



Innovación y resolución de conflictos: la intersección entre las nuevas tecnologías, la inteligencia artificial y los métodos alternativos

Rachel Domínguez Suárez^a

Como citar este artículo:

Domínguez Suárez, R. Innovación y resolución de conflictos: la intersección entre las nuevas tecnologías, la inteligencia artificial y los métodos alternativos. *Eirene Estudios De Paz Y Conflictos*, 8(14).

<https://doi.org/10.62155/eirene.v8i14.306>

Recibido:

11 de diciembre de 2024

Aprobado:

12 de diciembre de 2024

^aORCID: <https://orcid.org/0009-0006-5356-9905>

Profesora de Teoría del Estado y el Derecho. Graduada de la carrera de Licenciatura en Derecho en la Universidad “Carlos Rafael Rodríguez” de Cienfuegos con altos honores, Mejor graduada de la Universidad y de la facultad de Ciencias Sociales, Título de Oro con la máxima puntuación, Premio al Mérito Científico, Premio Nacional BTJ, Premio Nacional UNJC, pasantía investigativa en la Universidad Federal del Sur en Rostov del Don, Rusia, y editora de la revista estudiantil *Mi casa UCf*.



Autoras: Dra. Marta Gonzalo Quiroga y
Dra. Yoruanys Suárez Tejera.

Editorial: Ediciones ONBC

Año: 2024

ISBN: 9789597261827

Páginas: 214

En un mundo convulso, marcado, entre varios factores, por la polarización y el desarrollo impetuoso de las tecnologías de la información y la comunicación, ¿podemos confiar en que la Inteligencia Artificial (IA) resolverá los conflictos que nos dividen? En el libro “Innovación y resolución de conflictos: la intersección entre las nuevas

tecnologías, la inteligencia artificial y los métodos alternativos”, sus autoras: la Dra. Marta Gonzalo Quiroga y la Dra. Yoruanys Suárez Tejera exploran, desde un enfoque eminentemente práctico, cómo las herramientas de IA pueden ser utilizadas, más allá de las áreas tradicionales de aplicación de esta tecnología, para mediar en disputas y fomentar el entendimiento entre las partes.

Esta obra, de gran relevancia en el panorama actual, se adentra en un terreno poco explorado, donde la intercepción entre tecnología y derecho ofrece nuevas posibilidades. Las autoras, al abordar un tema que aún está en sus primeras etapas de desarrollo, presentan enfoques innovadores que desafían las nociones tradicionales sobre mediación y arbitraje.

La Dra. Gonzalo Quiroga, profesora en la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, reconocida experta en resolución de conflictos, combina su vasta experiencia académica con estudios de casos prácticos para ofrecer una perspectiva única sobre el tema asociado a las nuevas tecnologías en las áreas del Derecho Civil y Mercantil. Por su parte, la Dra. Suárez

Tejera, docente en la Universidad de Cienfuegos y abogada de primer nivel, especializada en ciencias penales y en IA, explica por qué es importante el uso de la IA en la resolución de conflictos, sus ventajas y desafíos éticos, en el ámbito penal. Ambas invitan a reflexionar sobre el potencial de la IA para redefinir la resolución de conflictos convirtiendo lo que antes parecía un desafío insuperable en una oportunidad para mejorar el acceso a la justicia y fomentar el diálogo más constructivo.

El capítulo primero, titulado “LUCES Y SOMBRAS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS MASC: CLARIFICANDO EL LADO OSCURO”, firmado por la Dra. Gonzalo Quiroga, ofrece un análisis profundo y reflexivo sobre el impacto de la revolución digital y la inteligencia artificial en los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC). Destaca cómo la llegada abrupta de estas tecnologías ha generado tanto entusiasmo como inquietudes, lo que ha llevado a una reevaluación de paradigmas en diversos ámbitos.

La autora presenta los MASC, que incluyen herramientas como la mediación y el arbitraje, como sistemas extrajudiciales que han ganado reconocimiento por su capacidad para ofrecer soluciones pacíficas a los conflictos. Al analizar la importancia de estos métodos en el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente en lo que respecta a la paz y la justicia, enfatiza en la necesidad de establecer un marco ético y social que promueva una cultura de paz en un mundo cada vez más complejo.

La rapidez, la confidencialidad y la flexibilidad son ventajas de los MASC que la Dra. Gonzalo Quiroga aborda, de forma detallada y clara, frente a los sistemas judiciales tradicionales. Si bien también reconoce que existen desafíos y cuestiones pendientes en cuanto a su eficacia y aplicación. En tal sentido, argumenta sabiamente que, ante el avance acelerado de la IA y otras tecnologías emergentes, es crucial mantener un enfoque centrado en el ser humano y preservar los principios esenciales de autonomía y libertad en los MASC. Lo cual implica negociar y acordar el uso de la tecnología en cada procedimiento específico, asegurando así una transición digital responsable y ética.

Un punto crucial tratado en el primer capítulo es el impacto de la pandemia de COVID-19, la cual aceleró la digitalización de los MASC y puso de relieve la necesidad de plataformas tecnológicas seguras para la resolución de conflictos, así como el crecimiento

exponencial de los Métodos de Resolución de Disputas en Línea (ODR), que, aunque ya existían, cobraron una nueva relevancia. Aborda más adelante la Dra. Gonzalo Quiroga la relación entre la inteligencia artificial y los métodos alternativos de resolución de conflictos, destacando meticulosamente tanto las oportunidades como los desafíos que esta relación conlleva. En un contexto donde la IA se ha convertido en un tema central en la modernidad digital, subraya cómo el lanzamiento de herramientas como ChatGPT 4 ha transformado la percepción de la tecnología, llevándola de ser una idea abstracta a una realidad accesible.

Destaca también la autora que una de las cuestiones clave es la falta de regulación clara que rija tanto el uso de la IA como su aplicación en los MASC, pues a pesar de los esfuerzos pioneros en Europa para establecer normas sobre IA, como el Reglamento del Parlamento Europeo, persiste la incertidumbre sobre cómo integrar estas tecnologías emergentes en el ámbito jurídico y extrajurídico. Situación que genera un ambiente propicio para el escepticismo y la desconfianza hacia las nuevas tecnologías, especialmente en lo que respecta a su impacto en valores fundamentales como la justicia y la ética.

El capítulo también plantea, lo que constituye uno de los aspectos más fascinantes del libro, una dualidad inherente a la revolución tecnológica: por un lado, se vislumbran luces, representadas por las potenciales soluciones que la IA puede ofrecer para resolver conflictos; por otro lado, aparecen sombras que reflejan preocupaciones sobre el mal uso de estas herramientas y su capacidad para degradar principios éticos y jurídicos. Contradicción que invita a una reflexión crítica sobre cómo se debe abordar el uso de la tecnología. Indica la autora que no se debe prejuzgar como inherentemente buena o mala; más bien, el enfoque debe centrarse en cómo se utiliza. Para ello, según su criterio, es fundamental derribar prejuicios y miedos asociados a las nuevas tecnologías, reconociéndolas como herramientas que requieren un entendimiento profundo para maximizar sus beneficios mientras se minimizan sus riesgos.

El capítulo primero finaliza arribando a la conclusión que es esencial encontrar un equilibrio entre aprovechar las ventajas de la IA y preservar los principios humanos fundamentales en los MASC, asegurando así una transición digital responsable y ética. Lo cual implica que las partes deben tener la libertad de decidir si quieren incorporar tecnologías como la IA o

blockchain en sus procedimientos. Por lo que la Dra. Gonzalo Quiroga sugiere que dicha decisión se refleje en cláusulas contractuales específicas, permitiendo a las partes negociar cómo y cuándo se utilizarán estas tecnologías. Y, tras un análisis exhaustivo, propone una conexión entre la tradición de los métodos alternativos de resolución de conflictos y la innovación que trae la inteligencia artificial, alertando sobre la necesidad de regresar a los cimientos de los MASC, donde la autonomía de la voluntad y la libertad de pactos son fundamentales.

El capítulo segundo, titulado “JUSTICIA PENAL ALTERNATIVA: UNA NUEVA ERA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS” de la Dra. Yoruanys Suárez Tejera, reflexiona sobre la interacción entre las nuevas tecnologías, especialmente la IA, y los métodos alternativos de resolución de conflictos. La autora reconoce que la tecnología emergente puede mejorar significativamente la eficiencia y rapidez de estos procedimientos al automatizar tareas rutinarias y analizar grandes volúmenes de datos. Sin embargo, refiere que también surgen preocupaciones sobre la falta de transparencia y el sesgo en los algoritmos, lo que podría comprometer la imparcialidad en la resolución de conflictos.

La Dra. Suárez Tejera establece un marco conceptual que invita a reflexionar sobre la evolución de los métodos tradicionales de justicia penal, destacando la necesidad de buscar alternativas que no solo se enfoquen en el castigo, sino que también promuevan la reparación del daño y la reintegración social de los infractores. Afirmar también que la justicia penal alternativa representa un cambio de paradigma, donde se prioriza el diálogo y la mediación como herramientas para resolver conflictos, y pone de relieve la importancia de involucrar a las víctimas, los infractores y la comunidad en el proceso, lo que puede llevar a soluciones más justas y satisfactorias para todas las partes involucradas. Entre los beneficios de estas alternativas, relaciona la reducción de la carga en el sistema judicial y la posibilidad de abordar las causas subyacentes del comportamiento delictivo.

La autora reconoce que el sistema tradicional de justicia penal enfrenta problemas significativos, como la desconfianza pública y la falta de atención a las víctimas, lo que ha llevado a la necesidad de explorar métodos alternativos para resolver conflictos. Como respuesta, destaca la importancia de los MASC, los cuales involucran a las partes en la

búsqueda de soluciones, en lugar de depender únicamente de castigos coercitivos. Según su criterio, la justicia restaurativa, al fomentar el diálogo entre la víctima y el autor del delito, puede ofrecer un enfoque más reparador y humano, promoviendo la reinserción social y la paz jurídica. Afirmación a la que arriba tras realizar un examen crítico y detallado de la literatura existente.

Al analizar el papel de la tecnología en este nuevo enfoque, con herramientas como la Resolución de Conflictos en Línea y la IA, lo cual realiza basada en una metodología rigurosa, refiere que pueden facilitar la comunicación y el análisis de datos para ayudar a las partes a encontrar soluciones efectivas. Particular que no solo busca aliviar la carga del sistema judicial, sino también mejorar la satisfacción de quienes están involucrados en el conflicto.

Seguidamente la Dra. Suárez Tejera aborda de manera profunda el papel de los MASC en el ámbito penal, destacando su función como herramientas cruciales para abordar el fenómeno criminal desde una perspectiva más humana y restaurativa. Las conclusiones a las que arriba subrayan que, no obstante la negociación puede ser funcional, plantea desafíos dogmáticos y de política criminal que requieren un análisis exhaustivo. La mediación, en particular, la presenta como una alternativa prometedora, capaz de descongestionar el sistema judicial y facilitar la resolución consensuada de conflictos, aunque reconoce la necesidad de discutir sus límites y condiciones de implementación. Tal enfoque invita a repensar el sistema penal y a considerar alternativas que prioricen la reparación del daño y la convivencia pacífica.

Respecto a la IA, explora su capacidad para procesar información y acelerar la resolución de conflictos, mostrándonos sus limitaciones actuales: pues a decir de la misma, solo es eficaz en casos simples, no puede sustituir completamente al mediador humano (aunque podría ser un auxiliar), y sus usos deben regularse cuidadosamente para garantizar la transparencia, la privacidad y la seguridad de los datos de los usuarios. Muestra la IA como una herramienta con potencial para mejorar la eficiencia en la resolución de controversias, pero que requiere un desarrollo responsable y una cuidadosa consideración de sus implicaciones éticas y legales.

El capítulo segundo finaliza, estableciéndose la importancia de implantar normas y mecanismos de control que aseguren un uso ético y legal de las nuevas tecnologías en los MASC. Se hace un llamado a mediadores, árbitros e instituciones extrajudiciales para que asuman un papel activo en este proceso, garantizando una revisión neutral y permanente. De manera lógica y apoyada en evidencias sólidas, coincidiendo con la Dra. Gonzalo Quiroga, la Dra. Suárez Tejera destaca que, a pesar de las ventajas que ofrece la IA para optimizar los MASC, es fundamental mantener la intervención humana en el proceso. Según sus criterios, la tecnología debe ser utilizada como una herramienta asistencial que facilite el acceso a información crucial y mejore la gestión del conflicto.

En sentido general, ambas autoras invitan al lector a considerar tanto las oportunidades como los riesgos que las nuevas tecnologías presentan para los MASC. Realizan un llamado a la acción para adaptar y mejorar estos métodos en la era digital, promoviendo así una justicia más accesible y efectiva. La claridad y profundidad de los criterios expuestos hacen del libro “Innovación y resolución de conflictos: la intersección entre las nuevas tecnologías, la inteligencia artificial y los métodos alternativos” una obra innovadora y singular que destaca por su análisis riguroso sobre el empleo de la IA en la resolución de conflictos. Sus autoras, con un estilo claro y accesible, logran desglosar conceptos complejos de manera que resultan comprensibles para una amplia audiencia, desde expertos hasta lectores que comienzan a acercarse a la temática. Razones por las que sin duda, se establece como una referencia esencial en su área.