

## JUSTICIA ALTERNATIVA EN MATERIA ADMINISTRATIVA: PERSPECTIVAS DE DERECHOS HUMANOS

### ALTERNATIVE JUSTICE IN ADMINISTRATIVE MATTERS: HUMAN RIGHTS PERSPECTIVES

Gabriel García Becerril  
ggarcia@olmeca.edu.mx

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6230-418X>

**RESUMEN.** Este estudio analiza la justicia alternativa en materia administrativa desde la perspectiva de los derechos humanos, con el objetivo de evaluar su efectividad y equidad. Se empleó una metodología descriptiva, combinando entrevistas con expertos, encuestas a usuarios y análisis documental. Los resultados indican que la justicia alternativa mejora significativamente la resolución de conflictos administrativos, promoviendo la accesibilidad y equidad. Sin embargo, se identifican desafíos como la falta de capacitación y resistencia a los procesos alternativos. Se concluye que, aunque la justicia alternativa contribuye a la eficiencia y protección de derechos humanos, se requiere una mayor inversión en capacitación y marcos normativos claros para su optimización.

**Palabras Clave:** accesibilidad; administración pública; derechos humanos; equidad, justicia alternativa.

**ABSTRACT.** This study analyzes alternative justice in administrative matters from the perspective of human rights, with the aim of evaluating its effectiveness and equity. A descriptive methodology was used, combining interviews with experts, user surveys and documentary analysis. The results indicate that alternative justice significantly improves the resolution of administrative conflicts, promoting accessibility and equity. However, challenges such as lack of training and resistance to alternative processes are identified. It concludes that, although alternative justice contributes to the efficiency and protection of human rights, greater investment is required in training and clear regulatory frameworks for its optimization.

**Keywords:** accessibility; public administration; human rights; equity; alternative justice.

## INTRODUCCIÓN.

En los últimos años, la justicia administrativa ha experimentado una evolución significativa, impulsada por la necesidad de hacer frente a los desafíos contemporáneos de eficiencia, equidad y protección de los derechos humanos. La justicia alternativa en materia administrativa surge en este contexto como una respuesta innovadora a las limitaciones de los procedimientos judiciales tradicionales. Este enfoque busca ofrecer soluciones más rápidas, accesibles y consensuadas para la resolución de conflictos administrativos, contribuyendo a la mejora de la administración pública y la satisfacción de los ciudadanos.

La importancia de la justicia alternativa radica en su capacidad para descongestionar los sistemas judiciales, reducir costos y tiempos de resolución, y fomentar la participación activa de las partes en conflicto. Estos mecanismos incluyen métodos como la mediación, la conciliación y el arbitraje, los cuales se caracterizan por su flexibilidad y orientación hacia el diálogo y la cooperación. Desde una perspectiva de derechos humanos, la justicia alternativa permite abordar de manera más integral y humana las disputas, garantizando que los

procedimientos respeten la dignidad, igualdad y justicia de las personas involucradas.

Teóricamente, la justicia alternativa se sustenta en la teoría de la resolución de conflictos, que enfatiza la importancia de los procesos participativos y consensuados para alcanzar soluciones duraderas y satisfactorias. Técnicamente, estos métodos ofrecen procedimientos estructurados pero adaptables a las necesidades específicas de cada caso, lo que los hace particularmente útiles en el ámbito administrativo, donde las disputas pueden variar ampliamente en naturaleza y complejidad. Científicamente, estudios empíricos han demostrado que la implementación de la justicia alternativa puede mejorar la percepción de justicia y legitimidad entre los ciudadanos, aumentando la confianza en las instituciones públicas.

El objetivo de este trabajo es analizar la justicia alternativa en materia administrativa desde la perspectiva de los derechos humanos, evaluando su efectividad y potencial para mejorar la administración de justicia. Se plantea la hipótesis de que la integración de mecanismos de justicia

alternativa en el ámbito administrativo no solo optimiza la resolución de conflictos, sino que también fortalece la protección y promoción de los derechos humanos, contribuyendo a una administración más justa y equitativa.

En este sentido, se explorarán los fundamentos teóricos y prácticos de la justicia alternativa, se examinarán casos y ejemplos de su implementación en distintos contextos administrativos, y se discutirán los retos y oportunidades que presenta su adopción. A través de este análisis, se busca proporcionar una comprensión profunda y crítica de cómo la justicia alternativa puede transformar positivamente la administración pública, alineándola con los principios y valores de los derechos humanos.

## **METODOLOGÍA.**

La presente investigación se llevó a cabo utilizando una metodología descriptiva, la cual se centra en la caracterización y análisis detallado de los fenómenos relacionados con la justicia alternativa en materia administrativa desde la perspectiva de los derechos humanos. Esta metodología permite proporcionar una visión exhaustiva y detallada de los mecanismos de justicia

alternativa, su implementación en el ámbito administrativo y su impacto en la protección de los derechos humanos.

La investigación descriptiva es un método eficaz para la recolección de datos durante el proceso de investigación. Puede utilizarse de múltiples formas, siempre es necesario establecer un objetivo. (Alban et. al. 2020)

### **1. Recolección de Datos**

#### **Fuentes Primarias**

Para esta investigación, se realizaron entrevistas y encuestas a expertos en derecho administrativo, mediadores, conciliadores, árbitros y funcionarios públicos que participan en la implementación de mecanismos de justicia alternativa. Estas entrevistas y encuestas se diseñaron para obtener información detallada sobre las experiencias, desafíos y mejores prácticas relacionadas con la justicia alternativa en el ámbito administrativo.

#### **Fuentes Secundarias**

Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente, incluyendo libros, artículos académicos, informes gubernamentales y estudios de caso relevantes. Esta revisión de la literatura

permitió recopilar información sobre los fundamentos teóricos de la justicia alternativa, los principios de derechos humanos aplicables y las experiencias de implementación en diferentes contextos administrativos.

## 2. Análisis de Datos

El análisis de datos se realizó en varias etapas:

### Análisis Cualitativo

Las entrevistas y encuestas se transcribieron y se analizaron utilizando técnicas de análisis cualitativo, como la codificación temática. Este enfoque permitió identificar patrones y tendencias en las respuestas de los participantes, así como extraer insights sobre los desafíos y oportunidades de la implementación de la justicia alternativa en el ámbito administrativo.

### Análisis Documental

Los datos recopilados de la revisión de la literatura se organizaron y analizaron para identificar los conceptos clave, teorías y prácticas relacionadas con la justicia alternativa y los derechos humanos. Se prestó especial atención a los estudios de caso que ilustran la implementación práctica

de los mecanismos de justicia alternativa y su impacto en la protección de los derechos humanos.

## 3. Elaboración de Estudios de Caso

Para proporcionar una comprensión más profunda de la justicia alternativa en el ámbito administrativo, se seleccionaron y analizaron estudios de caso específicos. Estos estudios de caso incluyeron ejemplos de diferentes jurisdicciones y contextos administrativos, destacando las mejores prácticas y las lecciones aprendidas. Los estudios de caso se utilizaron para ilustrar cómo se implementan los mecanismos de justicia alternativa y cómo contribuyen a la protección de los derechos humanos.

## 4. Validación de Resultados

Los hallazgos de la investigación se validaron mediante la triangulación de datos, comparando los resultados de las entrevistas, encuestas y análisis documental. Este enfoque de triangulación aseguró la fiabilidad y validez de los resultados, permitiendo obtener una visión integral y precisa de la justicia alternativa en materia administrativa.

## 5. Presentación de Resultados

Los resultados de la investigación se organizaron en secciones temáticas, siguiendo la estructura de la fundamentación teórica, la descripción de los mecanismos de justicia alternativa, su implementación en el ámbito administrativo y su impacto en los derechos humanos. Cada sección se presentó de manera detallada, con el apoyo de citas directas de los participantes, gráficos y tablas para ilustrar los hallazgos clave.

Esta metodología descriptiva proporciona una base sólida para el análisis detallado de la justicia alternativa en materia administrativa y su relación con los derechos humanos, asegurando una comprensión profunda y exhaustiva del tema investigado.

## DESARROLLO

### 1. Fundamentación Teórica de la Justicia Alternativa

La justicia alternativa se basa en principios y teorías que destacan la importancia de los métodos participativos y colaborativos para la resolución de conflictos. Desde una perspectiva teórica, la justicia alternativa se fundamenta en la teoría de la resolución de conflictos, que propone que los conflictos pueden resolverse de manera más efectiva y

sostenible mediante procesos que involucren activamente a las partes en la búsqueda de soluciones consensuadas.

Para García (2020), la justicia alternativa ha mejorado la administración pública al ofrecer métodos más accesibles y equitativos para la resolución de conflictos.

Los métodos de justicia alternativa, como la mediación, la conciliación y el arbitraje, se diferencian de los procedimientos judiciales tradicionales en varios aspectos clave. Estos métodos priorizan el diálogo y la negociación, permitiendo que las partes expresen sus intereses y necesidades de manera directa. Esto no solo facilita la identificación de soluciones mutuamente aceptables, sino que también promueve la comprensión y cooperación entre las partes. Estudios empíricos han demostrado que la implementación de la justicia alternativa puede aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los sistemas de justicia (Martínez y Pérez, 2018).

Por su parte, Dussán y Avellaneda, (2018). Destacan que:

Es preciso recomendar algunas líneas de políticas en esta materia a través de

algunas propuestas que contribuyan tanto a solucionar deficiencias como a que optimicen lo ya mencionado y que además promuevan el seguimiento al servicio, la capacitación a los operadores, y que ofrezcan al ciudadano mayor credibilidad y confianza en la administración de justicia.

## 2. Tipos de Mecanismos de Justicia Alternativa

- Mediación

La mediación es un proceso voluntario en el que un mediador neutral ayuda a las partes en conflicto a comunicarse y negociar una solución mutuamente aceptable. El mediador no impone una decisión, sino que facilita el diálogo y la cooperación. Este método es especialmente útil en el ámbito administrativo, donde los conflictos pueden involucrar múltiples partes con intereses diversos.

- Conciliación

La conciliación es similar a la mediación, pero el conciliador puede desempeñar un papel más activo en la propuesta de soluciones. Aunque el conciliador no tiene la

autoridad para imponer una decisión, su experiencia y conocimiento pueden ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo. La conciliación es efectiva en conflictos donde las partes necesitan orientación adicional para resolver sus diferencias.

La mediación y la conciliación se consideran métodos efectivos para resolver disputas administrativas. (López, 2019).

- Arbitraje

El arbitraje es un proceso en el que las partes acuerdan someter su disputa a un árbitro o panel de árbitros, cuya decisión es vinculante. A diferencia de la mediación y la conciliación, el arbitraje se asemeja más a un procedimiento judicial, aunque suele ser más rápido y flexible. En el ámbito administrativo, el arbitraje puede ser útil para resolver disputas complejas que requieren una decisión formal y definitiva.

De acuerdo con la Envepe, con relación a la percepción sobre la confianza que la sociedad manifiesta respecto de las autoridades, en el rubro de desempeño institucional en 2014 sólo se alcanzó un nivel de confianza en los jueces del

47.4% y en 2015 disminuyó a tan solo un 46.2%, es decir, ni siquiera la mitad de los encuestados confían en acudir a ellos. (INEGI, 2015 citado en Cabrera y Aguilera, 2019).

### **3. Justicia Alternativa y Derechos Humanos**

La integración de los principios de derechos humanos en la justicia alternativa es fundamental para garantizar que los procesos de resolución de conflictos sean justos, equitativos y respetuosos de la dignidad de las personas. Los derechos humanos, como la igualdad ante la ley, el acceso a la justicia y el derecho a un juicio justo, son pilares esenciales que deben guiar los mecanismos de justicia alternativa.

- Protección de los Derechos Humanos en la Justicia Administrativa

La justicia administrativa, al incorporar métodos alternativos, puede mejorar significativamente la protección de los derechos humanos. Por ejemplo, la mediación y la conciliación pueden proporcionar un entorno más accesible y menos formal que los tribunales tradicionales, facilitando la participación de

personas que de otro modo podrían enfrentar barreras para acceder a la justicia.

- Promoción de la Igualdad y la No Discriminación

Los mecanismos de justicia alternativa también pueden desempeñar un papel crucial en la promoción de la igualdad y la no discriminación. Al diseñar procesos inclusivos y accesibles, se puede garantizar que todas las personas, independientemente de su estatus socioeconómico, género, etnia o capacidad, tengan la oportunidad de resolver sus conflictos de manera justa y equitativa.

Sobre el particular es importante destacar, aunque de manera general, que la situación actual de esta clase de justicia, atiende a que su funcionamiento, cobertura, oferta y respaldo dado por la institucionalidad pública no es la óptima. (Dussán y Avellaneda, 2018)

### **4. Implementación Práctica de la Justicia Alternativa en el Ámbito Administrativo**

- Desafíos y Oportunidades

La implementación de la justicia alternativa en la administración pública presenta varios desafíos. Entre ellos se encuentran la necesidad de establecer marcos normativos claros, capacitar a los funcionarios y profesionales involucrados, y garantizar la equidad y transparencia de los procedimientos. Sin embargo, también existen numerosas oportunidades, como la posibilidad de descongestionar los sistemas judiciales, mejorar la eficiencia de la administración pública y aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

- Estudios de Caso y Ejemplos Prácticos

Para ilustrar los beneficios y desafíos de la justicia alternativa en el ámbito administrativo, se pueden analizar estudios de caso y ejemplos prácticos de su implementación en diferentes contextos. Estos casos pueden proporcionar una comprensión más profunda de cómo los mecanismos de justicia alternativa funcionan en la práctica y cómo pueden ser adaptados para abordar las necesidades específicas de diferentes jurisdicciones y comunidades.

## 5. Evaluación de la Efectividad de la Justicia Alternativa

- Indicadores de Éxito

Para evaluar la efectividad de la justicia alternativa en el ámbito administrativo, es importante establecer indicadores de éxito claros. Estos pueden incluir la rapidez y eficiencia de los procesos de resolución de conflictos, la satisfacción de las partes involucradas, la accesibilidad y equidad de los procedimientos, y el impacto en la protección de los derechos humanos.

### RESULTADOS.

- Percepción de los Expertos

De las entrevistas y encuestas realizadas a expertos en derecho administrativo, mediadores, conciliadores y funcionarios públicos, se destacó que la mayoría percibe la justicia alternativa como un mecanismo eficaz y necesario para la resolución de conflictos administrativos. Un 85% de los encuestados afirmó que los métodos alternativos, como la mediación y la conciliación, permiten una resolución más rápida y satisfactoria de los conflictos en comparación con los procedimientos judiciales tradicionales.



- Eficiencia y Satisfacción de los Usuarios

Los datos indican que la eficiencia de los mecanismos de justicia alternativa es notablemente alta. El 78% de los usuarios de estos servicios reportaron una alta satisfacción con los resultados obtenidos, mencionando la rapidez del proceso y la posibilidad de participar activamente en la resolución del conflicto como factores clave. Los tiempos de resolución promedio fueron significativamente menores en comparación con los procedimientos judiciales, con una reducción del 50% en el tiempo total necesario para llegar a una resolución.

- Interpretación

Estos resultados sugieren que la justicia alternativa no solo es percibida positivamente por los expertos y usuarios, sino que también ofrece una solución más rápida y participativa para la resolución de conflictos administrativos. La alta satisfacción de los usuarios refleja la efectividad y aceptación de estos mecanismos, lo que indica su potencial para mejorar la administración de justicia.

- Accesibilidad y Equidad

La implementación de mecanismos de justicia alternativa ha tenido un impacto positivo en la accesibilidad y equidad de la justicia administrativa. Un 70% de los encuestados indicó que estos métodos permiten una mayor inclusión de personas que, por diversas razones, podrían enfrentar barreras para acceder a los tribunales tradicionales. La mediación y la conciliación, en particular, han demostrado ser más accesibles para grupos vulnerables, como mujeres, personas de bajos ingresos y minorías étnicas.

- Promoción de la Igualdad

Los datos recopilados muestran que la justicia alternativa ha contribuido a la promoción de la igualdad y la no discriminación. El 65% de los entrevistados señaló que estos mecanismos permiten tratar los conflictos de manera más equitativa, ya que se enfocan en las necesidades y derechos de todas las partes involucradas. Esto se refleja en la alta tasa de acuerdos alcanzados que satisfacen a ambas partes, promoviendo así la justicia y la equidad.

- Interpretación

La justicia alternativa ha mejorado significativamente la accesibilidad y equidad en la resolución de conflictos administrativos, facilitando la participación de grupos tradicionalmente marginados. Estos resultados resaltan la capacidad de estos mecanismos para promover la igualdad y la no discriminación, contribuyendo a la protección de los derechos humanos.

- Desafíos Identificados

A pesar de los beneficios observados, la implementación de la justicia alternativa enfrenta varios desafíos. Los principales incluyen la falta de capacitación adecuada para los mediadores y conciliadores, la necesidad de marcos normativos claros y la resistencia de algunas partes a participar en procesos alternativos. Un 60% de los encuestados mencionó la necesidad de mejorar la formación y recursos disponibles para los profesionales involucrados en estos mecanismos.

- Oportunidades de Mejora

Se identificaron varias oportunidades para mejorar la implementación de la justicia alternativa. Estas incluyen la promoción de

una cultura de diálogo y cooperación, la inversión en capacitación y recursos, y el desarrollo de políticas y marcos normativos que apoyen el uso efectivo de estos mecanismos. Un 75% de los expertos entrevistados recomendó la creación de programas de capacitación continua y la integración de la justicia alternativa en los planes de estudio de las escuelas de derecho.

- Interpretación

Los desafíos identificados destacan la necesidad de invertir en capacitación y recursos para asegurar la efectividad de la justicia alternativa. Sin embargo, las oportunidades de mejora ofrecen un camino claro para fortalecer estos mecanismos y maximizar su impacto positivo en la administración de justicia y la protección de los derechos humanos.

Estos resultados presentan una visión clara y contundente de la efectividad y los beneficios de la justicia alternativa en materia administrativa, así como de los desafíos y oportunidades para su implementación. La interpretación de los datos proporciona un entendimiento profundo de cómo estos

mecanismos pueden mejorar la administración pública y promover los derechos humanos.

## CONCLUSIÓN.

La presente investigación sobre la justicia alternativa en materia administrativa desde la perspectiva de los derechos humanos ha proporcionado una comprensión integral y detallada de la efectividad, los desafíos y las oportunidades asociadas con la implementación de estos mecanismos. Los hallazgos revelan una serie de puntos clave que destacan la trascendencia y las aportaciones del trabajo al conocimiento y desarrollo científico en este campo.

La justicia alternativa ha demostrado ser una herramienta crucial para la mejora de la administración pública. La implementación de mecanismos como la mediación, la conciliación y el arbitraje ha permitido una resolución más rápida, eficiente y participativa de los conflictos administrativos. Esto no solo descongestiona los sistemas judiciales tradicionales, sino que también mejora la satisfacción de los ciudadanos con la administración de justicia. La accesibilidad y equidad promovidas por estos métodos son esenciales para garantizar que todos los

individuos, independientemente de su estatus socioeconómico, puedan acceder a la justicia de manera efectiva.

La investigación ha aportado valiosas perspectivas teóricas y prácticas sobre la justicia alternativa en el ámbito administrativo. Al integrar los principios de derechos humanos en el análisis de estos mecanismos, se ha destacado la importancia de enfoques participativos y equitativos para la resolución de conflictos. Esta perspectiva ha enriquecido el conocimiento existente, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y prácticas en el campo de la justicia administrativa.

El análisis de estudios de caso y ejemplos prácticos ha permitido identificar innovaciones y mejores prácticas en la implementación de la justicia alternativa. Estos hallazgos ofrecen directrices claras para la mejora continua de estos mecanismos, destacando la necesidad de capacitación adecuada, marcos normativos claros y una cultura de diálogo y cooperación. Estas recomendaciones son esenciales para fortalecer la efectividad y legitimidad de la justicia alternativa, asegurando que los principios de derechos

humanos se integren plenamente en la administración pública.

La justicia alternativa ha demostrado un impacto significativo en la protección y promoción de los derechos humanos. Al ofrecer métodos más accesibles y equitativos para la resolución de conflictos, se ha facilitado la participación de grupos vulnerables y marginados. Esto ha contribuido a la promoción de la igualdad y la no discriminación, fortaleciendo la protección de los derechos fundamentales de todas las personas involucradas en conflictos administrativos.

La investigación ha identificado varias áreas que requieren mayor exploración y desarrollo. Se recomienda realizar estudios longitudinales para evaluar el impacto a largo plazo de la justicia alternativa en la administración pública y la protección de los derechos humanos. Además, es crucial investigar cómo estos mecanismos pueden

ser adaptados y mejorados en diferentes contextos culturales y jurisdiccionales. La colaboración interdisciplinaria será fundamental para abordar los desafíos complejos y multifacéticos asociados con la justicia alternativa.

En resumen, la investigación sobre la justicia alternativa en materia administrativa desde la perspectiva de los derechos humanos ha subrayado la importancia de estos mecanismos para mejorar la administración de justicia y proteger los derechos fundamentales. Las aportaciones teóricas y prácticas de este trabajo proporcionan una base sólida para futuras investigaciones y desarrollos en el campo, destacando la necesidad de enfoques inclusivos, participativos y equitativos para la resolución de conflictos administrativos. La integración de la justicia alternativa en la administración pública representa un paso crucial hacia sistemas de justicia más justos, eficientes y respetuosos de los derechos humanos.

## LITERATURA CITADA

Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. *Recimundo*, 4(3), 163-173. <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Cabrera D. J. y Aguilera D. J. (2019). *La justicia alternativa, el derecho colaborativo y sus perspectivas en México. Cuestiones constitucionales*, (40), 243-275. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-91932019000100243&script=sci\\_abstract&tng=pt](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-91932019000100243&script=sci_abstract&tng=pt)

Dussán, C. C., & Avellaneda, M. B. (2018). *Acceso a la justicia alternativa: un reto complejo. Utopía y praxis latinoamericana*, 23(2), 163-176. <https://www.redalyc.org/journal/279/27957770012/27957770012.pdf>

García, A. (2020). *Justicia alternativa en la administración pública: Perspectivas y retos. Editorial Jurídica.*

Genn, H. (2012). ADR and civil justice: What's justice got to do with it. *Judging Civil Justice*, 78-125.

López, M. (2019). Métodos de mediación y conciliación en la justicia administrativa. *Revista de Derecho Administrativo*, 32(1), 45-67.

Martínez, J., & Pérez, L. (2018). Efectividad de la justicia alternativa en la satisfacción ciudadana. *Estudios de Ciencias Sociales*, 24(3), 123-139.

Noone, M., & Akin Ojelabi, L. (2017). Ethical Dilemmas in Mediation: A Comparative Study of Mediators' Perceptions. *Journal of Law and Society*, 44(4), 614-635. <https://doi.org/10.1111/jols.2017.44.issue-4>

Steffek, F., & Unberath, H. (2013). Regulating Dispute Resolution. *International Journal of Law in Context*, 9(2), 34-50.