



Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y de la Justicia

**Métodos alternativos para la solución de conflictos en  
la administración pública municipal**  
(Tesis de Licenciatura)

Miguel Hiram Alejá Puac

Guatemala, noviembre 2023

Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y de la Justicia

**Métodos alternativos para la solución de conflictos en  
la administración pública municipal**  
(Tesis de Licenciatura)

Miguel Hiram Alejá Puac

Guatemala, noviembre 2023

Para los efectos legales y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1°, literal h) del Reglamento de Colegiación del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, **Miguel Hiram Alejá Puac**, elaboró la presente tesis, titulada **Métodos alternativos para la solución de conflictos en la administración pública municipal.**

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA**

**Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera**

Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia

Guatemala, 03 de mayo de 2023

Señores Miembros  
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como asesor del estudiante Miguel Hiram Alejá Puac, ID 000132764.

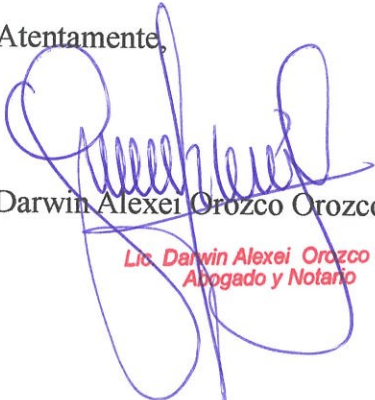
Al respecto se manifiesta que:

- a) Brinde acompañamiento al estudiante en referencia durante el proceso de elaboración de la tesis denominada Métodos alternativos para la solución de conflictos en la administración pública municipal.
- b) Durante ese proceso le fueron sugeridas correcciones que realizó conforme los lineamientos proporcionados.
- c) Habiendo leído la versión final del documento, se establece que el mismo constituye un estudio serio en torno al tema investigado, cumpliendo con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito DICTAMEN FAVORABLE para que se continúe con los trámites de rigor.

Se hace la aclaración que el estudiante es el único responsable del contenido de la tesis ya indicada.

Atentamente,



Darwin Alexei Orozco Orozco

Lic. Darwin Alexei Orozco Orozco  
Abogado y Notario

Guatemala, 12 de julio de 2023

Señores Miembros  
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

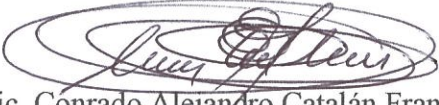
Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como revisor metodológico de la tesis del estudiante Miguel Hiram Alejá Puac, ID 000132764, titulada “Métodos alternativos para la solución de conflictos en la administración pública municipal”.

Al respecto me permito manifestarles que, la versión final de la investigación fue objeto de revisión de forma y fondo, estableciendo que la misma constituye un estudio serio que cumple con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito DICTAMEN FAVORABLE para que se continúe con los trámites de rigor.

Se hace la aclaración que el estudiante es el único responsable del contenido de la tesis ya indicada.

Atentamente,

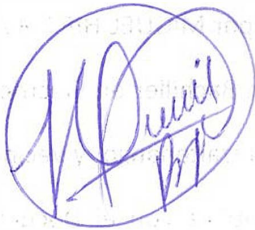
  
Lic. Conrado Alejandro Catalán Franco

*Licenciado  
Conrado Alejandro Catalán Franco  
Abogado y Notario*

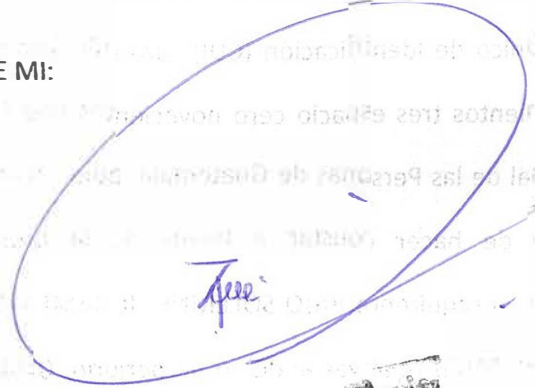
En el municipio de Retalhuleu del departamento de Retalhuleu, el día cinco de octubre del año dos mil veintitrés, siendo las diez horas, yo HUGO RENÉ FLORES BARRIOS, Notario, número de colegiado siete mil cuatrocientos cinco (7,405) del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, me encuentro constituido en la oficina profesional ubicada en octava avenida seis guión setenta y uno de la zona uno, de este municipio, soy requerido por MIGUEL HIRAM ALEJÁ PUAC, de cuarenta años de edad, casado, guatemalteco, de profesión Bachiller en Electricidad, originario del municipio de Quetzaltenango del departamento de Quetzaltenango, y vecino del municipio de Cantel del departamento de Quetzaltenango, se identifica con el Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) dos mil doscientos noventa y dos espacio noventa y un mil quinientos tres espacio cero novecientos uno (2292 91503 0901) extendido por el Registro Nacional de las Personas de Guatemala, quien requiere mis servicios profesionales, con el objeto de hacer constar a través de la presente DECLARACIÓN JURADA lo siguiente: PRIMERO: El requirente BAJO SOLEMNE JURAMENTO DE LEY, y enterado por el infrascrito notario de las penas relativas al delito de perjurio, DECLARA ser de los datos de identificación personal consignados en la presente y que se encuentra en el libre ejercicio de sus derechos civiles. SEGUNDO: Continua declarando bajo juramento el requirente: i) ser autor del trabajo de tesis titulado MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL, ii) haber respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y reconocido los créditos correspondientes; y ii) aceptar la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura. No habiendo nada más que hacer constar, finalizo el presente instrumento en el mismo lugar y fecha de inicio, veinte minutos después, la cual consta en una hoja de papel bond tamaño oficio, impresa en ambos lados, que firmo y sello, a la cual le adhiero los timbres para cubrir los impuestos correspondientes, que determinan las leyes respectivas: un timbre notarial del valor de diez quetzales con serie número BJ guión cero ciento cuarenta y nueve mil novecientos



treinta (BJ-0149930) y un timbre fiscal del valor de cincuenta centavos con número de registro nueve millones ciento cuarenta mil cuatrocientos noventa (9140490). Leo lo íntegramente lo escrito al requirente, quien enterado de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales la acepta, ratifica y firma con el Notario que autoriza. DOY FE DE TODO LO EXPUESTO.



ANTE MI:



Lic. *Hugo René Flores Barrios*  
ABOGADO Y NOTARIO





**ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS DE LICENCIATURA**

Nombre del Estudiante: **MIGUEL HIRAM ALEJÁ PUAC**

Título de la tesis: **MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL**

**El Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia,**

**Considerando:**

**Primero:** Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y de la Justicia, así como los títulos de Abogado y Notario, el estudiante ya mencionado, ha desarrollado el proceso de investigación y redacción de su tesis de licenciatura.

**Segundo:** Que tengo a la vista el dictamen favorable emitido por el tutor, Licenciado Darwin Alexei Orozco Orozco, de fecha 3 de mayo del 2023.

**Tercero:** Que tengo a la vista el dictamen favorable emitido por el revisor, Licenciado Conrado Alejandro Catalán Franco, de fecha 12 de julio del 2023.

**Cuarto:** Que tengo a la vista el acta notarial autorizada en el municipio de Retalhuleu, departamento de Retalhuleu, el día 5 de octubre del 2023 por el Notario Hugo René Flores Barrios que contiene declaración jurada del estudiante, quien manifestó bajo juramento: *ser autor del trabajo de tesis, haber respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y reconocido los créditos correspondientes; y aceptar la responsabilidad como autor del contenido de su tesis de licenciatura.*

**Por tanto,**

Autoriza la impresión de la tesis elaborada por el estudiante ya identificado en el acápite del presente documento, como requisito previo a la graduación profesional.

Guatemala, 8 de noviembre de 2023

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

  
  
**Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera**  
Decano de la Facultad de Ciencias  
Jurídicas y Justicia

Nota: Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

## **Dedicatoria**

A Dios:

Que es la fuente de sabiduría y conocimiento, siempre mi guía y fortaleza.

A mis papás:

Miguel y Rosita por su amor y apoyo incondicional, sus abrazos siempre me llenaron de energía. Gracias a sus esfuerzos, trabajo, principios inculcados, culmino una bonita etapa.

A mi hermana Iris:

Su ayuda, cariño, y afecto, no me han hecho falta nunca.

A mi hermana Sindy, su esposo Mat y mi sobrina Naty:

Aunque no estén presentes, a la distancia su aprecio siempre es sincero.

A mis hijas Rosita y Darita:

Amores de mi vida, que siempre serán el motivo de luchar cada día, sus sonrisas y amor reinician mi existencia.

A mi compañera de vida Shirley:

Que me ha acompañado en esta travesía, siempre apoyando, ayudando, motivando al soñador que soy, creyendo en mi desde el principio.

A mi familia en general:

Gracias por su aprecio.

A mis amigos y compañeros de estudio:

Por la experiencia, conocimientos y buenos momentos que pasamos.

A mis amigos, compañeros de trabajo:

Que colaboraron directa o indirectamente en este proceso.

Infinitas gracias.

# Índice

Resumen	i
Palabras clave	ii
Introducción	iii
Métodos alternativos de solución del conflicto	1
El conflicto en la administración pública	18
Los métodos alternativos en la resolución de conflictos de la administración pública municipal	37
Conclusiones	56
Referencias	58

## **Resumen**

El estudio fue realizado para resolver sobre la aplicación de los métodos alternativos en los conflictos que se dan en la administración pública específicamente en el área municipal, en virtud de conocer que los métodos alternativos han tenido éxito en el área penal, se tuvo como objetivo general “Establecer la importancia de los métodos alternativos en la administración municipal para la solución de conflictos” siendo necesario establecer dos objetivos específicos, el primero consistente en “Diagnosticar en el Estado actual la forma de solucionar los conflictos en la administración municipal” y luego “Examinar los métodos de solución de conflictos aplicados a la administración municipal.”

Esto conllevó una experiencia enriquecedora y de oportuno aporte para la ciencia del derecho y la población que el incumplimiento de este aporte puede obtener mejores y más rápidos resultados, con la observancia de sus derechos, además atender las normas de derecho interno y los tratados ratificados por Guatemala. La conclusión principal a la cual se llega es que hasta este momento no se han utilizado los métodos alternativos para solución de conflicto, en la resolución de conflictos municipales, teniendo métodos tardíos y arbitrarios, que incrementan el furor de las personas por la larga espera para la resolución de estos, en virtud que el procedimiento se centra en torno a la máxima autoridad municipal.

## **Palabras clave**

Conflicto. Métodos Alternativos. Administración Pública.  
Municipalidades. Solución.

## **Introducción**

En esta investigación se abordará el tema de los métodos alternativos para la solución de conflictos en la administración pública municipal. En todas las áreas de la vida del ser humano siempre se van a dar los conflictos, pero es deber del Estado de Guatemala poder establecer mecanismos que fomenten una cultura de paz. Es importante analizar la aplicación de los métodos alternativos de solución de conflicto que han sido funcionales en otras áreas del derecho o instituciones estatales, centrando el estudio en diferentes mecanismos alternativos que contribuirán a la solución definitiva de las desavenencias.

El objetivo general de la investigación será: Establecer la importancia de los métodos alternativos en la administración municipal para la solución de conflictos. Acompañado de dos objetivos específicos centrados. El primer objetivo específico es: Examinar los métodos de solución de conflictos aplicados a la administración municipal, mientras que el segundo: Diagnosticar en el Estado actual la forma de solucionar los conflictos en la administración municipal.

Las razones que justifican el estudio consisten en crear una cultura de paz que pueda propiciar un mejor ambiente y desarrollo para todos los ciudadanos. Además, el interés del investigador en el tema radica en que, si los conflictos se desarrollan bajo un contexto pacífico, la ciudadanía



mejoraría y las futuras generaciones serían educadas bajo otros lineamientos de convivencia, evitando desacuerdos que llegan a ser conocidas por órganos jurisdiccionales, ocasionando más carga laboral en esta área, siendo innecesario ya que podrían solucionarse dentro de la propia municipalidad. Para el desarrollo del trabajo, la modalidad de la investigación es la indagación monográfica utilizando los distintos métodos y técnicas adaptadas al caso que se pretende estudiar.

En cuanto al contenido, en el primer subtítulo se estudiará los métodos alternativos de solución del conflicto, aquí se desarrollarán los distintos métodos que pueden aplicarse para resolver un conflicto, en el segundo el conflicto en la administración pública, dando a conocer la existencia de este problema entre los ciudadanos y la administración pública municipal, y finalmente en el tercero la legislación nacional para la resolución de conflictos.

# **Métodos alternativos para la solución de conflictos en la administración pública municipal**

## ***Métodos alternativos de solución del conflicto***

Solucionar conflictos es una tarea de todos, cuando se ambiciona un ambiente de paz en las instituciones y por qué no decirlo en las ciudades y países; en los últimos años, organismos internacionales, han procurado fomentar la cultura de paz y sana convivencia entre las naciones, a través de las municipalidades, donde se ven las primeras muestras de participación ciudadana, sin ir separado de los indicios de las arbitrariedades y conflictos de interés que también surgen, ante estas circunstancias se aborda este tema iniciando por definir la parte céntrica del asunto.

Los métodos alternativos han sido mencionados con mayor frecuencia en el ámbito penal, para resolver conflictos que surgen como resultado del cometimiento un ilícito penal, como consecuencia un daño, que puede ser físico, psicológico, material, económico, moral, entre tantas circunstancias más, esto ha funcionado muy bien, cuando se ha implementado en momentos procesales oportunos y aún de forma extrajudicial, cabe resaltar que esto ha sido no solo a nivel nacional sino a nivel internacional ha sido reconocido, el Organismo Judicial incluso ha

implementado centro de mediación adscritos a los juzgados de paz, debido a que se fomenta la paz y también es una descarga laboral.

En la administración pública se dan muchas circunstancias que incrementan los problemas y hacen largos y engorrosos los asuntos administrativos lo cual no beneficia en nada a la población. La administración pública municipal se enfrenta a dos principales líneas de problemas, una que son los problemas de la autoridad máxima con los usuarios y la segunda los problemas de la autoridad máxima con los trabajadores; en ambas circunstancias es importante procurar fomentar una cultura de paz. Los métodos alternativos que en estos casos podrían procurarse mucho mejor es a través de la mediación y la conciliación, de conformidad con sus características y las necesidades de la administración podrían adaptarse y dar buenos resultados.

En la mayoría de caso los conflictos tanto de la autoridad municipal para los usuarios como de la autoridad municipal para los trabajadores, se origina por la falta de comunicación directa, la carga laboral que es abundante y el desear que solo una persona la resuelva, es importante crear vías que oriente al desarrollo como el delegar funciones y mecanismos, que la ley permita, con el respeto de los derechos humanos y las libertades que puedan ser posibles aplicar, sin contrariar normas ni reglamentos, al contrario creando nuevas formas de disolver los conflictos y evitar que puedan llegar a instancias judiciales.

## El Conflicto

Definir la palabra conflicto resulta un problema, De acuerdo a Kenneth Boulding et al (1992) “Una situación de competencia en que las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales y en la que cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra” (p.38)

Muchas veces el carácter y la forma de crianza en el seno del hogar establecen las inclinaciones de la persona, si bien es cierto el ser humano es un ser sociable por naturaleza, no equivale que deba coincidir con el pensamiento, religión y costumbres, de las demás personas, muchas veces existen diferencias que con solo verse ya está generado un conflicto.

Derivado del cúmulo de conflictos no resueltos en la sociedad, los órganos jurisdiccionales se han saturado de demandas, provocando una carga laboral exagerada y como efecto una mora en el acceso a la justicia, además de crear impunidad, en la cual no se puede de alguna forma descartar de en primer plano algún proceso, es decir todos deben tener un debido proceso, una vez iniciada la denuncia, el demandante tiene derecho a ser escuchado, y ante la mora o carga de trabajo de los entes encargados de procurar la justicia, deriva en las molestias del usuario, que por lo regular, en su mayoría busca solucionar de orden personal, problemas de convivencia vecinal, asuntos generados por la poca comprensión entre

seres humanos, que por su naturaleza, bien pueden ser solucionados mediante el diálogo.

Muchos de estos asuntos, o la mayoría de ellos no son de índole penal o civil, lo que ocasiona una acumulación de trabajo en los centros de justicia, y como efecto la poca atención a aquellos casos que son de alto impacto o trascendencia que merecen la atención de los órganos jurisdiccionales o Ministerio Público, es ahí donde se hace necesaria la utilización de métodos alternativos de solución de conflictos, en especial la mediación, que por sus características es la idónea.

En el campo de la medicación Marinés Suares (2000) hace mención que: “Conflicto es un proceso internacional que se da entre dos o más partes en el que predominan las interacciones antagónicas sobre las atrayentes, que algunas veces, pero no necesariamente, pueden ser procesos conflictivos agresivos.” (p.38)

Habiendo tantas formas de iniciar una pugna, es decir no es necesario que se inicie derivado de un incidente de trascendencia, puede ser un desacuerdo de opiniones, un conflicto de intereses, divergencia en un procedimiento a realizar, incumplimiento de lo ordenado, incluso llegar hasta un abuso de poder o de autoridad, hechos de agresión verbal y en últimas instancias de agresión física. Dado que existen muchas formas de iniciar un conflicto o desacuerdo es importante que se pueda analizar

distintas formas de solucionar estos para promover una cultura de paz y la simpatía fraternal entre conciudadanos.

### Métodos Alternativos para la solución de conflictos

Los métodos alternativos de solución de conflictos, han tenido un importante impacto en la resolución de controversias, pero sobre todo han contado con la aceptación de la población por la rapidez con la que se pueden resolver los conflictos; en virtud de que no esperarán un proceso largo y tedioso, del cual no hay certeza de obtener el resultado que espera las partes interesadas, al parecer en el mundo entero han notado su efectividad, este no es un invento nuevo, probablemente desde los primeros pobladores, comprendieron aquella máxima popular “Hablando se entiende la gente” aplicando la opción de dialogar, donde existe un conflicto existe la posibilidad de mediar y solucionar.

Esta forma de solucionar conflictos, es decir a través de la mediación, encontraría aceptación e interés por parte de la sociedad, siendo un acercamiento a la justicia y equidad, y una forma más económica para el usuario, dando solución a las controversias, a través del diálogo, siendo los protagonistas quienes aporten las soluciones a dicha desavenencia, animando la armonía, desarrollo social y paz, de igual forma el acceso directo y fácil a la justicia. Los términos más comunes utilizados para denominar los métodos alternativos de solución de conflicto son:

- Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos “TARC”
- Resolución Alternativa de Disputas “RAD”
- Métodos Alternos de Resolución de Conflictos “MARC”
- Resolución Alternativa de Conflictos “RAC”
- “Alternative Dispute Resolution” “ADR”

Los métodos anteriores, son entendidos como soluciones extrajudiciales o fuera de los órganos jurisdiccionales, por el hecho de no estar ante un juez, sino ante un mediador, conciliador o árbitro, según sea el caso, en las que las partes en conflicto o un tercero designado por las partes, lo resuelven, poniendo fin a un conflicto suscitado entre ellas, siempre y cuando se trate de materias o asuntos que pueden resolverse de esta manera.

En el mismo plano, si se establece que el conflicto no es materia para ser juzgada por autoridad judicial competente, es innegable que se pueda efectuar la aplicación de los métodos alternativos de solución de conflictos, que en nada obstruiría la justicia, ya que con ello se estaría fomentando la paz; sin embargo, se está ante un asunto que genere litigio o exista un procedimiento legal para su sustanciación, la aplicación de resolución alternativa de conflictos no se podría utilizar, por lo que el asunto se tendría que ventilarse ante un órgano judicial que pueda conocerlo de acuerdo a su competencia.

Al momento de darse algún arreglo o convenio entre las partes en conflicto, se puede materializar el acuerdo en un documento que puede ser denominado contrato de transacción, algunos tratadistas incluso mencionan que es parte de los métodos alternativos de solución de conflictos, en la legislación guatemalteca la transacción se regula como un contrato, aunque no se puede obviar, que esta es una forma de terminar un conflicto, aun cuando este ya es litigioso. Pudiendo darse ante las instancias de un notario; incluso ser abordado en los denominados procesos arbitrales, en los cuales se puede dar por concluido mediante una transacción propiamente dicha la conflictividad, para luego esta pasar por un procedimiento de homologación, efectos de hacer cumplir con lo pactado ante un órgano jurisdiccional mediante un juicio de carácter ejecutivo.

Por otro lado los procesos judiciales, tienden a ser largos y tediosos, y con ello no es la respuesta que buscan las personas que se acogen a los procesos judiciales, y en muchas ocasiones al tener una resolución judicial, no es el resultado que esperaban, esto derivado a que no existe una proporcionalidad en las penas frente al daño causado, y se aplican soluciones no causan satisfacción a la parte actora; y otras ocasiones se trata de asuntos considerados leves o de poca trascendencia, que para su resolución se llevan años, llenando los órganos jurisdiccionales de un cúmulo de casos o expedientes, que no logran ser conocidos o sustentados jurisdiccionalmente, dado que los centros jurisdiccionales no se dan



abasto para poder resolverlos en el tiempo deseado, tales circunstancias son producidas por cinco elementos:

1. En el primer plano el poder judicial no tiene la capacidad para cumplir con la demanda de resolución de litigios que le exige la sociedad, ya que el número límite de causas ha sido superado ampliamente, pese a que se han tenido muchos esfuerzos han sido limitados y la medida de aumentar el número de juzgados y juzgadores no se han solventado la crisis, porque se tienen demasiados procesos que en realidad no llegan a valer la pena, es decir no son de impacto.

2. El difícil acceso a la justicia, la cual no es igual para todos, por muchos factores desde el factor económico hasta el educativo, es importante recordar que existe un alto porcentaje de población que no posee un grado académico, incluso no saben leer ni escribir. En toda sociedad, como en todo sistema jurídico, la población debería poseer distintos modos para solucionar sus conflictos, judiciales o alternativos.

3. El poco conocimiento de los métodos alternativos de solución de conflictos, su eficiencia en la sociedad se desconoce, cuando se tiene un conflicto todos quieren acudir a un juez por no saber de la existencia de los métodos de solución que son más sencillos y sumamente eficaces.

4. También el caso de los abogados, muchas veces son los primeros en entorpecer este tipo de acciones por la pérdida económica que estos tienen. Por lo general, en el medio hay una tendencia a convertirse en observadores, a desempeñarse como litigantes o consultores jurídicos en el mejor de los casos, pensando solo en el beneficio económico, con lo que se deja a un lado el beneficio real de la sociedad, que en todo caso es solucionar.

5. Todos los demás profesionales, deben ser capacitados para entre, comprender y actuar en resolución de conflictos mediante la mediación o la conciliación, aun cuando son profesionales en otras áreas del conocimiento que creen que, por no ser especialista en las leyes, no pueden resolver por ellos mismos sus problemas.

Es necesario hacer énfasis en que el sistema judicial es muy útil y eficaz en los ámbitos que le corresponden, siendo el caso de los casos en materia penal en los llamados delitos de alto impacto, pero en situaciones más leves o donde el bien jurídico tutelado no ha sido plenamente afectado deberían de ser solventado a través de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. De esa forma se logra descongestionar los órganos jurisdiccionales que en su mayoría están atascados de procesos que merecen poco empeño o la atención de los referidos órganos; por su poca afectación social, y por qué la mayoría se trata de asuntos dependientes de instancia particular. En la legislación nacional, se

reconocen como los principales métodos de resolución alterna de conflictos, los siguientes:

a. Arbitraje: En el arbitraje se puede establecer la solución de conflictos por medio de un tribunal de arbitraje, el cual puede estar compuesto por particulares, o bien por un profesional denominado árbitro, quien, no tiene la investidura de juez de un tribunal unipersonal o pluripersonal, pero que para efectos de solucionar el conflicto de forma rápida, adelantar y fallar el proceso que se someta a su jurisdicción y decisión de las partes a someterse, como si fueran jueces de conocimiento de dicha cuestión, conservando estos (los árbitros) su jurisdicción y competencia para actuar en otros conflictos distintos de aquellos que en cada caso se someten a la justicia arbitral, comúnmente se aplican en asuntos mercantiles.

Con relación al arbitraje el jurista argentino Oswaldo Alfredo Gozaíni (1995) señala que:

Es un método o técnica por el cual se trata de resolver extrajudicialmente las diferencias que intercedan en las relaciones entre dos o más partes, a cuyo fin se acuerda la intervención de un tercero (o tribunal) para que los resuelva. (p.113)

b. Conciliación: Se puede mencionar que es un proceso en el que existe una situación de conflicto entre una o más personas, quien o quienes se someten a la intervención de un tercero imparcial que desarrolla parte activa y quien dirige y orienta, previo conocimiento de la situación de

conflicto y por manejo de la comunicación y propone las fórmulas de arreglo, todo lo anterior con el fin de buscar el mutuo acuerdo como principio de solución.

c. Mediación: “Es el método más empleado para solucionar discrepancias entre personas.

Es un método alternativo de solución de conflictos no adversarial, voluntario y confidencial por el que un tercero neutral e imparcial, técnicamente capacitado -mediador- promueve el diálogo para buscar un acuerdo aceptable a los mediados, quienes voluntariamente participan en el proceso en forma activa y cooperativa, para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable”. (Manual para el mediador, 2019)

## Mediación

Se define como la intervención de una persona u organismo en una discusión o en un enfrentamiento existente entre dos partes, con el fin de encontrar una solución ecuánime y de respeto mutuo.

Vinyamata (2020) explica que la mediación es:

El proceso de comunicación entre las partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, explicando que el interés del mediador es el de prestar una ayuda eficaz a través de la cual se podrá conciliar métodos y flexibilizar el proceso mediador, de esta forma alejarse de posturas que se crean mayores a otras (p. 31)

En la práctica, cuando no queda definida esta parte, las sesiones de mediación no avanzan ni prosperan, debido a que todos quieren dar su punto de vista. Para que pueda darse un proceso de mediación idóneo es importante tener la información del conflicto, el mediador debe conocer los antecedentes del caso para no incurrir en errores frente a los mediados. En algunos casos, la falta de conocimiento del historial o de las características de los protagonistas que puede afectar el proceso de mediación u ofender.

Las características básicas de la mediación pueden decirse que son las siguientes:

a. Voluntariedad.

Las partes libremente han de manifestar su voluntad de acudir al proceso, así como de elegir o aceptar el mediador. Siendo esta la característica esencia, la voluntad, debe estar libre vicios.

b. Libre decisión de las partes.

Éstas han de alcanzar un acuerdo por sí mismas, siendo ellas las que tomen las decisiones de forma absolutamente libre y sin imposiciones de ninguna otra parte o de terceros.

c. Imparcialidad.

Esta característica se refiere al mediador pues éste no podrá posicionarse respecto de alguna de las partes y si observara que alguno de los acuerdos perjudica a una de ellas, deberá interrumpir la mediación. La imparcialidad exige que el mediador preste su ayuda a ambas partes sin tomar partido por alguna de ellas.

d. Neutralidad.

El mediador no impone ni dirige acuerdos adaptados a su propia escala de valores.

e. Flexibilidad.

Se trata de un proceso a medida de las necesidades de las partes y del tipo de conflicto.

f. Confidencialidad.

Tanto las partes como al mediador se comprometen a mantener en secreto todo lo que traten en las sesiones.

g. Carácter personalísimo.

Las partes han de asistir personalmente a las sesiones de mediación no pudiendo designar éstas a un tercero que les represente.

h. Defensa del interés de los menores.

El mediador y las partes deberán velar por el interés de los menores, en caso de que existan, garantizando que los acuerdos no resulten perjudiciales para éstos.

i. Profesionalización.

El mediador debe tener el conocimiento idóneo para el ejercicio de su función es decir debe tener el sustento académico para ejercer la ardua labor como mediador, actuar con imparcialidad y sobre todo procurar un balance de justicia para todos, el mediador no será un juez pero si tendrá la astucia y sagacidad para llegar a obtener el mejor resultado entre las personas que se encuentran inmersas en el conflicto a tratar por lo tanto también debe tener el conocimiento de todo el conflicto y el profesionalismo para el resguardo de la información que se le fuere dada en el afán de resolver el conflicto.

Una vez que el mediador determina la procedencia de la mediación, invitara al mediado a fin de que acepte participar en la sesión, si se da el caso, que este no acepta, dará por concluido el asunto, a fin de que el actor acepte participar en la sesión. Es importante hacer énfasis, que la forma o metodología en que se realiza la convocatoria, cualquiera que sea el medio que se utilice, ya que puede suceder que, aunque se envía el documento, este no sea entregado a su destinatario o por la falta de comunicación con quien la recibe. Si la parte convocada acepta la invitación,

ineludiblemente mostrara interés en resolver el conflicto que se le avecina, por lo que el mediador debe aprovechar estas circunstancias para establecer los puentes de comunicación entre los mediados, explorando todas las herramientas y habilidades que se estén a su alcance para que ninguno de los protagonistas del conflicto se sustraiga de la mediación

## Conciliación

La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter privado o público, nacional o extranjera, gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. R. Caivano (1998) define la conciliación como: “Una negociación asistida, ya que en el proceso de conciliación es necesario emplear técnicas de la negociación teniendo como facilitador a un tercero neutral”

Estando en los métodos alternativos para la solución de conflictos, se dice que la conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter privado o público, nacional o extranjera, gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. La conciliación se hace con el objetivo de evitar el escalamiento del conflicto, resolver pacíficamente los conflictos, hacer



posible la efectividad de la justicia, de igual forma acerca la justicia al ciudadano descongestiona los órganos judiciales, ahorra tiempos y costos.

Una de las cosas o aspectos que hacen destacar y caracterizan a la conciliación, es que ambas partes sin necesidad de un tercero llamado mediador o bien un árbitro, tenga que decir que se puede hacer o no hacer, por el contrario ambas partes se ponen de común acuerdo para establecer un acuerdo, que deberán cumplir, es decir que será posible pero sobre todo real para ambas partes, dándole un carácter jurídico, pero acordado entre ambos, pudiendo existir la presencia de una autoridad jurídica que pueda tomar nota del acuerdo y posteriormente una homologación.

## Arbitraje

El arbitraje es un medio jurídico de resolver extrajudicialmente ciertas controversias entre dos o más personas físicas o jurídicas de derecho privado o público, tanto interno como internacional, mediante la aplicación al caso concreto de normas sustantivas, consuetudinarias o de equidad. Juan Guillermo Lohmann (1987) define el arbitraje como: “La institución que regula el acuerdo de voluntades por la cual dos o más partes deciden someter a uno o más terceros, obligándose previamente a no llevar la controversia a los tribunales ordinarios” (p. 12)

El arbitraje es un procedimiento por el cual se somete una controversia, por acuerdo de las partes, a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión sobre la controversia que es obligatoria para las partes. Al escoger el arbitraje, las partes optan por un procedimiento privado de solución de controversias, en lugar de acudir ante los tribunales. Las características principales del arbitraje son:

El arbitraje es consensual: El procedimiento para realizar un arbitraje debe iniciar con el acuerdo de las partes, quienes de su propia voluntad solicitarán este servicio, al ser esta una opción voluntaria pueden elegir un árbitro de su gusto o bien pueden ser tres árbitros, actuando en conjunto como un tribunal, establecido a elección del usuario, aunque también puede suceder que el propio centro de arbitraje les proponga emplear a árbitros con conocimiento y experiencia en la materia, se utiliza con mucha frecuencia para asuntos mercantiles.

El arbitraje es neutral: Al momento de darse la elección de los árbitros estos deben ocupar un carácter neutral por lo tanto es importante que sean seleccionados de conformidad con la nacionalidad, el idioma, es decir que la comunicación pueda ser fluida para que no exista alguna duda que pueda favorecer a alguna de las partes.

El arbitraje es un procedimiento confidencial: Al ser una elección la utilización de un tribunal de arbitraje puede asegurarse que se desea contar como un grado de confidencialidad, es decir que sea un acto público únicamente para las partes que afrontan el conflicto, es decir que esto no será publicado ni se dará información a terceras personas.

La decisión del tribunal arbitral es definitiva y fácil de ejecutar: El Laudo arbitral no está sujeto a apelación alguna, esta decisión es definitiva, por esa razón al momento de elegir la aplicación del arbitraje se firma un compromiso de cumplimiento del laudo, porque una vez emitido no tendrá vuelta atrás.

### ***El conflicto en la administración pública***

#### Administración pública

La administración pública, posee entidades y órganos que son el medio por el cual el Estado ejecuta su actividad, demostrando su empeño por el cumplimiento de sus compromisos constitucionales, organizado por órganos debidamente constituidos, unidos por la relación de jerarquía y coordinación, velando por el cumplimiento de cada mandato que les fue encomendado, de acuerdo al orden que atienden, teniendo presente el objetivo orientado a cumplir un fin primordial que es el bien común.

Según Fraga, citado por Calderón Morales:

El Estado realiza una función administrativa organizada de forma especial, la administración pública es un medio por el cual se cumple el fin principal del Estado, satisfaciendo los intereses colectivos y administrativos que deben de entenderse desde el organismo público... (Calderón, 2002; 6)

Es importante tener presente que el Estado se organiza acorde a las necesidades, la misma naturaleza cosmopolita del ser humano hace que el derecho deba adaptarse a sus cambios, el artículo 1 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece: El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común. Pese a todas las circunstancias que puedan ocurrir, el Estado debe estar consciente de su importante compromiso con sus ciudadanos, de tal forma que debe crear todas las instancias que sean necesarias para tener el cuidado que sean efectivas y apoyen a la optimización de tiempo, trabajo y recurso humano.

## Elemento

De los elementos más importantes de la definición de administración pública, es el órgano administrativo propiamente dicho, el cual es un medio que se utiliza para lograr la finalidad del Estado, propiciando a los habitantes el bien común y la realización de la persona en todo su esplendor, sin que exista un favoritismo o beneficio a un solo grupo. La autoridad administrativa es el medio por el cual se manifiestan las personalidades del Estado, por medio de este ente que pertenece a la

administración pública, se deriva la propia constitución, que fue creada con la plena finalidad de planificar en tres organismos o áreas, y que estas tuviesen cada una sus ramificaciones y la obtención de los resultados esperados.

La actividad de los órganos administrativos se desarrolla por el medio de la administración pública, esta cumple con el propósito de prestar los servicios públicos, que satisfacen las necesidades esenciales de la comunidad, con el fin primordial el bien común. Puede decirse que el servicio público, que se presta, es un medio que utiliza la administración pública para cumplir y desarrollar su actividad, se dice que lo que es estatal debe ser gratuito, porque el propio Estado es auto sostenible, mediante la recaudación de todos los impuestos que los propios ciudadanos realizan.

Dentro de los deberes del Estado para toda la población, debe existir una organización que permita cumplirlos, para la realización del bien común, siendo este de los múltiples elementos constitucionales expresados en el artículo 2 de la Constitución Política de la República de Guatemala, cuando establece: “Es deber del Estado garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.”

## Principios de la administración pública

Los principios son reglas que se establecen, suelen tener un carácter normativo y prescriptivo, la administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios.

El principio de legalidad: Es una actividad administrativa que reconoce y admite las limitaciones, ya que es de administración pública y debe de actuar y desarrollarse siempre de conformidad con las leyes existentes, la base del principio de legalidad es la ley, no existe una norma legal que le otorgue la competencia libre a un órgano estatal, el administrador no puede actuar fuera de los lineamientos legales, pues no puede salirse o extralimitarse a la misma para resolverla en ninguna área; Para Escola, “la existencia del Estado de Derecho, fue sin duda alguna, por sus grandes consecuencias directas e indirectas, la formulación del principio de legalidad, aplicado a toda actividad de la administración pública” (Escola, 1984; 154)

Principio de juridicidad: consiste en que toda actividad y decisión administrativa debe someterse a la ley y a los principios jurídicos, incluida la doctrina.

Las actividades y las decisiones administrativas deben someterse al derecho en el sentido que este comprende la ley, la doctrina y los principios jurídicos. Ossorio establece que: La tendencia o los criterios

favorables al predominio de las soluciones de estricto derecho en los asuntos políticos o sociales”. (Ossorio, 2015; 29)

En cuanto a lo Contencioso Administrativo, la Constitución Política de la República de Guatemala (1985), establece:

Su función es de contralor de la juridicidad de la administración pública y tiene atribuciones para conocer en caso de contienda por actos o resoluciones de las entidades descentralizadas y autónomas del Estado, así como en los casos de controversias derivadas de contratos y concesiones administrativas. (Artículo 221)

### Administración municipal

Es en el municipio, donde se da a conocer los aspectos generales de esta entidad de derecho público, son muchas las opiniones que se han expresado acerca del origen del municipio, las cuales se denominan de dos teorías particulares, que son de utilidad conocerlas para una mejor comprensión.

### Teoría sociológica o iusnaturalista

Entendemos el Iusnaturalismo como la concepción filosófica que busca la proclamación de una idea unitaria y global del derecho, este como conjunto de valores universales anteriores al “derecho positivo” en los que este debe encontrar inspiración, en todo caso su fin es poder responder por todos para su pronto avance.

En relación a dicha tarea Dardor (2013) refiere que:

La organización que se forma espontáneamente, porque así lo requiere el derecho natural y no intencionado, de que diversos núcleos familiares se instalen en terrenos próximos unos de otros, de donde surgen necesidades comunes y la precisión de regularlas y de administrarlas. De ahí que el municipio, muy lejos de ser una institución creada por el Estado, tenga un origen anterior a él o, si se prefiere, que el municipio haya constituido, después de la familia, la primera forma de organización política y que la existencia de diversos municipios dentro de territorios también próximos y con necesidades comunes, haya dado origen a otro organismo superior que es el Estado. (p.304).

### Teoría legalista

Se menciona que la creación del municipio fue un deseo puro de la norma jurídica únicamente para establecer una organización que no tienen mayor aporte más que funcionar de acuerdo a sus normas legales.

### Concepto

Aunque todos los gobiernos locales tengan la misma naturaleza, es beneficiosa su clasificación, según las peculiaridades de cada departamento. En virtud de ello se permitirá el establecimiento del tradicional sistema de gestor y consejo deliberante o alguno de los llamados de eficacia o comisión con gerente, según lo indiquen las leyes y cartas orgánicas municipales. La idea fundamental en la materia será la compatibilización entre democracia y eficacia, como lo mantiene frecuentemente la doctrina más autorizada y los congresos de municipios.



Comisiones vecinales o juntas de fomento: Son organismos electivos donde generalmente están resumidas las facultades deliberativas y ejecutivas, para los municipios más pequeños o para las entidades locales que no alcanzan el nivel municipal y que se denominan comunas o comisiones vecinales o municipios rurales.

Comisionados municipales: Son elegidos a simple diversidad de sufragios para los centros urbanos de hasta ochocientos habitantes.

Delegaciones municipales: Se constituyen en centros rurales con dependencia del municipio más cercano, de acuerdo lo determine la ley organiza municipal.

### La escuela legalista

Afirma que el municipio es una entidad territorial creada por la ley, es una realidad social regulada por el derecho a partir de sus remotos orígenes dándole mayor o menor amplitud en su evolución de la historia. Los orígenes del Municipio se encuentran en todo el mundo, García Oviedo (2004) hace mención que: “Constituye una comunidad de personas, preferentemente de familias, situadas en un mismo territorio, para la satisfacción de las necesidades originadas por las relaciones de vecindad.” (p.556)

Existen diversos tratadistas e historiadores que el derecho nacional e internacional, equiparan a la administración municipal con el municipio, no diferenciando entre uno y otro concepto y al momento de abordar el tema de administración municipal, se trata al municipio indistintamente, haciendo referencia a este último. Esta consideración conlleva a la formulación de la idea de que municipio es sinónimo de administración municipal, sin embargo, aunque de forma poco visible.

Con relación a municipio, Calderón (2005) señala que:

Al determinar el origen, época y fecha, más o menos precisa, en la que tuvo origen el municipio, es improbable, sin embargo, la opinión general es acudir a la época romana, en donde el municipio surge con esta denominación y como institución política jurídica (p. 171)

### Sistema de gobierno municipal

Aunque todos los gobiernos locales tengan la misma naturaleza, creemos que el beneficio de su clasificación según las peculiaridades de cada departamento ya sea cultural y lingüísticas, tiene como fin el desarrollo establecido como un sistema gestionado y que conduce deliberadamente a los llamados gobiernos municipales de eficacia o comisión con gerente, según lo indique las leyes y cartas orgánicas municipales. La idea fundamental en la materia será la compatibilización entre la democracia y eficacia, como lo mantiene frecuentemente la doctrina más autorizada y los congresos del municipio.

De conformidad con lo que establece el artículo 2 del Código Municipal, Naturaleza del Municipio: El municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multiétnicidad, pluriculturalidad, multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito.

El concepto de ciudad no concuerda con el de municipio, que impone especial consideración sociológica, económica geográfica, jurídica, entre otras características. Sin detenernos en este tema, consideramos que el gobierno debe ser mixto, o coordinado, o sea, con la participación de las autoridades municipales y las centrales, de esa cuenta estos se dividen en:

Democracia representativa: es aquella que los ciudadanos conceden un mandato, por medio del sufragio activo a otras personas, para que en su nombre ejerzan el poder legislativo.

Democracia directa: Es el régimen político que los ciudadanos ejercen por sí mismo en los poderes del Estado, sin intermediarios o representantes, este comprende tal ejercicio que está circunscrito en la función legislativa.

Inglés: es un sistema que cuenta con una cámara, unicameral o parlamentario, este se desenvuelve con la normalidad circunstancial, es aquella que las cámaras legislativas, poseen la supremacía de los destinos nacionales, por la necesidad de que el poder Ejecutivo cuente con una mayoría parlamentaria para poder ejercer sus funciones.

Alemán: en este las organizaciones según las causas suponen un fraccionamiento del poder público entre una representación nacional unitaria en los asuntos de importancia general y antes los aspectos de las naciones y un ejercicio territorial interno según los Estados o departamentos.

### Conflictos administrativos municipales

El conflicto es una pelea, disputa o discrepancia que se da cuando dos o más personas tienen intereses u opiniones que no pueden desarrollarse al mismo tiempo.

La organización municipal, es comparable a un gobierno pequeño, direccionado hacia el bien común, en una jurisdicción determinada y limitada en comparación a la república. Existen muchas contiendas a nivel municipal cuya consecuencia derivan en una serie de rezagos y una compleja problemática en la administración por diversos factores que tienen que ver con la burocracia y la configuración institucional que ha

implantado el sistema de gobierno, político, económico y social. Este conjunto de factores se ha situado en la administración local en una posición de fragilidad intencional y administrativa, en escasos espacios de autonomía de acción y con limitaciones de recurso para poder asumir plenamente sus funciones.

Los principales problemas que se pueden destacar son los obstáculos para la obtención de un óptimo desempeño de las responsabilidades de un gobierno y administración municipal, estableciendo procesos que no se relacionan con los resultados, derivado de una gran medida a falta de permanencia y continuidad en la efectividad de los mismos. El proceso de reforma del Estado en Guatemala se basa en un cambio en la filosofía del manejo de la administración pública, ya que no se trata de la simple implantación del sistema computarizado y de procedimientos de administración pública para hacer más eficiente la administración, debiendo ser un sistema efectivo que trate de organizar un sector público al servicio de la sociedad.

La gestión pública debe ser descentralizada, acercando los recursos y su administración hacia donde se produce los bienes y se prestan los servicios, en este caso de índole municipal, que incluyen organización, programas y proyectos en todas sus etapas, para que los administradores públicos posean todos los elementos para la toma de decisiones, que rinda cuentas por los resultados y que se garantice en el control social por parte

de la comunidad, de esta forma poder atender sin que existan arbitrariedades ni abusos de poder o autoridad hacia los ciudadanos usuarios de los servicios municipales.

### Sistema integrado de administración financiera control (SIAF-SAG)

El desempeño de las municipalidades muchas veces genera conflictos entre usuarios, que van desde un cobro de energía eléctrica equivocado, hasta la ejecución incorrecta de una calle o la no ejecución, pese a la autorización haciendo la situación un tanto problemática. El Estado implementó varias acciones para brindar un mejor uso y ejecución a la administración municipal, por ejemplo: El Gobierno de Guatemala promovió una reforma administrativa financiera y auditoría gubernamental con procesos de centralización normativa y desconcentración operativa, que entiende los aspectos relativos de los ingresos y gastos públicos, en operaciones y registros contables y financieros, estos procedimientos y pagos ágiles, son seguros y eficientes.

El gobierno central cambió toda su administración financiera al sistema SIAF, lo cual prueba e implementa las nuevas políticas de procedimiento tecnológico, de información y capacitación de las áreas claves del presupuesto, contabilidad administración de efectivo y crédito público, además de sus integraciones en una base de datos confiable y comúnmente compartida, norma y procedimientos aplicados uniformemente para el

registro y elaboración de informes con datos financieros y el establecimiento de transmitir la información a través de los diversos subsistemas.

El objetivo principal del sistema es fortalecer la eficiencia, la responsabilidad y la transparencia de las funciones de administración financiera y control de sector público, a través de las organizaciones e implementación del SIAF y el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos, a través de la desconcentración de las responsabilidades primarias y de administración de recursos financieros de los ministerios, fortaleciendo la capacidad de administración financiera del Gobierno Central, entidades descentralizadas, autónomas y empresas públicas y gobiernos locales, restaurando así la confianza en la integridad y competencia del sector público, al lograr el desarrollo pleno se omitirán los conflictos internos y se motivará la sana convivencia.

Según el estudio realizado por la Organización de Estados Americanos (2004), se estableció el sistema SIAF-MUNI como: “Un sistema integrador completo que incluye la administración financiera municipal también contiene módulos de control de los principales servicios municipales.” (Organización de Estados Americanos, p. 5)

## Solución de la problemática municipal

Es un principio jurídico universal, nadie debe ser juez y parte al mismo tiempo, en caso de administración pública, esto se conoce como conflicto de intereses, fenómeno que todas las legislaciones buscan prevenir, ya que el conflicto entre servidores, funcionarios públicos y los usuarios deben extinguirse por medio de la aplicación práctica de los principios éticos y de transparencia que trascienda de alguna forma al interés político particular. Esto es fundamental para fortalecer de manera realista las instituciones democráticas, a fin de evitar el conflicto y las graves distorsiones de opiniones que puedan trascender hacia un abuso de poder o de autoridad, vicios en la gestión pública y deterioro de la moral social.

Como solución a los conflictos de interés en Guatemala, se tienen las siguientes: contratación de entidades idóneas para la construcción de obras públicas; reformar el Código Municipal y adicionar la implementación de los métodos alternativos de solución de conflictos, los métodos alternativos son la mejor forma de poder solventar las diferencias existentes en cualquier lugar, se debe tener claro que implementar los mismos conlleva la inclusión de un lugar especial para llevar a cabo los acuerdos entre las personas en conflicto y también se deben contar con personal idóneo; plenamente calificado para poder conducir a las personas a encontrar el acuerdo idóneo y poder ejecutarlo, y con ello motivar una convivencia pacífica.



## Procedimientos utilizados en la solución de conflictos municipales

Los conflictos de interés en el sector público han provocado el estancamiento de muchas administraciones, que lejos de llevar a cabo su cometido administrativo, terminan ocupando su tiempo en resolver conflictos y tratando de calmar a la población que no duda en manifestarse públicamente, estos factores han sido objeto de estudio, dando origen a importante doctrina sobre los conflictos de interés, cuando principalmente en el sector público debe realizarse todo en beneficio de la población. La doctrina en general se ha establecido con los vínculos conceptuales y prácticos en los conflictos de los intereses y cuestiones centrales del debate sobre el gobierno. Por lo que no se relacionan en el tema de los conflictos de los intereses como tal.

En cuanto a la relación de Conflicto de los intereses, Michelle (2004), menciona que: “debe buscarse un sistema de reglas consistentes y coherentes que permitan que los funcionarios públicos conozcan la situación a las cuales se pueden enfrentar por un conflicto de intereses...” (p.15)

En los recientes años se han adoptado una serie de tratados y convenios internacionales que contienen referencias concretas de los intereses de los conflictos, en 1996 las Naciones Unidas adoptaron el Código Internacional de Conducta para los Titulares de Cargos Públicos, estos se

denominaron la ética pública, considerando que lo más importante es motivar una sana convivencia, los conflictos son el tema del día a día en todos los sectores de la administración pública, en particular sobre los conflictos de interés.

Estos tratados son esenciales para la relevancia del ámbito del continente americano, por ejemplo, la Convención Interamericana contra la Corrupción, adoptada en 1996 y ratificada por prácticamente la totalidad de los países del hemisferio, que contiene en su artículo III una disposición concreta con relación a los conflictos y la forma de resolverlos. La Convención Interamericana contra la Corrupción es acompañada por el respectivo Mecanismo de Seguimiento en la Implementación, el cual analiza, entre otras disposiciones, justamente las relativas a los conflictos de interés y la forma en la que los distintos países cumplen con tales disposiciones.

De igual forma la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, adoptada en 2004, avanza de manera mucho más concreta y precisa que el tratado antes mencionado, haciendo hincapié en la forma de conducir la administración y enfocándose los múltiples actos de corrupción ante los cuales se deben enfrentar, sin embargo es notorio el incorrecto manejo de los conflictos iniciales, al no existir una instancia que pueda llamar al orden a todas las partes involucradas, dejando a la

deriva para que unos actúen por otros y muchos queden en silencio ante los actos arbitrarios.

Los organismos financieros internacionales regionales le han prestado atención al tema de los conflictos de interés, de igual forma las organizaciones internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) han desarrollado un extenso trabajo relacionado con la cuestión de la gestión pública, la transparencia y la integridad. El último resultado de una serie de iniciativas es precisamente una guía sobre la prevención de los conflictos de interés en el sector público, que recoge la experiencia de la mayoría de los países pertenecientes a esta organización.

Es una cuestión sustitutiva, es decir que depende de los alcances que se le quiera dar a estos términos. Es por ello que existen diversas definiciones posibles. Algunas provienen de los tratados internacionales, otras de las legislaciones comparadas y otras del ámbito académico. Pero para mejorar el punto de partida para comprender como se definen los conflictos de interés es de establecer un marco de partida para las diferentes teorías de la democracia.

Este sistema democrático requiere de los funcionarios públicos que justifiquen públicamente sus acciones y decisiones que ofrecen los tratados públicos por las razones que sostienen tales decisiones. El

proceso de ofrecer las razones o justificar las decisiones se vinculan con la idea de equidad en el ejercicio de las funciones públicas. Pero a su vez los ciudadanos, cuentan con un sistema democrático que tiene la expectativa que los funcionarios públicos actúen de manera imparcial al momento de tomar decisiones, estos principios de equidad y la imparcialidad son dos elementos centrales que afectan derechos fundamentales, esos en repetidas ocasiones afectan a las personas.

La equidad de la imparcialidad supone una protección frente a la arbitrariedad y la discrecionalidad. Ambos principios conforman un componente central del Estado de derecho. En un régimen democrático también se espera que el interés público prevalezca sobre los intereses particulares ya sean de personas, grupos económicos u otros sectores sociales y en especial de los intereses del funcionario responsable de tomar una decisión.

Desde luego, esto no significa que los funcionarios públicos puedan tomar decisiones que dejen de afectar o beneficiar a alguien. Toda decisión pública, por definición, generará beneficios y costos. La cuestión determinante es si quien ha tomado esta decisión ha obrado teniendo en cuenta los principios antes mencionados que implican en términos prácticos tener en cuenta todos los intereses involucrados en la decisión y ofrecer razones aceptables para el curso de acción finalmente adoptado. En términos generales, los conflictos de interés son situaciones en las

cuales la equidad y la imparcialidad requerida para la decisión pública se han perdido.

En cuanto a conflicto de intereses, Pablo García Mexía citado por Michelle (2004), refiere que:

“Es la situación en la que, por acción u omisión, incurre un cargo o funcionario público que, estando vinculado por un deber de un servicio al interés general, se asume el riesgo de abusar de su poder subordinando dicho interés general a su interés particular...”. (p.9)

Es aquella situación que ocasiona una acción y omisión, que incurre en un cargo que asume el riesgo de abusar de su poder, subordinando dicho interés general a un interés particular, este es un conflicto entre los deberes públicos u los intereses privados de un funcionario público, en el cual el funcionario público tiene intereses privados que pudieran generar indebida influencia en el ejercicio de sus obligaciones y responsabilidades oficiales. Existen diversas razones que afectan el control y la prevención de las situaciones de conflicto de intereses que afecta la calidad de un sistema político y de la democracia de las situaciones que lo integran, esto genera un progresivo descreimiento de la población en la que la legitimidad de las decisiones públicas, al mismo tiempo estas situaciones afectan al ordenamiento del desarrollo de las actividades económicas.

Con relación al Estado, Rose-Ackerman citada por Michelle (2004) establece que:

Los gobiernos son necesarios cuando las personas no pueden confiar en los demás voluntariamente o cuando no se puede resolver espontáneamente los conflictos existentes, de esta manera es más fácil cuando tiene un nivel de confianza interpersonal y si el Estado está organizado de tal forma que los ciudadanos puedan confiar en él, el Estado es confiable e imparcial en la aplicación de las normas, es decir, si la persona confía en que el Estado actúa con justicia, es razonable que se incrementa la legitimidad del Estado. (p.10)

Este concepto de Rose-Ackerman refleja la situación que se hace necesaria para establecer la coherencia que debe existir entre la ética y la probidad administrativa, porque definitivamente al momento de elegir una jefe edil y una corporación municipal se debe establecer la existencia de un plan de trabajo fortalecido con principios que tengan como prioridad el desarrollo de la comunidad, la población en su soberanía deposita cierto grado de confianza y esperanza en quienes serán los gobernantes quienes se entienden mejoraran la calidad de vida.

### ***Los métodos alternativos en la resolución de conflictos de la administración pública municipal***

Legislación nacional para la resolución de conflictos

Está contemplada en la legislación nacional y de otros países, pero con una importante diferencia entre los que la consideran siempre y en todo caso que forman parte del procedimiento judicial, y los que la utilizan,

además, como un mecanismo obligatorio prejudicial (etapa previa al inicio del juicio) e incluso extrajudicial, como es el caso de las conciliaciones administrativas y de las conciliaciones en equidad.

En el caso de Guatemala, ante la necesidad de crear vías sencillas para solucionar conflictos, se crea el acuerdo 45/013 de la Presidencia del Organismo Judicial, que incluye la creación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales y su Unidad Administrativa responsable de coordinar los Centro de Mediación del Organismo Judicial. De igual forma se incluyó dentro del Acuerdo 19-2013 de la Corte Suprema de Justicia, lo relativo a la homologación de los Acuerdos de Mediación.

La conciliación es la forma o procedimiento de sencillo para solución de conflictos en el que intervendrá una persona ajena y capaz para lograr avenir a las partes a un acuerdo en el que ambos resulten beneficiados, la conciliación se hace obligatoria para determinados procedimientos judiciales. Es el caso de varias legislaciones que la contemplan como etapa o trámite obligatorio en contiendas y juicios relativos a materias civiles, de familia, laborales, de menores, de faltas y de policía local, y también en la Justicia de Paz.

La conciliación ha sido aceptada por la funcionalidad que tienen, puede ser realizada en distintos tiempo o etapas del conflicto, por ejemplo, puede ser extra judicial o fuera de un juicio, puede ser llevada a cabo en un centro

de mediación o bien por un profesional en un centro privado, de igual forma puede darse dentro del proceso o sea judicial incluso antes de iniciar el proceso, el juez tiene la facultar para poder animar a las partes a la oportuna conciliación.

El proceso de mediación está legalmente establecido y su funcionamiento debe funcionar de conformidad al manual de procedimientos, este funcionamiento es mediante de una unidad administrativa previamente establecida para los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (DMASC) esta es una unidad administrativa responsable que coordina los Centros de Mediación del Organismo Judicial, fue creada mediante la dependencia jerárquicamente de la Presidencia del Organismo Judicial, y cuenta con el personal administrativo y técnico especializado para llevar a cabo sus funciones.

Los métodos alternos de resolución de conflictos, especialmente la mediación, han sido propuestos dentro del Organismo Judicial por la Corte Suprema de Justicia, debido al amplio aporte que estos tienen para descongestionar los órganos jurisdiccionales como una de las alternativas más prometedoras para reformar y mejorar los sistemas de tutela judicial efectiva. tanto así que se llegó al establecimiento de los centros de mediación, se ha incrementado la esperanza en los métodos alternativos, para poder obtener un mayor desarrollo para la sociedad, promoviendo la paz y la igualdad de condiciones.



Si bien son varios los países de la región que han dictado legislaciones que expresamente introducen estos mecanismos Vargas (2020), opina que:

La implementación de ellos es precaria cubriendo, en la mayoría de los casos, un porcentaje muy menor de los conflictos en relación a los tribunales. En otros países, sólo constituyen experiencias piloto, impulsadas por instituciones públicas o privadas, no siendo tarea fácil su masificación pues sufren diversos problemas de definición e implementación. (p.14)

No quedada duda de las ventajas de los métodos alternativos de solución de conflictos es amplia toda vez que lleva al entendimiento y solución pronta, porque no permite que se continúe con un proceso largo y engorroso, lo importante en toda acción es encontrar el equilibrio que merece la democracia, la justicia y la paz.

### Cultura de paz

El Pacto por la Seguridad y la Paz también tiene un enfoque sistémico, por lo que destaca la importancia de diseñar e implementar varios tipos de acciones al mismo tiempo. En el conjunto de medidas estratégicas y en cuanto a la participación ciudadana, cabe mencionar que el desarrollo de las comunidades es la expresión más pura de la prevención. Es la importancia del pacto en el contexto nacional y por su vinculación con la conflictividad social, se debe de destacar que algunos de los aspectos que en el mismo se señalan y que tienen relación con la prevención de conflictos. El pacto se define como la prevención del enfoque y el

conjunto de medidas estrategias que van orientadas en construir en la disminución de la violencia, anticipándose al hecho, evitando que no ocurra o enfocando la intervención en sus causas, no obstante, la mitigación de sus efectos, para lo cual se inicia con un diagnóstico objetivo.

En el Pacto por la Seguridad, la Justicia y la Paz, del Gobierno de Guatemala establece:

El desarrollo de las comunidades es la expresión más pura de la prevención, y a que si satisfacemos las necesidades reales de las mismas y mejoramos la calidad de vida de los grupos y de las personas generaremos condiciones adecuadas para que no se desarrollen actos de violencia. (p.23)

El pacto recuerda la importancia del diálogo y otras líneas de acción que se podrían perfectamente encajar en el encuadre del espectro de prevención ya mencionado. El numeral 9.3.1.1 el Pacto por la Seguridad, la Justicia y la Paz, afirma que el conflicto forma parte del desacuerdo, de la contraposición de los intereses y del rompimiento del dialogo, que concluye diciendo que el fortalecimiento de esta capacidad de tolerancia, respecto al manejo elemental para lograr la armonía y la paz.

La cultura de paz, comienza a finales del año 1996, cuando en el Palacio Nacional de la Cultura la Comisión de Paz, encabezada por el Presidente de la República de ese entonces, propició durante su mandato las negociaciones por un proceso de paz duradera; la Comandancia de la Unidad Revolucionaria Nacional de Guatemala, en lo adelante -URNG-,

así como los miembros de los Derechos Humanos y de las Naciones Unidas para decretar mediante la firma del Acuerdo de paz firme y duradera, entre las partes involucradas, para poner fin al conflicto armado interno, que ya duraba treinta y seis años y que había dejado un saldo de más de 250,000 guatemaltecos entre muertos y desaparecidos.

Consecuentemente, en esa fecha, el Secretario General de las Naciones Unidas, con la aprobación de la Asamblea General que establece la misión de la verificación de las Naciones Unidas de Guatemala, junto con ella se instaló también la misión de verificación de los Derechos Humanos sobre el marco de Acuerdo Global sobre los Derechos Humanos

Entre las funciones que la misión debió ejercer en el país estuvieron: la inserción de los integrantes de la -URNG- a la vida política; el cese al fuego; las reformas constitucionales y del régimen electoral; cronograma de la implementación, cumplimiento y verificación de los acuerdos de paz. En ese sentido, cabe destacar que la Misión, también, tuvo como objetivo principal reforzar la certeza al cumplimiento de los acuerdos firmados y fortalecer la confianza en la consolidación de la paz a través de especialista y consultores internacionales y nacionales. De este trabajo resultaron los informes de desarrollo, así como las recomendaciones correspondientes tanto al Gobierno de Guatemala como a la Asamblea de la Sociedad Civil para la construcción de un Estado de Derecho.

El acuerdo firmado consta de doce documentos:

Los cuales fueron el resultado de un largo proceso de negociación que comenzó a gestarse formalmente en 1990, cuando se firma el Acuerdo de Oslo. En él, las partes acordaron iniciar un proceso serio que debería culminar con el logro de la paz negativa, o sea la ausencia de guerra, y el perfeccionamiento de la democracia funcional y participativa en Guatemala. (Morales, 2011)

En su conjunto, todos ellos, tal y como lo define el acuerdo suscrito en esa fecha, conforman un solo cuerpo, una agenda integral orientada a superar las causas de enfrentamiento armado y sentar las bases de un nuevo desarrollo que propicie el principio de una nueva era sociopolítica y económica para el país y los guatemaltecos. Asimismo, se destacó que en ellos se expresaban consensos de carácter nacional que debían remitir a los multiétnico, plurilingüe y multicultural que caracteriza al país, así como a su ratificación por parte de la Asamblea de la Sociedad Civil. Para que su cumplimiento fuera efectivo se crearon nuevos espacios para la construcción una paz positiva.

Es decir, se sentaron las bases para comenzar a implementar las condiciones que pudieran permitir a la sociedad gozar de un clima democrático, que además implicaría que el Estado respetaría los Derechos Humanos de sus habitantes y generaría condiciones para que los mismos gozaran de libertad, salud, educación, seguridad, desarrollo, justicia y paz.

De este trabajo resultaron los informes de desarrollo, así como las recomendaciones correspondientes tanto al Gobierno de Guatemala como a la Asamblea de la Sociedad Civil para la construcción de un Estado de Derecho.

### Conflictos administrativos municipales

El conflicto de las competencias emerge con la construcción del Estado de Derecho, un principio del conflicto de administración implicando el desarrollo del surgimiento del Estado moderno o el Estado que se toma en cuenta la separación de los poderes. Este es adquirido para las formas en que se ha adquirido el Estado a través de la historia que configura las condiciones de posibilidades o de circunstancias para poder definir la aparición del conflicto.

Los conflictos administrativos se dividen en jurisdiccionales, competentes y legislativos, que se establecen cuando dos o más órganos de la administración declaran su competencia o incompetencia para la resolución de un asunto.

El conflicto administrativo es un producto histórico y teórico-político del cambio de Estado absolutista al Estado de Derecho, la distribución de poderes en el Estado implica una separación de funciones, que existen

entre los conflictos de competencia entre ellas o al interior de ellas en las funciones del Estado.

De acuerdo con Santofimio Jaime (2008), establece:

Que como Trato del Derecho Administrativo, el Estado de Derecho es la condición evidente de emergencia de las funciones administrativas del Estado. Menciona que el concepto y la definición ha sido uno de los más complejos problemas de la doctrina en todos los tiempos... (p. 216)

En efecto, basta recordar que la Ley de lo Contencioso Administrativo funda dos regímenes diferentes, a saber, un Título I: Diligencias Previas artículos 1-17 llamado a aplicarse a las administraciones públicas cuando actúan; y un Título II: Proceso Contencioso Administrativo artículos 18-48 de normas a ser aplicadas por el tribunal de lo contencioso administrativo. Estos dos títulos, modernamente en otras latitudes están separados en leyes exhaustivas en tanto son temas diferentes. Las primeras normas están destinadas a la administración pública per se, y las segundas normas están destinadas a los jueces que tienen competencia para controlar la legalidad y juridicidad de los actos de la administración pública conforme a la Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo 221.

Es por ello, que en el derecho comparado se encuentran legislaciones específicas para la administración pública, los procedimientos y el contencioso administrativos, cosa que sigue sin ocurrir en

Guatemala. Esto es evidente cuando se toma en cuenta la Ley de Contrataciones del Estado, enfocada en regular la compra, venta y contratación de bienes, suministros, obras y servicios que requieran los organismos del Estado, sus entidades descentralizadas y autónomas, unidades ejecutoras, municipalidades y empresas públicas estatales o municipales, no acompañada de un régimen jurídico común de procedimientos administrativos.

De igual modo, la Ley de Acceso a la Información Pública destinada a establecer las normas y los procedimientos para garantizar a toda persona, natural o jurídica, el acceso a la información o actos de la administración pública que se encuentre en los archivos, fichas, registros, base, banco o cualquier otra forma de almacenamiento de datos que se encuentren en los organismos del Estado, no acompañada de leyes de procedimientos administrativos comunes y de administración pública.

La Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos destinada a establecer normas y procedimientos para transparentar el ejercicio de la administración pública y asegurar la observancia estricta de los preceptos constitucionales y legales en el ejercicio de las funciones públicas estatales, dejando de lado el tema de la responsabilidad patrimonial de la misma la administración pública, es decir, la responsabilidad del Estado (las administraciones públicas) de manera diferente a los propios funcionarios, la cual responderá por todos

los daños que cause su funcionamiento legítimo o ilegítimo, normal o anormal, salvo fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero.

La Ley de Servicio Civil, llamada a regular las relaciones entre la Administración Pública (en sentido orgánico) y sus servidores, con el fin de garantizar su eficiencia, asegurando los mismos, justicia y estímulo en su trabajo, y establecer las normas para la aplicación de un sistema de administración de personal, la cual más que establecer un estatuto específico en materia de derecho administrativo, laboraliza (aplica más régimen laboral) a los servidores del Estado. A la indiferencia por asuntos relacionados con las administraciones públicas, confundidas casi siempre con el Gobierno propiamente dicho, se ha sumado en Guatemala, la prédica por procurar un servicio civil al modo de los cánones del régimen laboral privado.

La escasa estructura, organización y funcionamiento de la administración, se le suma un esquema de servicio civil que impide un ejercicio de la función pública al modo tradicional. Procurando extender las ventajas económicas del mundo laboral a las personas que laboran en la administración pública, se ha perdido en buena medida la idea de lo que es la función pública. (Alvarado, 2017)



## Aplicación de los métodos alternativos

En toda negociación siempre existirán diversas opiniones que pueden llevar a un conflicto de criterios por esa razón en todo debe incluirse una etapa de conciliación y acuerdo, esta se desarrolla para poder facilitar la solución de una gama de controversias sin necesidad de recurrir a los tribunales judiciales. Los métodos alternativos de las soluciones de controversias pueden presentarse como una oportunidad adecuada dentro de los procedimientos judiciales en materia de propiedad intelectual que es sometida para especificar la jurisdicción. Durante la evolución de la sociedad, los conflictos sociales se han establecido como un impacto que es causado dentro de una colectividad.

Los conflictos nacen por las diversas acciones que se toman durante la comunidad, estas pueden ser causadas por distintas formas, las cuales se derivan de las tensiones y frustraciones, así como se reprimen hasta llegar al punto de crear un conflicto, que no afecta solamente a un cierto grupo de personas sino a la sociedad en general. Existen diversas conductas dentro de la población y estas se confrontan constantemente una de la otra, lo que causan conflictos, así como la incomprensible interacción social.

Según Ezequiel Ander-Egg citado por María Elena Fuquen Alvarado (2003), establece: “El conflicto es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos coinciden, en un mismo interés por lo cual proceden unos contra otros.” (p.267)

Durante mucho tiempo el ser humano ha sido considerado un ser de conflicto, sin embargo, surge mecanismos que auxilian a las personas para que logren solventar los problemas cotidianos de forma eficaz, buscando en cierta forma que las partes estén convencidas de la solución de la disputa. Es evidente que la sociedad ha perdido credibilidad en los órganos jurisdiccionales, debido a que se consideran que es un proceso engorroso y no tiene una solución pronta a la disputa y la aplicación de leyes en muchos de los casos es parcializada, por esta razón nacen los métodos alternativos de resolución de conflictos, siendo esta una nueva oportunidad de la aplicación extrajudicial alternativa y eficiente.

La tratadista Elena Highton (1998), indica que:

La resolución alternativa de conflictos, disputas o controversias plantea una posibilidad de acciones y procesos que abordan el conflicto desde diferentes perspectivas y alcances. Estos métodos alternos ayudan a resolver conflictos con menor costo y en poco tiempo, utilizando el diálogo. Se alejan de procesos confrontativos, pues no alcanzan la solución por medio de un fallo de juez como sucede en los procesos judiciales. Están basados en la comunicación y cooperación de las partes que les permite una solución más satisfactoria. (p. 92)

Los métodos alternos de resolución de conflictos se presentan como una nueva forma de obtener soluciones y opciones para el manejo adecuado de la disputa, siendo esto una ventaja positiva para los tribunales de justicia ya que lo descongestiona. Con la evolución de las sociedades, se hace necesaria la búsqueda de nuevas formas para obtener soluciones prontas y efectivas para la resolución de los conflictos cotidianos que aquejan a las personas. Es evidente que la creación de nuevos juzgados y el aumento a la contratación de personal no es la solución correcta, este es un método tradicional que con el transcurso de los días aumenta la recepción de casos e imposibilita al juez y a los oficiales a cumplir con los tiempos establecidos en la ley.

Los métodos alternos de resolución de conflictos les dan la opción a las partes de poderse comunicar correctamente y durante un lapso corto logran ponerse de acuerdo, buscando el beneficio entre ambos, es evidente que esto ofrece una alternativa legal, eficaz y viable.

Se puede concluir que los métodos alternativos de resolución de conflicto son herramientas que se encuentran al alcance de todas las personas para ser aplicados y solventar las disputas que surgen entre las partes sin tener necesidad de acudir a los órganos jurisdiccionales, logrando de esta forma la resolución pronta y la descongestión de los tribunales

## Proyecto de aplicación

Guatemala no cuenta con normativa municipal que de salidas idóneas para poder resolver los conflictos a los cuales se enfrenta, pero sí tiene claro el artículo uno de la Constitución Política de la República de Guatemala que establece la responsabilidad del Estado a organizarse para la protección de la persona y la familia, esto implica implementar mecanismos de solución, para lograr la realización de un bien común, así también el artículo dos de la misma normativa establece la obligación del Estado de garantizar justicia, seguridad y paz, las luchas son constantes para mantener una convivencia y complacer a cada habitante en sus necesidades, por ejemplo a nivel municipal no se tienen propuestas para una normativa, interna, que se remita a regir la convivencia pacífica de la autoridad municipal y la población, entiéndase usuarios y trabajadores.

En este estudio los principales problemas que se encuentran a nivel municipal se pudieron concentrar en tres, aunque existen muchos más:

- 1) los permisos para la construcción, servicios de agua, servicios de basura y energía eléctrica;
- 2) los espacios de las personas que comercian en el mercado de la terminal y;

3) los asuntos de orden laboral, con los empleados municipales que son removidos por asuntos políticos. Estas circunstancias se establecieron de acuerdo a la información recabada por medio de entrevistas a usuarios quienes manifestaron su descontento, hacia la autoridad municipal, a quien raras veces tienen acceso por la carga laboral amplia con la que lidian día con día, centrando todas las soluciones en una sola persona para decidir, siendo este el jefe edil.

Al realizar el proceso de observación se toma en cuenta que la única forma de ser atendidos de forma personal para que se solucione el conflicto es el día lunes, siendo largas colas que hacen la permanencia obligatoria de las personas para poder pasar, no se tiene un tiempo establecido para resolver por lo tanto no se sabe cuánto tiempo va a llevar que una persona sea atendida, aumentando la molestia en los usuarios y surgiendo que al ser llamado ya no se cuenta con la calma para resolver y esto complica mucho más llegar a una solución de conflictos, siendo un método extremo el querer que una sola persona pueda resolver los conflictos de un municipio entero, además cabe resaltar que muchas personas no llegan por un conflicto sino por una ayuda social.

Resolver un conflicto debe ser una labor primordial para la autoridad municipal, porque en muchas ocasiones esto conlleva a problemas judiciales, por ejemplo en el año dos mil quince en una manifestación frente al parque municipal del municipio de Retalhuleu, del departamento

de Retalhuleu, fue quemado vivo un soldado del ejército de Guatemala, de igual forma las manifestaciones que se han dado, en el referido lugar, por motivo de agua, exceso de basura y contaminación que esto ocasiona, las manifestaciones y problemas en el mercado de la terminal se hacen presentes incluso con amenazas de ocasionar agresión a la autoridad municipal o quien lo represente.

Existen métodos idóneos para poder solventar los problemas municipales y desconcentrar esta labor del jefe edil, tales como la mediación y la conciliación, estos podrán mantener un mecanismo de respeto de los derechos humanos de las personas, en este caso se visualiza la solución a esta problemática, creando para el efecto una unidad de resolución de conflictos municipales, (URCM) en la cual se podrán resolver aquellos conflictos que tienen un grado de voluntariedad de las partes para solventarlos, este efectivamente será coordinado por profesionales en la materia, la municipalidad deberá proveer de un lugar con ambientes propicios y agradables para la obtención real de los acuerdos, de igual forma crear un plan de trabajo para establecer el conocimiento de esta unidad de solución de conflictos.

## Propuesta de mejora continua

Una vez iniciado el proyecto deberán realizarse evaluaciones periódicas, al inicio de la ejecución un lapso de 12 evaluaciones mensuales, al establecer su funcionalidad, podrá mutarse a realizar las evaluaciones trimestrales.

El objetivo es poder proporcionar un seguimiento a los conflictos resueltos, aportar cambios significativos en la administración pública, coadyuvar a la administración de justicia. asignando una oficina de la unidad de resolución de conflictos municipales (URCM) a cada una de las Municipalidades Comunitarias existentes dentro del municipio, con apoyo e intercesión de los Consejos Comunitarios de Desarrollo Urbano y Rural (COCODE), tomando en cuenta que en las áreas rurales estos entes son tomados como autoridades a quienes le es consultado su opinión cuando surgen desacuerdos que pueden ser solucionados dentro de la misma comunidad. Lo que producirá un efecto positivo en los órganos jurisdiccionales.

La implementación de la boleta de calificación al personal o bien la llamada confidencial después de haber prestado el servicio al usuario puede ser una herramienta para poder establecer la funcionalidad del proyecto y también conocer la opinión del usuario, quien a su vez enriquecerá con su comentario y al dar oportunas opiniones para la mejora

continua, el poner a caminar el proyecto no es todo sino por el contrario es el inicio de una nueva etapa para el fomento de la convivencia sana y pacífica.

Las constantes capacitaciones para el personal que dirija la unidad correspondiente será la mejor arma para exista funcionalidad al momento de la ejecución del proyecto, se debe tomar en cuenta que la cultura de paz debe prevalecer en todo momento, siendo importante porque el país está lleno de riqueza, siendo pluricultural, multiétnico y plurilingüe, por ello promover la igualdad de condiciones y el acceso a una solución pronta a los conflictos es la mejor forma de poder manifestar la preocupación del Estado de Guatemala por sus ciudadanos.

En virtud de lo expuesto, se puede decir que la solución de conflictos en el ámbito municipal es vital para poder continuar con la cultura de paz, cultura que cada guatemalteco anhela tener, tanto con relación a lo gubernamental, así como en el ámbito social y personal, dando paso a una verdadera convivencia, sana y pacífica, que tendrá repercusión en la sociedad y en la familia que es la base de esta; a su vez permitiendo que los órganos jurisdiccionales estén libres de conocer asuntos basados en litigios que pueden ser ventilados de una forma económica, celeridad y eficaz, por medios alternativos, ayudando así a que estas entidades puedan prestar atención a lo realmente contencioso, beneficiando de esta manera a más guatemaltecos que buscan una justicia pronta y cumplida.



## **Conclusiones**

El objetivo general se refiere a establecer la importancia de los métodos alternativos en la administración municipal para la solución de conflictos, se concluye, por medio del estudio doctrinario de la materia y la observación directa en el lugar de muestra, que es de suma importancia y urgencia la aplicación de los métodos alternativos para la solución de conflictos, en virtud que existen muchos conflictos por resolver en la municipalidad, de no accionar se estaría poniendo en riesgo la paz y la seguridad de los ciudadanos.

El primero objetivo específico consiste en examinar los métodos de solución de conflictos aplicados a la administración municipal, al realizar esta investigación, se arriba a la siguiente conclusión, en el ámbito municipal la forma de solucionar los conflictos, es un dialogo agotador que termina en una discusión, esto no tiene una relación directa ni semejanza con los métodos alternativos para la solución de conflictos debido a que se realizan de acuerdo a los criterios municipales, siendo estas en muchas ocasiones decisiones arbitrarias que llevan a aumentar la inconformidad de la parte afectada.

Con relación al segundo objetivo específico que consiste en diagnosticar en el Estado actual la forma de solucionar los conflictos en la administración municipal, llegando a la conclusión que hasta este

momento no se aplican métodos de solución de conflictos, empleando en su lugar métodos poco idóneos a la administración municipal, concentrándose en la autoridad máxima, quien resuelve el conflicto, haciendo de los procesos algo engorroso, por esta razón es importante que pueda implementarse una oficina o unidad de atención permanente, dirigida y atendida por personas idóneas, para la solución de conflictos municipales y poder fomentar y fortalecer una cultura de paz.

## Referencias

- Caivano Roque J., y otros. *Negociación, Conciliación y Arbitraje. Mecanismos Alternativos para la Resolución de conflictos*. Editor APENAC. 1998.
- Calderón, H., (2002). *Teoría General del Derecho Administrativo. Tomo I*. (1ra. Ed.) Guatemala.
- Dardor, R., (2013). *Derecho Provincial y Municipal, Algunas consideraciones sobre municipio*. Argentina.
- Folger, J. y Taylor A., (1992). *Mediación. Resolución de Conflictos sin litigio*. México.
- Fuquen, M., (2003) El Conflicto y las formas alternativas de resolución. Colombia. pp. 265-278.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>
- Gozaini, O. (1995). *Formas alternativas para la resolución de conflictos*. Argentina.
- Gozaíni, O. A. (2000). *Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos*. Argentina.

Jiménez, B., (2020) *Mediación y Trabajo Social, dos conceptos que van de la mano.* España. n. 2-27-38  
file:///C:/Users/DELL/Downloads/articulo\_2\_27\_a\_38.pdf

Michelle, R., (2004). *Conflicto de Intereses en el sector público.* Guatemala.

Ortega, T. y Rocha, C., (2000). *El conflicto como constructor de ciudad.* n.2  
file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-ElConflictoComoConstructorDeCiudad-4339107.pdf

Pacto por la Seguridad, la Justicia y la Paz, del Gobierno de Guatemala. Cengage Learning  
[https://www.plazapublica.com.gt/sites/default/files/pacto\\_por\\_la\\_paz\\_la\\_seguridad\\_y\\_la\\_justicia.pdf](https://www.plazapublica.com.gt/sites/default/files/pacto_por_la_paz_la_seguridad_y_la_justicia.pdf)

Santofimio, J., (2008) *Fundamentos Constitucionales del Derechos Administrativo Colombiano.* Colombia. pp. 1-277.  
<http://www.revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/viewFile/342/113>

Suárez, M. (2001). *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas.* Argentina.

Vargas, M., (2020) *Mediación Familiar, la experiencia del programa de resolución de conflictos anexo a tribunales*. Chile. Cengage Learning. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/122CEJA-INECIP.pdf>

Vinyamata, E. (2003). *Aprender Mediación*. Argentina: Piados.

## **Legislación Nacional**

Asamblea Nacional Constituyente (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*.

Código Municipal. Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República.

Acuerdo 21-998 de la Presidencia del Organismo. Judicial.

Acuerdo 19-2013 de la Corte Suprema de Justicia.

Acuerdo 45/013 de la Presidencia del Organismo Judicial

## **Legislación internacional**

Código Internacional de Conducta para los Titulares de Cargos Públicos.

2011 <https://www.unodc.org/documents/treaties/UNCAC/WorkingGroups/workinggroup4/2011-August-22-24/V1183641s.pdf>

Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. 2004.

[https://www.unodc.org/pdf/corruption/publications\\_unodc\\_convention-s.pdf](https://www.unodc.org/pdf/corruption/publications_unodc_convention-s.pdf)

Convención Interamericana contra la Corrupción. 1996.

[http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_b-58\\_contra\\_corrupcion.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_b-58_contra_corrupcion.pdf)