

RELIGACIÓN

R E V I S T A

Digitalización de la mediación en Ecuador: caso Pacto de Paz oficina Machachi en la calidad de gestión

Digitization of mediation in Ecuador: case Peace Pact office Machachi in the quality of management

Cristina Pilar Guaras Muisin, Glicerio Petrona Gómez Ceballos, Jorge Edwin Ormaza Andrade

Resumen

Esta investigación estudia cómo la digitalización afecta la calidad de la gestión de los servicios de mediación en la oficina Pacto de Paz Machachi, ubicado en el cantón Mejía, provincia de Pichincha. El problema identificado está relacionado con la necesidad de analizar cómo el uso de herramientas tecnológicas afecta la eficiencia, accesibilidad e imparcialidad de los procesos de mediación en todos los sectores. El objetivo principal fue realizar un análisis de la incidencia de la digitalización en la gestión de servicios de mediación, teniendo en cuenta temas como la tecnología disponible, la satisfacción de los usuarios, la inclusión de grupos vulnerables y la sostenibilidad ambiental. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, con diseño transversal, alcance descriptivo, explicativo y correlacional. Se aplicaron encuestas tipo Likert a 178 usuarios y se realizó un análisis estadístico utilizando Alpha de Cronbach y correlaciones parciales. Los resultados indican que el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad ($\alpha=0,846$) y que hay relaciones significativas entre tecnología, infraestructura y percepción ambiental, así como efectos positivos en equidad e inclusión. Se concluye que la mediación digital en Machachi mejora el servicio, reduce costos y tiempos, mantiene la confianza de los usuarios y puede servir como ejemplo para otros centros de mediación en Ecuador.

Palabras clave: mediación; digitalización; TIC; gestión; eficiencia.

Cristina Pilar Guaras Muisin

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | cristina.guaras.20@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0009-4555-6233>

Glicerio Petrona Gómez Ceballos

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | glicerio.gomez@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6955-3293>

Jorge Edwin Ormaza Andrade

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | jormaza@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>

<http://doi.org/10.46652/rgn.v11i49.1617>
ISSN 2477-9083
Vol. 11 No. 49, enero-marzo, 2026, e2601617
Quito, Ecuador

Enviado: octubre 30, 2025
Aceptado: noviembre 24, 2025
Publicado: enero 26, 2026
Publicación Continua



Abstract

This research studies how digitalization affects the quality of management of mediation services in the office Pacto de Paz Machachi, located in Mejía canton, province of Pichincha. The problem identified is related to the need to analyse how the use of technological tools affects the efficiency, accessibility and fairness of mediation processes in all sectors. The main objective was to carry out an analysis of the impact of digitization on the management of mediation services, taking into account issues such as available technology, user satisfaction, inclusion of vulnerable groups and environmental sustainability. The methodology was based on a quantitative approach, with cross-sectional design, descriptive scope, explanatory and correlational. Likert surveys were applied to 178 users and a statistical analysis was performed using Cronbach's alpha and partial correlations. The results indicate that the instrument has a high level of reliability ($\alpha=0.846$) and that there are significant relationships between technology, infrastructure and environmental perception, as well as positive effects on equity and inclusion. It is concluded that digital mediation in Machachi improves the service, reduces costs and times, maintains the trust of users and can serve as an example for other mediation centers in Ecuador.

Keywords: Mediation; digitalization; TIC; management; efficiency.

Introducción

Un referente que da inicio a que en algunos países de la Unión Europea, Asia y América Latina, la humanidad tenga un evolución de sus paradigmas y se adapte a nuevos cambios como el alejamiento social, la restricción de encuentros físicos entre muchos otros aspectos, es el estallido de la propagación del COVID-19, como lo expone Daibu et al., (2025), pues esto ha dado lugar a que se utilice los métodos tecnológicos como nuevo mecanismo aplicado en la forma de generar información así como el modo de comunicarse, con el único fin complementar, fortalecer y minimizar un retardo a dar solución a sus controversias, adaptándose y aplicándose en varias instancias, sin que se genere un efecto negativo en el acceso a la justicia.

La solución de disputas a través del uso de medios tecnológicos siempre ha estado presente, sin embargo, estos no eran tan marcados y considerablemente utilizados como lo ha sido durante y posterior a la pandemia de COVID-19, así lo manifiesta Daibu et al. (2025), es por ello que en varios países de América Latina, y dentro de ella el Ecuador, han ofrecido muchas vías de solventar controversias, considerando el tipo de conflicto, aún de manera dispareja pero ajustada a lo presencial y digital, como lo ha descrito Barona Vilar (2025).

Las herramientas digitales han permitido que muchos sectores se transformen y busquen constantemente el uso de la tecnología, de acuerdo a lo que manifiesta Barona Vilar (2025), en medio está inmersa el sector de los servicios de mediación, que busca generar acuerdos en temas que permite la Ley de Arbitraje y Mediación aplicable en el Ecuador, dentro de ellos los temas de carácter civil y penal considerando sus limitantes establecidos, ya que en concordancia con Redorta (2006), los conflictos son atribuibles a sucesos sociales repetitivos posiblemente desfavorable en el que su esencia expresa confrontación entre individuos de cualquier posición.

De acuerdo a lo que expone Ahmad (2025), es posible la automatización relacionada con el uso de la tecnología y los métodos alternos en la resolución de disputas porque se complementan para lograr proveer de una justicia efectiva. En el Ecuador, cuando se piensa en el acceso a la justicia

es importante precisar que al igual que en otros países, se encuentra en constante evolución, y es ahí en donde nos encontramos con los novedosos mecanismos tecnológicos para la aplicación de los métodos alternativos de solución de conflictos más conocidos como MASC.

Fernández & Zúñiga (2023), mencionan que efectuar mejoras de una manera ininterrumpida en el comercio en el cual se desarrolla el centro de mediación, se convierte en más productivo y competitivo, es por ello que en la provincia de Pichincha, cantón Mejía, parroquia Machachi, el Centro de Mediación Pacto de Paz, oficina dependiente, se encuentra implementado el uso de plataformas tecnológicas para el desarrollo de audiencias de mediación y conciliación, para con ello brindar un servicio de calidad en la gestión de conflictos sin la necesidad del traslado de las personas a las instalaciones físicas del establecimiento.

La importancia de la presente exploración se basa en que provee material útil que puede ser aplicado por otros centros de mediación a nivel local y general, al generar sugerencias de la implementación de esquemas híbridos o combinados que tienen enfoque en el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios utilizados, así como la determinación de las conexiones que mantienen entre el equipamiento, el nivel de capacitación de los mediadores y la cooperación entre entidades, con el nivel del funcionamiento del centro de mediación Pacto de Paz, oficina dependiente Machachi, puesto que la calidad de la gestión no se limita a al uso de ambientes digitalizados, sino también a como los usuarios logran interactuar con el proceso de mediación y la automatización.

Esta investigación tiene como objetivo general realizar un análisis de la incidencia de la digitalización en la calidad de la gestión de los servicios de mediación en el centro de Mediación Pacto de Paz, oficina dependiente Machachi, y, como objetivos específicos evaluar la infraestructura y accesibilidad tecnológica, valorar los niveles de eficiencia de los procedimientos de mediación que se gestionan de manera digital e identificar la calidad del servicio proporcionado digitalmente desde la óptica de los usuarios, dando respuesta a la pregunta científica ¿Cómo la digitalización influye en la calidad de la gestión de los servicios de mediación en la oficina dependiente de Pacto de Paz, en la ciudad de Machachi?

Referencial teórico

Definiciones generales

Al hablar de **tecnología**, Bijker (2005), lo describe como el grupo de artefactos que permite a las personas cambiar las circunstancias en un proceso productivo, no se la considera una fuerza autónoma porque nace de la sociedad y el ámbito político, desarrollándose en función del entorno en el cual está inmersa, para que se lleve a cabo su ejecución depende de varios factores como la cultura, la economía y el poder, por lo que la sociedad con la tecnología se ven afectados mutuamente.

Cuando nos referimos a la digitalización de los archivos Peiró Graner & Fernández Marcial (2011), hablan de su importancia porque facilita el acceso inmediato, conversación de la información y la gestión de la documentación, sin embargo no reemplaza en su totalidad a la forma tradicional se su conservación, desatacando cuan significativo es que las entidades cuenten con planes técnicos y procesos adecuados de preservación de los registros, instalaciones que funcionen adecuadamente y el adiestramiento de la fuerza laboral.

Por su parte Vilaplana & Stein (2020), expone en su artículo la relación entre la digitalización y las personas y resaltan que esta conexión permite el cambio de las organizaciones empresariales, respetando la dignidad humana con redefinición de su estructura y las estrategias para gestionar el personal, enfocándose en humanismo digital, en donde la tecnología se convierta en un medio que ayude a los individuos con directrices que fomenten una innovación responsable, el uso de organizaciones ágiles, modernizar la gestión del rendimiento y aplicar el análisis de datos avanzados.

Así también en cuanto a la digitalización Jiménez (2020), señala que fomenta la participación de las personas, y se garantiza su eficiencia si está acompañado de inversión y fuerza de trabajo adecuado, sugiriendo transiciones digitales justas, garantistas de derechos laborales a través de la regulación del trabajo digitalizado, protección corporativa, acceso de manera igualitaria a todos los interesados en los servicios, mejora de negociación comunal y finalmente mantener el apoyo sostenible de la sociedad y de la tecnología.

Un tema que se analiza en la presente investigación es la mediación, y Miranda-Medina (2019), lo define como un proceso social, técnico y cultural, utilizado para resolver conflictos basándose en la comunicación entre las partes asistidos por una tercera persona neutral, caracterizando valores intangibles como la fiabilidad, neutralidad, privacidad y la búsqueda de acuerdos en donde prima la voluntariedad, busca la paz y la convivencia incluyendo la igualdad, justicia y cumplimiento a la ley, que contribuyen a convertir los conflictos en oportunidades de diálogo y cooperación.

Al hablar de la mediación con medios electrónicos con claridad lo enumera Hernando & Escudero (2015), que tiene dos formas de culminar una audiencia telemática y es la parcial cuando una de las partes asiste de manera telemática y es total cuando la mediación telemática es totalmente en línea, en los dos casos es requerido el aseguramiento de la identidad, una forma de comunicarse con claridad, dejando ventajas en tiempo y espacio porque se puede solucionar contiendas desde cualquier lugar y momento, particularmente cuando se atraviesan fronteras.

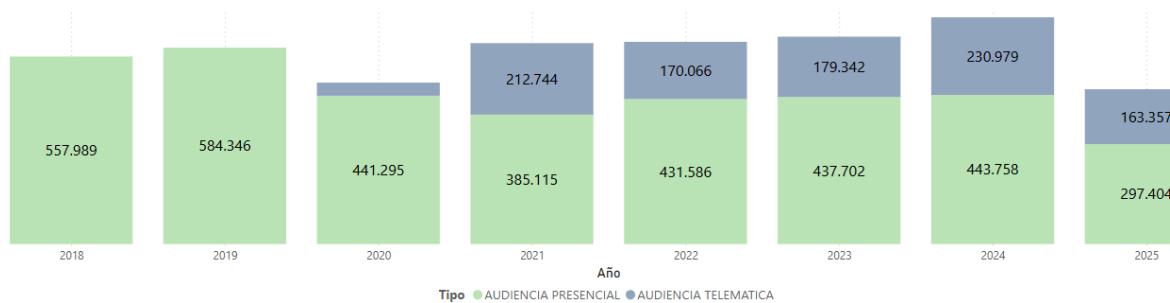
Con lo expuesto es menester exponer que la entidad centro de mediación Pacto de Paz, ubicada en la ciudad de Machachi, cantón Mejía, provincia de Pichincha, en el último año, considerando que encontrarse a la vanguardia de los cambios tecnológicos, viene transformando la forma de prestar sus servicios, aplicando el proceso de digitalización de sus actas e implementando la tecnología para facilitar la ejecución del servicio eficientemente lo que viene posicionándolo como marca reconocida adaptada al cambio y considerada como ventaja competitiva.

La tecnología y la administración de justicia

Como lo describe Universidad Politécnica de Catalunya & Ballester Casanella (2017), en el Ecuador el sistema de justicia, es parte integradora de la Cuarta Revolución industrial, su cambio drástico se debe a la pandemia del COVID-19, que lo llevó a la búsqueda de nuevos métodos que garanticen la accesibilidad a la justicia, mediante la digitalización de los procesos judiciales, contribuyendo a la disminución del tiempo, los costos y los obstáculos geográficos, considerando los desafíos que implican una modernización del ámbito judicial.

Por tal razón el sistema de justicia en el Ecuador, aplica el Sistema Automático de Trámite Judicial Ecuatoriano 2020 SATJE-2020 que permite realizar consultas de procesos judiciales electrónicos, de una manera rápida, y desde cualquier dispositivo, lo que denota la gestión electrónica de los documentos legales mediante el uso de expedientes electrónicos, audiencias realizadas de manera virtual y la firma digital, integrando la operabilidad y la infraestructura, pues el uso de la tecnología es el presente.

Tabla 1. Número de audiencias convocadas por tipo



Fuente: Portal de estadística judicial del Consejo de la Judicatura (s.f.).

En el cuadro presentado se evidencia que a partir del año 2020, el Consejo de la Judicatura, implementó los medios tecnológicos para el control de sus procesos judicial, y para los años siguientes se han ido incrementado el número de audiencias telemáticas, lo que denota que es importante el uso de las plataformas digitales para acelerar y facilitar la búsqueda casos judicializados que se han resuelto y que se encuentran por resolver, confirmado así que la ayuda que prestan las tecnologías de la información y comunicación en el presente son de aplicación imprescindible.

En concordancia Mora Bernal et al. (2022), sostiene que la digitalización de los juicios es una medida positiva respecto de la transparencia, es prescindible que se asegure que los datos y las limitaciones de quienes pueden acceder a la información disponible esté asegurada, puesto que la revelación de información particular dentro de un juicio no debe manejarse de manera abierta, y con ello evitar ir en contra de los derechos y la dignidad de las personas.

Ante lo descrito Pacto de Paz, es consiente que la transformación a la utilización de tecnologías de la información y comunicación le genera muchos beneficios, sin dejar de lado los riesgos que

implican los cambios y la exposición de datos personales, por tal razón opta por mantener a su personal tanto administrativo como los mediadores altamente capacitados, por cuanto el generar una justicia alternativa a la ordinaria, no la deja exenta de su responsabilidad para con los entes de control como lo es el Consejo de la Judicatura y con los propios usuarios, en los ámbitos civiles y penales, respecto de la confidencialidad de las audiencias de mediación.

Transformación de la mediación a la era digital

La mediación profundiza su procedencia en prácticas comunales, mecanismo determinante en la decisión en confrontaciones, por años este proceso se lo venía realizando con la presencia física de las partes involucradas, asistidos por un intermediario conocido como mediador para facilitar la comunicación y con ello obtener los acuerdos que beneficien a las partes, así lo relata Popiuc (2025). No obstante, los avances innovadores de la tecnología y la escalada digitalización de múltiples servicios han generado una transformación cada vez más evidente de la prestación de servicios de mediación.

En la actualidad Pacto de Paz, realiza sus audiencias de mediación de manera presencial y telemática, los dos métodos exigiendo los mismos requisitos como son la comparecencia de las partes interesadas en dar solución a los inconvenientes suscitados por ellas mismas, permitiendo la libre expresión de las razones y motivos por los cuales se encuentran en las horas y días señalados, presentando sus documentos de identificación en original, para los correspondientes archivos físicos y digitales, con un fin común de ganar-ganar.

Tabla 1. Mediaciones realizadas de manera presencial y virtual

Indicador	Presencial	Virtual
Tiempo promedio de resolución (días)	3	3
Tasa de acuerdos (%)	100	99
Satisfacción del usuario (%)	99	99
Número de casos gestionados semestralmente	124	41
Porcentaje de mediaciones en línea (%)	75	25

Fuente: elaboración propia

Nota. Los resultados expuestos, denotan que, en Pacto de Paz, no existe diferencia que resulte significativa en cuanto al tiempo entre la modalidad presencial y virtual, pues las dos son resueltas en un promedio de 3 días, confirmando que los procedimientos resultan ser efectivos en las dos modalidades. Respecto de la tasa de acuerdos existe una mínima diferencia ya que el 100% corresponde a reuniones presenciales y el 99% a reuniones realizadas de manera virtual, lo que demuestra que realizar mediaciones digitales arrojan también resultados positivos en la resolución de controversias, ratificando que una interacción en línea no disminuye la comunicación y mucho menos el compromiso de las partes, favoreciendo el uso de ambientes digitales para los procesos de mediación. Con referencia al porcentaje de satisfacción de los usuarios, los dos modelos alcanzan el 99%, lo que prueba opiniones satisfactorias relativo a la atención, accesibilidad y los resultados del proceso, sin generar mayor relevancia de la forma. Sin embargo, al hablar del número de casos resueltos se observa una gran diferencia, esto se debe a que los usuarios aún mantienen resistencia a los cambios en la tecnología por ello el 75% de las mediaciones se llevan de manera presencial mientras que el 25% se lo realiza de manera virtual, exhibiendo que la transformación a la digitalización se encuentra en ejecución con aumentos escalonados en el uso de la tecnología.

La función de la tecnología en la resolución de contiendas de manera extrajudicial

El impulso de los establecimientos privados de mediación basado en facilitar al usuario resolver sus controversias e incrementar la conexión a una justicia eficiente, los ha obligado a adaptarse a las nuevas tecnologías, puesto que el impacto de la tecnología de información y comunicación conocidas como TIC, en el ámbito de la mediación, ha permitido que los litigios sean resueltos con el uso de muchos artefactos automatizados, así lo manifiesta Universidad Politécnica de Catalunya & Ballester Casanella (2017), por lo que algunas audiencias de mediación se llevan de manera virtual.

Pacto de Paz, enfocada en incrementar de manera escalonada la utilización de los servicios de mediación telemática en materias transigibles como familia que abarca temas de tenencia, regulación de visitas, pensiones alimenticias; bienes hereditarios y sucesorios; inquilinato; distribución de bienes de la sociedad conyugal; convivencia; incumplimiento de contratos; laboral; tributario; tránsito; y, contratación pública; trabaja incessantemente por que la mediación telemática sea considerada igual de importante que la presencial, ya que se tiene el mismo resultado.

Como claro ejemplo tenemos lo expuesto por Jiménez & Luzuriaga (2022), al referirse a la mediación laboral realizada en línea con el uso de videollamadas y firma electrónica, puesto que a su criterio representa un paso enorme para la justicia en Ecuador, porque ha proporcionado un mecanismo rápido, seguro y menor valor para resolver las discrepancias laborales entre empleadores y trabajadores, incluyendo las zonas rurales, lo que ayuda a aliviar la carga de trabajo en los juzgados de lo laboral y mejorar el uso de los recursos de las instituciones públicas y privadas.

Relación entre mediación, los medios telemáticos y la sociedad

Para Schenkel (2020), lo telemático es un gran potencial para generar diálogos, porque permite comunicaciones igualitarias e interactivas, por lo que el usuario no es receptor pasivo por el contrario es quien participa activamente, es creativo, selectivo y transforma la información, lo que hace posible que el conocimiento sea más asequible y permisible a la opinión de las esferas públicas, previniendo el caer en una centralización de la información si esta es administrada por pocos sujetos, por lo tanto la mediación con medios tecnológicos forma nociones, experiencia y arquitectura social, motivando a formar comunidades integrales conectadas.

En este ámbito en Pacto de Paz Machachi, mediante el uso de la plataforma tecnológica zoom, ha permitido un espacio que les permite a los participantes crear nuevas experiencias a la hora de combinar el conocimiento y la tecnología con el diálogo digital, interactuar para solventar sus controversias, permitiéndoles sentirse en libertad de intercambiar información, emitir sus expresiones como si estuvieran en el espacio físico del centro de mediación, garantizándoles que son ellas las principales actores a la hora de tomar decisiones y resoluciones, generando la seguridad que lo tratado en la audiencia de mediación telemática al igual que de manera presencial se mantiene la confidencialidad.

Beneficios de transformar digitalmente a la mediación

Jiménez & Luzuriaga (2022), resalta los beneficios que implica su uso de medios digitales, ya que está relacionado con la reducción de tiempo debido a que se evita el que las personas se transporten a las entidades públicas a realizar audiencias en persona, minimiza los procesos, manteniendo los principio de eficiencia, inclusión y acceso para todos, y, reduce el gasto administrativo, porque se ajusta a las exigencias de las partes, mejorando la equidad del trabajo al ofrecer espacios en donde las partes no sientan presión, reforzando la confianza entre patrono y empleado cuando es en temas laborales, por lo tanto vela por la claridad en el manejo de los casos por cuanto las sesiones y los acuerdos quedan grabados de manera digital.

En Pacto de Paz, la utilización de la digitalización de la mediación ha permitido que la comunicación fluya con eficacia es por ello que se pueden resaltar algunos factores positivos como la accesibilidad y flexibilidad como lo define como Haider (2010), es la habilidad de ajustarse a cambios según las necesidades sin perder sus funciones, adaptando las estructuras, utilización o actuaciones frente a distintos contextos; **eficiencia** que se refiere a cumplir los objetivos con el menor uso de recursos y efectividad que es la aptitud de conseguir el resultado deseado, así lo define (Mokate, 2001).

En Pacto de Paz, considerando que los medios tecnológicos facilitan la gestión de audiencias de mediación y al estar al alcance de todos, su digitalización tiene un proceso sencillo de seguir, permitiendo que todas las personas sin distinción de ninguna naturaleza puedan acceder a los servicios de mediación en todas las áreas que la Ley de Arbitraje y Mediación permite transigir, por ello a continuación se detalla el proceso que sigue una audiencia de mediación telemática.

Tabla 2. Proceso de mediación digital

Etapa	Descripción
Identificación del conflicto	Se lo determina a partir de diversos puntos de vista de las partes involucradas.
Solicitud	Se procede con el registro en el portal web de Pacto de Paz en el cual se registran los datos personales nombres y apellidos, correo electrónico y número de contacto.
Designación del mediador	Se asigna el proceso a un mediador especializado en el área de interés del cliente, dependiendo de la materia que se va a llevar a mediación.
Reunión provisional de documentación	Se procede con la compilación y organización de la información y los intereses de cada una de las partes.
Audiencia de Mediación	Se desarrolla la reunión a través de videollamadas en donde las partes describen sus posiciones, los motivos de su preocupación, exponen los documentos, los datos relevantes, sus argumentos con lo que se produce el intercambio de información, la cual es grabada.
Establecimiento de acuerdos	Se fomenta el diálogo efectivo y se crean alternativas para dar solución a sus conflictos.
Redacción y lectura del acta	Una vez concluida la etapa de diálogos y acuerdos se procede con la redacción del acta y posterior lectura del documento a las partes.

Etapa	Descripción
Suscripción del acta de mediación	Una vez que se concluye con la lectura del acta de mediación se procede a la suscripción del documento con el uso de firma electrónica por cada uno de los comparecientes.
Culminación de la audiencia de mediación	Una vez suscritas las actas es la parte final de la audiencia telemática en la cual el mediador da por concluida la sesión y da por finalizada la sesión en la plataforma zoom.

Fuente: elaboración propia.

Calidad en los servicios de mediación telemática

Pérez-Calle (2025), en su artículo hace referencia a que una excelente gestión se relaciona con mayor rendimiento, eficacia en función de los costos y sostenimiento en la organización, lo que las lleva al alcance de los más grandes resultados en lo referente a la calidad de su administración, dejando en evidencia que la internacionalización, preparación del personal, una estructura moldeable, procedimientos de valoración determinados con claridad y la experiencia tienen un impacto positivo en la calidad de gestión, su rendimiento y adaptación a entornos competitivos.

En Pacto de Paz Machachi, constantemente se encuentra mejorando el perfil del su coordinador con la formación en liderazgo, los profesionales mediadores, y personal de apoyo administrativo, preparados para el uso de herramientas tecnológicas, mediante la aplicación de monitoreo para mejorar de modo ininterrumpido los servicios ofertados, contribuyendo de esta manera en la mejora de la calidad del servicio de mediación telemática, lo que la convierte en una entidad altamente competitiva y al considerada con crecimiento económico y mejor posición de su nombre en el sector.

Con ello al realizar mediaciones con el uso del internet restringen los costos legales, satisfaciendo las expectativas de los usuarios al recibir un servicio ágil y oportuno, evitando juicios largos y costosos, ahorrando energía, evitando el estrés emocional de los involucrados y al mismo tiempo contribuyen a que los jueces y personal judicial puedan concentrarse en casos que no es posible resolverlos a través de mediación.

Idrovo Carlier et al. (2023), manifiesta que la creación de políticas de tecnología e innovación influye en la gestión de talento humano, por lo que digitalizar y automatizar requieren cambios en la dirección de recursos humanos encaminados a la función estratégica con enfoque en el conocimiento, la creatividad y la capacidad de adaptación, combinando la parte económica, sociológica y gestión organizacional, puesto que no solo es un fenómeno técnico sino también social, generadas a partir de habilidades humanas y aprendizaje en grupo.

La mediación telemática y el ambiente

Guzmán-Ortiz (2022), manifiesta que la digitalización de la mediación cambia la relación entre la entidad y los ciudadanos que utilizan los servicios de mediación telemática, su paso disminuye

los tratos burocráticos y facilita el acceso al servicio, creando varias formas de interactuar a través de la tecnología, pues reemplaza el contacto humano con oficinas digitales, reduce el uso de papel aplicando ética ambiental y social, los desplazamientos de un lugar a otro y el uso de energía en aquellos trámites que deben realizarse en persona, puesto que trae ventajas ecológicas, inclusión digital, acceso justo, fomentando relaciones respetuosas entre personas, tecnología y el medio ambiente.

Metodología

El presente artículo investigativo se catalogó como un estudio explicativo, descriptivo y correlacional. Partiendo en un punto de vista descriptivo, buscó emitir una descripción de la funcionalidad digital en Pacto de Paz, oficina dependiente en Machachi, reconociendo sus índices de calidad en los servicios de mediación. Desde una óptica explicativa, se comprendió cómo y porqué la digitalización ha contribuido a mejorar la calidad de la gestión en los servicios de mediación relacionándolas la satisfacción que tienen los usuarios con el uso de los servicios proporcionados por Pacto de Paz oficina Machachi. A partir de la concepción correlacional, permitió establecer el grado de incidencia de la variable dependiente con la variable independiente.

El proceso investigativo aplicó un enfoque cuantitativo empleado para examinar parámetros como la cantidad de casos solucionados de manera digital y el porcentaje de satisfacción de los clientes con los servicios de mediación digitales. Su diseño fue transversal, ya que la información fue recopilada en un solo instante del tiempo. Esto, posibilitó adquirir una imagen precisa del efecto de la digitalización de los servicios de mediación en Pacto de Paz en su fase actual de ejecución.

De igual manera se recurrió a tres técnicas fundamentales como el estudio de documental de los registros que se mantienen en la institución, las regulaciones pertinentes y las encuestas realizadas a los usuarios finales de los servicios de mediación en Pacto de Paz oficina dependiente Machachi. Como instrumento se utilizó un cuestionario en escala de Likert para la recopilación de datos numéricos y JASP con el cual se midió el nivel de confiabilidad de la investigación.

Universo del estudio, tratamiento muestral y análisis de datos:

Se calculó el tamaño de muestra utilizando la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95%, un margen de error admisible del 5% y una proporción poblacional asumida de máxima variabilidad ($p=q=0.5$). Dando un total poblacional de 329 usuarios, se obtuvo un tamaño muestral de 178 participantes.

$$\frac{Npq}{(N-1)\left(\frac{e}{z}\right)^2 + pq} = \frac{(329) * (0,5) * (0,5)}{(329 - 1) * (0,05) * 1,96^2 + (0,5) * 0,5} = 178$$

De donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

p = probabilidad de éxito (se recomienda 0.5 si no se conoce)

$q = 1 - p$

e = margen de error admisible (en forma decimal, ej. 0.05 para 5%)

z = valor Z correspondiente al nivel de confianza deseado (por ejemplo:

Resultados

Al desarrollar la presente investigación, se elaboró una escala de Likert, compuesta por seis elementos que se orientaron con el fin de medir como los usuarios perciben la digitalización de los servicios de mediación, abarcando extensiones como la utilización de los medios tecnológicos, el espacio físico disponible, el desarrollo imparcial de la audiencia de mediación en un entorno digital, la inclusión de personas pertenecientes a grupos considerados como frágiles, la eficacia de la atención y el impacto al medio ambiente. Con la intención de garantizar la congruencia interior de la herramienta y su utilidad respecto de los datos estadísticos, se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach como metodología de evaluación de credibilidad, tomando en cuenta su idoneidad en investigaciones de índole cuantitativo con variables ordinales.

Tabla 3. Evaluación de la Confiabilidad Interna de la Escala de Percepción sobre la Digitalización en la Mediación

IC del 95%				
Coeficiente	Estimar	Error típico	Lower	Upper
Coefficient α	0,846	0,034	0,780	0,913

Fuente: elaboración propia.

Nota. Respecto del análisis de confiabilidad que se realizó con el uso del coeficiente de Alpha de Cronbach generó un valor de $\alpha=0.846$, dejando un error común de 0.034 y un intervalo de credibilidad del 95% entre 0.780 y 0.913. El resultado obtenido demuestra un nivel elevado de coherencia interna dentro de los ítems integradores de la escala de entendimiento referente a la digitalización de los servicios de mediación. De acuerdo al criterio presentado por Oviedo & Campo-Arias (2005), un alfa que se encuentra entre 0.80 y 0.90 se considera que tiene una fiabilidad adecuada. Como resultado, es válida la aplicabilidad estadística de la utilización de esta escala para futuros exámenes correlacionales y comparativos en el interior de la investigación.

Para explorar las relaciones entre varios aspectos de la digitalización de los servicios de la mediación, se realizó un diagnóstico de correlaciones parciales, apartando el impacto de la variable Calidad Atención. Este tipo de método estadístico contribuye a localizar las relaciones directas existentes entre dos variables, controlando la posibilidad de influencia del impacto de una tercera variable. En el presente caso, se estudió si los nexos entre la utilización de la tecnología, la infraestructura TIC, la imparcialidad digital, la integración de colectivos vulnerables y el impacto

medioambiental se preservan removiendo la influencia de la concepción sobre la calidad de la asistencia prestada.

Tabla 4. Correlaciones Parciales entre Dimensiones de la Digitalización Controlando la Calidad de Atención

			R de Pearson	p
Tecnología Mejora	-	Infraestructura TIC	0,459	< ,001
Tecnología Mejora	-	Imparcialidad	0,175	,020
Tecnología Mejora	-	Participación Vulnerables	0,243	,001
Tecnología Mejora	-	Medio Ambiente	0,477	< ,001
Infraestructura TIC	-	Imparcialidad	0,093	,220
Infraestructura TIC	-	Participación Vulnerables	0,211	,005
Infraestructura TIC	-	Medio Ambiente	0,380	< ,001
Imparcialidad	-	Participación Vulnerables	0,392	< ,001
Imparcialidad	-	Medio Ambiente	0,210	,005
Participación Vulnerables	-	Medio Ambiente	0,243	,001

Fuente: elaboración propia.

Nota. Condicionado a las variables Calidad Atención, al referirnos al análisis realizado a las correlaciones parciales, manteniendo el control de la variable Calidad Atención, se evidenciaron agrupaciones estadísticas relevantes entre diversas extensiones de la digitalización. Una relación muy fuerte se evidenció entre Tecnología Mejora y Medio Ambiente ($r=0,477$; $p<0,001$), en segundo lugar, por Tecnología Mejora e Infraestructura TIC ($r=0,459$; $p<0,001$), lo que apunta que una percepción superior de ventaja tecnológica está vinculada con mejorar la evaluación de impacto ambiental, así como de la infraestructura. Adicional a ello, se hallaron correlaciones destacadas entre imparcialidad y Participación Vulnerables ($r=0,392$; $p<0,001$), como también dentro de Infraestructura TIC y Medio Ambiente ($r=0,380$; $p<0,001$), demostrando el refuerzo entre ellas. Al hablar de correlaciones irrelevantes está únicamente entre Infraestructura TIC e Imparcialidad ($r=0,093$; $p=0,220$), sugiriendo una baja correspondencia directa entre estas variables cuando es controlada por como perciben la calidad de la atención.

Discusión

Los resultados obtenidos revelan que digitalizar la mediación en Pacto de Paz oficina Machachi, es posible y además mejora la calidad del servicio en cuestiones operativas de inclusión y medioambientales. El alto valor de confiabilidad de la escala utilizada ($\alpha=0,846$) demuestra que el instrumento es consistente, que apoya la validez de los resultados y que coincide con lo que describe Oviedo & Campo-Arias (2005), acerca de la fortaleza estadística en investigaciones de carácter social.

La relación más alta se miró entre la sensación de fortalecimiento tecnológica y el análisis positivo del impacto ambiental ($r=0,477$; $p<0,001$). Este descubrimiento está acorde con lo que manifiesta Barona Vilar (2025), que da su afirmación que el uso de la tecnología de la información y comunicación TIC en los métodos alternativos de resolver conflictos mejora la eficiencia y la sostenibilidad. Así mismo, la relación entre la infraestructura TIC y la percepción de la tecnología ($r=0,459$; $p<0,001$) asiente que disponer el equipamiento adecuado y la recepción de formación especializada son factores claves para la calidad del servicio. Eso encontrándose en línea con lo expresado con Ahmad (2025) y Daibu et al. (2025), acerca del requerimiento de mantener entornos con características digitales de nivel fuerte para que asegure el acceder a una justicia igualitaria.

Un importante hallazgo es la positiva relación entre la imparcialidad digital y la participación de los grupos considerados vulnerables ($r=0,392$; $p<0,001$). Lo que demuestra que la digitalización favorece a que los procesos sean cada vez más inclusivos, siempre que se haya establecido las medidas correspondientes que incrementen el perfil imparcial del mediador como lo señala Fernández & Zúñiga (2023). Sin embargo, la ausencia de la conexión significativa entre la infraestructura TIC y el entendimiento de la imparcialidad ($r=0,093$; $p=0,220$) denota un probable debilitamiento por cuanto la tecnología no garantiza por si sola que los usuarios lo vean como imparcial. Esto en coincidencia con lo advertido por Redorta (2006), que habla de las limitantes estructurales de la mediación en comparación con la confianza que las partes pueden tener.

Estos hallazgos afianzan la hipótesis de la investigación, porque los datos demuestran que la digitalización es auxiliar en la conseguir una mejora en gestionar los servicios de mediación, específicamente la eficiencia y en la satisfacción de los usuarios de demuestran los más elevados índices entre los medios presenciales y los telemáticos. Así también Pérez-Calle (2025), ahonda que la digitalización ayuda a prestar servicios internacionales, fuera del territorio local aplicando la transparencia, conocimientos especializados y manejando contextos competitivos.

La presente investigación se llevó a cabo con un enfoque transversal y utilizó información proporcionada por los usuarios de manera directa, lo que influye en cómo configuran su satisfacción. En resumen, general los datos obtenidos resultantes de la investigación en Pacto de Paz oficina Machachi proporciona un modelo que puede ser replicado en otros centros de mediación de la localidad y del territorio ecuatoriano, siempre que estos establecimientos dispongan de los recursos para utilizarlos en tecnología, capacitación constante a los mediadores en cuanto al uso de las diversas herramientas digitales y la implementación de políticas para mantener la seguridad digital con la que puedan fortalecer la confianza de los usuarios. En investigaciones futuras se podrán incluir análisis a largo plazo para observar si el modelo resulta sostenible, adicional a realizar comparaciones con otros cantones que aún funcionan de manera presencial como único medio para realizar audiencias de mediación.

Conclusión

Esta investigación ha demostrado que la digitalización de la mediación en Pacto de Paz oficina Machachi tiene efectos positivos y medibles en cuanto a la calidad del servicio, confirmando que el uso de plataformas tecnológicas es una positiva manera de facilitar el acceso a la justicia desde cualquier sector dentro y fuera del territorio ecuatoriano, utilizando mecanismos como el acceso a internet, una dispositivo electrónico y firma electrónica mejoran el tiempo de respuesta a sus requerimientos.

Se evidencio que la capacitación de los mediadores y la tecnología son aspectos clave para mantener la confianza en el servicio ofertado por el centro de mediación, ya que un usuario satisfecho en cuanto al servicio que busca, garantiza su fidelidad, recomendación, promoción y por ende elevación de la economía de la entidad, por ende los niveles de satisfacción de los

usuarios refuerzan la concepción de acceder a una justicia alternativa inclusiva especialmente para los grupos vulnerables que miran a la mediación virtual como un medio accesible y confiable para resolver sus conflictos.

Se confirma que existe una relación positiva entre el uso de la tecnología y el impacto ambiental ya que no solo mejora la eficiencia, sino que adicional a ello representa una mejora en la eficacia promoviendo la sostenibilidad a la hora de disminuir el tiempo de traslado, pues acceden al servicio de mediación digital desde la comodidad de sus hogares, minimizan el uso del dinero y contribuyen también a minimizar el uso del espacio físico, lo que ayuda a su conservación y evita el deterioro.

Este estudio ratifica que digitalizar los servicios de mediación es una forma posible, adaptable y rentable cuando se habla de economía, sostenible porque es posible aplicarlo durante el tiempo de existencia del centro de mediación y muy necesaria porque los centros de mediación deben prestar sus servicios siempre considerando los cambios en la tecnología, para no tener limitaciones y por ende ser eficientes, innovadores y competitivos en cuanto sus servicios de mediación.

Por último, se propone que las investigaciones que se realicen a futuro relacionados con el presente tema de investigación y que se su enfoque sea a largo plazo para realizar el análisis de la aplicación del modelo digital que les permitan realizar comparaciones con centros de mediación que un mantienen encuentros presenciales al ciento por ciento. Así también se realicen investigaciones sobre las experiencias y satisfacción de los usuarios en cuanto al nivel de confianza basado en el uso de plataformas digitales que permitan dar fortaleza al modelo técnico operativo.

Recomendaciones

Se sugiere que los centros de mediación para ser competitivos fortalezcan sus instalaciones con nuevas tecnologías, equipamiento adecuado, infraestructura adaptable a los cambios, plataformas seguras en las que se almacene la información digital de las audiencias de mediación para con ello asegurar el acceso fácil y rápido a una justicia alternativa desde cualquier sector o país.

Es primordial que los profesionales que fungen como mediadores se encuentren altamente capacitados en los manejos de la tecnología, en medidas de ciberseguridad y la promoción de uso de firmas electrónicas, para que puedan tener éxitos en el agendamiento de citas, desarrollo de las audiencias telemáticas, archivo de las de mediación digitalizada, así como de las grabaciones de las mismas, para que los acuerdos digitales sean plenamente válidos ante la ley.

Se recomienda que las instituciones públicas y privadas generen programas de inclusión digital para que con ello se garantice que las personas que cuentan con menos recursos tecnológicos puedan acceder a dispositivos que les permitan tener acceso a mediaciones virtuales, sin tener que acudir a centros informáticos e incurrir en gastos innecesarios.

Es necesario el control constante del uso de las plataformas en los que guarda la digitalización de los servicios de mediación, para que, con ello mantener el control de las actas realizadas de manera virtual, minimizando la perdida de la información y garantizando al ente de control Consejo de la Judicatura su revisión oportuna y por ende eliminando las observaciones o sanciones que conlleva el incumplimiento de los dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación y su reglamento.

Es requerido la integración de las mediaciones digitales con el sistema de justicia para que con ello se conecten de manera directa, mejorar el uso de los recursos evitando el caer en duplicidad de trámites y para que si estando dentro de un proceso judicial los jueces conozcan de manera inmediata los acuerdos a los que llegaron a través de mediación, sin tener que ingresar las actas de manera física con escrito en el proceso judicial.

Referencias

- Ahmad, N. (2025). Smart resolutions: Exploring the role of artificial intelligence in alternative dispute resolution. *Cleveland State Law Review*, 73(2), 1-26.
- Barona Vilar, S. (2025). Plataformas digitales y su función en la solución sostenible de conflictos en la Unión Europea. *Justicia & Derecho*, 8, 1-14. <https://doi.org/10.32457/rjyd.v8it.2901>
- Bijker, W. E. (2005). ¿Cómo y por qué es importante la tecnología? *Redes. Revista de Estudios Sociales de la Ciencia y la Tecnología*, 11(21), 19-53. <https://doi.org/10.48160/18517072re21.429>
- Daibu, A. A., Oniyide, T., & Adelodun, Y. (2025). COVID-19 pandemic and emerging trends in dispute resolution in Nigeria: From alternative dispute resolution to online dispute resolution. *African Journal of International and Comparative Law*, 33(1), 29-52. <https://doi.org/10.3366/ajicl.2025.0511>
- Fernández, E. C., & Zúñiga, F. L. C. (2023). *Propuestas metodológicas y tecnológicas avanzadas* [Tesis de maestría, Universidad Politecnica Salesiana].
- Guzmán-Ortiz, S. M. (2022). Ética crítica y política de las tecnologías. Ciudadanías mediadas en el Estado Plataforma. Análisis de Movilidad en Línea. *Cuadernos de Filosofía Latinoamericana*, 43(126), 51-70. <https://doi.org/10.15332/25005375.7606>
- Haider, J. (2010). *Citizen Festina Lente Tade Efi Luz Sempere*.
- Hernando, J. A., & Escudero, E. P. (2015). *Nueva regulación de la mediación por medios electrónicos*.
- Idrovo Carlier, S., Revuelto-Taboada, L., & Sandoval-Reyes, J. (2023). Política tecnológica e innovación. El rol de la dirección de recursos humanos desde una perspectiva dual de proceso y contenido. *Innovar*, 34(92), 5-20. <https://doi.org/10.15446/innovar.v34n92.102209>
- Jiménez, J. (2020). *La digitalización de los servicios a la ciudadanía*.
- Miranda-Medina, C. (2019). Reseña de: Gorjón, Francisco. 2017. Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los métodos alternos de solución de conflictos. *Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 15, 277-281. <https://doi.org/10.5944/comunitania.15.16>

- Mokate, K. M. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?* Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0012059>
- Mora Bernal, A. E., Sánchez Sarmiento, M. P., Cajamarca Torres, A. E., & Idrovo Torres, D. F. (2022). El sistema automático de trámite judicial en Ecuador: ¿vulnera derechos fundamentales? *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 11(1), 203-228. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2022.61859>
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). De investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 518-526.
- Peiró Graner, M. de las N., & Fernández Marcial, V. (2011). *Nuevas tecnologías en bibliotecas y archivos: Narón, 25-26 de noviembre, 2010*. Universidade da Coruña, Servizo de Publicacións; Concello de Narón (distribución); Consorcio Editorial Galego Breogán.
- Pérez-Calle, R. D. (2025). *Calidad de la gestión de las empresas españolas: Análisis desde el World Management Survey*.
- Popiuc, M. P. (2025). *Propuesta de modelo híbrido iterativo para la mediación de conflictos en línea: Integración de inteligencia artificial con el método Thomas-Kilmann*.
- Redorta, J. (2006). *Cómo analizar los conflictos*. Paidós.
- Universitat Politècnica de Catalunya, & Ballester Casanella, B. (2017). Las TIC como instrumento aplicado a la conciliación, mediación y arbitraje en el ámbito laboral. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 25, 1-15. <https://doi.org/10.7238/idp.v0i25.3091>
- Vilaplana, F., & Stein, G. (2020). Digitalización y personas. *Revista Empresa y Humanismo*, 23(1), 113-137. <https://doi.org/10.15581/015.XXIII.1.113-137>

Autores

Cristina Pilar Guaras Muisin. Magister en Contabilidad y Auditoría y maestrante en el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos.

Gliceria Petrona Gómez Ceballos. Docente de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Jorge Edwin Ormaza Andrade. Docente tutor, de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

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.