Kontoghiorghes (2002), sugiere que, si bien la motivación es fundamental para el aprendizaje, no se debe perder la perspectiva que esa motivación para aprender debe vincularse con la motivación para transferir, es decir, que los individuos que muestran interés por aprender, también muestran interés para aplicar lo aprendido (motivación para transferir).

Tomando ideas de Pozo (1999) en la lectura, los procesos cognitivos dan lugar a la comprensión lectora y un sentido a lo que se hace, lo que se enlazan con en el ejercicio de transferencia, es decir, trasladar los conocimientos aprendidos a situaciones reales, lo que les permitiría resolver inconvenientes a partir del ejercicio de la lectura.



### **Intersubjetividad: construyendo sentidos desde el aprendizaje relacional**

La intersubjetividad remite a la idea de la complejidad vinculada a aspectos psicológicos internos del individuo, pero así mismo del relacionamiento con los semejantes y el entorno.

Cohelo y Figueiredo (En Shifres, 2008) entienden la subjetividad a través de tres elementos: las emociones y expresiones frente al otro; objetos de referencia en el intercambio lingüístico o extralingüístico; y, la empatía en tanto capacidad de deducir sentimientos, creencias o intenciones de otros. Una forma de leer a los otros en sus complejidades y diversidades (Martínez, 2011).

La intersubjetividad crea un conjunto de significados comunes y compartidos en relaciones dialógicas con aprendizajes mutuos. Lo cual trastoca la forma vertical, jerárquica y conductista de la educación tradicional, en la que se expresa el poder a través de relaciones de dominio.

La intersubjetividad se genera en relaciones y procesos de aprendizaje, en la construcción de un sentido a partir de las diferencias. A la par existen acciones para

comprender al otro, se dan encuentros y un ejercicio dialógico desde diferentes situaciones y experiencias. En la pedagogía de la liberación se resalta que, "...es fundamental partir de la idea de que el hombre es un ser de relaciones y no sólo de contactos, no sólo está en el mundo sino con el mundo" (Freire, 1976, p. 28).

Sin duda el encuentro y la comunicación son claves, a través de diálogos donde las personas se interrelacionan, constituyen y construyen el mundo de la intersubjetividad, en el que no se excluyen las dimensiones históricas, gnoseológicas, culturales, que posicionan algunas formas de conocimiento y deconstruyen otras.

El giro epistemológico de la visión bancaria de la educación, hacia una pedagogía que promueve la libertad y conciencia crítica, le permita al educando (futuro consumidor) posicionarse en un contexto real y de contacto con el mundo y le brinda la posibilidad de transformar y actuar sobre las realidades. Siguiendo la propuesta freireana, equivale terminar con prácticas que mantengan a los educandos en el acomodo del mundo de la opresión y dominio de la ideología del poder (Freire, 2002).



Con el fin de las relaciones desiguales de poder en el aprendizaje, las diferentes intersubjetividades se dinamizan y se propicia el buen uso de las capacidades, producto de los conocimientos, saberes, sentires y experiencias compartidos de los individuos.

Freire (1990) afirma que las personas son en sí intelectuales, en virtud de la capacidad de dar sentido a las cosas, al tener la posibilidad de participar e interpretar la realidad de una forma constante. Así mismo la autoeducación, es necesaria en la que el ejercicio de la lectura conlleva rigurosidad, sensibilidad y una relación dialéctica entre el lector – autor, con una postura crítica - propositiva hacia la transformación. Por tanto, el aprendizaje se constituye también en un acto político.

### **Dimensión Sociocultural de la Lectura, una apuesta por la práctica reflexiva y política.**

La lectura en el ámbito pedagógico y el aprendizaje, al tener referentes y códigos comunes, da cuenta de que es una práctica social en el encuentro y entendimiento con los otros.

Silveira (2013) refiere a Mendoza Fillola (1991) al decir que la lectura es una actividad

de conocimiento compleja mediada por destrezas, habilidades, comunicación, aspectos lingüísticos y conocimientos previos del lector, que exige ejercicios de interpretación, asociación y creación con la información que proporcionan los textos.

En ese contexto se asume a la lectura como una práctica sociocultural, que involucra la comprensión del acto de leer a partir de la forma de concebir el mundo o del imaginario social de cada individuo, como producto de su acción relacional en diferentes escenarios culturales e interpersonales y a sus marcos de referencia, patrones sociales, expectativas y aspiraciones como parte de un grupo.

Fundamental retomar la idea de que los textos tienen intencionalidades, así como el leer involucra que esa información entre en contacto con experiencias, emociones, valores y saberes del lector. Quien lee es el producto de su historia, entorno, realidad y cotidianidad; por tanto, su interpretación y apropiación de la información para que el conocimiento le sea significativo es en virtud de la funcionalidad y usos que decida darle desde su experiencia.





La apuesta compleja por comprender a la lectura como la práctica sociocultural implica la posibilidad de articular miradas transdisciplinarias desde la Pedagogía, Sociología, Historia, Antropología y Trabajo Social, con una visión sistémica articulada desde la centralidad de los seres humanos como actores sociales y culturales, en el campo de las prácticas, la política y el poder.

La praxis de la lectura es situada, dinámica e inacabada, inclusive marcada por las condiciones del momento histórico. Si actualmente estamos en la sociedad del inmediatismo, del capitalismo cognitivo y de la sobre información, cabe plantearse la necesidad del pensamiento crítico en las dimensiones epistemológicas, metodológicas, éticas, políticas, estéticas, pedagógicas.

Como lo plantea Cifuentes (2013) es "reconfigurar" la forma de concebir el mundo, de leer, pensar y aprender desde lo mutuo con relaciones horizontales que deconstruyen el poder y develan la cuestión social permeada de inequidades y desigualdades.

Cuando hacemos referencia a la lectura responsable, no nos referimos al estándar

tradicional de la lectura como forma apropiada de leer (tomar el libro, el tono, los signos de puntuación, entre otros) que, si bien son importantes, no dan cuenta de la construcción del sentido mismo de lo que implica la práctica de la lectura, como ejercicio crítico, filosófico y político.

Desde la propuesta de Chartier (1985) la apropiación en la lectura es la construcción de sentido desde lo social, en la acción y producción colectiva, lo que le permitiría generar un sentido a las prácticas del individuo frente a diversos escenarios.

La visión chartieriana caracteriza a quien lee como sujeto activo, que se involucra de forma responsable con el texto y el uso de la información que posee para transformar sus realidades. Sin duda da cuenta de que la lectura responsable es incompatible con la pasividad frente a la lectura y los textos (Rockwell, 2000).

Un sujeto activo frente a la lectura y los contenidos, consciente de su realidad, sin duda es incompatible con la educación tradicional, conductista, irreflexiva y acrítica.

Queda planteada la noción de la lectura responsable para la vida, la libertad, la transformación, la inclusión y el ejercicio de



derechos, de la cual la responsabilidad es individual y social. Lectura responsable que no solo implica el ejercicio de leer para aprender, para criticar y actuar; sino también un mundo de la posibilidad de leerse como individuo en relación con los demás dentro de un contexto social y cultural, como un acto político de resistencia.

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

La investigación es de carácter documental, con información del archivo institucional de Defensoría del Pueblo Manta. El tipo es no experimental transversal exploratoria, en virtud de que es un problema de investigación no estudiado.

El método es inductivo – analítico, a partir de la exploración de información de las quejas presentadas y registradas en SIGED, se trabajará con la revisión documental de 246 casos de consumidores.

El enfoque de investigación es mixto. En lo cuantitativo refleja valores numéricos de quejas ingresadas en la Defensoría del Pueblo, extrayendo las variables analíticas para representar los hallazgos. Así mismo se aplicó una encuesta aleatoria fórmula de

cálculo para población infinita aplicada a 380 personas. Para explorar la percepción de los consumidores y documentos contractuales, así como los estilos pedagógicos.

Lo cualitativo remitirá a la profundidad en la comprensión de aspectos cognitivos, intersubjetivos y socioculturales de la lectura a través de los aportes de un grupo de discusión con expertos en innovación para la educación; así como, con el expertise del Director Nacional de Consumidores de la Defensoría del Pueblo del Ecuador a través de una entrevista a profundidad.

El trabajo se ubica dentro de la línea de investigación de la Educación y Formación de Profesionales, en el campo específico de las Ciencias Sociales y del comportamiento, desde el campo de la Sociología y estudios culturales. Enmarcado en el en el área de investigación de Ciencias Sociales – Trabajo Social – Servicios Sociales.

## **3. RESULTADOS**

### **Casos presentados en la DPE**

En el 2020 en Manabí de enero a diciembre se presentaron 956 casos de consumidores y usuarios. Según el Sistema de Gestión



Defensorial (SIGED) en Manta se presentaron 246 casos de consumidores.

**Tabla 1.** Casos según tipo de cierre de trámite.

Cierre trámite	Casos
Archivo	120
Pronunciamento	63
Informe gestión	49
Abandonados	14
<b>Total</b>	<b>246</b>

**Tabla 2.** Pérdida de recursos de Consumidores.

Pérdida recursos	Dólares
Media	993,54
Mediana	547,50
Moda	120
Desv. Desviación	1402,733
Mínimo	90
Máximo	8500

**Tabla 3.** Pérdidas de recursos por entidades demandadas.

Entidades demandadas	N	Media	Mínimo	Máximo
Aseguradoras	9	1596,11	800	3500
Bancos / Cooperativas /	16	2776,06	500	8500
Casas comerciales	61	676,70	150	1600
Concesionarias /	15	4583,93	475	7600
Empresas turísticas y	19	1786,63	900	3500
Prestadoras de servicios	66	511,41	105	2300
Servicios de	57	132,32	90	230
Servicio de transporte	3	116,67	100	150
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>993,54</b>	<b>90</b>	<b>8500</b>

**Tabla 4.** Aspectos Cognitivos: Lectura\*Tipo documento.

		Tipo de Documento		Total
		Contrato	recibos	
Cognitivo - Lee documentos	n/a	0	5	5
		0,0%	2,0%	2,0%
	Si	5	0	5
		2,0%	0,0%	2,0%
	Si una parte	23	1	24
		9,3%	0,4%	9,8%
	No	173	39	212
		70,3%	15,9%	86,2%
<b>Total</b>		<b>201</b>	<b>45</b>	<b>246</b>
		<b>81,7%</b>	<b>18,3%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 5.** Aspectos Intersubjetivos –Actitudes – Lectura

Cognitivo- Lee documentos			
	Si una parte	No	
Intersubjetividad - Actitud frente a contratos	Apatía no leo no pregunto y firmo	0,8%	6,1%
	Confía en lo que me dicen los	4,1%	34,6%
	Por emoción no se fija en contrato	0,0%	11,4%
	Molesto tanto papel y letra	1,2%	6,1%
	Interactúo vendedores que me	1,2%	2,0%
	Proveedores buscan hacer daño	1,6%	22,8%
	Tranquilidad porque cumplirán con lo ofrecido/dicho	0,8%	3,3%

**Tabla 6.** Aspectos Intersubjetivos –Autopercepción \*Actitud\*no comprensión lectura.

Autopercepción	Actitud				
	Apatía	Confianza en otros	Emoción por compra	Molestia mucho papel	Rechazo proveedores
Culpabilidad		19	1	2	9
Ignorantes tema leyes	3	14	4	1	7
Indignados		8	2	1	5
Inmalestar	1	15	6	6	8
Miedo pareja familia	3	2	1	0	3
Otros baja autoestima	9	30	14	8	26
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>88</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>58</b>



**Tabla 7.** Perdida recursos\*Lectura contratos/facturas.

Cognitivo - Lee documentos	N	Media	Mínimo	Máximo
Alta	5	665,40	360	967
Si	5	1438,00	690	2500
Si unaparte	24	1208,54	115	3500
No	212	966,46	90	8500
Total	246	993,54	90	8500

**Tabla 8.** Perdida recursos\*Actitud frente a contratos/facturas

Intersubjetividad - Actitud frente a contratos	Media	Mínimo	Máximo
Apatía	1071,06	110	8500
Confío otros	1108,60	90	7000
Emoción compra	1340,55	98	7600
Mucho papel	402,44	98	2850
Preguntar a otros	673,00	200	980
Rechazo empresa	803,37	105	5877
Tranquilidad que van a cumplir	1205,50	150	2500
Total	993,54	90	8500

### Encuesta percepción consumidores

De la población encuestada el 40,5% están en el rango de edad de 26 a 35 años, el 31% en el rango de edad de 18 a 25 años y el 14% en el rango de 36 a 46 años.

De los encuestados el 53% tiene educación secundaria, el 41% superior y el 7% de post grado.

**Tabla 9.** Lectura de documentos contractuales por bienes o servicios

Lee contratos o facturas antes de firmar cuando compra		
	Frecuencia	Porcentaje
No	19	5.0
Si	200	52.6
Aveces	161	42.4
Total	380	100.0

En la información de cruce de variables el 43% de los encuestados manifiestan que sienten seguridad en preguntar si no entienden, lo es expresado por quienes leen y leen a veces los contratos. El 30% manifiesta que leerá los contratos o facturas. El 19% cree que podrá arreglar los problemas contractuales de existir.

De los encuestados el 57% concuerdan que a la hora de leer un documento contractual es importante identificar las letras, las palabras y vocabulario que usan, el significado que le dan a las palabras en el contrato y el orden y relación de las palabras con el texto. El 16% le da solo importancia al significado de las palabras en el texto y el 14% le da importancia a la identificación de las letras en el contrato.



**Tabla 10. Estilos pedagógicos - Descripción de maestros**

	Porcentaje
Muy estrictos	41.1
Amigables	12.1
Conversadores/estimulaban diálogo	18.4
Permitían opiniones y respetaban desacuerdos	17.1
Solo ellos tenían la razón y conocimiento	7.9
Castigaban enviando tareas y a leer	3.4
<b>Total</b>	<b>100.0</b>

**Tabla 11. Por qué leía en la Escuela y Colegio**

Tabla cruzada Educación*En escuela y colegio la lectura era:						
		En escuela y colegio la lectura era:				
		Por obligación	Util para conocer	Por castigo	Por gusto y motivado para hacerlo	Para tener argumentos para dialogar y debatir
Educación	Primaria	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%
	Secundaria	11.1%	24.2%	2.1%	6.1%	10.0%
	Superior	10.3%	19.7%	0.5%	4.7%	6.1%
	Post grado	1.1%	1.6%	0.0%	0.5%	0.5%
<b>Total</b>		<b>23.2%</b>	<b>46.3%</b>	<b>2.6%</b>	<b>11.3%</b>	<b>16.6%</b>

#### 4. DISCUSIÓN

En la Defensoría del Pueblo Manta (DPE) en el 2020 ingresaron 246 casos, de los que fueron resueltos 149. En principio se habrían judicializado 63 casos que no se pudieron resolver en la vía administrativa, emitiéndose pronunciamientos defensoriales que los consumidores debían promover en la vía judicial. En la realidad los costos de patrocinio legal particular llevan en la mayoría de casos al abandono del

trámite y por consiguiente la pérdida de recursos o bienes.

El promedio de pérdida de valores de los consumidores que presentaron sus quejas ante la DPE es de \$993,54. De las 246 personas que presentaron quejas el 50% podría haber llegado a perder \$547,50, en tanto que la mayoría ha perdido efectivamente \$120 correspondientes en su mayoría de la firma de contratos de servicios de cable e internet, pudiendo llegar a perder valores altos que oscilan entre \$1500 a \$7000 por la firma de contratos con concesionarias de vehículos vinculadas con empresas administradoras de fondos, Bancos, Cooperativas y empresas turísticas y casas comerciales.

En relación a los aspectos cognitivos relacionados con la lectura de documentos contractuales en la información de los casos presentados ante la DPE el 70% no lee los contratos y el 16% no lee las facturas ni información sobre garantías y; en tanto que el 9,3% manifiesta haber leído una parte de los contratos. Como se infiere la principal causa de los problemas de origen contractual es por el desconocimiento de la información, en los que se incluyen inclusive cláusulas de penalización abusivas siendo



aceptadas al firmar los contratos, lo que conlleva a problemas judiciales posteriores y consecuente pérdida de recursos. Así mismo, si la lectura requiere de referentes y códigos de entendimiento comunes, el lenguaje netamente jurídico de los contratos se constituye una barrera para el entendimiento y así lo enuncian en los relatos de los casos presentados ante la DPE.

Estos datos indican que la falta de lectura y el desconocimiento de la información contenida en documentos contractuales o de transacciones comerciales se relacionan directamente con la pérdida de recursos económicos de las personas consumidoras.

Los hallazgos de la encuesta aleatoria ponen de relevancia con el 57% que en los documentos contractuales a la hora de leer es importante identificar las letras, las palabras, vocabulario y el significado que le dan a las palabras. El grupo de encuestados que casi en la totalidad tienen completo la educación secundaria, tienen claro la importancia de los elementos vinculados a aspectos cognitivos en la lectura. En relación a algunos casos presentados ante la DPE que los usuarios no tienen completo sus niveles de escolaridad.

Sin embargo, también en los encuestados (con escolaridad completa), a pesar de que consideren que es importante conocer la información de documentos contractuales, también se evidencia que el 42% leen a veces los contratos, en tanto que 5% no lee los contratos antes de firmarlos.

En el cruce de variables para conocer qué hicieron las personas que presentaron quejas ante la DPE, así como que harían las personas encuestadas que no entienden, leen a veces o no leen para saber sobre la información de dichos documentos se encuentra el 43% de las personas manifiestan que sienten la seguridad de preguntar verbalmente a la otra persona quien les presenta el contrato.

Esta información permite aterrizar en un factor decisivo en la investigación, como son los factores socio culturales en torno al peso de la oralidad (lo que se dice y cuenta) versus lo escrito. El 61% de las personas de los casos de la DPE confiaron en lo dicho o lo ofrecido verbalmente por quienes ofertaron el bien o servicio por el que debía firmarse algún documento.

Al respecto tanto el grupo de expertos en docencia para la innovación en educación de



las ciencias sociales en un grupo de discusión académica en torno al tema, así como el Director Nacional del Mecanismo de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras de la DPE, concuerdan en el peso de la oralidad en nuestra cultura. Desde el Mecanismo de Protección a Personas Consumidoras y Usuarias de la DPE, manifiestan que el peso de la oralidad en las prácticas culturales de la lectura, es un variable de análisis potente en torno a una posible comprensión a la resistencia a lo escrito que se expresa a nivel nacional.

Lo anterior plantea la necesaria mirada transdisciplinaria desde las ciencias sociales que posiciona la sospecha de la intencionalidad del poder a través de la historia, desde la época colonial misma que buscaba anular toda forma de tradición oral, sin embargo, a lo largo del tiempo se tradujo en una herencia de resistencia y de transmisión.

No solo en la provincia de Manabí, sino también en otras partes del Ecuador el peso de la tradición oral es la expresión cultural misma de transmisión de generación en generación con el propósito de difundir conocimientos y experiencias de forma relacional y dialógica desde lo propio. La

palabra tradicionalmente como herencia cultural y ancestral es decisiva, expresiones como "palabra de honor", "palabra de gallero", "persona de palabra" se encuentran en el quehacer musical, narrativo, poético y de la comunicación cotidiana en nuestra gente.

Tal vez la preminencia de la palabra en el ámbito contractual sea un inconveniente, poniendo en situación de desventaja a consumidores como sujetos sociales, históricos y culturales, pero sugiere la necesidad de posicionarse como persona consumidora desde la sospecha de la intencionalidad del poder que se ha ido sofisticando para perpetuar y reproducir el sistema capitalista, del consumo y de los máximos beneficios para las empresas, por lo que no es de extrañarse malas prácticas comerciales que ponen en desventaja al consumidor en la relación de poder frente a las empresas.

La confianza en la palabra del otro culturalmente ha sido de gran valía en el medio ecuatoriano, sin embargo, esta se ve atacada, vaciada e impotente ante las estrategias del mercado (poder). En un medio comercial mediado por la explotación laboral de vendedores que ganan por



comisiones, en su necesidad de contar con ingresos dignos, se juega la ética de la palabra y de la práctica, deshumanizándose, sin importar los derechos del otro (el consumidor).

Se pueden evidenciar tanto en la información de casos, así como en la encuesta, que la construcción de las subjetividades en torno a las relaciones comerciales abusivas y de poder, fracturan al individuo (consumidor), debilitando su autoconcepto y autoestima, sintiéndose ignorantes ante la ley, con impotencia, culpabilidad, miedo y desconfianza del otro (véase Tabla 6). Son sentimientos que no dan cuenta de la dignidad y libertad. Nos hace pensar si hay intencionalidades atrás de todos los contratos elaborados, donde el poder económico opera históricamente generando relaciones de dominio y desigualdad.

Ante estas realidades desde la perspectiva charteriana se haría necesario apostar por la construcción de un sentido social desde la lectura responsable o la lectura para la vida que no es otra cosa que situarse en el contexto histórico real mediado intencionalidades, juegos de intereses, por relaciones desiguales y jerárquicas de poder,

en la que la lectura reflexiva, crítica sea el camino para la toma de acciones destinadas a generar cambios de las realidades caóticas que viven los consumidores posicionándose como sujetos de derechos.

Fundamental reflexionar sobre el contexto de poder y la crítica en términos de Foucault (1983) ante la desconfianza emerge la actitud crítica como audacia y acto ético – político, de resistencia para recobrar la libertad, la autonomía y como otra forma de relacionarnos con cualquier forma de poder o dominación.

Lo anterior traza una senda de búsquedas y cuestionamientos, ¿dónde se aprende ser críticos o reflexivos? ¿quién nos enseña una forma de leer desde la ética - política? ¿cómo ha sido la forma en la que nos relacionamos con los libros y la lectura a lo largo de la etapa escolar?

En los resultados de la encuesta con la finalidad de explorar los modelos pedagógicos, se evidencia que persisten los estilos conductistas en los maestros que en el conglomerado porcentual se expresa en el 52% correspondiente a la descripción de docentes muy estrictos, solo ellos tienen la





razón y el conocimiento, y castigan enviando tareas y a leer.

Esta información, es respaldada por aseveraciones realizadas por docentes de varios lugares del país con quienes se mantuvo un grupo de discusión, pues enfatizan que la educación ha estado orientada para hacer personas obedientes, con diseños curriculares que hacen el proceso de aprendizaje unidireccional, con relaciones jerárquicas de poder de maestros sobre alumnos, en donde la posibilidad de libertad, cuestionamientos, críticas o reflexiones se ven limitadas o nulas. Sumado a ello el hecho de la forma de disciplinar para la obediencia a través del castigo o amenazas mediante trabajos o lecturas de libros, que daría una connotación negativa en muchos casos al ejercicio de la lectura.

Por otra parte, los docentes enfatizan que no hace mucho tiempo se han empezado a implementar pedagogías críticas en los espacios educativos, sin embargo, se encuentran resistencias por parte de las autoridades que responden a modelos conductistas diseñados para reproducir situaciones de poder y dominación, más no de transformación de las realidades. La sociedad capitalista requiere trabajadores

que reproduzcan el sistema y se educa para producir, no para pensar. El libre pensamiento y la crítica es peligroso para el sistema.

En cuanto a la lectura se evidencia en el estudio que el 46% de los encuestados, tiene una perspectiva utilitaria de la lectura para obtener conocimientos, el 17% relaciona a la lectura para la reflexión, debate y argumentación y el 11% refiere automotivación para leer. Cifras que evidencia que la emergencia de la pedagogía liberadora y crítica es necesaria.

Sin duda los elementos intersubjetivos son determinantes para comprender en dónde y con quién se aprende a ser crítico. Los espacios educativos son por excelencia los lugares de aprendizaje y un campo político, pero desde lo relacional, frente al otro, en los intercambios y la posibilidad de leerse y leer al otro, sin embargo, qué sucede si con un estilo pedagógico no se da paso a aquello. Seguramente estaremos ante personas adultas que siempre necesitarán de alguien que les diga que hacer, sin reflexionar sus actos, es decir individuos que no se han autodeterminado.



La apuesta ética política de las ciencias sociales y la pedagogía es entonces implantar la ética de la sospecha en las reflexiones y las acciones, así como generar espacios dialógicos y relacionales como mecanismos de resistencia por medio del encuentro de subjetividades propias, construidas y sostenidas desde lo local, lo social y lo cultural.

## 5. CONCLUSIONES

Es necesario apropiarse del término consumidor desde lo humano, desde lo cognitivo y sociocultural; porque sus dinámicas están construyendo realidades sociales, por tanto, generando subjetividades, diferentes escenarios y marcos de referencia, que no nos son ajenos; porque, como lo mencionó Jhon F. Kennedy "consumidores, por definición, somos todos... siendo afectados por las prácticas y decisiones públicas o privadas" (Kennedy, 1962).

La lectura responsable es aquella en la que el consumidor asume un rol protagónico con lo que hace con la información y el tipo de relación que establece con el otro (quién me presenta un contrato). Por tanto, el consumidor se asume como actor activo

desde sus conocimientos, experiencias previas, como resultado de su medio sociocultural y su postura ante las diversas realidades mediadas de intencionalidades. Es así que le permite situarse frente al poder en un legítimo ejercicio ético - político para transformar la realidad.

Enfrentar al consumidor ante la lectura de un contrato en sí, reduce la posibilidad de la vivencia misma de la lectura con su función fáctica, conativa, emotiva, estética, referencial y metalingüística. Por tanto, es necesario que siempre exista la actitud ante la lectura como un acto de responsabilidad filosófico y ético - político, que le lleve a responderse al consumidor ¿qué leo?, ¿para qué leo?, ¿a quién beneficio si leo o no?

Si la lectura fortalece la autoestima, confianza, entonces trabajar en la automotivación llevaría a mejorar las actitudes e interés en lo que se aprende y se hace con ese conocimiento.

Es importante problematizar que tipo de educación tenemos en nuestro medio, si responde a las necesidades pedagógicas de los estudiantes (que serán los futuros consumidores). Si la lectura es la puerta de entrada para el conocimiento, entonces los espacios de formación educativa deben



responder a una educación que fomente la autodeterminación de los estudiantes, teniendo en cuenta la supremacía de factores intrínsecos, así como la valoración personal y colectiva.

Sin duda los factores cognoscitivos, intersubjetivos y socioculturales se van construyendo en los espacios educativos, por tanto, deben ser entornos de aprendizaje que favorezcan el diálogo, la crítica, la reflexión, la libertad hacia la acción para transformar realidades como las evidenciadas en este estudio, en torno a la pérdida de recursos que afectan a los consumidores.

Finalmente, la lectura responsable se constituye en un acto de resistencia al poder dominante en todas sus formas, así como un puente hacia la empatía, solidaridad, respeto y ejercicio pleno de los derechos humanos.

### **Agradecimientos**

Un reconocimiento y agradecimiento a la Dra. Carmita Álvarez Santana por su apoyo incondicional, así como a los distinguidos docentes, Ing. Erik Bohorque y Mgs. Bryan Mendoza por los aportes antes y durante la elaboración del artículo. Agradezco a la Facultad de Trabajo Social de la Universidad

Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Defensoría del Pueblo de Ecuador quienes facilitaron información valiosa para este trabajo.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Cifuentes, R. M. (2013). Reconfiguración ética, epistemológica y metodológica del Trabajo Social en los nuevos escenarios Latinoamericanos. V CONITS, V Congreso Internacional de Trabajo Social.
- CRE. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Deci, E., & Ryan, R. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. New York: Plenum Press.
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2021). Rendición anual de cuentas 2020. Quito: DPE.
- Foucault, M. (1983). ¿qué es la crítica? seguido de la cultura de sí. Berkeley: Siglo XXI.
- Freire, P. (1976). La educación como práctica de la libertad. México: Siglo XXI.
- Freire, P. (1990). El acto de estudiar. En P. Freire, La naturaleza política de la educación (págs. 29 - 32). Barcelona: Paidós.
- Freire, P. (2002). Pedagogía del Oprimido. México: Siglo XXI.



- INEC-ENIGHUR. (2011-2012). Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos (ENIGHUR). Quito: INEC.
- Jaramillo, C. (2019). Variables más influyentes en la motivación para la transferencia en Iso campos de la educación y gestión. Digital Publisher. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.1.160
- Kennedy, J. (15 de Marzo de 1962). Aytojaen.es. Obtenido de [http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2\\_13065\\_1.pdf](http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_13065_1.pdf)
- LODC. (2014). Ley Orgánica Defensa al Consumidor. Quito.
- Martínez, M. (2011). Intersubjetividad y Teoría de la Mente. *Psicología del Desarrollo*, I (II), 9 - 28. doi:ISSN 1853-8746
- ONU, O. d. (2015). Directrices de Naciones Unidas para la protección de consumidores. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores. Ginebra: ONU.
- Pozo, I. (1999). *Aprendices y Maestros. La Nueva Cultura del Aprendizaje*. Madrid.
- Rockwell, E. (2000). La otra diversidad: historias múltiples de apropiación de la escritura. Obtenido de <http://www.teluq.quebec.ca/diverscite>
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). La teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social y el bienestar.
- Silveira, E. (2013). La lectura como práctica sociocultural y herramienta para lograr la equidad social a partir de la enseñanza. Montevideo: ORT.
- Singer, H., & Ruddell, R. (1997). Theoretical Model and Process of Reading. Model of Attitude Influence upon Reading and Learning to Read.
- Sunkel, G. (2002). Una mirada otra. La cultura desde el consumo. En *Estudios y otras prácticas intelectuales latinoamericanas en cultura y poder*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/gt/20100916030805/26sunkel.pdf>
- Tambussi, C. (2014). Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política*, LEX No. XII, 24. doi:10.21503/lex.v12i13.38
- Zuleta, E. (1981). *La Lectura*. Medellín, Colombia: Facultad de Ciencias Humanas Universidad Nacional de Colombia