



ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

TEMA:

REGULACIÓN DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES QUE BRINDAN SERVICIO DE TAXIS, PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD CIUDADANA

Proyecto de investigación previo a la obtención de título de Abogado

Línea de investigación:

INSTITUCIONALIDAD Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Autor:

Erick Sebastián López Jordán

Director:

Mg. Edgar Santiago Morales Morales

Ambato - Ecuador

Abril 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **ERICK SEBASTIÁN LÓPEZ JORDÁN**, con cédula de ciudadanía **1804371019** autor del trabajo de graduación intitulado: "REGULACIÓN DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES QUE BRINDAN SERVICIO DE TAXIS, PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD CIUDADANA", previa a la obtención del título profesional de **ABOGADO**, en la escuela de **JURISPRUDENCIA**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, abril 2025



Erick Sebastián López Jordán

CC. 1804371019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

REGULACIÓN DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES QUE BRINDAN SERVICIO DE TAXIS, PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD CIUDADANA

Líneas de investigación:

INSTITUCIONALIDAD Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Autor:

Erick Sebastián López Jordán

Edgar Santiago Morales Morales, Ab. Mg.

CC. 1803294972

CALIFICADOR

f. _____

Christian Danilo Gavilanes Domínguez, Ab. Mg.

CALIFICADOR

f. _____

María Fernanda Zamora Castillo, Ab. Mg.

CALIFICADOR

f. _____

Christian Danilo Gavilanes Domínguez, Ab. Mg.

DIRECTOR ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

f. _____

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. _____

Ambato - Ecuador

Abril 2025

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARIA GENERAL
PROCURADURIA

DEDICATORIA

A mi madre, que hoy descansa en la presencia del señor y por quien inicié mis estudios en esta prestigiosa universidad.

A mi padre, quien no dejó de apoyarme nunca y me impulsó a seguir adelante a pesar de las adversidades.

A mi hermano quien fue un apoyo tanto personal como emocional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por la vida que me ha dado y así culminar mis estudios.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, mi alma mater, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional y por ser el espacio donde he adquirido los conocimientos y valores que hoy me permiten culminar esta etapa de mi vida académica, donde eh desarrollado mi pensamiento crítico y mi compromiso con la sociedad.

A mis profesores, quienes han sido guías y mentores en este camino, les agradezco profundamente por su dedicación, paciencia y sabiduría. Su apoyo constante, sus enseñanzas y su compromiso con la excelencia académica, que han sido fundamentales para mi crecimiento tanto personal como profesional.

A mis compañeros de aula, cómplices de aventuras que me brindaron su ayuda y apoyo en este tramo de la vida.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo, surge de la inminente necesidad de llevar a cabo la regulación de los sitios virtuales que brindan el servicio de transporte de personas, como *Uber*, *DiDi*, *In Driver*, debido a que dichas plataformas afectan el Derecho a la seguridad de las personas que hacen uso de estos medios de transporte, mediante el empleo de las herramientas de investigación cualitativa y bibliográfica, para que de esta manera se desarrolle un sistema de transporte seguro y eficaz para los usuarios.

El objetivo general de este trabajo de investigación es el de analizar la necesidad de regular los sitios virtuales de transporte, como *Uber*, para garantizar la Seguridad Ciudadana, la técnica a utilizar es la entrevista, mediante la cual se recabará información de actores directos como: dirigentes de estas plataformas, dirigentes del gremio de taxis amarillos y expertos en la materia de Derecho tanto Administrativo como en Tránsito. Con la información recabada, se han identificado varios componentes para una reforma al Art.62.A de la LOTTTSV, en razón de que el excluir a estas plataformas y no regularlas crea un riesgo a los usuarios y a la Seguridad Ciudadana.

Palabras claves: plataformas digitales, seguridad, ciudadanía.

ABSTRACT

The present investigative work arises from the imminent need to carry out the regulation of digital platforms that provide the transportation service for people, such as Uber, DiDi, In Driver, this is because these platforms affect the Right to safety of the people who use these means of transportation, through the use of qualitative and bibliographic research tools, so that in this way a safe and effective transportation system can be developed for users.

The general objective of this research is to analyze the need to regulate digital transportation platforms, such as Uber, to guarantee citizen security. The technique to be used is the interview, through which information will be collected from key actors, including leaders of these platforms, representatives of yellow taxi unions and experts in Administrative and Transportation Law. With this information, a relevant topic such as transportation has been contributed to the public and academic discussion on the regulation of virtual transportation sites and their direct impact on citizen security, which is useful for future research and thus carry out a public policy for the benefit of the general public.

Keywords: *digital platforms, security, citizenship.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	3
1.1. Plataformas digitales	3
1.2. Seguridad ciudadana	9
1.3. Servicio de taxis en el Ecuador	13
1.4. Relación entre los sitios virtuales que brindan servicios de taxi y la seguridad ciudadana en Ecuador	15
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	18
2.1. Metodología de la investigación	18
2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.1. Presentación de los resultados	24
3.2. Análisis general de los resultados.....	27
CONCLUSIONES.....	29
RECOMENDACIONES	31
BIBLIOGRAFÍA	32
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Aplicaciones de taxi.....	7
Tabla 2.Población y muestra.....	23
Tabla 3 Resultados de los especialistas.	24
Tabla 4 Resultados de los transportistas.	25
Tabla 5 Resultados de dirigente de plataformas.	26

INTRODUCCIÓN

En la actualidad dentro del Ecuador, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV, 2008), es la normativa específica que regula en conjunta con su reglamento, el funcionamiento de los vehículos autorizados para brindar servicio de transporte público, este, es aquel servicio a través del cual, se moviliza a terceras personas con un rubro económico. En ese sentido, la ley antes mencionada, dentro del artículo 62 literal a, reconoce a los sitios virtuales dentro del ámbito del transporte público, sin embargo, no se pronuncia acerca de los sitios virtuales particulares.

Para (Acurio, 2016) “este artículo es oscuro, toda vez que, si bien reconoce a esta clase de plataformas, no regula su funcionamiento de la manera adecuada. No existe un procedimiento que determine qué hacer para legalizar alguna plataforma” (p.5). Esto se relaciona con la presente investigación toda vez que, estas plataformas son conocidas en la realidad ecuatoriana. Esto permite que se cometan varias transgresiones a la Ley y a la Seguridad Ciudadana, como lo dispone la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en su art. 3 “Son deberes primordiales del Estado. Numeral 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción”.

Así también se pone en riesgo el derecho a la integridad de las personas usuarias establecido en el artículo 66 de la carta constitucional, en donde:

Se reconoce y garantizará a las personas, numeral 3. El derecho a la integridad personal, que incluye: a) La integridad física, psíquica, moral y sexual. B) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad. Idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la

esclavitud y la explotación sexual (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La potencial solución sería proponer un proyecto de ley que regule la utilización de plataformas digitales en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.

Es así que, con el desarrollo de la presente investigación, se analiza la necesidad de regular los sitios virtuales de transporte, como *Uber*, para garantizar la Seguridad Ciudadana. Para el cumplimiento de este objetivo, se plantean como objetivos específicos, el fundamentar jurídica y doctrinariamente como los sitios virtuales tienen la posibilidad de ser una alternativa segura para las personas que deseen usar dichos servicios. De igual manera, diagnosticar las falencias en las plataformas de transporte, que influyen en la Seguridad Ciudadana e identificar los componentes de una reforma al artículo 62 literal a, de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, que permita regular el uso de plataformas digitales.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Plataformas digitales

Conceptualizaciones generales

Los sitios virtuales que brindan servicio de taxis en Ecuador representan una revolución en la forma en que las personas acceden y utilizan el transporte privado en el país. Estas aplicaciones, impulsadas por la tecnología y la conectividad, han transformado el panorama del transporte, el cual ofrece a los usuarios una alternativa conveniente y eficiente a los métodos de transporte tradicionales.

En el corazón de estas plataformas se encuentra una aplicación móvil que actúa como intermediario entre los conductores y los pasajeros. A través de esta aplicación, los usuarios solicitan un servicio de taxi con tan solo unos toques en la pantalla de su dispositivo móvil. Esto elimina la necesidad de hacer una llamada telefónica o de buscar un taxi en la calle, lo que agiliza y facilita significativamente el proceso de obtener un servicio de transporte (Espin, 2010).

Según Carolina Salazar (2021) “esta plataforma comenzó sus operaciones en ciudades como Quito y Guayaquil, generando nuevas oportunidades laborales a mediados del 2010” (p.16). (Cramer, 2016) “*Uber* introdujo un enfoque disruptivo al servicio de taxis, al proporcionar una plataforma que conecta a conductores independientes con pasajeros en busca de un viaje” (p.182) esto permitió a personas de diferentes partes de la ciudad acceder a una red de conductores dispuestos a brindar un servicio de calidad a precios competitivos.

Sin embargo, *Uber* no fue el único jugador en el mercado ecuatoriano. Otras plataformas como *DiDi* y *Easy Taxi* también se hicieron presentes, al ofrecer alternativas que, aunque compartían el objetivo de mejorar la experiencia de transporte, tenían enfoques y características distintivas. (Espin, 2010) “*DiDi*, por ejemplo, se destacó por ofrecer una experiencia de viaje más premium, con vehículos de alta gama y conductores altamente capacitados” (p.28).

El surgimiento de estas plataformas digitales no estuvo exento de controversia y desafíos. Los taxistas tradicionales y sus gremios expresaron preocupaciones sobre la competencia desleal y la falta de regulaciones para los conductores asociados a estas aplicaciones. (Gómez, 2019) “Se generaron debates acalorados sobre cuestiones como la seguridad de los usuarios, la responsabilidad de los conductores y la necesidad de una competencia justa” (p.21).

A medida que la popularidad de estas plataformas creció, también lo hicieron las conversaciones sobre la necesidad de una regulación específica para este nuevo modelo de negocio. En 2019, el gobierno ecuatoriano tomó medidas al respecto y promulgó regulaciones que establecían requisitos para los conductores y garantizaban ciertos estándares de seguridad para los usuarios. (Carrión, 2020)“esto representó un hito importante en la integración de estos servicios en el marco legal del país” (p.128).

Una de las características más valoradas por los usuarios de estas plataformas es la transparencia en las tarifas y la conveniencia de realizar pagos electrónicos a través de la aplicación. Esto elimina la necesidad de llevar efectivo y brinda un mayor control sobre los costos del viaje. Además, las aplicaciones también ofrecen la posibilidad de evaluar a los conductores, lo que contribuye a mantener altos estándares de servicio y seguridad.

En el aspecto económico, es preciso mencionar que se brinda una amplia gama de oportunidades laborales, es una fuente de ingresos para miles de personas que utilizan sus vehículos como medio de trabajo, es una de las ventajas que proporciona el trabajar en una aplicación móvil de taxi. Al mismo tiempo, algunas personas eligen ser conductores de plataforma de manera ocasional para complementar sus ingresos en el hogar. (Varela, 2017)“Los sitios virtuales de servicio de taxis se consolidaron como una parte integral del panorama de transporte en Ecuador” (p.142), su presencia ha contribuido a la diversificación y modernización del sistema de transporte en el país, el cual brinda a los usuarios opciones adicionales y comodidades inéditas antes de la llegada de estas aplicaciones.

En conclusión, los sitios virtuales que brindan servicio de taxis en Ecuador representan una transformación significativa en la forma en que las personas acceden al transporte privado. Estas aplicaciones, impulsadas por la tecnología, ofrecen una experiencia de viaje más conveniente, segura y eficiente para los usuarios. Aunque han enfrentado desafíos y controversias, su presencia y adopción en el país son un testimonio del poder de la innovación tecnológica para revolucionar industrias tradicionales y mejorar la vida de las personas.

Evolución de los sitios virtuales que brindan servicios de taxis en Ecuador

La irrupción de los sitios virtuales que ofrecen servicios de taxis en Ecuador representó un cambio trascendental en la forma en que los ecuatorianos acceden y utilizan el transporte privado en el país. Este fenómeno, que se remonta a mediados de la década de 2010, fue liderado principalmente por empresas como Uber, Cabify y Easy Taxi (Torres, 2018).

Fue en el año 2014 cuando *Uber*, la compañía estadounidense pionera en este modelo de negocio, hizo su entrada en el mercado ecuatoriano. Esta aplicación móvil revolucionaria permitía a los usuarios solicitar un taxi con solo unos clics en sus dispositivos inteligentes y así eliminar la necesidad de llamar a una central de taxis o buscar un vehículo en la calle. Esta novedad no solo brindó una opción más cómoda, sino que también representó un cambio paradigmático en la industria del transporte.

La llegada de *Uber* a Ecuador no estuvo exenta de controversias y desafíos. Los taxistas tradicionales y sus gremios manifestaron su preocupación sobre la competencia desigual y la ausencia de regulaciones para los conductores asociados a la plataforma. Esta tensión entre el modelo de taxi tradicional y las nuevas plataformas digitales se convirtió en un tema candente en los debates sobre movilidad urbana (Secretaría de Movilidad de Quito, 2018).

Con el tiempo, (Pacheco, 2019) señala que “la popularidad de *Uber* creció de manera exponencial en varias ciudades ecuatorianas, con Quito y Guayaquil a la

cabeza” (p.42), sin embargo, *Uber* no fue la única empresa en incursionar en el mercado del transporte digital en Ecuador, otras plataformas como *DiDi* y *Easy Taxi* también se hicieron presentes, al ofrecer alternativas con enfoques y características distintivas.

(DiDi, 2018) “*DiDi*, se destacó por proporcionar una experiencia de viaje, con vehículos de gama alta y conductores altamente capacitados, esta diferenciación apuntaba a un segmento de usuarios que valoraba la comodidad y la calidad en su experiencia de transporte”.

La adopción de estas plataformas digitales, a palabras de (Pacheco, 2019) “solo transformó la forma en que los ecuatorianos solicitaban taxis, sino que también introdujo ventajas adicionales” (p,8). La transparencia en las tarifas y la posibilidad de realizar pagos electrónicos a través de la aplicación se convirtieron en características altamente valoradas por los usuarios, esto no solo proporcionó comodidad, sino que también contribuyó a mejorar la seguridad y la confianza en el servicio.

Sin embargo, la aparición de estas plataformas digitales también planteó desafíos regulatorios y legales, las autoridades ecuatorianas se encontraron ante la necesidad de adaptar la normativa existente para abordar este nuevo modelo de negocio. En 2019, el gobierno promulgó regulaciones específicas para las plataformas de transporte digital al establecer requisitos para los conductores y garantizar ciertos estándares de seguridad para los usuarios, esto representó un hito importante en la integración de estos servicios en el marco legal del país.

Desde una perspectiva económica, estas plataformas han generado oportunidades de empleo para miles de conductores en Ecuador, muchos encontraron en esta actividad una fuente de ingresos flexible y una forma de utilizar sus vehículos de manera más eficiente, además, algunas personas optaron por ser conductores de plataforma de manera ocasional para complementar sus ingresos (Varela, 2017). La aparición de estas plataformas digitales también produjo un cambio cultural en la forma en que los ecuatorianos perciben y utilizan los servicios de taxis, la

comodidad y la eficiencia que ofrecen estas aplicaciones se convirtieron en factores decisivos para los usuarios, quienes empezaron a preferir esta modalidad sobre los métodos de transporte tradicionales (Carvajal, 2018).

En resumen, la llegada de los sitios virtuales que brindan servicio de taxis en Ecuador marcó un hito significativo en la historia del transporte en el país, aunque enfrentaron desafíos y controversias, su presencia y adopción en Ecuador son un testimonio del impacto de la tecnología en la mejora de la movilidad urbana y la transformación de la industria del transporte, estas aplicaciones han brindado a los usuarios una opción más conveniente y eficiente para desplazarse por la ciudad, el cual abre un nuevo capítulo en la evolución del transporte en Ecuador.

Los sitios virtuales que brindan servicio de taxis en Ecuador operan como intermediarios tecnológicos que conectan a pasajeros con conductores dispuestos a brindar un servicio de transporte, su funcionamiento se basa en una combinación de tecnología móvil, algoritmos de emparejamiento y una red de conductores registrados en la plataforma, aquí se detalla, de acuerdo con (Gonzales, 2017), “paso a paso cómo funcionan estas aplicaciones en el contexto ecuatoriano” (p.14).

Tabla 1. Aplicaciones de taxi

Registro y verificación de conductores	El proceso comienza con la incorporación de conductores a la plataforma. Estos conductores se registran y proporcionan información detallada sobre su vehículo, así como también documentos de identificación y licencia de conducir. La plataforma verifica esta información para asegurarse de que cumple con los requisitos mínimos de elegibilidad y seguridad
Descarga de la aplicación	Los usuarios interesados en utilizar el servicio tienen que descargar la aplicación de la plataforma en sus dispositivos móviles. Esta aplicación está disponible tanto en sistemas operativos iOS como Android
Creación de una cuenta de usuario	Una vez que la aplicación está instalada, los usuarios crean una cuenta con su información como su nombre, número de teléfono y método de pago. Este proceso es necesario para identificar a los usuarios y permitirles solicitar y pagar los servicios que ha brindado el conductor del recorrido
Solicitud de un servicio de taxi	Para solicitar un servicio de taxi, el usuario abre la aplicación y selecciona su ubicación actual y

	destino. La plataforma utiliza la tecnología de geolocalización para determinar la posición actual del usuario y ofrece la opción de introducir manualmente la dirección si es necesario
Emparejamiento con un conductor	Una vez que se envía la solicitud, la plataforma utiliza un algoritmo que evalúa diversos factores, como la distancia entre el usuario y los conductores disponibles, así como la disponibilidad de vehículos. Luego, el sistema asigna el conductor más cercano al usuario
Información del conductor y vehículo:	Una vez que se realiza el emparejamiento, la aplicación proporciona al usuario información detallada sobre el conductor, incluido su nombre, fotografía, modelo y placa del vehículo. Esto brinda al usuario la seguridad de que el conductor asignado es el correcto
Seguimiento del viaje en tiempo real:	Durante el trayecto, la aplicación permite a los usuarios seguir el recorrido del vehículo en tiempo real a través de un mapa en la pantalla del teléfono. Esto proporciona una mayor transparencia y seguridad, el usuario sabe en todo momento dónde se encuentra
Finalización del viaje y pago:	Al llegar a destino, la aplicación ofrece opciones para finalizar el viaje. Los usuarios tienen que calificar al conductor y proporcionar comentarios si lo desean. Además, el sistema calcula automáticamente el costo del viaje según la distancia recorrida y el tiempo de duración. El pago se realiza a través de la plataforma, con el método de pago que el usuario configuró previamente en su cuenta
Recibos y comprobantes:	Una vez completado el viaje, la plataforma envía un recibo detallado al correo electrónico del usuario. Este recibo incluye información como la tarifa base, la distancia recorrida, el tiempo de duración y el costo total del viaje. Esta característica proporciona a los usuarios un registro claro de sus transacciones
Posibilidad de retroalimentación y evaluación	Los usuarios tienen la opción de evaluar la calidad del servicio y proporcionar comentarios sobre la experiencia del viaje. Esta retroalimentación es valiosa tanto para la plataforma como para los conductores, contribuye a mantener altos estándares de servicio

Elaborado por: Erick Sebastián López Jordán.
Fuente: González (2017).

En cuanto a los conductores, tienen acceso a una aplicación separada que les notifica sobre las solicitudes de viaje cercanas. Tienen la posibilidad de aceptar o rechazar solicitudes según su disponibilidad y ubicación. Además, (G.S.D., 2017) “tienen la posibilidad de acceder a información sobre el destino del usuario y calificación del mismo, lo que les permite tomar decisiones informadas” (p.8).

En resumen, los sitios virtuales que brindan servicio de taxis en Ecuador funcionan como un sistema altamente eficiente y automatizado que conecta a usuarios con conductores dispuestos a proporcionar servicios de transporte. Su éxito radica en la combinación de tecnología avanzada, regulaciones específicas y un enfoque centrado en la experiencia del usuario y la seguridad. Este modelo ha revolucionado la forma en que los ecuatorianos se desplazan en las ciudades y ha generado nuevas oportunidades tanto para conductores como para usuarios (Telégrafo, 2018).

1.2. Seguridad ciudadana

La seguridad ecuatoriana abarca un amplio espectro de dimensiones, desde la Seguridad Ciudadana y pública hasta la seguridad nacional y la protección del medio ambiente. Este concepto engloba todos los esfuerzos y políticas dirigidos a garantizar la integridad, tranquilidad y bienestar de la población ecuatoriana, así como la protección de los recursos y territorios del país. Para comprender plenamente la seguridad ecuatoriana, es necesario examinar sus diferentes facetas y los desafíos que enfrenta en la actualidad.

En primer lugar, la Seguridad Ciudadana es una de las preocupaciones centrales para cualquier país, y Ecuador no es la excepción. Esto implica la protección de los ciudadanos en su vida diaria, tanto en sus hogares como en espacios públicos. Incluye la prevención y respuesta a delitos como el robo, la violencia, el vandalismo y otros actos que afectan la seguridad personal y el orden público. Para abordar este aspecto, el país cuenta con fuerzas policiales y agencias de seguridad encargadas de mantener el orden y la tranquilidad en las comunidades (El Comercio, 2018).

Además de la Seguridad Ciudadana, Ecuador enfrenta desafíos relacionados con la seguridad económica. Esto involucra la protección de los recursos económicos y el fomento de un entorno propicio para la inversión y el desarrollo económico sostenible. La estabilidad económica y la reducción de la desigualdad son factores

clave para garantizar la seguridad financiera de la población y la prosperidad del país en su conjunto.

En lo que respecta a la seguridad nacional, Ecuador se enfrenta a una serie de desafíos regionales e internacionales. La protección de las fronteras y la seguridad territorial son aspectos fundamentales para salvaguardar la soberanía del país. Esto según (Mack, 2015) “implica la vigilancia y el control de las fronteras para prevenir actividades ilegales como el contrabando, el tráfico de drogas y la migración irregular” (p.11).

Además, en el contexto internacional, Ecuador enfrentará cuestiones relacionadas con la seguridad geopolítica y las relaciones internacionales. Esto incluye la participación en organismos multilaterales, la gestión de conflictos internacionales y la promoción de la paz y la cooperación a nivel regional y global.

En el ámbito de la seguridad sanitaria, especialmente a la luz de eventos como la pandemia de COVID-19, Ecuador ha trabajado en fortalecer sus sistemas de salud y preparación para emergencias. La protección de la salud de la población es un componente esencial de la seguridad nacional y ciudadana.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos y avances en cada una de estas dimensiones de la seguridad ecuatoriana, el país enfrenta una serie de desafíos y amenazas. Entre ellos se encuentran la delincuencia organizada, el narcotráfico, la corrupción, los desastres naturales y los impactos del cambio climático. Estos problemas requieren estrategias integrales y colaborativas que involucren a distintos sectores de la sociedad y a nivel gubernamental.

La seguridad vial es otro aspecto importante de la Seguridad Ciudadana en Ecuador. Se implementan medidas y regulaciones para promover el cumplimiento de normas de tránsito y reducir los accidentes de tráfico. Campañas de concientización sobre conducción segura y el respeto a las normativas viales son herramientas clave en esta área.

En el ámbito judicial, se promueve la eficiencia y transparencia en la administración de justicia como un elemento clave para la Seguridad Ciudadana. La agilización de procesos judiciales y la implementación de medidas que promuevan la confianza en el sistema judicial contribuyen a la percepción de seguridad por parte de la población (Armiño, 2017).

En resumen, la Seguridad Ciudadana en Ecuador se materializa a través de una combinación de fuerzas de seguridad, programas de prevención, participación ciudadana, tecnología, educación y respuesta ante situaciones de emergencia. Estas medidas buscan garantizar la protección, integridad y bienestar de la población ecuatoriana en su vida diaria. Aunque existen desafíos, el compromiso del gobierno y la sociedad en su conjunto demuestra la importancia que se otorga a este aspecto fundamental para el desarrollo y la calidad de vida de los ciudadanos ecuatorianos.

La legislación de Ecuador sobre Seguridad Ciudadana aborda una amplia gama de aspectos destinados a garantizar la integridad, tranquilidad y bienestar de la población en su vida diaria. Estas leyes y normativas se han desarrollado con el objetivo de prevenir y responder a situaciones que afecten la seguridad y el orden público.

Uno de los pilares fundamentales de la legislación de Ecuador en materia de Seguridad Ciudadana es la Carta Magna. En su título II, se refiere a los derechos y a las normativas que tienen que ver con la protección y bienestar de los individuos en lo relacionado con la convivencia pacífica y la seguridad pública. Se reconoce el derecho de las personas a habitar en un entorno libre de amenazas y tranquilo, además de establecer la obligación del gobierno de asegurar la tranquilidad pública y defender el país.

La ley orgánica de seguridad pública y del estado, promulgada en 2009, es uno de los instrumentos legales centrales en este ámbito. Esta ley tiene como objetivo establecer los principios, políticas y procedimientos para garantizar la seguridad y convivencia pacífica de la ciudadanía. Además, regula la organización y

funcionamiento de las instituciones encargadas de la seguridad pública y del estado.

En el ámbito de la Seguridad Ciudadana, esta legislación establece la creación del sistema nacional descentralizado de Seguridad Ciudadana. Este sistema busca articular la participación de entidades estatales, gobiernos autónomos descentralizados y la sociedad civil en la promoción de la seguridad. Su objetivo es fortalecer la cooperación entre diferentes niveles de gobierno y la ciudadanía para prevenir, controlar y sancionar la comisión de delitos y faltas (Ariza, 2020, pág. 42).

La legislación también destaca que es crucial evitar el crimen, es clave para asegurar la tranquilidad de la población. Se fomenta el desarrollo de iniciativas y planes que enfrenten las causas sociales, económicas y ambientales que incitan la realización de delitos. Estos programas tienen la posibilidad de incluir campañas de concientización, actividades deportivas y culturales, así como intervenciones en comunidades vulnerables para promover el desarrollo y la inclusión social.

En el ámbito de la protección de los DDHH en el contexto de la Seguridad Ciudadana, la legislación ecuatoriana establece que todas las acciones y políticas de seguridad se basan en la protección de los derechos esenciales de los individuos, prohibiendo el empleo de agresiones, maltratos físicos o cualquier tipo de trato cruel o humillante durante el cumplimiento de las tareas relacionadas con la seguridad pública.

La legislación también aborda la regulación y sanción de conductas que atentan contra la Seguridad Ciudadana. Se establecen sanciones para delitos y faltas como el robo, la violencia, la alteración del orden público y otras acciones que afecten la tranquilidad y seguridad de la población (Beliz, 2017).

En lo relacionado con la protección en las carreteras, las leyes de Ecuador fijan reglas para controlar el movimiento de vehículos y asegurar el bienestar de las personas que transitan por ellas. Se definen condiciones para conseguir permisos

de manejo y se imponen pautas sobre cómo deberían moverse los vehículos, sanciones por infracciones y medidas de prevención de accidentes de tráfico.

En síntesis, la legislación de Ecuador sobre Seguridad Ciudadana abarca una amplia gama de aspectos destinados a garantizar la integridad, tranquilidad y bienestar de la población en su vida diaria. Desde la prevención del delito hasta la regulación del tránsito y las regulaciones para el cuidado del entorno establecen los cimientos para edificar una comunidad tranquila y protegida en el país. A través de estas regulaciones, el estado busca promover el respeto a los DDHH, la participación ciudadana y la prevención de riesgos, para contribuir así al desarrollo y prosperidad de la nación ecuatoriana.

1.3. Servicio de taxis en el Ecuador

En el país existen diferentes tipos de servicios, como es: convencional, ejecutivo, turístico, por plataformas digitales.

El taxi convencional, el cual los usuarios distinguen a este por llevar pintado el color amarillo, tiene sus distintivos y en adición a ello corresponden a determinadas cooperativas de taxi. Al respecto, el Reglamento Transporte de Pasajeros en Taxi Convencional y Ejecutivo (2022), dice que “Implica mover individuos de un sitio a otro dentro de la zona urbana permitida para realizar esta actividad [...] tendrán la posibilidad de funcionar como ambulantes, si así lo solicitan específicamente los pasajeros en las vías públicas “. En tal sentido, los pasajeros los detienen en la calle o lugares determinados, en adición a ello tienen una capacidad máxima para transportar a 5 pasajeros, el cual incluye al conductor.

El taxi ejecutivo es un transporte mediante el cual las personas hacen uso de este con una llamada a la central. Brindan un servicio exclusivo y de calidad, en dónde el cliente tiene una experiencia cómoda en su viaje a un determinado destino.

“Es un tipo de transporte privado que se ofrece a otras personas a cambio de un pago, y que tiene como objetivo el traslado seguro de individuos dentro

del área en la que opera. Este servicio no debería ser de transporte masivo ni colectivo, y los vehículos utilizados son de color amarillo. Además, se contrata exclusivamente a través de los canales de comunicación que cada operador tiene autorizados” (LOTTTSV, 2008)

Por otro lado, el taxi turístico brinda un servicio de calidad, en razón de que los conductores son capacitados con un amplio conocimiento acerca de la cultura, geografía e historia del Ecuador. En adición a ello, Basurto y Basurto (2018), indican que “Las entidades que forman parte del ámbito turístico y mantienen interacción directa con los viajeros, deberían ser responsables de sensibilizar sobre los posibles peligros que podrían impactar el lugar, además de los procedimientos de emergencia disponibles” (p.49), es así que, su objetivo es trasladar a los pasajeros a destinos turísticos con seguridad y con el objetivo de que estos disfruten su estadía. Estos taxis tienen un horario flexible que se acomoda al tiempo del cliente y se aconseja reservarlos con anticipación.

Por último, los taxis por plataformas digitales es un servicio que se solicita mediante aplicaciones móviles para que los trasladen de un lugar a otro. Estas aplicaciones son instaladas en el celular del usuario, en dónde algunas apps piden el registro con usuario y datos personales para su funcionamiento. Los conductores son verificados y como se mencionó con anterioridad cumplen con ciertos requisitos para ser transportistas, sin embargo, no se encuentra tipificado como un servicio seguro, en razón de que no está legalizado y los clientes no tienen la seguridad de no correr riesgo con sus vidas.

Toda vez que se ha analizado cada uno de los servicios que ofrecen los taxis, es preciso mencionar que sus costos varían y dependen según la distancia que se ha recorrido. El taxi ejecutivo y convencional está controlado por el taxímetro y se paga el valor que marque el mismo. El turístico radica en torno al plan de viaje que se contrata y el precio de los taxis por aplicaciones radica en torno a la distancia, inclusive estos son más baratos que los taxis ejecutivos y convencionales, debido a que estos no están regulados por un taxímetro.

1.4. Relación entre los sitios virtuales que brindan servicios de taxi y la seguridad ciudadana en Ecuador

Los sitios virtuales que brindan servicio de taxis en Ecuador han transformado significativamente el panorama de la movilidad urbana y, de manera intrínseca, están estrechamente relacionadas con la Seguridad Ciudadana. Esta relación abarca varios aspectos cruciales que impactan tanto a los usuarios como a la sociedad en general.

En primer lugar, estas plataformas han introducido una capa adicional de seguridad a la experiencia de viaje. Al utilizar estas aplicaciones, los usuarios tienen acceso a información detallada sobre el conductor y el vehículo antes de iniciar el viaje. Esta transparencia incluye el nombre del conductor, su fotografía, el modelo y placa del vehículo, lo que a palabras de (Palacio, 2014) “brinda al usuario la tranquilidad de saber quién es su conductor y en qué vehículo se encuentra” (p.24).

Además, estas aplicaciones permiten a los usuarios compartir la información del viaje con contactos de confianza. Esta función de "compartir tu viaje" permite que amigos o familiares sigan el trayecto en tiempo real a través de un enlace proporcionado por la plataforma. En situaciones inusuales o de emergencia, esta característica brinda a los usuarios una forma de mantenerse seguros y comunicarse con personas de confianza.

Otro aspecto crucial en relación con la seguridad es la posibilidad de evaluar y proporcionar comentarios sobre la experiencia de viaje. Los usuarios tienen la oportunidad de calificar al conductor y dejar comentarios detallados sobre el servicio. Esta retroalimentación es bidireccional y se utiliza tanto por la plataforma como por los conductores para mantener altos estándares de servicio y mejorar la calidad de la experiencia para todos los usuarios.

En términos de seguridad vial, los sitios virtuales también han introducido medidas que contribuyen a la prevención de accidentes y el cumplimiento de normas de tráfico. Los conductores asociados a estas plataformas cumplen con requisitos

específicos, que incluyen contar con una licencia de conducir vigente y mantener un historial de conducción seguro. Además, la tecnología de geolocalización y seguimiento en tiempo real permite a la plataforma y a las autoridades supervisar el cumplimiento de velocidades y rutas seguras durante el viaje.

En cuanto a los conductores, también tienen acceso a herramientas que contribuyen a la seguridad durante el viaje. Por ejemplo, tienen la opción de reportar cualquier situación inusual o de emergencia directamente a la plataforma a través de la aplicación. Esto les brinda una vía de comunicación directa en caso de enfrentar situaciones de riesgo o inseguridad durante el servicio.

A nivel de la sociedad, los sitios virtuales de taxis también han tenido un impacto positivo en la reducción de la incidencia de transporte ilegal. Antes de la llegada de estas aplicaciones, era común que algunos conductores informales ofrecieran servicios de transporte sin contar con las regulaciones y licencias necesarias. Al incorporarse a estas plataformas, los conductores cumplen con requisitos de seguridad y legales, lo que contribuye a la formalización y regulación del sector de transporte (Mayorga , 2018).

Por otro lado, estas plataformas también han generado oportunidades de empleo para miles de conductores en Ecuador. Al brindar una opción de trabajo flexible y la posibilidad de utilizar vehículos privados para ofrecer el servicio, han contribuido a la generación de ingresos para muchas familias. Esto, a su vez, tiene un impacto positivo en la seguridad económica y el bienestar de la comunidad en general.

Sin embargo, es importante mencionar que la relación entre los sitios virtuales de taxis y la Seguridad Ciudadana no está exenta de desafíos y controversias. Por ejemplo, ha habido debates sobre la necesidad de regulaciones más estrictas para garantizar la seguridad de los usuarios y conductores, así como la competencia justa con los servicios de taxi tradicionales.

En resumen, los sitios virtuales que brindan servicio de taxis en Ecuador están intrínsecamente relacionadas con la Seguridad Ciudadana. Han introducido

medidas y características que contribuyen a la seguridad de los usuarios durante el viaje, así como a la prevención de accidentes y al cumplimiento de normas de tráfico. Además, han tenido un impacto positivo en la formalización del sector de transporte y la generación de empleo. A pesar de los desafíos, estas plataformas han demostrado ser una herramienta importante para mejorar la movilidad urbana de manera segura y eficiente.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Metodología de la investigación

La investigación es un método mediante el cual tiene como objetivo buscar y encontrar nuevos conocimientos, ampliar información ya existente o contribuir con la misma para obtener resultados y establecer nuevas teorías o resolver ciertos problemas que se presentan con el tiempo. Es así que, (Arenas, Toro, & Vidarte, 2000), menciona que “El estudio se entiende como una acción colectiva que tiene como propósito resolver dudas sobre lo que se sabe, las cuales pueden originarse de la postura analítica y cuestionadora de las personas respecto a la práctica o a las ideas ya planteadas” (p.87). Por tal razón, es un proceso riguroso en su totalidad que nuevas generaciones mediante esta técnica persiguen la validación de nuevas hipótesis a través de un análisis de datos.

El paradigma por su lado es un patrón para seguir y abordar cierta investigación, este representa tanto a prácticas y teorías como de igual manera a conjunto de creencias, que guían el camino de la indagación. En adición (Ruíz, 2009), cita a Kuhn, quién indica que “En el ámbito del conocimiento, un modelo es un conjunto de descubrimientos científicos ampliamente aceptados que, por un periodo determinado, ofrecen ejemplos de dificultades y respuestas para un grupo de expertos”(p.5), así mismo (González, 2005), dice que según Ruíz Bolívar “Un modelo se comprende como un conjunto de ideas, principios, métodos y acciones comunes que un grupo de expertos utiliza en un periodo específico, con el fin de identificar desafíos y encontrar respuestas” (p. 178), es así que estos cambian en el transcurso del tiempo.

El paradigma adoptado en la presente investigación es el siguiente:

- **Crítico-propositiva.** Este método implica analizar las cualidades y causas del fenómeno en cuestión para construir premisas que orientarán la resolución del problema de investigación. Se lleva a cabo una recopilación de información mediante fuentes primarias y secundarias, como la

investigación de campo y la revisión de libros, textos, artículos científicos y medios de prensa escrita. El propósito de este proceso es examinar los antecedentes de la investigación del problema, explorar posibles soluciones y comprender el desarrollo del ámbito investigativo en relación con el objeto de estudio.

El uso de un enfoque constructivo y reflexivo permitirá al investigador obtener deducciones basadas en los datos reunidos, con el fin de crear un argumento legal que tenga impactos y efectos dentro del contexto jurídico. La modalidad de investigación seleccionada es de carácter descriptivo, en la cual se analizó y detalló la realidad de los sitios virtuales que ofrecen servicios de taxis como un medio para garantizar la Seguridad Ciudadana.

Toda vez que se ha cumplido con el primer paso, es importante darle un enfoque de investigación. Esta es una estrategia utilizada para recolectar información y de esta manera responder al problema o a las preguntas planteadas en la presente investigación. Refiere (Acosta, 2023), en concordancia que “Es el enfoque o la estrategia que se emplea para analizar una dificultad. De igual forma, consiste en las ideas, la visión, la dirección y las maneras en las que el investigador percibe el mundo” (p.84). En adición (Durán & Casteblanco, 2015), indican que “A lo largo del tiempo, la evolución del saber ha ofrecido distintas formas de interpretar la realidad para guiar el entendimiento: el empirismo, el materialismo dialéctico y el positivismo” (p.25), en razón de aquello se clasifica en cualitativo, cuantitativo y mixto.

El cuantitativo refiere a una síntesis de datos numéricos y su análisis se lleva a cabo mediante datos estadísticos. Lo confirma (Cortez, 2018), quien dice que “Emplea la recopilación de información para verificar suposiciones basadas en mediciones cuantitativas y evaluación estadística, con el objetivo de determinar patrones de conducta y verificar ideas” (p.1047). Se hace uso de este enfoque particularmente si se requiere mediciones estandarizadas o encuestas sociales, entre otras.

El cualitativo por otro lado no hace uso de analizar datos estadísticos, por el contrario, se exploran opiniones y se recopilan datos de expertos que han adquirido experiencias importantes que contribuyen a la sociedad. Para (Otero, 2018), significa que “Es una corriente que no depende de suposiciones previas, sino que estas surgen a medida que se avanza en la investigación y se van perfeccionando a medida que se recopilan más información, o son el fruto de la misma investigación. Se fundamenta en técnicas para obtener datos” (p.12), un ejemplo de este enfoque son las entrevistas a expertos.

La línea mixta tiende a combinar el enfoque cualitativo y cuantitativo para mejores resultados de lo planteado en la investigación y sus preguntas, este hace uso tanto de estadísticas numéricas, contables y también de recolección de datos expresadas por expertos conocedores del tema. Según (Otero, 2018), dice que:

“Tanto el enfoque numérico como el cualitativo, junto con las ideas que los respaldan (como el postpositivismo y el constructivismo), han sido empleados durante muchos años, aportando cada uno aspectos valiosos para crear procesos de aprendizaje relevantes en la investigación. El enfoque combinado se distingue por brindar una visión amplia y detallada del tema que se examina. Además, permite al investigador definir claramente el problema y establecer metas adecuadas para el análisis, a la vez que proporciona una interpretación teórica adecuada al tema que se estudia. Su base se encuentra en el pragmatismo” (p.20).

En base a lo expuesto se encuentra empleado en la presente investigación un enfoque cualitativo. En este contexto, se han examinado los fenómenos de estudio de acuerdo con las necesidades del investigador. Es relevante destacar que la elección de este enfoque se fundamenta en el análisis de las características del problema de investigación y en la observación de las cualidades intrínsecas del mismo, para cumplir así con los criterios establecidos dentro de la perspectiva detallada. Además, se logra determinar la falta de regularización de los sitios

virtuales en el servicio de taxi, mediante la ley, doctrina y el criterio tanto de abogados, como miembros del personal que conocen del tema.

Se han aplicado diversas modalidades de investigación, entre las cuales destacan el método histórico, empleado para analizar la evolución de los sitios virtuales que regulan el servicio de taxis en relación con la Seguridad Ciudadana. Además, se ha utilizado el método analítico con el propósito de identificar la naturaleza, las causas y los efectos del estudio propuesto, al examinar cómo este tipo penal ha sido incorporado tanto en la legislación ecuatoriana como en el ámbito doctrinario (Bassedas, 2019, pág. 55).

Se utilizará el análisis de fuentes escritas con la finalidad de obtener datos relevantes a partir de libros, publicaciones académicas, estudios científicos y demás documentos que ayuden a tratar la cuestión planteada en la investigación. Este enfoque se justifica para analizar la evolución de las variables de investigación y los antecedentes relevantes para la presente indagación.

2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Durante el proceso de indagación, se emplearon varios métodos para juntar datos, enfocándose principalmente en la entrevista y la observación del problema de investigación. Estas técnicas han sido cuidadosamente analizadas y consideradas por la investigadora, adaptándose a los requerimientos y los análisis sobre la factibilidad del estudio (Briseño, 2017).

Las técnicas mencionadas han posibilitado que la investigadora recoja la información esencial para respaldar y abordar las inquietudes planteadas en esta indagación serán fundamentales para llevar a cabo las actividades de búsqueda que se han definido en el esquema de este análisis.

2.3. Población y muestra

El cálculo del grupo y la selección de participantes para este estudio queda a criterio del responsable del análisis, no se limita únicamente al número de personas a entrevistar. Sin embargo, se basa en los objetos analizados y estudiados, para determinar la proporción de datos obtenidos mediante este estudio realizado.

En relación con la entrevista, es importante destacar que se llevó a cabo con dos expertos en la materia y tres choferes profesionales y un dirigente de estas plataformas digitales. Estos participantes respondieron a diversas preguntas abiertas, incluidas en un instrumento denominado cuestionario estructurado.

2.4. Análisis de campo

Es esencial comenzar por establecer la definición del análisis de campo, el cual, según la descripción de (Gabladón, 2020), “implica llevar a cabo la investigación no solo a través de la revisión de libros o textos, sino que el investigador se desplaza al lugar de los acontecimientos para obtener información, en función de la técnica previamente establecida para tal propósito” (p.6).

Profesionales entrevistados:

Tabla 2. Población y muestra

Nombre del entrevistado	Autoridad	Cargo	Número
Cristina Montero	Ingeniera	Directora de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial	6
Patricio Carrasco	Coronel	Director del COMSECA	
Patricio Zúñiga	Taxista	Presidente de la Unión de Taxistas de Tungurahua	
Oscar Ilbay	Taxista	Gerente Coop. De taxis Barón de Carondelet	
Rodrigo Paredes	Taxista	Gerente Coop. De taxis Guayas	
Pablo Garcés	Transportista	Presidente ASOCONAPPE	

Elaborado por: Erick Sebastián López Jordán

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección, se analiza lo compartido por las personas consultadas sobre el asunto estudiado, empleando el enfoque sintético-analítico seleccionado por quien realizó la investigación. Los hallazgos se muestran en cuadros que detallan las opiniones ofrecidas por los especialistas entrevistados, para así corroborar la hipótesis formulada. Por esta razón, se incluyen las tabulaciones de las entrevistas de manera textual, seguidas del análisis y la interpretación llevados a cabo por el investigador.

3.1. Presentación de los resultados

Tabla 3 Resultados de los especialistas.

Preguntas	Cristina Montero	Patricio Carrasco
1. ¿Considera que los sitios virtuales de transporte, como Uber e InDrive, representan un desafío para la Seguridad Ciudadana en nuestra ciudad? En caso afirmativo, ¿cuáles son los principales riesgos y/o desafíos que identifica?	Sí, estas plataformas generan desafíos porque no siempre hay control sobre los conductores y vehículos, lo que incrementa riesgos como robos y agresiones.	Estas plataformas pueden ser riesgosas al operar sin una regulación clara, lo que afecta tanto a usuarios como a conductores.
2. Desde su experiencia como director de la Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, ¿qué aspectos relacionados con la seguridad deberían incluirse en una normativa específica para regular estas plataformas?	Verificación de antecedentes penales, inspección de vehículos, seguros obligatorios y geolocalización en tiempo real.	Regulación estricta para conductores y vehículos, y la obligación de implementar botones de emergencia conectados con las autoridades.
3. ¿Cree que la regulación de estas plataformas podría ayudar a reducir los incidentes relacionados con el transporte, como robos, agresiones o accidentes? De ser así, ¿qué beneficios específicos esperarías que se logran?	Sí, una regulación adecuada podría disminuir delitos y accidentes, además de generar confianza en usuarios y conductores.	Sí, porque se establecerían estándares claros de seguridad y los operadores estarían bajo supervisión directa.
4. En su experiencia, ¿cómo se garantizaría que tanto los usuarios como los conductores se sientan seguros al utilizar servicios?	Con medidas como cámaras de seguridad en los vehículos, monitoreo constante y canales de comunicación con la policía.	Creando protocolos de emergencia, verificando antecedentes y exigiendo capacitaciones para los conductores.

de transporte contratados mediante aplicaciones digitales?		
5. ¿Qué papel considera que debería tener el departamento de Seguridad Ciudadana en la implementación y monitoreo de las normativas para estas plataformas?	Supervisar el cumplimiento de las regulaciones y coordinar acciones rápidas ante incidentes.	El COMSECA debería liderar la vigilancia de las plataformas y colaborar con las instituciones correspondiente en este caso la Dirección de Tránsito para fortalecer la seguridad.

Elaborado por: Erick Sebastián López Jordán.

Fuente: Entrevistas.

Tabla 4 Resultados de los transportistas.

Preguntas	Oscar Ilbay	Patricio Zúñiga	Rodrigo Paredes
1. ¿Cree que la ausencia de normativa específica que regule los sitios virtuales de transporte compartido ha generado impactos negativos en la operación y seguridad de estos servicios?	Estas plataformas han generado una percepción de comodidad para los usuarios, pero a costa de la seguridad. Sus conductores no siempre están capacitados, y los vehículos no son revisados como los taxis tradicionales. Esto genera dudas sobre su calidad real.	Han afectado negativamente la percepción del servicio de taxis tradicionales, ofrecen precios más bajos debido a la falta de regulación. Pero en seguridad, no garantizan los estándares que las cooperativas sí cumplimos, como la identificación de conductores.	Estas plataformas han creado una competencia desleal, lo que ha hecho que los usuarios prioricen el costo sobre la seguridad. Sin controles adecuados, la calidad del servicio es impredecible y pone en riesgo tanto a los pasajeros como a los conductores.
2. ¿Considera que los conductores de los sitios virtuales como Uber, In Driver, ¿DiDi deberían cumplir con las mismas regulaciones y reglas que los taxistas convencionales?	Absolutamente. Estas aplicaciones no están sujetas a las mismas normas que los taxis tradicionales, lo que permite una competencia desleal. Además, la falta de controles incrementa los riesgos de robos y delitos.	Sí, la ausencia de regulación ha creado desigualdad. Mientras las cooperativas cumplen con licencias, seguros y revisiones, las plataformas operan sin estos requisitos, poniendo en peligro a los usuarios.	Definitivamente. Esta falta de regulación no solo perjudica al gremio de taxistas, sino que también expone a los usuarios a inseguridades, no se exige a los conductores cumplir con estándares básicos.
3. ¿Cuáles considera que podrían ser los posibles beneficios y desafíos de establecer una normativa específica para los sitios virtuales de transporte compartido en Ecuador?	Se debería exigir la misma documentación que a las cooperativas, como licencias profesionales, seguros de pasajeros y revisión técnica vehicular periódica. Además, sus conductores deberían estar registrados y pasar controles rigurosos.	Es esencial que las plataformas sean obligadas a operar bajo concesiones, como lo hacemos las cooperativas, y que los conductores cumplan con los mismos requisitos legales que los taxistas tradicionales.	La normativa debería incluir revisión técnica obligatoria, seguros específicos para el transporte de pasajeros y un registro centralizado de conductores que pueda ser monitoreado por las autoridades.

4 ¿Considera que la implementación de regulaciones específicas para los sitios virtuales de transporte compartido en Ecuador debería abordar aspectos como la seguridad, tarifas, y derechos de los conductores y usuarios?	Con una regulación adecuada, se podría garantizar que los conductores pasen filtros de seguridad y que los vehículos estén en condiciones óptimas. Elementos como cámaras de seguridad y botones de pánico también deberían ser obligatorios.	La regulación permitirá que las autoridades tengan control sobre quién opera en estas plataformas. Prioritarios serían la identificación de conductores, la instalación de GPS en vehículos y la creación de un canal de emergencia conectado con la policía.	La regulación garantizaría que solo personas capacitadas operen como conductores. Se debería priorizar la implementación de seguros obligatorios, certificaciones para conductores y un monitoreo constante por parte de las autoridades.
5 ¿Considera que la inexistencia de normativa específica afecta la percepción de seguridad de los usuarios al utilizar plataformas digitales de transporte compartido en Ecuador?	Sí, estaríamos dispuestos. Podríamos colaborar compartiendo nuestras buenas prácticas en temas de seguridad y ayudando a estructurar normativas que se apliquen por igual a todos los servicios de transporte.	Por supuesto. Como gremio, podríamos participar en mesas de trabajo con las autoridades y las plataformas para garantizar que las normativas sean justas y se implementen correctamente.	Estamos abiertos a colaborar, siempre que las normativas aseguren igualdad de condiciones. Podríamos ofrecer capacitaciones para conductores y trabajar en conjunto con las plataformas y las autoridades en procesos de regulación.

Elaborado por: Erick Sebastián López Jordán.

Fuente: Entrevistas.

Tabla 5 Resultados de dirigente de plataformas.

Preguntas	Pablo Garcés
1. ¿Qué estrategias y medidas se implementan en la plataforma para garantizar la seguridad de los usuarios y conductores durante los servicios?	Las plataformas digitales han incorporado diversas herramientas tecnológicas para mejorar la seguridad, como la geolocalización en tiempo real, la verificación de identidad de los conductores y usuarios, y la opción de compartir el viaje con contactos de confianza. Sin embargo, en muchos casos, estos sistemas no son suficientes.
2. Desde su perspectiva, ¿cómo podría la regulación de las plataformas digitales de transporte mejorar la Seguridad Ciudadana y la confianza de los usuarios en este tipo de servicios?	Una regulación adecuada podría establecer estándares mínimos de seguridad para los vehículos y conductores, lo que reduciría la posibilidad de incidentes como robos o agresiones. También ayudaría a transparentar el servicio, evitando problemas de competencia desleal con el gremio de taxistas.
3. ¿Qué desafíos considera que enfrentarían las plataformas digitales frente a la implementación de una normativa que regule aspectos como la seguridad, calidad del servicio y requisitos para los conductores?	Uno de los principales desafíos sería la resistencia de algunos conductores y usuarios que prefieren la flexibilidad y menor burocracia que ofrecen estas plataformas en su estado actual. Además, la implementación de una regulación podría generar costos adicionales para las empresas y los conductores, lo que podría afectar la competitividad del servicio.

4. ¿Estaría dispuesto a colaborar con las autoridades correspondientes en la creación de una normativa específica para servicios de transporte digital? Si es así, ¿de qué manera participarían en este proceso?	Sí, estaríamos dispuestos a colaborar, consideramos que una regulación bien estructurada puede beneficiar tanto a los usuarios como a los conductores. Nuestra participación podría darse a través de mesas de diálogo con las autoridades, proporcionando información técnica sobre el funcionamiento de la plataforma y las medidas de seguridad ya implementadas.
5. En su opinión, ¿qué elementos deberían priorizarse en una regulación destinada a garantizar tanto la seguridad como la calidad del servicio en las plataformas digitales de transporte?	Desde nuestra perspectiva, una regulación efectiva debería priorizar aspectos clave como la verificación rigurosa de antecedentes de los conductores, la implementación de seguros obligatorios que cubran a pasajeros y conductores, y la certificación de condiciones mecánicas de los vehículos. Además, sería fundamental establecer protocolos de emergencia claros, incluyendo botones de pánico conectados con las autoridades y sistemas de monitoreo en tiempo real conectado al Sistema del ECU 911.

Elaborado por: Erick Sebastián López Jordán.

Fuente: Entrevistas.

3.2. Análisis general de los resultados

De los resultados obtenidos, se puede destacar que, los principales desafíos asociados con la falta de regulación específica para los sitios virtuales de transporte compartido en Ecuador incluyen en primer lugar la ausencia de normativas específicas, da lugar a vacíos legales que dificultan la aplicación coherente de leyes relacionadas con el transporte compartido y uso de estas plataformas. Esto genera ambigüedades y conflictos legales, tanto para los usuarios como para los taxistas convencionales.

De acuerdo con la información recabada mediante las entrevistas, se evidencia que, la ausencia de normas afecta las garantías y la tranquilidad de las personas cuando se presentan inconvenientes vinculados con la obligación ante incidentes, el nivel del servicio prestado y la solución de conflictos. Asimismo, la ausencia de un marco regulatorio claro causa que se den a lugar las prácticas comerciales desleales entre las plataformas y otros actores del mercado de transporte, por lo cual se crea un desequilibrio y afectación a la competencia justa.

Un aumento en los controles proporciona una mayor supervisión de las operaciones de los conductores, el cual facilita la detección de prácticas informales y asegura el

cumplimiento de regulaciones fiscales. Los controles más rigurosos ayuda a que se garantice que los conductores de plataformas digitales cumplan con los requisitos legales, como obtener licencias adecuadas, tener revisiones vehiculares actualizadas y cumplir con otros aspectos normativos.

De acuerdo con los entrevistados, todos afirman que el crear una normativa que regule estas plataformas digitales, puede minimizar el cometimiento de delitos y agresiones hacia los señores usuarios, se ejercería un mayor control a las unidades vehiculares y por ende se reducen riesgos tanto de fallas mecánicas y humanas, lo cual aumentara la seguridad tanto de los usuarios como de los ciudadanos en general.

CONCLUSIONES

- Se analizó y se ha llegado a la conclusión de que existe una necesidad urgente de regular las plataformas digitales de transporte en Ecuador para garantizar la Seguridad Ciudadana. Si bien estas plataformas ofrecen beneficios en términos de movilidad y empleo, su operación sin regulaciones claras genera riesgos tanto para los usuarios como para los conductores. La implementación de una normativa específica reduciría estos riesgos y contribuir a una mayor seguridad, garantizando un servicio de transporte más seguro y profesional. Esta regulación no solo protegería a los usuarios, sino también mejoraría las condiciones de trabajo para los conductores, fomentando la formalización del sector.
- Si bien las plataformas digitales no se encuentran debidamente reguladas, estas podrían ser más seguras, siempre y cuando se implementen leyes que regulen esta actividad, llegando a ser una alternativa a los taxis convencionales, con los avances tecnológicos se puede ejercer un mejor control sobre los vehículos, ya sea como el sistema de geolocalización por parte de las plataformas, y la posibilidad de compartir su ubicación en tiempo real con cualquier persona de su elección, otro sistema que mejora la seguridad es tener la información tanto de los conductores como de los usuarios, en el caso de los pasajeros la plataforma le proporciona una fotografía actualizada del conductor así como su nombre completo y la información del vehículo como modelo, color y placa. Estas medidas de seguridad si se añadieran la ley y se implementara a los taxis convencionales generaría una mayor igualdad, generando así una mayor sensación de seguridad en los usuarios.
- En concordancia con lo anterior y con los resultados de las entrevistas realizadas a los especialistas, en donde todos concuerdan en la necesidad de una normativa que regule estas actividades, debido a que la falta de esta permite que se lleven a cabo distintos tipos de delitos e infracciones, causando una competencia directa al sector que si está regulado en este

caso los taxis y generando inseguridad tanto para los conductores como para los usuarios de estas plataformas digitales, por lo cual se llega a la conclusión de que el crear una normativa que regule este sector beneficiaría directamente a la Seguridad Ciudadana en general.

- Si bien, estas plataformas en Ecuador se encuentran operando día a día, dentro de la legislación ecuatoriana no se encuentran contempladas. Por lo que, una regulación resulta esencial, proteger a las personas mientras se respetan las reglas particulares establecidas, es crucial incluir regulaciones sobre la identificación de los conductores, la obligación de contar con licencias y seguros, la realización de inspecciones técnicas periódicas de los vehículos y el establecimiento de medidas de seguridad como la geolocalización en tiempo real y botones de emergencia. Estos componentes permitirían asegurar que las plataformas digitales en Ecuador se encuentren dentro de la ley y promover así un entorno más regulado y seguro.

RECOMENDACIONES

- La rápida evolución tecnológica supera la capacidad de regulación existente. Por lo que, se recomienda que se elabore marcos normativos flexibles y adaptables para abordar los desafíos emergentes en el área de las aplicaciones tecnológicas para movilización conjunta.
- Se recomienda, además, para asegurar la protección de los pasajeros, se muestre tanto para los usuarios como para los conductores una fotografía de quien va a manejar el vehículo como de la persona que está por abordar el vehículo.
- Incluir aspectos como la verificación de antecedentes de los conductores, la obligatoriedad de seguros de pasajeros, la revisión técnica de los vehículos periódicamente y la implementación de tecnologías de seguridad, como geolocalización en tiempo real y botones de pánico.
- Se recomienda finalmente informar a la ciudadanía, capacitarse en cuanto a la aplicación y manejo de las plataformas que brindan servicio de transporte, toda vez que, el uso de este medio va en aumento y en beneficio de la sociedad y al desconocerlo, se excluye una realidad y una opción diferente al transporte tradicional.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, F. (2025). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. 3(8). Venezuela: Revista Latinoamericana OGMIOS. Obtenido de file:///C:/Users/PC/Downloads/Los+enfoques+de+investigaci%C3%B3n+en+las+Ciencias+ Sociales+.Pdf
- Acurio, H. (13 de Julio de 2016). Transporte, energía y salud en Ecuador. *El Telégrafo*, pág. 5.
- Arenas, B., Toro, J., & Vidarte, J. (2000). Concepto de Investigación. 8. (Dialnet, Ed.) Revista *Ánfora* . Obtenido de file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ConceptoDeInvestigacion-6138488.Pdf
- Ariza, J. (2020). Políticas de Seguridad Ciudadana en el contexto urbano y prevención comunitaria. *Revista electrónica de ciencia penal y criminología*, 45.
- Armiño, K. (2017). *El concepto y el uso de la seguridad humana: análisis crítico de sus potencialidades y riesgos*. País Vasco: CIDOB.
- Asamblea Constituyente. (2022). Reglamento Transporte de Pasajeros en Taxi Convencional y Ejecutivo. Ecuador: Registro Oficial 642.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2022). *REGLAMENTO TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXI CONVENCIONAL Y EJECUTIVO*. Quito: Registro Oficial.
- Bassedas, P. (2019). Genesis y Evolución de la expresión de la Seguridad Humana. *CIDOB*, 63.

- Basurto, E., & Basurto, X. (2018). Implementación para gestionar el riesgo en el sector turístico del Ecuador. Ecuador. Obtenido de <https://www.Eumed.Net/actas/18/turismo/4-implementacion-de-un-modelo.Pdf>
- Beliz, G. (2017). *Seguridad y violencia: desafíos para la ciudadanía*. Santiago de Chile: FLACSO - Sede Chile.
- Briseño, R. (2017). Una metodología para explicar la Violencia Urbana en América Latina: Un modelo sociológico de explicación. *Universidad de Zulia*, 43.
- Carrión, F. (2020). *De la violencia urbana a la convivencia ciudadana*. (L. Bobea, Ed.) Caracas, Venezuela: Nueva Sociedad.
- Carvajal, M. (22 de Julio de 2018). Las plataformas Cabify y Uber trabajan en Quito pese a sanciones. *El Comercio*.
- Constituyente, A. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Constituyente, A. (2008). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Quito: Registro Oficial.
- Cortez, J. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. 1047. UMSA. Obtenido de <https://apthapi.Umsa.Bo/index.Php/ATP/article/view/213/203>
- Cramer, J. (2016). Disruptive Change in the Taxi Business: The Case of Uber†. *American Economic Review*, 182.
- DiDi. (2018). *DiDi*. Obtenido de DiDi Global: <https://web.Didiglobal.Com/mx/>

Durán, N., & Castebianco, C. (2015). Un acercamiento a los enfoques de investigación y tradiciones investigativas en educación. *Revista Humanismo y Sociedad*. Obtenido de <http://fer.Uniremington.Edu.Co/ojs/index.Php/RHS/article/view/197/203>

El Comercio. (27 de Marzo de 2018). Uber y Cabify son los servicios de transporte preferidos frente a los taxis amarillos, según sondeo. *El Comercio*.

Espin, J. (2010). *La Seguridad Ciudadana y los procesos de gobernabilidad y convivencia democrática en los países de la Región Andina* (Vol. 1). San Jose, Costa Rica: FLACSO Secretaría General.

G.S.D. (2017). *INDICADORES DE OPERACIÓN Y POLÍTICAS DE REGULACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN EL DMQ*. Quito: Municipio de Quito.

Gabladón, L. (2020). Seguridad Ciudadana y control del delito en América Latina. Análisis y Propuestas. *Observatorio de la Nueva Sociedad*, 12.

Gómez, A. (2019). Plataformas de transporte: una revisión. *Revista Cice*, 21.

Gonzales, M. (2017). Uber y movilidad urbana en la geografía metropolitana de Guadalajara: auge y declive. *Geograficando*, 14.

González, F. (2005). ¿Qué Es Un Paradigma? Análisis teórico, onceptual Y psicolingüístico del término. 20. Nvestigación y Postgrado. Obtenido de http://ve.Scielo.Org/scielo.Php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872005000100002

Mack, A. (2015). El concepto de Seguridad Humana. *Promoting Security*, 8.

Mayorga , R. (2018). *Estudio del nivel de seguridad en el uso de taxis y su impacto en el índice delincencial en el cantón milagro. Milagro*.

Otero, A. (2018). Enfoques de Investigación. 20. Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico. Obtenido de https://www.Researchgate.Net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.Pdf

Pacheco, M. (24 de Marzo de 2019). Un taxi seguro tiene 5 distintivos. *El Comercio*, pág. 42.

Palacio, A. (2014). *El efecto de los asaltos a taxistas en la gobernabilidad de la provincia de Orellana (2011-2013) : una propuesta para salvaguardar su integridad*. Quito: PUCE Quito.

REGLAMENTO TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXI CONVENCIONAL Y EJECUTIVO. (2022). *REGLAMENTO TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXI CONVENCIONAL Y EJECUTIVO*. Quito: Registro Oficial.

Ruíz, F. (2009). ¿ Sabes realmente qué es un paradigma? Cuba: El Cid Editor apuntes. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.Cloudfront.Net/33263100/sabes_realmente_que_es_un_paradigma-Francisco_Acosta-libre.PDF?1395274964=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSABES_REALMENTE_QUE_ES_UN_PARADIGMA_FRA.Pdf&Expires=1718844695&Signature=OLZ5miGYPt

Salazar, C. (2021). Con Uber yo puedo sobrevivir, pero progresar no. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 22.

Secretaria de Movilidad de Quito. (6 de Octubre de 2018). *Secretaria de Movilidad de Quito*. Obtenido de <https://www.Secretariademovilidad.Quito.Gob.Ec/>

Telégrafo, E. (26 de Marzo de 2018). Taxistas en Quito se oponen al servicio por aplicativos móviles. *El Telegrafo*.

Torres, A. (2018). *Desarrollo de una aplicación MEAN para créditos al consumo*. Madrid, España: UPM.

Varela, J. A. (2017). Transformaciones en los sistemas de transporte en América Latina. *Dialnet*, 143.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta dirigida a especialistas



Tema: Regulación de las plataformas digitales que brindan servicio de taxis, para garantizar la Seguridad Ciudadana

1. ¿Considera que las plataformas digitales de transporte, como Uber e InDrive, representan un desafío para la Seguridad Ciudadana en nuestra ciudad? En caso afirmativo, ¿cuáles son los principales riesgos y/o desafíos que identifica?
2. Desde su experiencia como director de la Dirección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, ¿qué aspectos relacionados con la seguridad deberían incluirse en una normativa específica para regular estas plataformas?
3. ¿Cree que la regulación de estas plataformas podría ayudar a reducir los incidentes relacionados con el transporte, como robos, agresiones o accidentes? De ser así, ¿qué beneficios específicos esperaría que se logaran?
4. En su experiencia, ¿cómo se podría garantizar que tanto los usuarios como los conductores se sientan seguros al utilizar servicios de transporte contratados mediante aplicaciones digitales?
5. ¿Qué papel considera que debería tener el departamento de Seguridad Ciudadana en la implementación y monitoreo de las normativas para estas plataformas?

Anexo 2. Encuesta dirigida a transportistas



Tema: Regulación de las plataformas digitales que brindan servicio de taxis, para garantizar la Seguridad Ciudadana

1. Desde su experiencia, ¿cómo han impactado las plataformas digitales de transporte como Uber, InDrive y Cabify en la percepción de seguridad y calidad del servicio entre los usuarios en comparación con los servicios tradicionales de taxis?

2. ¿Considera que la falta de regulación de estas plataformas ha generado desigualdades en la competencia o aumentado riesgos de inseguridad para los usuarios?

3. ¿Qué medidas cree que deberían implementarse en una normativa para garantizar que las plataformas digitales de transporte cumplan con estándares similares a los exigidos a las cooperativas de taxis, tanto en seguridad como en calidad del servicio?

4. ¿Cómo podría la regulación de las plataformas digitales contribuir a mejorar la seguridad tanto para los usuarios como para los conductores en general? ¿Qué elementos considera prioritarios en esta regulación?

5. ¿Estarían las cooperativas de taxis dispuestas a colaborar en el desarrollo e implementación de normativas para plataformas digitales que fomenten la seguridad y la calidad del servicio, y de qué manera podrían participar en este proceso?

Anexo 3. Encuesta dirigida a dirigentes de las plataformas digitales



Tema: Regulación de las plataformas digitales que brindan servicio de taxis, para garantizar la Seguridad Ciudadana

1. ¿Qué estrategias y medidas se implementan en la plataforma para garantizar la seguridad de los usuarios y conductores durante los servicios?

2. Desde su perspectiva, ¿cómo podría la regulación de las plataformas digitales de transporte mejorar la Seguridad Ciudadana y la confianza de los usuarios en este tipo de servicios?

3. ¿Qué desafíos considera que enfrentarían las plataformas digitales frente a la implementación de una normativa que regule aspectos como la seguridad, calidad del servicio y requisitos para los conductores?

4. ¿Estaría dispuesto a colaborar con las autoridades correspondientes en la creación de una normativa específica para servicios de transporte digital? Si es así, ¿de qué manera podrían participar en este proceso?

5. En su opinión, ¿qué elementos deberían priorizarse en una regulación destinada a garantizar tanto la seguridad como la calidad del servicio en las plataformas digitales de transporte?