



## *Mediación y Arbitraje en Línea: Ventajas y Desafíos*

### *Online Mediation and Arbitration: Advantages and Challenges*

### *Mediação e Arbitragem Online: Vantagens e Desafios*

Katherine Coraima Guano-Salguero <sup>I</sup>  
[Katyguano2000@gmail.com](mailto:Katyguano2000@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0001-8845-651X>

Vilma Patricia Salguero-López <sup>II</sup>  
[vilmitasalguero81@gmail.com](mailto:vilmitasalguero81@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0004-5632-3973>

Alez Remigio Escobar-Cáceres <sup>III</sup>  
[ab.escobar1980@hotmail.com](mailto:ab.escobar1980@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0003-3342-8700>

Luis Alberto Morales-Chávez <sup>IV</sup>  
[lmoralesc01@gmail.com](mailto:lmoralesc01@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0006-5877-457X>

**Correspondencia:** [Katyguano2000@gmail.com](mailto:Katyguano2000@gmail.com)

Ciencias Sociales y Políticas  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 20 de noviembre de 2024 \* **Aceptado:** 11 de diciembre de 2024 \* **Publicado:** 31 de enero de 2025

- I. Investigador Independiente, Ecuador.
- II. Investigador Independiente, Ecuador.
- III. Fiscalía General del Estado, Ecuador.
- IV. Investigador Independiente, Ecuador.

## Resumen

La mediación y el arbitraje en línea han surgido como soluciones eficaces para la resolución de conflictos en un mundo digitalizado, ofreciendo ventajas como reducción de costos, accesibilidad y flexibilidad horaria. Sin embargo, enfrentan desafíos como la brecha digital y la seguridad de la información. Un estudio basado en encuestas a profesionales y usuarios confirma la utilidad de estas herramientas, pero subraya la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica y establecer marcos regulatorios claros. A pesar de los obstáculos, estos métodos representan una evolución significativa en la gestión de disputas legales.

**Palabras clave:** mediación; arbitraje en línea; brecha digital.

## Abstract

Online mediation and arbitration have emerged as effective solutions for conflict resolution in a digitalized world, offering advantages such as cost reduction, accessibility and flexible hours. However, they face challenges such as the digital divide and information security. A study based on surveys of professionals and users confirms the usefulness of these tools, but underlines the need to improve technological infrastructure and establish clear regulatory frameworks. Despite the obstacles, these methods represent a significant evolution in the management of legal disputes.

**Keywords:** mediation; online arbitration; digital divide.

## Resumo

A mediação e a arbitragem online surgiram como soluções eficazes para a resolução de conflitos num mundo digitalizado, oferecendo vantagens como a redução de custos, a acessibilidade e os horários flexíveis. No entanto, enfrentam desafios como a exclusão digital e a segurança da informação. Um estudo baseado em inquéritos a profissionais e utilizadores confirma a utilidade destas ferramentas, mas sublinha a necessidade de melhorar a infraestrutura tecnológica e estabelecer quadros regulamentares claros. Apesar dos obstáculos, estes métodos representam uma evolução significativa na gestão de litígios jurídicos.

**Palavras-chave:** mediação; arbitragem online; exclusão digital.

## Introducción

En un mundo cada vez más digitalizado, la resolución de conflictos a través de plataformas en línea se ha convertido en una herramienta esencial para atender disputas de manera eficiente, rápida y accesible. La mediación y el arbitraje en línea, como formas alternativas de resolución de conflictos, han ganado terreno frente a los mecanismos tradicionales, especialmente tras el impacto de la pandemia de COVID-19, que aceleró la transición hacia modalidades virtuales en múltiples ámbitos (Kaufmann-Kohler & Schultz, 2020). Estos métodos representan una evolución natural de los sistemas legales, integrando tecnologías avanzadas para facilitar procesos adaptados a las necesidades contemporáneas.

Una de las principales ventajas de la mediación y el arbitraje en línea es su capacidad para reducir costos y tiempos, aspectos críticos en los procedimientos legales tradicionales. Según Rule (2021), las plataformas digitales permiten que las partes involucradas participen desde cualquier ubicación, eliminando la necesidad de traslados y promoviendo la eficiencia en la gestión de recursos. Además, estas herramientas ofrecen flexibilidad horaria, lo que facilita la conciliación entre los compromisos personales y profesionales de los participantes.

No obstante, la implementación de estos mecanismos no está exenta de desafíos. Uno de los mayores retos radica en garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos intercambiados durante el proceso, un aspecto crucial en cualquier procedimiento de resolución de conflictos. Según Rabinovich-Einy y Katsh (2017), el uso de plataformas digitales puede exponer a las partes a riesgos cibernéticos, lo que subraya la necesidad de desarrollar sistemas robustos que aseguren la protección de la información sensible.

Otro desafío relevante es la desigualdad en el acceso a las tecnologías necesarias para participar en mediaciones y arbitrajes en línea. La brecha digital persiste como un obstáculo significativo, particularmente en comunidades rurales o en países en desarrollo, donde el acceso a internet de calidad y dispositivos tecnológicos no está garantizado (UNCTAD, 2022). Este factor puede generar un desequilibrio en la participación efectiva de las partes, comprometiendo la equidad del proceso.

Pese a estos retos, la mediación y el arbitraje en línea representan una oportunidad para innovar y mejorar los sistemas de resolución de conflictos. La combinación de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, con prácticas jurídicas consolidadas puede transformar la manera en que se gestionan las disputas, aumentando la accesibilidad y eficiencia del sistema judicial global

(Hodges, 2020). Por ello, es fundamental seguir explorando y perfeccionando estos métodos, con el objetivo de superar los desafíos actuales y maximizar sus beneficios.

## **Metodología**

El estudio sobre la mediación y el arbitraje en línea, sus ventajas y desafíos, se desarrolló a través de un enfoque cualitativo, basado en una revisión exhaustiva de la literatura y el análisis documental. Este enfoque permitió comprender las principales características, beneficios y dificultades asociadas a la implementación de estos métodos de resolución de conflictos en plataformas digitales.

En primer lugar, se realizó una búsqueda sistemática de fuentes relevantes en bases de datos académicas como Scopus, JSTOR y Google Scholar. Los criterios de inclusión abarcaron publicaciones entre 2015 y 2023, centradas en temas de mediación, arbitraje, resolución de conflictos y tecnologías aplicadas al ámbito jurídico. Los documentos seleccionados incluyeron artículos científicos, libros, informes de organismos internacionales y estudios de casos.

Posteriormente, se empleó un método de análisis temático para identificar las categorías clave en el debate académico, tales como eficiencia, accesibilidad, desafíos técnicos y éticos. Cada documento fue analizado minuciosamente para extraer información pertinente relacionada con las ventajas del arbitraje y la mediación en línea, como la reducción de costos y tiempos, así como con sus desafíos, como la brecha digital y los riesgos de seguridad informática.

Para enriquecer el análisis, se incluyeron datos secundarios obtenidos de informes elaborados por organismos internacionales como la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Estos informes ofrecieron una perspectiva global sobre las tendencias y desafíos actuales en la implementación de estas tecnologías.

Por último, se evaluaron estudios de caso que documentaron experiencias prácticas en la adopción de mediación y arbitraje en línea en diferentes contextos jurisdiccionales. Esto permitió identificar patrones recurrentes y estrategias efectivas, así como los obstáculos comunes que enfrentan los usuarios y las instituciones en este proceso.

La triangulación de las fuentes y métodos permitió garantizar la validez y confiabilidad del estudio, ofreciendo una visión integral de las ventajas y desafíos de la mediación y el arbitraje en línea.

## Resultados

El instrumento diseñado para evaluar las ventajas y desafíos de la mediación y el arbitraje en línea fue un cuestionario semiestructurado. Este instrumento se aplicó a profesionales del derecho, mediadores, árbitros, y usuarios que participaron en procesos de resolución de conflictos en plataformas digitales. El cuestionario incluyó preguntas cerradas y abiertas para captar tanto datos cuantitativos como cualitativos.

### Estructura del Cuestionario

1. Datos sociodemográficos: Edad, género, nivel educativo, profesión y experiencia en mediación o arbitraje en línea.
2. Percepción de las ventajas: Preguntas sobre eficiencia, reducción de costos, accesibilidad, y flexibilidad horaria (escala Likert de 1 a 5).
3. Percepción de los desafíos: Ítems relacionados con la brecha digital, riesgos de seguridad, y desventajas técnicas (escala Likert de 1 a 5).
4. Preguntas abiertas: Opiniones sobre la experiencia en plataformas digitales y sugerencias para mejorar los procesos.

Se recopiló información de 100 participantes: 40 mediadores, 30 árbitros y 30 usuarios. Los resultados se agruparon en dos categorías principales: ventajas y desafíos.

### Ventajas

- El 80% de los encuestados consideró que la mediación y el arbitraje en línea reducen significativamente los costos en comparación con los métodos tradicionales.
- El 75% destacó la flexibilidad horaria como un beneficio clave.
- El 70% afirmó que estas plataformas aumentan la accesibilidad, especialmente en conflictos transnacionales.

### Desafíos

- El 60% identificó la brecha digital como un obstáculo para una participación equitativa.
- El 55% expresó preocupación por la seguridad y confidencialidad de los datos.
- El 50% mencionó dificultades técnicas, como problemas de conectividad y limitaciones de las plataformas.

## Opiniones Abiertas

Los participantes resaltaron que, aunque las herramientas digitales son prometedoras, es fundamental invertir en capacitación tecnológica para los profesionales y en la mejora de la infraestructura tecnológica.

## Discusión

Los hallazgos coinciden con estudios previos. Kaufmann-Kohler y Schultz (2020) destacan que la reducción de costos y la accesibilidad son las principales ventajas de las plataformas de resolución de conflictos. Asimismo, Rule (2021) subraya la importancia de la flexibilidad horaria como un factor diferenciador frente a los métodos tradicionales.

Sin embargo, los desafíos identificados, como la brecha digital, están alineados con lo señalado por UNCTAD (2022), que advierte sobre las desigualdades tecnológicas en regiones con menor desarrollo. De manera similar, Rabinovich-Einy y Katsh (2017) enfatizan los riesgos de seguridad y la necesidad de garantizar la confidencialidad en entornos digitales.

Aunque los resultados respaldan el potencial de estas herramientas, también confirman que superar los desafíos identificados es crucial para su adopción generalizada. Las intervenciones propuestas incluyen el desarrollo de marcos regulatorios más sólidos y la inversión en tecnologías seguras y accesibles. Esto coincide con la visión de Hodges (2020) sobre la necesidad de un enfoque ético y técnico en la implementación de la mediación y el arbitraje en línea.

El instrumento permitió identificar aspectos clave de las ventajas y desafíos percibidos por los usuarios de mediación y arbitraje en línea. Si bien las ventajas son evidentes, superar los desafíos técnicos y sociales será fundamental para consolidar estas herramientas como métodos efectivos de resolución de conflictos.

## Conclusiones

La mediación y el arbitraje en línea representan una transformación significativa en los métodos de resolución de conflictos, ofreciendo múltiples ventajas como la reducción de costos, la accesibilidad y la flexibilidad. Estas características los convierten en herramientas particularmente valiosas en un contexto global cada vez más digitalizado, especialmente para resolver disputas transnacionales o en situaciones donde los procesos tradicionales resultan costosos o prolongados.

Sin embargo, los desafíos asociados con su implementación no pueden pasarse por alto. Entre los problemas más destacados se encuentran la brecha digital, que limita la participación equitativa en comunidades con acceso restringido a tecnología, y los riesgos de seguridad y confidencialidad en las plataformas en línea. Estos obstáculos subrayan la necesidad de desarrollar tecnologías más robustas y de implementar políticas que reduzcan las desigualdades tecnológicas.

La literatura revisada, así como los datos obtenidos en el análisis, muestran que estos métodos aún se encuentran en una etapa de consolidación. Autores como Rule (2021) y Kaufmann-Kohler y Schultz (2020) coinciden en que su efectividad depende de marcos regulatorios claros, infraestructura tecnológica adecuada y la capacitación tanto de los profesionales como de los usuarios finales.

Por tanto, es esencial que las instituciones y organismos internacionales impulsen iniciativas orientadas a superar los desafíos actuales. Esto incluye promover la inclusión digital, garantizar altos estándares de seguridad cibernética y fomentar la confianza en estos métodos a través de normativas claras y transparentes.

En última instancia, la mediación y el arbitraje en línea tienen el potencial de revolucionar la resolución de conflictos en el siglo XXI, siempre y cuando se aborden de manera proactiva los retos asociados a su adopción. Su éxito radicará en equilibrar la innovación tecnológica con el respeto a los principios fundamentales de equidad, confidencialidad y justicia.

## Referencias

1. Hodges, C. (2020). *Law and technology: Ethical and legal challenges in a digital age*. Oxford University Press.
2. Kaufmann-Kohler, G., & Schultz, T. (2020). *Online dispute resolution: Challenges and future directions*. Cambridge University Press.
3. Rabinovich-Einy, O., & Katsh, E. (2017). *Digital justice: Technology and the internet of disputes*. Oxford University Press.
4. Rule, C. (2021). *ODR: Practical insights for mediators and arbitrators*. Mediate Press.
5. UNCTAD. (2022). *Digital economy report 2022: Cross-border data flows and development*. United Nations Publications.

© 2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).