

## **Conocimientos de los derechos del consumidor y su inclusión social en la Economía Popular y Solidaria del cantón Riobamba**

*Knowledge of consumer rights and social inclusion in the Popular and Solidarity Economy of the Riobamba cantón*

Gabriela Cecilia Quirola Quizhpi, Silvia Narcisa Cazar Costales, Alex Santiago Mantilla Miranda, Henry David Vásconez Vásconez

### **Resumen**

La investigación se enfocó en el desconocimiento de los derechos del consumidor en la Economía Popular y solidaria del cantón Riobamba. Su enfoque principal fue analizar la percepción ciudadana sobre la inclusión social en la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Se usó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y correlacional que se aplicó a una muestra de 100 consumidores. Los hallazgos indicaron un vínculo significativo ente el conocimiento de los derechos del consumidor y la inclusión social. Al final, se concluyó que el refuerzo educativo y normativo fomentar una económica solidaria más igualitaria y participativa. Palabras clave: Derechos del consumidor; inclusión social; economía popular y solidaria; correlación; Riobamba.

---

#### **Gabriela Cecilia Quirola Quizhpi**

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | [gabriela.quirola@esPOCH.edu.ec](mailto:gabriela.quirola@esPOCH.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-9767-5730>

#### **Silvia Narcisa Cazar Costales**

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | [silvia.cazar@esPOCH.edu.ec](mailto:silvia.cazar@esPOCH.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-8297-1294>

#### **Alex Santiago Mantilla Miranda**

<https://orcid.org/0000-0001-7047-707>  
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | [alex.mantilla@esPOCH.edu.ec](mailto:alex.mantilla@esPOCH.edu.ec)

#### **Henry David Vásconez Vásconez**

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | [henryd.vasconez@esPOCH.edu.ec](mailto:henryd.vasconez@esPOCH.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-5312-693X>

<http://doi.org/10.46652/pacha.v6i19.482>  
ISSN 2697-3677  
Vol. 6 No. 19 septiembre-diciembre 2025, e250482  
Quito, Ecuador

Enviado: junio 30, 2025  
Aceptado: septiembre 09, 2025  
Publicado: noviembre 10, 2025  
Publicación Continua

## Abstract

This study addressed the ignorance of consumer rights in the Popular and Solidarity Economy of the Riobamba canton. Its objective was to analyze citizen perceptions of social inclusion in the implementation of the Organic Law on Consumer Protection. A quantitative approach was used, with a descriptive-correlational design applied to a sample of 100 consumers. The results showed a significant relationship between knowledge of consumer rights and social inclusion. It was concluded that strengthening education and regulations promotes a more equitable and participatory solidarity economy.

Keywords: consumer rights; social inclusion; popular and solidarity economy; correlation; Riobamba.

## Introducción

La protección efectiva de los derechos del consumidor conforma una base fundamental para que los ciudadanos formen parte de forma precisa en los mercados, disminuyendo asimetrías de datos y autoritarismo. En el contexto de la Economía Popular y Solidaria, lugar donde las organizaciones comunitarias, cooperativas y emprendimientos logran ser partícipes, aseguran los derechos que fortalece la confianza de los usuarios y fomenta la inclusión social de sectores usualmente desfavorecidos.

A nivel global, el problema es preocupante en la encuesta “The Challenge of Protecting Consumers from Unsafe Products” de Dávila (2024), donde solo el 13% de los organismos a nivel nacional tuvieron en cuenta que su legislación sobre seguridad de productos ejerce con éxitos. También, la OCDE previene que cada nueve de diez consumidores han sido perjudicados por tácticas comerciales falsas en medios virtuales, lo que indica debilidades estructurales en amparo digital del consumidor.

Asimismo, en Ecuador se han encontrado diversas adversidades significativas en materia de derechos del consumidor. Según con la investigación de Oviedo (2024), señala que el Estado ecuatoriano presenta diversos problemas para organizar las instituciones estatales responsables del manejo de calidad y protección de consumidores, lo que origina vacíos en la implementación correcta de las normas. De acuerdo con Vásquez et al. (2022), en la encuesta aplicada, 1676 personas, un 71,42% opinó que las empresas no cumplen con los determinados por la ley de defensa del consumidor, por otro lado, el 53,34% indicó que duda la efectividad de campañas informativas.

En el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, la EPS presenta un nivel importante en diversos sectores como asociaciones agrícolas, ferias comunitarias y cooperativas de ahorros y crédito. De acuerdo con los estudios realizados por Hidalgo et al. (2025), indican que un 38% de los usuarios han dado a conocer su inconformidad con la calidad de servicio recibido y que un 30% no conoce sus derechos como consumidor. Estos hallazgos representan la necesidad de reforzar la protección al consumidor como sistema para fomentar la inclusión social y la equidad en el territorio.

La investigación aportará comprender de forma más profunda el vínculo entre el ejercicio de los derechos del consumidor y la inclusión social en el ámbito de la Economía Popular y solidaria

en el cantón Riobamba. Asimismo, el estudio amplió el marco teórico sobre cómo la garantía de derechos como la información clara, calidad de los productos y servicios y los sistemas efectivos de reclamo aportan en la participación igualitaria de los ciudadanos en la economía (Ochoa & Freire, 2024).

Por tal razón, se pretende analizar la percepción ciudadana sobre los derechos del consumidor y la inclusión social en la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor dentro de la Economía Popular y Solidaria del cantón Riobamba. Para llevar a cabo aquello se va identificar el nivel de conocimiento que poseen los consumidores sobre los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; examinar la percepción ciudadana respecto al cumplimiento de las obligaciones de los actores de la Economía Popular y Solidaria en el cantón Riobamba y Evaluar la importancia de la inclusión social y la necesidad de ordenanzas locales que fortalezcan la protección de los derechos del consumidor, especialmente en grupos vulnerables.

## **Desarrollo teórico**

Para tratar el desarrollo teórico de esta investigación, se tomará en cuenta las dos variables esenciales: derechos del consumidor e inclusión social en el ámbito de la Economía Popular y Solidaria. Los conceptos se presentan interrelacionados y son esenciales para entender de qué manera se puede reforzar la participación ciudadana en un modelo económico más justo y equitativo. Primero se examinarán los derechos del consumidor de manera teórica, seguido por la exploración de inclusión social como un eje fundamental para valorar en qué forma se asegura la participación equitativa de grupos vulnerables, teniendo en cuenta la necesidad de campañas inclusivas y ordenanzas locales que fortalezcan al consumidor. Según Carrión (2023), de esta manera se podrá articular un estudio integral que relacione la protección normativa con la formación de una economía solidaria más justa en incluyente.

### **Derechos del consumidor**

Los derechos del consumidor son un grupo de garantías legales y principios que salvaguardan a las personas al momento de afrontar a prácticas abusivas en el mercado, garantizando que tomen decisiones con información clara, acceso a bienes y servicios de calidad. De acuerdo con Villegas et al. (2024) y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Ecuador, los derechos abarcan la protección contra riesgos para la salud y la vida, el ingreso a información verídica, la libre elección de productos, la educación para el consumo responsable y el derecho a ser oídos y compensados si presentan casos de vulneración.

### **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Ecuador**

Es el marco jurídico que ampara los derechos de las personas ante prácticas comerciales injustas, asegurando vínculos de consumo justas, transparentes y seguras. Promulgada en el año

200, la ley regula las obligaciones de proveedores y comerciantes, garantizando que los consumidores obtengan productos y servicios de calidad, manteniendo datos reales, suficientes y oportuna. Además, determina mecanismos de reclamo y sanción ante el incumplimiento, fomentando la igualdad, la responsabilidad organizacional y la protección del bienestar en el entorno económico y social del país (Moran & Burgo, 2024).

*Protección al consumidor:* De acuerdo con Abufandi et al. (2022), aseguran que los consumidores sean defendidos si se presenta abusos, fraudes o prácticas desleales por parte de los proveedores, garantizando un trato justo en las transacciones.

*Derecho a la seguridad y salud:* Necesita salvaguardar la integridad física y mental del consumidor, solicitando que los bienes y servicios brindados sean **óptimos**.

*Derecho a la reparación y reclamo:* Ayuda a los mecanismos para indicar quejas y exigir compensación cuando un producto o servicio no presenta las condiciones brindadas.

*Educación y participación del consumidor:* Fomenta la formación ciudadana sobre los derechos y deberes del consumidor, promoviendo las organizaciones y la participación al momento de vigilar el mercado.

### **Inclusión social en la Economía Popular y Solidaria**

Hace referencia a la participación igualitaria de todos los grupos sociales, particularmente los más vulnerables, en los procedimientos productivos, comerciales y financieros del país. De acuerdo con Viera (2025), asegura la equidad de oportunidades, fomentar la cohesión comunitaria y reforzar el desarrollo local por medio de cooperación y la solidaridad. Por medio de la EPS, se propicia la generación del empleo digno, la repartición justa de los recursos y el ingreso a servicios financieros inclusivos (Ramírez et al., 2024).

- *Participación económica:* implica la incorporación activa de personas y grupos, específicamente en aquellos en situación de vulnerabilidad en actividades productivas, comerciales y de servicios.
- *Equidad y acceso a oportunidades:* asegura que todo grupo social logre ser participe en igualdad de condiciones en las actividades financieras y sociales.
- *Desarrollo comunitario:* fortalece el bienestar colectivo por medio de la cooperación, compromiso ciudadano y autogobierno local.
- *Empoderamiento social:* hace referencia al refuerzo de las habilidades individuales y colectivas para que las personas puedan ser partícipes activamente en la toma de decisiones económicas y sociales.

Con la literatura existente se plantea las siguientes hipótesis de investigación:

- H0: el conocimiento de los derechos del consumidor no influye en la inclusión social del ciudadano en la Economía Popular y Solidaria del cantón Riobamba
- H1: el conocimiento de los derechos del consumidor si influye en la inclusión social del ciudadano en la Economía Popular y Solidaria del cantón Riobamba

## **Metodología**

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, usando herramientas estadísticas para evaluar el vínculo entre el ejercicio de los derechos del consumidor y el grado de inclusión social dentro de la EPS del cantón Riobamba. Asimismo, para la recaudación de datos se usó un cuestionario. La muestra estuvo conformada por consumidores locales y actores de la economía solidaria, escogidos por medio de un muestreo no probabilística por conveniencia, teniendo en cuenta su participación en los procedimientos de consumo y producción. Luego, se implementaron análisis estadísticos descriptivos y correlacionales con la finalidad de reconocer el nivel de conocimiento, percepción y cumplimiento de los derechos del consumidor (Verzosi & Carvajal, 2023).

### **Enfoque cuantitativo**

De acuerdo con Oña et al. (2024), se basa en comparar teorías por medio de hipótesis comparables, usando información obtenidos de muestras representativas para estudiar entre variables. Además, ayuda a examinar la relación de causa y efecto de forma objetiva y sistemática. En este estudio, se implementó el enfoque cuantitativo con el fin de evaluar el vínculo entre el ejercicio de los derechos del consumidor y el nivel de inclusión social en la EPS del cantón Riobamba (Lozano, 2025).

### **Diseño descriptivo**

Según Dávila (2024), el diseño descriptivo se basa en especificar de manera objetiva y sistemática los factores de una realidad determinada, con el fin de brindar una representación clara y precisa del fenómeno estudiado. También, ayuda a observar las variables en su entorno natural, sin manipulación, ayudando el entendimiento del qué y el cómo de las conductas o percepciones (Oviedo, 2024).

En la investigación, se seleccionó un diseño descriptivo, con el fin de reconocer y caracterizar el grado de conocimiento, perspectiva y cumplimiento de los derechos del consumidor, con un vínculo con la inclusión social dentro la EPS de cantón Riobamba. También, ayudó a recaudar de manera clara las opiniones, experiencias y prácticas de los consumidores y actores económicos, sin exagerar su comportamiento, asegurando una interpretación fiel y objetiva del contexto social y económica actual (Vásquez et al., 2022).

## **Diseño correlacional**

Es un método que se basa en reconocer y analizar el vínculo entre dos o más variables sin ser manipuladas de forma directa. También, ayuda a identificar los patrones y determinar el nivel y tipo de asociaciones que puede haber entre los fenómenos estudiados. Los datos se obtienen de manera sistemática y se estudia por medio de técnicas que ayudan a determinar la fuerza y dirección del vínculo entre las variables (Hidalgo et al., 2025).

En la investigación se realizó un diseño correlacional debido a que no se intervinieron las variables de forma experimental, sino que miraron su entorno natural para entender su relación. El fin fue inspeccionar la influencia del ejercicio de los derechos del consumidor sobre el grado de inclusión social dentro de la EPS, usando análisis estadísticos que ayudan a reconocer asociaciones significativas entre la protección normativa, equidad y participación ciudadana en el contexto local.

## **Diseño no experimental**

Se estudio la percepción de los consumidores acerca del ejercicio y su vínculo con la inclusión social dentro de la EPS del cantón Riobamba. Para tal fin, se utilizó una encuesta estructurada que ayudo a recaudar datos los cuales fueron procesados por medio del análisis estadístico con el objetivo de reconocer patrones y grados de cumplimiento normativo. Según a la investigación realizada por Ochoa & Freire (2024), en los estudios no experimental el investigador no controla las variables, al contrario, las observa en su entorno natural, describiendo y estudiando los fenómenos tal como se manifiestan en realidad.

## **Población y muestra**

La población estuvo compuesta por los consumidores del cantón Riobamba, o sea, el grupo total de personas que son partícipes de manera activa al momento de tomar decisiones de compra dentro del mercado local, como ferias, tiendas y negocios relacionados de forma directa o indirecta en la EPS. La población indica el universo de interés desde el cual se obtuvo los datos necesarios para estudiar el nivel de conocimiento sobre los derechos del consumidor y si vínculo con la inclusión social (Carrión, 2023).

La muestra estuvo compuesta por 100 participantes escogidos por medio de un muestro no probabilístico por conveniencia, lo que ayudó a implementar las encuestas a consumidores disponibles y dispuestos a colaborar de forma voluntaria durante el procedimiento de recaudación de información. Este método ayudó a conseguir datos actualizados sobre la percepción de los derechos del consumidor, la equidad en el consumo y los principios solidarios que caracterizan al entorno económico (Villegas et al., 2024).

## Tipo de recolección y análisis de datos

Para el proceso de datos, se implementó un cuestionario estructurado con ítems creados según dimensiones de las variables derechos del consumidor e inclusión social en la Economía Popular y Solidaria. Asimismo, el análisis estadístico de los datos se estudió por medio del software SPSS con el fin de comparar la hipótesis planteada y responder a los objetivos del estudio (Moran & Burgo, 2024).

## Confiabilidad del instrumento

El alfa de Cronbach es un indicador estadístico usado para evaluar la fiabilidad de las herramientas de recaudación de datos y encuestas con diferentes ítems, el coeficiente analiza la uniformidad de los factores, determinando si señalan el mismo constructo subyacente. Se considera aceptable un valor que excede el 0.70, lo que señala una correlación positiva entre los elementos y eficacia en la recolección de datos pertinentes (Abufandi et al., 2022).

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Conocimiento y ejercicio de derechos del consumidor	0,744	4
Cumplimiento de obligaciones por parte de la Economía Popular y Solidaria (EPS/RIMPE)	0,787	3
Inclusión y accesibilidad en la educación al consumidor	0,772	5
Inclusión y no discriminación en el acceso a bienes y servicios	0,729	4
Participación ciudadana y fortalecimiento normativo	0,791	11
Total	0,874	27

Fuente: elaboración propia

La tabla evidenció que el instrumento de evaluación creado para medir los derechos del consumidor e inclusión social indicó una alta fiabilidad global con un 0.874, lo que señaló una excelente consistencia interna entre sí. Al estudiar cada dimensión, se determinó que los valores se encuentran entre los 0,729 y 0,791 lo que asegura que todas las dimensiones superan el valor umbral mínimo sugerido por Viera (2025), para considerar aceptable la confiabilidad. La dimensión con mayor consistencia fue le corresponde a participación ciudadana y fortalecimiento normativo con el 0,791. En comparación con la dimensión Inclusión y no discriminación en el acceso a bienes y servicios con el 0,729 que a pesar de ser el valor más bajo se encuentra en el rango de fiabilidad (Ramírez et al., 2024).

## Resultados

Durante la elaboración de los hallazgos se implementó un análisis descriptivo a cada pregunta del instrumento, ayudando en el reconocimiento de tendencias y patrones de respuesta vinculados con los derechos del consumidor y la inclusión social. De este modo, facilitó la clasificación y reconocimiento de los elementos más importantes de cada dimensión, aportando una visión clara sobre la percepción ciudadana u constituyendo una base sólida para la interpretación de resultados de la investigación (Verzosi & Carvajal, 2023).

Tabla 2. Dimensión conocimiento y ejercicio de derechos del consumidor

Dimensión	ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento y ejercicio de derechos.	¿Conoce usted los derechos que le otorga la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?	Sí, totalmente	60	60
		Sí, en parte	34	34
		No	6	6
	¿Recibió usted información clara y veraz sobre los productos o servicios que ha adquirido?	Muy de acuerdo	51	51
		De acuerdo	33	33
		En desacuerdo	15	15
		Muy en desacuerdo	1	1
	¿Siente que sus derechos como consumidor han sido vulnerados en algún momento?	Sí, en varias ocasiones	53	53
		Solo una vez	37	37
		No estoy seguro/a	10	10
	¿Conoce la importancia de incluir “fichas técnicas de información” sobre productos para garantizar la transparencia al consumidor?	No, no es un tema relevante	9	9
		He oído hablar, pero no sé cómo se usan	24	24
		Sí, porque permiten decisiones informadas	67	67
Total			100	100

Fuente: elaboración propia

El estudio de la dimensión evidenció que el 60% de los participantes conocía de total manera los derechos que les brinda la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por otro lado, el 34% los conocía parcialmente, indicando un grado de conocimiento favorable. También, el 51% señaló haber captado información clara y veraz sobre los productos o servicios recibidos, a pesar de que un 16% todavía persiste y no compartió la percepción. En relación con la vulneración de derechos, el 33% señaló haber sido afectado en distintas ocasiones, lo que indicó que el conocimiento no siempre se traducía en una producción efectiva. Además, el 67% consideró relevante la inclusión de fichas técnicas informativas como un mecanismo de transparencia y toma de decisiones conscientes.

De acuerdo con los hallazgos, existe una base sólida de conocimiento, es necesario fortalecer la educación y la implantación efectiva de los derechos del consumidor, fomentando practicas más accesibles e inclusivas que aseguraran su ejercicio pleno (Oña et al., 2024).

Tabla 3. Dimensión cumplimiento de obligaciones de la EPS/RIMPE.

Dimensión	ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Cumplimiento de obligaciones de la EPS/RIMPE.	¿Considera que los actores de la Economía Popular y Solidaria (RIMPE) cumplen con las obligaciones que establece la LODC?	Casi nunca	11	11
		Algunas veces	37	37
		Siempre	52	52
	¿Cree que los actores de la EPS están adecuadamente informados sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?	Poco informados	12	12
		Parcialmente informados	32	32
		Sí, plenamente informados	56	56
	¿Cree que existe una adecuada fiscalización sobre el cumplimiento de los derechos del consumidor en las parroquias?	Es muy baja o casi nula	15	15
		Existe, pero es limitada	39	39
		Sí, la fiscalización es constante y efectiva	46	46
Total		100	100	

Fuente: elaboración propia

El estudio señaló que el 52% de las personas encuestadas opinaba que los actores de la EPS cumplían totalmente las obligaciones determinadas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por otro lado, el 37% señaló que Oslo algunas veces y el 11 % casi nunca, lo que indicaba un cumplimiento irregular. Con respecto al grado de información de los actores económicos, el 56% de los participantes percibía que estaban plenamente informados sobre la normativa, ante un 28% que los consideraba parcialmente informados, lo que señalaba los avances en la difusión legal, a pesar de no ser homogénea. En cuanto a la fiscalización, el 46% opinó que era frecuente y efectiva, mientras que un 39% señaló que, si existía, pero era limitada y un 15% la consideraba muy baja o nula.

Los hallazgos indicaron que a pesar de que existan una percepción mayoritariamente positiva sobre el cumplimiento y los datos de los actores de la EPS, las acciones de control institucional aun no eran totalmente efectivas, concordando con los planteado por Lozano (2025), quien destacó que el cumplimiento normativo en la EPS depende de la consciencia de las personas que son comerciantes y de la fiscalización estatal.

Tabla 4. Inclusión y accesibilidad en la educación al consumidor.

Dimensión	ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Inclusión y accesibilidad en la educación al consumidor.	"¿La capacitación le ayudo a conocer sobre sus derechos como consumidor en un lenguaje accesible para usted?	No he recibido ninguna capacitación	1	1
		Me resultó difícil de entender	11	11
		En parte comprensible	34	34
		Sí, totalmente comprensible	54	54
	"¿Considera que se debería incluir el Kichwa, lenguaje de señas o sistema Braille en campañas de educación al	No lo considero necesario	6	6
		No tengo una opinión formada	3	3
		Sería deseable en algunos casos	35	35
		Sí, es fundamental	56	56
	"¿Cuál fue el enfoque central de la capacitación en relación con la inclusión de sectores vulnerables?	Fomentar el emprendimiento de los consumidores	11	11
		Reconocer y garantizar derechos en función de las condiciones territoriales y sociales	57	57
		Promover la alfabetización digital en zonas rurales	30	30
		Aumentar el consumo local mediante incentivos	2	2
		Derecho a la publicidad engañosa	41	41
	"En la capacitación se abordaron los 12 derechos fundamentales del consumidor. ¿Cuál de los siguientes 1 corresponde a esos derechos?	Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad.	24	24
		Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.	34	34
		Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan.	1	1
		No lo considero necesario	1	1
		Es importante pero no prioritario	25	25
	"¿Considera usted que es importante que se realicen talleres o capacitaciones inclusivas sobre los derechos del consumidor?	Solo en ciertas zonas o grupos	9	9
		Sí, es esencial	65	65
Total			100	100

Fuente: elaboración propia

En el estudio se encontró que el 34% de los participantes indicaron que las capacitaciones fueron solo parcialmente comprensibles, por otro lado, el 11% las percibía difíciles de comprender solo el 1% afirmó no haber recibido ninguna formación, lo que indicó limitaciones en la claridad y accesibilidad del contenido. No obstante, una mayoría del 54% afirmó que los datos transmitidos

fueron totalmente comprensibles, lo que demostró avances en los procedimientos de comunicación inclusiva.

Los resultados señalaron que existieron esfuerzos por brindar capacitaciones accesibles, todavía persisten brechas en la adecuación de los materiales y metodologías para todos los públicos. Lo que coincidió con los resultados obtenidos por Dávila (2024), quien señaló que la educación al consumidor requiere estrategias de comunicación adaptadas a la diversificación sociocultural para obtener un aprendizaje efectivo. Asimismo, se concluyó que es fundamental reforzar la accesibilidad lingüística y pedagógica de las capacitaciones, asegurando que los derechos de los consumidores se entiendan de forma igualitaria y sin inclusión.

Tabla 5. Dimensión inclusión y no discriminación en el acceso a bienes y servicios.

Dimensión	ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Inclusión y no discriminación en el acceso a bienes y servicios.	¿Ha identificado discriminación o exclusión al momento de acceder a productos o servicios?	Muy raramente	9	9
		En algunas ocasiones	34	34
		Sí, de forma frecuente	57	57
	¿Considera que la ordenanza debe garantizar el trato justo y no discriminatorio por parte de proveedores y comerciantes?	No es necesario	3	3
		Solo en casos graves	30	30
		Sí, absolutamente	67	67
	¿Cree que la creación del nuevo capítulo sobre igualdad, inclusión, no discriminación y no violencia en la ordenanza es adecuada?	No es parte de una ordenanza económica	1	1
		Podría ser útil con la debida implementación	27	27
		Sí, fortalece la equidad entre consumidores y actores EPS	72	72
		No, debe ser general para todos	7	7
	¿Considera que el enfoque de la nueva ordenanza debe basarse en la inclusión de grupos vulnerables como mujeres, adultos mayores, pueblos indígenas y personas con discapacidad?	Solo en campañas educativas	36	36
		Depende de los recursos del municipio	2	2
		Sí, debe ser inclusiva y diversa	55	55
	Total		100	100

Fuente: elaboración propia

En el estudio de la siguiente dimensión, se halló que el 57% de los ciudadanos indicó haber reconocido actos de discriminación o exclusión de manera constante, por otro lado, el 34% lo sintió en algunas ocasiones y solo un 9% señaló que ocurría de forma inusual, lo que reflejo una presencia relevante de prácticas discriminatorias en el contexto comercial. Respecto a la garantía del trato justo dentro de la ordenanza, el 67% señaló que debía implantarse absolutamente, el 30% indicó que solo e casos graves y un 3% que no era necesario, señalando una clara tendencia hacia la demanda de equidad normativa. En cuanto a la creación de un capítulo sobre igualdad e incluso un 27% estimó que podría ser necesario una correcta aplicación, frente a un 1% que lo descartó totalmente.

Asimismo, los hallazgos indicaron que a pesar de que exista una conciencia ciudadana ascendente sobre la exigencia de un trato justo, persistían prácticas de exclusión y desigualdad en el acceso a productos y servicios, lo que coincidió con los resultados de Oviedo (2024), quien sustentó que la discriminación en el consumo sigue siendo un reto estructural en la economía locales.

Tabla 6. Dimensión participación ciudadana y fortalecimiento normativo.

Dimensión	ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Inclusión y no discriminación en el acceso a bienes y servicios.	"¿Considera necesaria la creación de asociaciones locales de defensa del consumidor?"	No lo considero importante	6	6
		Podría ser útil	34	34
		Sí, totalmente necesario	60	60
	"¿Estaría dispuesto/a participar en una asociación que vele por los derechos de los consumidores?"	Sí, con total disposición	1	1
		Tal vez, si tengo tiempo	40	40
		Sí, con total disposición	59	59
	"¿Cree que la organización ciudadana puede fortalecer la vigilancia sobre prácticas comerciales?"	No	2	2
		Poco	7	7
		En cierta medida	34	34
	"¿Considera que las asociaciones deben representar a consumidores de todos los sectores, incluidos los más vulnerables?"	Sí, mucho	57	57
		No es necesario	4	4
		Sería lo ideal	31	31
	"¿Estaría dispuesto/a a recibir formación para participar en una asociación de consumidores?"	Sí, es fundamental	63	63
		Sí, es fundamental	2	2
		No estoy seguro/a	9	9
	"¿Cree que el cantón Riobamba necesita una ordenanza local que refuerce la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?"	Tal vez, si es accesible	38	38
		Sí, completamente dispuesto	53	53
		No es prioridad	6	6
	"¿Qué temas considera prioritarios que debe incluir una ordenanza sobre derechos del consumidor?"	Sería recomendable	38	38
		Sí, es urgente	56	56
		Protección y fiscalización efectiva	61	61
	"¿Considera que la ordenanza debe incorporar mecanismos de sanción para quienes vulneren los derechos del consumidor?"	Sanciones a proveedores abusivos	35	35
		Educación y participación ciudadana	4	6
		No es necesario	3	3
	"¿Qué mecanismos de participación ciudadana considera adecuados para la construcción de esta ordenanza?"	Solo algunos	39	39
		Sí, con sanciones claras y firmes	58	58
		Asambleas comunitarias	60	60
	"¿Está de acuerdo con que la nueva ordenanza incluya como obligatorio el uso de fichas técnicas informativas en los productos comercializados?"	Encuestas participativas	10	10
		Consultas públicas	28	28
		Todos los anteriores	2	2
	"¿Debería la ordenanza contemplar el derecho de los consumidores a exigir productos locales saludables y sostenibles, en el marco de la soberanía alimentaria?"	No es necesario	10	10
		Solo en productos industrializados	27	27
		Sí, para mejorar la transparencia	63	63
	Total	No, no corresponde a una ordenanza	10	10
		Solo si no encarece los productos	29	29
		Sí, como parte del buen vivir	61	61
Total			100	100

Fuente: elaboración propia

El estudio señaló que el 60% de los participantes opinaba totalmente necesaria la creación de asociaciones locales de defensa del consumidor, mientras que el 34% la percibía como una opción útil y solo el 6% no le brindaba importancia, lo que señaló un alto interés en la organización

colectiva. Acerca de la disposición para participar, el 59% confirmó estar totalmente dispuesto y el 40% señaló hacerlo solo si el tiempo lo permitía, indicando una actitud positiva a pesar de que este condicionada por factores personales. Sobre a la capacidad de la organización ciudadana para reforzar la vigilancia comercial, el 91% afirmó que algún grado de acuerdo, contra un 9% que la percibía innecesaria o poco efectiva.

La población identificó la relevancia de la participación y la corresponsabilidad social en la defensa de los derechos del consumidor, lo que concuerda con la investigación realizada por Vásconez et al. (2022), quienes indicó que la organización ciudadana es un pilar fundamental para consolidar sistema de protección eficaces. A pesar de ello, el compromiso práctico aun dependía de la motivación individual y del apoyo institucional, lo que respaldó la exigencia de reforzar los mecanismos de participación, formación y liderazgo comunitario para asegurar una vigilancia sostenible y democrática del cumplimiento de la LODC.

Tabla 7. Comprobación de hipótesis

Hipótesis	$\chi^2$	Pearson (r)	Sig.
Conocimiento de los derechos del consumidor ---> inclusión social del ciudadano	40,021 <sup>a</sup>	,537**	0,000

Fuente: elaboración propia

Nota. Relación significativa entre la discriminación percibida y la vulneración de los derechos del consumidor.

Se evidencio que hubo un vínculo significativo entre el conocimiento de los derechos del consumidor y la inclusión social del ciudadano dentro de la EPS, con un chi cuadrado de 40,021;  $r=0,537$  y  $p < 0,001$ , lo que afirmó una correlación positiva moderada entre las dos variables estudiadas. Los resultados indicaron que, a más conocimiento y comprensión de los derechos del consumidor, mayor era la percepción de inclusión y equidad social. Es decir, los ciudadanos informados sobre sus derechos se involucraron a mayor profundidad en procedimientos solidarios, asociativos y comunitarios, reforzando los principios de cooperación y responsabilidad compartida.

De esta manera, los resultados coincidieron con lo sustentado por Hidalgo et al. (2025), quienes reconocieron que el refuerzo del conocimiento normativo de los consumistas en Ecuador fomenta su empoderamiento y participación activa en los espacios económicos locales. También, el estudio realizado por Ochoa & Freire (2024), indicó que la educación sobre los derechos del consumidor incide de forma directa en la inclusión de sectores vulnerables dentro de la EPS, porque facilita el entendimiento más justo de los procedimientos de compra y venta, disminuyendo las asimetrías de datos.

De similar forma, los hallazgos concordaron con lo expuesto por Carrión (2023), quienes señalaron que la inclusión social se aumenta cuando las comunidades identifican sus derechos y reclaman su cumplimiento en el marco de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, creando ambientes comerciales más igualitarios y participativos. Bajo esta perspectiva, el conocimiento legal no solo se vinculó con la capacidad de la defensa individual, además se relacionó con el desarrollo de redes de apoyo activos.

Por último, los hallazgos encontrados en Riobamba, el estudio concordó con lo indicado de Villegas et al. (2024), quienes sostuvieron que el ejercicio racional e informado de los derechos del consumidor fomenta una cultura ciudadana enfocada en la transparencia, la corresponsabilidad y la justicia económica. Por consiguiente, la información de la investigación aseguró que el conocimiento jurídico y la participación activa son pilares esenciales para obtener una inclusión social efectiva, establecido a la EPS como herramienta de igualdad, cohesión y desarrollo sostenible en el entorno ecuatoriano.

## Conclusiones

Se determinó que la mayor parte de los ciudadanos del cantón Riobamba mantenía un conocimiento a favor sobre los derechos que les brinda la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. No obstante, se demostró que el conocimiento no siempre resultaba ser un ejercicio efectivo debido al porcentaje considerable que indicó haber sido vulnerado en algún momento. El resultado mostró la necesidad de reforzar los procesos de educación y difusión sobre los derechos del consumidor, específicamente en zonas con poco acceso a información, asegurando su entendimiento e implementación práctica dentro de la EPS.

Se concluyó que las obligaciones por parte de la EPS necesitan fortalecerse por medio de políticas de manejo efectivas y un manejo ético del comercio. Asimismo, el compromiso institucional y la vigilancia ciudadana deben actuar de forma complementaria para asegurar el respeto a la Ley Orgánica de Defensa de Consumidor. Por tanto, es necesario fomentar mecanismos de manejar más rigurosos y procedimientos formativos frecuentes que aportaran una cultura empresarial enfocada en la responsabilidad social y transparencia en las prácticas comerciales.

La inclusión social y la participación ciudadana son pilares esenciales para la proteger de manera íntegra los derechos del consumidor. También, la creación de ordenanzas local y asociaciones de defensa refuerza la cohesión social, fomenta la igualdad y promoviendo una economía solidaria más justa, sostenible e inclusiva. De tal forma, la investigación señaló la relevancia de consolidar una ciudadanía activa y corresponsable, que aporta al desarrollo de un modelo de consumo que indique los principios de justicia, equidad y sostenibilidad en el ámbito ecuatoriano.

## Referencias

- Abufandi, J., Herrera, J., Carrión, B., & Murillo, M. (2022). Inclusión social, discriminación e inserción laboral en Ecuador: Más de una página pendiente. *REVISTA DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA*, 13(38).
- Carrión, C. (2023). Ley Fintech del Social Ecuador como mecanismo de protección al consumidor dentro del contrato de seguro. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo: Tejedor*, 6(12), 99–120. <https://doi.org/10.56124/tj.v6i12.0097>

- Dávila, L. (2024). Protección a los usuarios de proveedores de bienes y servicios en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador. *RECIAMUC*, 8(3), 84–112. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(3\).sep.2024.84-112](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(3).sep.2024.84-112)
- Hidalgo, F., Flores, S., & Rivera, A. (2025). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en la competitividad empresarial en Ecuador. *Perspectivas Sociales y Administrativas*, 3(1), 37–48. <https://doi.org/10.61347/psa.v3i1.75>
- Lozano, M. (2025). La contratación pública y la economía social y solidaria en Ecuador. *Foro: Revista de Derecho*, 43(22), 109–125. <https://doi.org/10.32719/26312484.2025.43.6>
- Moran, G., & Burgo, O. (2024). Desafíos para la economía popular y solidaria en Ecuador. *Revista Didáctica y Educación*, 15(3).
- Ochoa, A., & Freire, E. (2024). Análisis crítico de las normas aplicables al procedimiento judicial en materia de derechos del consumidor en Ecuador. *Revista Lex*, 7(24), 118–135. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v7i24.173>
- Oña, B., Belduma, R., Sanchez, B., & Navas, S. (2024). Sistema Financiero Popular y Solidario: Visión Económica y Social. *Multidisciplinary Latin American Journal*, 2(3), 18–29. <https://doi.org/10.62131/MLAJ>
- Oviedo, D. (2024). Los derechos del consumidor: análisis de los avances y de las oportunidades para el medioambiente en Latinoamérica. *Revista Humanidades*, 5(2).
- Ramírez, J., Andrade, C., Andrade, M., & Sumba, J. (2024). Sostenibilidad financiera en Ecuador: Un enfoque desde la economía solidaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(12), 958–972. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e12.6>
- Vásconez, C., Molina, J., & Gaspar, M. (2022). Derechos de los consumidores del servicio eléctrico en tiempos de pandemia en Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 8(2), 80–91. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.698>
- Verzosi, C., & Carvajal, R. (2023). La Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. El empoderamiento femenino. *CIRIEC-Espana Revista de Economía Publica, Social y Cooperativa*, 107(107), 71–100.
- Viera, G. (2025). La Educación Financiera Como Herramienta De Empoderamiento Social: Análisis De Programas Implementados En Ecuador Y Su Impacto En La Inclusión Económica (2018-2024). *ASCE*, 4(2), 1346–1361. <https://doi.org/10.70577/asce/1346.1361/2025>
- Villegas, F., Verzosi, C., & Valero, M. (2024). El Ecosistema de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. *Observatorio de Las Ciencias Sociales En Iberoamérica*, 5(3).

## Autor

**Gabriela Cecilia Quirola Quizhpi.** Economista mención Gestión Empresarial, Magister en Economía Social y Solidaria, Maestría en Economía aplicada y Gestión de las Políticas Públicas, Profesor de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Silvia Narcisca Cazar Costales.** Licenciada en Ciencias de la Educación, Profesora de idiomas, inglés con maestría en Lingüística y Didáctica de los Idiomas Extranjeros. Actualmente docente-investigadora de la carrera de Contabilidad y Auditoría y Gestión de Transporte de la Escuelas Superior Politécnica de Chimborazo.

**Alex Santiago Mantilla Miranda.** Ingeniero en electrónica control y redes industriales, magister en sistemas de control y automatización industrial, magister en matemática mención modelación y docencia, magister en estadística aplicada, Profesor de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Henry Vásconez Ingeniero en Finanzas.** Docente en la Facultad de Administración de Empresas en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

## Declaración

### Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

### Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

### Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.